



PROPUESTA PARA EL DISEÑO DE UN MECANISMO DE ATENCIÓN CIUDADANA PARA REDD+ (MAC- REDD+)

Elaborado por:

Conservación Internacional Perú y HELVETAS Swiss Intercooperation Perú

Enero 2020

**PROPUESTA PARA EL DISEÑO DE UN
MECANISMO DE ATENCIÓN CIUDADANA PARA
REDD+ (MAC- REDD+)**

Textos:

Conservación Internacional- Perú y
Helvetas Swiss Intercooperation- Perú

Equipo de Trabajo:

Milagros Sandoval, Claudia Zuleta, Sandra Dalfiume, Mirko Ruiz

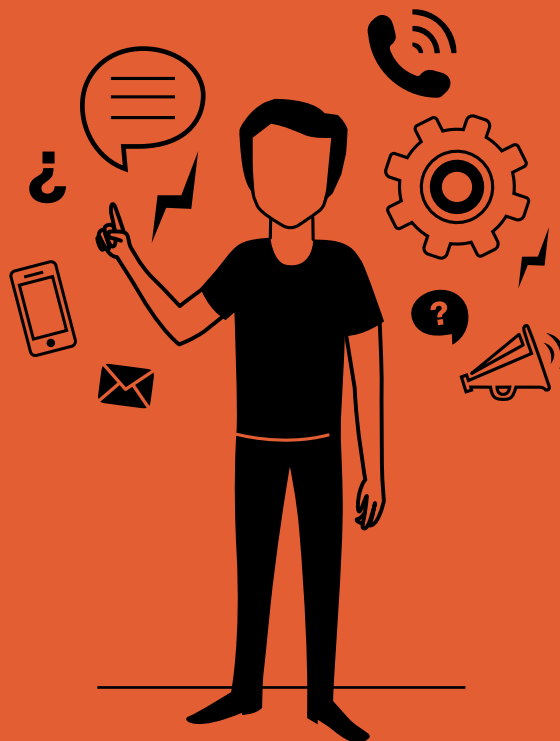
Diseño:

Negrapata S.A.C.
Jr. Suecia 1470, Urb. San Rafael- Lima 01

La elaboración de este material fue desarrollado con el apoyo de NORAD y el Departamento de Estado de los Estados Unidos, a través del proyecto WISEREDD+. La información y datos presentados no necesariamente representan la postura del Departamento de Estado de los Estados Unidos



CUESTIONES PRELIMINARES EN TORNO AL MECANISMO DE ATENCIÓN PARA REDD+- MAC- REDD+



1.1. FUNDAMENTOS DE LA PROPUESTA

REDD+ es un enfoque de políticas e incentivos propuestos bajo la Convención Marco de las Naciones Unidas para Cambio Climático y adoptado por el gobierno peruano a través de la Estrategia Nacional sobre Bosques y Cambio Climático (ENBCC), que alienta a los países en desarrollo como el Perú, a contribuir a la mitigación del cambio climático a través de la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) por medio de actividades o medidas provenientes del sector uso del suelo, cambio de uso del suelo y silvicultura (USCUSS).

Las fases de preparación, implementación y pago por resultados de REDD+ requieren que los ciudadanos manejen información clara y precisa relacionada con este enfoque, incluidos sus elementos constituyentes, a fin de potenciar sus beneficios y reducir sus riesgos. Adicionalmente, al ser un enfoque diseñado en el ámbito de las negociaciones multilaterales, la complejidad del diseño e implementación de REDD+ puede generar diversas consultas, dudas, interrogantes o incluso inconformidades que ameritan contar con respuestas oportunas y eficientes. Al respecto, si bien algunos aspectos de REDD+ aún se encuentra en diseño en el país, es importante contar con un mecanismo que permita atender las diferentes inquietudes que la ciudadanía tiene. Asimismo, es importante que el diseño del mecanismo propuesto sea flexible a fin de que pueda adaptarse a la evolución del proceso de REDD+ en el país.

Debido a lo anteriormente señalado, Conservación Internacional Perú en conjunto con HELVETAS Swiss Intercooperation Perú, en el marco de los proyectos Widening Informed Stakeholder Engagement for REDD+ (WISEREDD+ financiado por el Departamento de Estado de los Estados Unidos de América), y Abordando las causas de deforestación en Perú (financiado por NORAD), presentan una propuesta de Mecanismo de Atención Ciudadana para REDD+ (MAC-REDD+). Dicha propuesta fue elaborada en coordinación con el Ministerio del Ambiente. El MAC-REDD+ incluye i) la Propuesta para el diseño de un MAC-REDD+ (Propuesta), ii) un “Manual para direccionar requerimientos relacionados a REDD+” (Manual), iii) una página web de REDD+ donde estará alojado el canal virtual de recojo de consultas, y iv) la sistematización del proceso seguido para la elaboración del mecanismo (Sistematización).

La Propuesta hace referencia a la base legal que sustenta el mecanismo, los criterios tomados en cuenta para el diseño, así como también detalla el proceso del MAC-REDD+ y finalmente brinda recomendaciones para su implementación. El Manual entra en mayor detalle sobre la propuesta de procedimiento para brindar respuesta a los posibles requerimientos que pueda recibir el MINAM, así como también hace referencia a los distintos procedimientos que existen en las diversas entidades del gobierno que podrían estar también vinculados a REDD+. Por su parte, la sistematización del proceso hace referencia al proceso que se siguió para elaborar la presente propuesta, proceso que incluyó entre otros aspectos: revisión de fuentes secundarias, entrevistas con diversos actores en San Martín, Ucayali y Madre de Dios, y diversas reuniones de coordinación entre CI, Helvetas y el MINAM.

En las siguientes secciones del presente documento se procederá a desarrollar la Propuesta y tanto el Manual como la Sistematización podrán encontrarse en los anexos 1 y 2 de este documento, respectivamente.

Finalmente, cabe destacar que esta propuesta busca ser una herramienta que permita cumplir con abordar y respetar las salvaguardas REDD+, en especial las relacionadas con procesos participativos. Es así como este documento constituye una primera aproximación a la creación de un mecanismo que aporte al proceso REDD+ nacional, incluyendo los compromisos que el Gobierno Peruano ha asumido a nivel multilateral y bilateral. Esperamos que esta propuesta motive en continuar con el avance en el abordaje y respeto a las salvaguardas, incluyendo a que el interés por este tema e impulse la realización de investigaciones adicionales, a fin de que, en el menor tiempo posible, el Perú pueda contar con un mecanismo de atención al ciudadano para REDD+.

Los ecosistemas en general produjeron flujos de servicios ecosistémicos por un valor total de 191 millones PEN para el 2011

1.2. CRITERIOS

Para el diseño del MAC – REDD+ se tomaron en cuenta los siguientes criterios:



Sustento en la legislación nacional vigente: El primer criterio tomado en cuenta para el diseño, ha sido diseñar una propuesta que tome como referencia el marco legal vigente. De esta manera, para su creación y puesta en funcionamiento, se han considerado normas de carácter general que establezcan el marco jurídico bajo el cual se rige esta propuesta.



Alcance Nacional: Asimismo, el mecanismo debe tener un ámbito de intervención nacional, con especial énfasis en las zonas donde se están implementado actividades relacionadas con este proceso implementados por el gobierno nacional, gobiernos regionales, iniciativas privadas o de sociedad civil.



Accesible a todos los grupos de actores identificados en el Plan de Participación e Involucramiento de Actores -REDD+ (PPIA-REDD+): El MAC-REDD+ debe ser accesible por cualquier ciudadano interesado, prestando especial atención a los diferentes grupos de actores identificados en el PPIA-REDD+ o el documento que haga sus veces;



Enfoque intercultural: El mecanismo debe poder ser accesible y comprensible por todos los ciudadanos peruanos. Es por eso que se propone un mecanismo que sea culturalmente apropiado, permitiendo que los requerimientos puedan efectuarse en lenguas originarias, así como creando facilidades para que los requerimientos puedan efectuarse a través de la tradición oral;



Flexible y adaptable: Se propone un mecanismo flexible y adaptable a los avances de REDD+ a nivel nacional;



Primera línea de respuesta: No busca restringir ni sustituir el acceso de los ciudadanos a otros canales legales formales existentes en el país;



Bajos costos para su operatividad: La propuesta ha sido diseñada para que el mecanismo utilice como base los procesos e instituciones ya existentes a nivel nacional, a fin de que no se requieran costos adicionales para su puesta en operación;



Diferentes canales para recepción de requerimientos: El diseño del mecanismo ha considerado diversos canales a través de los cuales se podrán hacer llegar los requerimientos;



Oportunidad en la respuesta: Se ha procurado que el diseño del mecanismo pueda dar una respuesta oportuna a los requerimientos/solicitudes recibidos. Es decir, se busca que el mecanismo propuesto brinde una respuesta al ciudadano en tiempo adecuado. Esto permitirá que el MAC-REDD+ genere confianza y credibilidad en los ciudadanos de que sus requerimientos serán atendidos y tomados en cuenta por el MINAM;



Registro: Se propone que todos los requerimientos solicitados, sean éstos atendidos o no por la institución competente, sean registrados a fin de darle el debido seguimiento o conclusión, incluyendo un corto resumen de cómo se absolvió y diseñó un repositorio donde los ciudadanos puedan consultar requerimientos/solicitudes previas.



Institución encargada: Se propone al MINAM como institución encargada de alojar al MAC REDD+, debiendo esta asignar al órgano o institución específica en base a los avances relacionados con el establecimiento de una autoridad nacional REDD+ u órgano que se encargue de los temas relacionados con REDD+.

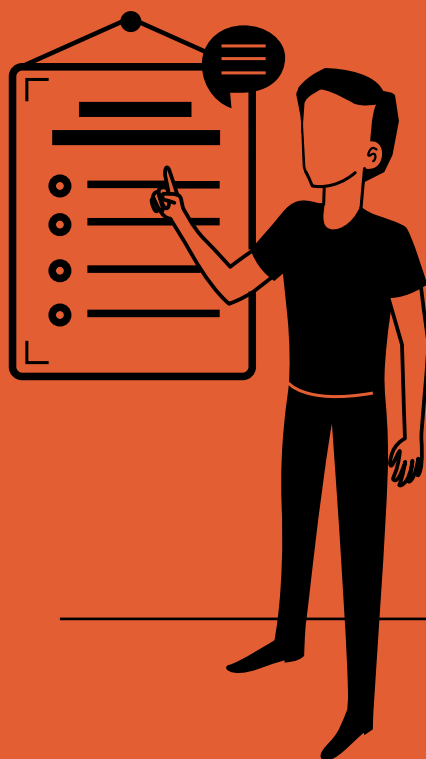
1.3. MARCO NORMATIVO

De igual manera, el marco normativo tomado como referencia para el diseño de la presente propuesta es el siguiente:

- Ley General del Ambiente, Ley N° 28611;
- Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444 y sus normas modificatorias incluyendo el Decreto Legislativo N°1272;
- D.L. N° 1353 que crea la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información Pública;
- Ley Forestal y de Fauna Silvestre, Ley N° 29763;
- Ley de Cambio Climático, Ley N° 30754; Reglamento de la Ley Marco sobre Cambio Climático, aprobado por Decreto Supremo N° 013-2019-MINAM;
- Reglamento para la Gestión Forestal, aprobado por Decreto Supremo N° 018-2015-MINAGRI;
- Reglamento para la Gestión de Fauna Silvestre, aprobado por Decreto Supremo N° 019-2015-MINAGRI;
- Reglamento para la Gestión de las Plantaciones Forestales y los Sistemas Agroforestales, aprobado por Decreto Supremo N° 020-2015-MINAGRI;
- Reglamento para la Gestión Forestal y de Fauna Silvestre en Comunidades Nativas y Campesinas, aprobado por Decreto Supremo N° 021-2015-MINAGRI;
- Texto único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de transparencia y acceso a la información pública, aprobado por Decreto Supremo N°043-2003-PCM;
- Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, aprobado por el Decreto Supremo N° 072-2003-PCM;
- El Reglamento sobre Transparencia, Acceso a la Información Pública Ambiental y Participación y Consulta Ciudadana en Asuntos Ambientales, aprobado por Decreto Supremo N° 002-2009-MINAM;
- Norma que regula la Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones, aprobado por Decreto Supremo N° 042-2011-PCM;
- “Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública”, aprobado por Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM;
- La “Directiva para la Atención de Reclamos, Quejas Administrativas y Denuncias MINAM”, aprobada por la Directiva N°003-2013-MINAM/SG.



LA PROPUESTA DEL MAC-REDD+



2.1. DEFINICIÓN Y PROCESO GENERAL

El MAC-REDD+ es el mecanismo de atención a la ciudadanía creado con la finalidad de atender distintos requerimientos de información, aportes y sugerencias, consultas e inconformidades (en adelante, requerimientos) relacionados a REDD+ en el Perú, a fin de brindarles a los ciudadanos una respuesta oportuna y eficiente a sus necesidades. Este mecanismo es una primera línea de respuesta a los requerimientos relacionadas a REDD+ que tengan los ciudadanos y por tanto, no busca restringir ni sustituir el acceso de estos a otros canales legales formales existentes en el país¹.

El Gráfico No. 1 muestra el proceso propuesto a seguir al momento en que la institución encargada reciba un requerimiento relacionado con REDD+:

El MAC-REDD+ se enfocará en atender los requerimientos relacionados a los pilares de REDD+: (1) la Estrategia Nacional sobre Bosques y Cambio Climático (ENBCC), (2) el Módulo de Monitoreo de la Cobertura Forestal, (3) el Nivel de Referencia de las Emisiones Forestales (NREF), (4) las Salvaguardas Sociales y Ambientales; además de también incluir temas relacionados con el financiamiento de REDD+, iniciativas privadas REDD+ y las iniciativas multilaterales y bilaterales relacionadas con REDD+, entre otros temas detallados más adelante.

La presente propuesta sugiere diversos canales para atender los señalados requerimientos, los cuales además se recomiendan sean aplicados en diversos períodos de tiempo:

- **A corto plazo:** canal virtual, a través de un formato virtual que se habilitará en la página web REDD+; y, canal físico, a través de formatos físicos o grabadoras o medios similares, para recolectar requerimientos cuando los funcionarios del MINAM se encuentren en campo;
- **A mediano plazo:** canal telefónico a través de i) línea gratuita del MINAM para atención de denuncias “Línea Verde MINAM”, ii) una nueva línea telefónica habilitada dentro del MINAM para la atención de estos tipos de requerimientos, o iii) la adquisición de un teléfono móvil para el encargado de recibir los requerimientos.

Se sugiere que la persona encargada de recibir los requerimientos sea el Responsable de Acceso a la Información Pública del MINAM (Responsable). Recibidos los requerimientos se deberá proceder a registrarlos en el Registro MAC-REDD+ (Registro), para posteriormente canalizarlos a los respectivos funcionarios dentro del MINAM. Para direccionar los requerimientos dentro del MINAM, hemos elaborado el “Manual para direccionar requerimientos relacionados a REDD+”. El Manual incluye en su

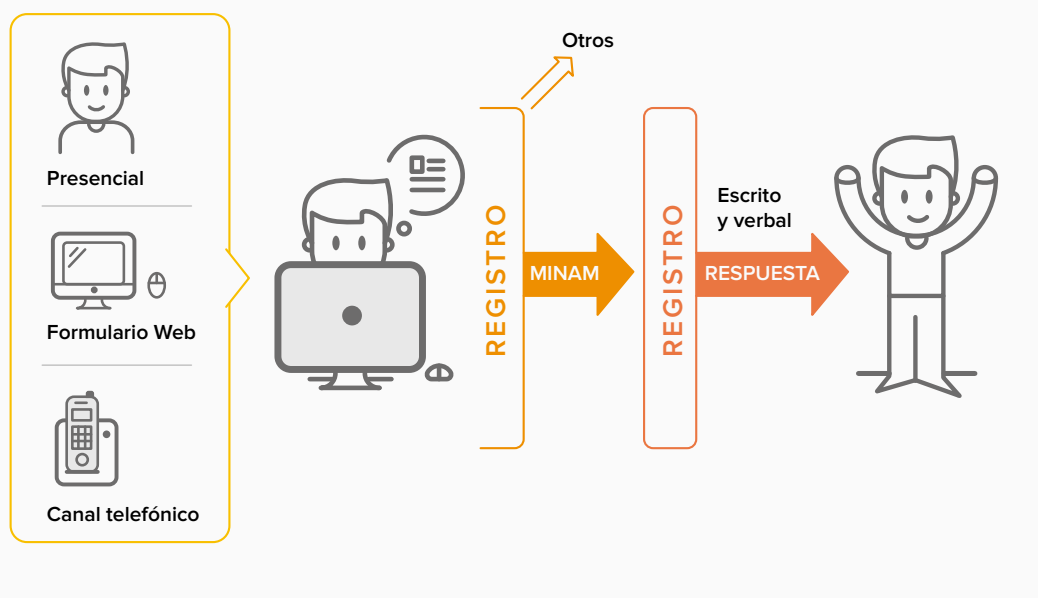
¹ En el “Manual para direccionar requerimientos relacionados a REDD+”, así como de manera resumida en el anexo 6 del presente documento, se pueden apreciar los diferentes procedimientos que podrían seguir los ciudadanos de manera adicional, complementaria o alternativa al MAC-REDD+.

respectivo anexo 1 una lista donde se indican los cargos de las personas responsables de los distintos temas REDD+², así como también en la sección 3 se indican palabras clave que podrían ayudar a derivar los requerimientos a los funcionarios encargados.

El funcionario del MINAM elaborará la respuesta y la enviará al Responsable para que esta sea ingresada al Registro y finalmente se proceda a enviar la respuesta al ciudadano.

En base al proceso general descrito en esta sección, en las siguientes secciones se pasará a detallar cada uno de los puntos señalados.

GRÁFICO No. 1 PROCEDIMIENTO PROPUESTO



² Esta lista debe actualizarse conforme los encargados de los temas vayan variando dentro del MINAM o en todo caso se designen posiciones específicas relacionadas con dichos temas.

2.2. ¿DÓNDE DEBERÍA ESTAR ALOJADO?

A la fecha de elaboración de la presente propuesta, de acuerdo a lo que establece la Ley de Cambio Climático y su reglamento, el MINAM es responsable del monitoreo y evaluación de la reducción de emisiones de deforestación y degradación de los bosques, e informa sobre su implementación a la Secretaría de la Convención Marco de Naciones Unidas sobre Cambio Climático, lo cual también guarda relación con lo señalado en la ENBCC . En ese sentido, como consecuencia de lo anteriormente señalado y de que el MINAM en los últimos años ha venido liderando el proceso REDD+ en el Perú, proponemos que se aloje el MAC REDD+ ⁴ en dicha institución y, posteriormente, si fuese necesario, se evalúe en base a los avances del proceso REDD+ en el país, donde se deberá alojar el mecanismo, en especial si se establece algún mandato específico en relación a la creación de una autoridad nacional REDD+, modificando lo establecido hasta la fecha.

2.3. ALCANCE TEMÁTICO

Se sugiere que los requerimientos que se reciban a través del MAC-REDD+ sean aquellos que aborden sobre los siguientes temas:

- > Los cuatro pilares de REDD+: Estrategia Nacional sobre Bosques y Cambio Climático, Módulo de Monitoreo de la Cobertura Forestal, Nivel de Referencia de las emisiones forestales, salvaguardas sociales y ambientales;
- > Registro REDD+;
- > Fondo para bosques y clima;
- > Mecanismo de distribución de beneficios;
- > Iniciativas privadas o tempranas REDD+;
- > REDD+ Indígena Amazónico RIA – REDD+;
- > REDD+ Indígena Andico Costero Amazónico RIAC – REDD+;
- > Financiamiento para REDD+;
- > Iniciativas multilaterales y bilaterales relacionadas con REDD+ (KFW, FCPF, FIP, DCI, ONU-REDD, JICA).

3 Estrategia Nacional de Bosques y Cambio Climático, Sección “2.7.2. Marco Institucional de REDD+ en el Perú”. P.93

4 La designación del MINAM como encargado del MAC-REDD+ no contraviene lo indicado en la Ley Forestal y de Fauna Silvestre, Ley N° 29763, ni en lo señalado en sus cuatro reglamentos (art. 195 del D.S. N° 018-2015-MINAGRI, art. 180 del D.S. N° 019-2015-MINAGRI, art. 96 del D.S. N° 020-2015-MINAGRI, art. 129 del D.S. N° 021-2015-MINAGRI) en cuanto a que el Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre (SERFOR) es el punto focal para recibir y canalizar las denuncias vinculadas a infracciones y delitos en materia forestal y de fauna silvestre, puesto que como ya se ha señalado en el punto 1.3. el objetivo de este mecanismo no es recibir denuncias, sino recibir y canalizar los requerimientos de información, aportes y sugerencias, consultas e inconformidades relacionados a REDD+. Sin embargo, lo que sí podrá y deberá hacer este servicio- en caso recibida alguna denuncia en materia forestal- será dirigirla al SERFOR en base al deber de colaboración entre entidades, regulada por Ley 27444.

2.4. TIPOS DE REQUERIMIENTOS

En la sección anterior se ha hecho referencia al alcance de los distintos temas que el mecanismo estaría abarcando. En esta sección se hace referencia a los tipos de requerimiento que el MAC-REDD+ tramitaría.



Requerimiento de información relacionada a REDD+: Este tipo de requerimiento está referido a cuando un ciudadano quiere solicitar información relacionada a REDD+ que se encuentre en el MINAM: documentos escritos, fotografías, grabaciones, soporte magnético o digital, o en cualquier otro formato, que haya sido creado u obtenido por el MINAM o que se encuentre en su posesión o bajo su control⁵.

Este tipo de requerimiento ya se encuentra regulado en la legislación nacional por el artículo 10 de la Ley 27444 modificado por el artículo 2 del Decreto Legislativo N° 1272, la Ley N°27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, su respectivo reglamento aprobado por D.S. N072-2003-PCM y sus normas modificatorias, y por el Reglamento sobre Transparencia, Acceso a la Información Pública Ambiental y Participación y Consulta Ciudadana en Asuntos Ambientales, D.S. N° 002-2009-MINAM, por lo que este tipo de requerimiento se tramitaría de acuerdo al procedimiento establecido por las señaladas normas⁶.

En relación a este tipo de requerimientos es importante aclarar que el MAC-REDD+ no diseñará un nuevo proceso de acceso a la información. Para este tipo de requerimientos se utilizará el procedimiento ya instaurado dentro del MINAM, como organismo público. En términos prácticos esto significa que al momento de hacer un requerimiento de información, este proceso derivará al usuario al proceso de acceso a la información pública, para lo cual el usuario utilizará el formulario ya establecido para este tipo de proceso⁷.

Es importante aclarar que el aporte del MAC REDD+ en relación a este requerimiento, será la elaboración de una plataforma con información más requerida por los ciudadanos a fin de que dicha información se encuentre de forma más accesible a los mismos. Asimismo, al contar el MAC REDD+ con el registro de requerimientos, esto aportará a que la autoridad competente identifique temas que aún deben ser disseminados o que deben formar parte de un proceso de fortalecimiento de capacidades.



Aportes y sugerencias Este tipo de requerimiento está referido a cuando los ciudadanos tengan opiniones en la relación a la toma de decisiones públicas y acciones de la gestión ambiental que lleve a cabo el MINAM en relación al proceso REDD+.

Las opiniones y sugerencias que los ciudadanos emitan y la necesidad del Estado por recibir las encuentran sustento en el D.S. N° 002-2009-MINAM, que regula el derecho de participación ciudadana.

⁵ Texto único Ordenado de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

⁶ De acuerdo a lo precisado por las señaladas normas, estos requerimientos de información no implican la obligación del PNCBMCC de crear o producir información con la que no cuente o no tenga obligación de contar al momento de efectuado el pedido.

En esta norma se precisa que los ciudadanos tienen derecho a participar responsablemente, no solamente antes de la aprobación de una política, sino también durante la ejecución de esta⁷. En consecuencia, estos aportes y sugerencias podrían darse de manera anterior a la publicación de algún instrumento normativo, o antes de realizarse o ejecutarse algún procedimiento, o en el momento en que el ciudadano lo estime conveniente.

Cabe señalar que la naturaleza de estos requerimientos es informativa y no amerita necesariamente que el aporte y/o sugerencia deba ser tomado en cuenta por el MINAM ni que necesariamente se deba brindar una respuesta⁸.

En ese sentido, a fin de evitar posibles contingencias en relación a este tipo de requerimientos, se sugiere que una vez recibido el aporte y/o sugerencia se emita un correo de respuesta donde se indique que estos han sido recibidos y enviados al área correspondiente para su evaluación.



Consultas: Adicionalmente a lo anterior, también es posible que los ciudadanos tengan consultas, preguntas, dudas, en relación a los distintos temas vinculados a REDD+. Estas consultas, a diferencia de los aportes y sugerencias, sí ameritarían – como parte del proceso REDD+ - que el MINAM responda a las consultas realizadas, puesto que estas surgen debido a dudas de los ciudadanos.

Las consultas, tienen su sustento en el artículo 111 de la Ley 27444, modificada por el artículo 2 del Decreto Legislativo N°1272, que regula la facultad de formular consultas y de emitir respuestas dentro del plazo legal.



Inconformidades: Las inconformidades están referidas a cuando los ciudadanos tengan algún inconveniente en relación a alguno de los temas de REDD+ y quieran expresar su malestar para que el MINAM lo tenga en cuenta. En estos casos también es necesario que el MINAM se pronuncie y brinde una respuesta cuanto antes a los ciudadanos que podrían sentirse o verse afectados.

El sustento para las inconformidades también se encuentra en el derecho de participación ciudadana, regulado por el D.S. N° 002-2009-MINAM⁹.

⁷ D.S. N° 002-2009-MINAM, artículo 22.

⁸ Artículo 30 inciso 1 del D.S. N° 002-2009-MINAM.

⁹ En relación al derecho de participación ciudadana ambiental, si bien el D.S. N° 002-2009-MINAM presenta cierta claridad en relación a en qué momentos se debería poder ejercer este derecho (artículo 22), no presenta claridad en relación a qué abarca la participación ambiental. El artículo 21 de la norma indica únicamente que la participación ciudadana ambiental “es el proceso mediante el cual los ciudadanos participan responsablemente (...)”, sin embargo, no se define “qué es participar”. Al respecto, somos de la opinión que el derecho de participación ciudadana debe poder interpretarse de la manera más amplia, por lo que este incluye pero no se limita a brindar opiniones, sugerencias, hacer consultas, expresar preocupaciones. En ese sentido, una opción al momento de hacer la presente propuesta era limitar los tipos de requerimientos únicamente a necesidad de información y participación ambiental. Sin embargo, se consideró conveniente separar los requerimientos vinculados a participación ambiental en los tres grupos antes señalados: aportes y sugerencias, consultas, e inconformidades, puesto que cada una de estas categorías merece una especial atención por parte del MINAM.

2.5. ACCESIBILIDAD Y CANALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA¹⁰

Como se indicó de manera general en la sección 2.1., se propone que el MAC-REDD+ tenga tres canales para la recepción de los requerimientos: i) virtual, ii) presencial y iii) telefónico. En relación a los dos primeros canales se sugiere que estos sean los que se implementen en un corto plazo y el canal telefónico se busque implementar en un mediano plazo. A continuación, se pasa a describir cada uno:



Canal Virtual: En la página web de REDD+ que se diseñó en el marco del apoyo brindado por Conservación Internacional Perú, se propuso que exista un ícono de ingreso denominado MAC-REDD+. Al ingresar a esta página web, se podrá acceder a un formulario virtual como el que se puede apreciar en el Anexo 3 de la presente propuesta. En caso el requerimiento esté vinculado a acceso a la información pública, podrá hacer clic en el hipervínculo y se le redireccionará a un formulario de acceso a la información pública y se seguirá el procedimiento regulado para este tipo de casos. Los otros tres tipos de requerimientos si se completarán en el mismo formulario virtual del portal MAC- REDD+¹¹. En un primer momento, los requerimientos serán recibidos por el Responsable quien procederá a ingresarlos al Registro MAC-REDD+¹² y luego procederá a remitirlo al funcionario correspondiente. El canal virtual puede estar disponible las 24 horas los siete días de la semana; sin embargo, los requerimientos que lleguen pasadas la hora de oficina serán consideradas ingresadas al día siguiente. De igual manera, las consultas que se efectúen fines de semana o feriados se considerarán ingresadas al siguiente día hábil de recibido el requerimiento.



Canal Presencial: El canal presencial se refiere a cuando los diferentes representantes del MINAM participan en talleres o reuniones o viajen a regiones o provincias. En estas visitas o eventos con frecuencia surgen interrogantes de los participantes. En estos casos se propone que los representantes del MINAM lleven siempre a estas reuniones el formato que se presenta en el Anexo 4. De esta manera, en caso de que en los eventos surjan requerimientos de los ciudadanos, los formularios puedan ser repartidos para recabar y registrar sus inquietudes. Los representantes del MINAM podrán luego trasladar estos requerimientos, a la oficina central en Lima y entregárselo al Responsable para su registro y atención.

¹⁰ En general todo el proceso de atención al ciudadano deberá buscar cumplir con el “Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública”, aprobado por la Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM y de obligatorio cumplimiento para todas las entidades de la Administración Pública.

¹¹ Es importante que los requerimientos que se hagan a través de la página web, puedan hacerse de manera directa, evitando que se tengan que descargar formularios, completarlos a mano y escanearlos para volverlos a enviar, de acuerdo a la metodología de simplificación administrativa precisada en el DS N° 007-2011-PCM.

¹² Ver sección 2.8. de la presente propuesta.

Adicionalmente a los formularios, se sugiere que los funcionarios porten siempre en sus visitas una grabadora a fin de registrar de manera verbal los diferentes requerimientos que los ciudadanos puedan tener. Estas grabaciones deberían estar disponibles para todos aquellos ciudadanos que prefieran expresarse de manera oral, prestando especial atención a los pueblos indígenas o poblaciones locales que en algunos casos no tienen forma de acceder a los otros canales. Todo requerimiento realizado de manera verbal deberá ser luego transcrito por los funcionarios del MINAM, a fin de poder ingresarlo al Registro MAC-REDD+¹³ y para poder darle el seguimiento adecuado. Asimismo, las grabaciones deben contener la información/datos del solicitante teniendo en cuenta el formulario presencial. Los requerimientos serán considerados como ingresados el día que ingresan al MINAM en Lima.



Canal telefónico: Se considera que este canal es importante, sin embargo, debido a los posibles costos que este irrogue, se podría implementar en un mediano plazo. A fin de implementar este canal, se sugiere: i) utilizar la línea gratuita del MINAM para atención de denuncias “Línea Verde MINAM” ii) habilitar una línea telefónica adicional dentro del MINAM para la atención de estos tipos de requerimientos, iii) adquirir un teléfono móvil destinado para el Responsable que le permita recibir los requerimientos. Las llamadas telefónicas deberán ser grabadas y luego el requerimiento específico deberá ser transcrito. Adicionalmente, se debería enviar, por escrito, al ciudadano, una constancia donde quede registrada la consulta efectuada. La atención telefónica se podría brindar en horario de atención corrido de 8 horas diarias, de lunes a viernes.

13 Ver sección 2.8. de la presente propuesta.

2.6. RESPONSABLE DE RECIBIR LOS REQUERIMIENTOS Y TRAMITACIÓN DE ESTOS

Se propone que el encargado de recibir los requerimientos sea el Responsable de Acceso a la Información y Transparencia del MINAM (en adelante, el Responsable). Al respecto, se sugiere que se realicen evaluaciones periódicas de la carga laboral del Responsable para evaluar la posibilidad de contar con más encargados, si es que fuese necesario.

En relación a la tramitación de los requerimientos, cabe señalar que una vez recibidos los mismos, el primer paso consiste en que el Responsable los ingrese al Registro MAC-REDD+¹⁴. Una vez ingresados, el Responsable deberá derivar el requerimiento al funcionario encargado del tema dentro del MINAM. Para derivar los requerimientos el Responsable, podrá utilizar como guía el “Manual para direccionar requerimientos relacionados a REDD+”. En caso existan dudas sobre cómo direccionar los requerimientos, el Responsable deberá realizar las respectivas consultas a la máxima autoridad de REDD+ dentro del MINAM¹⁵.

Recibida la respuesta al requerimiento por parte del funcionario encargado dentro del MINAM, el Responsable procederá a registrar la respuesta en el Registro MAC-REDD+, conforme a lo indicado en el punto 2.8. Registrada la respuesta, se procederá a enviarla al ciudadano. Se sugiere que la respuesta siempre se entregue por un medio escrito y adicionalmente, en caso haya sido solicitado expresamente por el ciudadano, se proceda a llamar al ciudadano para leerle la respuesta brindada.

Toda comunicación que se realice con el ciudadano debe realizarse siempre a través del Responsable, a fin de dar seguimiento al requerimiento y que este pueda anotar en el Registro todos los acontecimientos que ocurran.

Finalmente, se recomienda que el Responsable sea capacitado en REDD+, a fin de que cuente con conocimientos básicos que le permitan direccionar los requerimientos con facilidad. Adicionalmente, el Responsable contará con un Manual que lo ayudará a canalizar el requerimiento al funcionario encargado dentro del MINAM, así como también será una guía que le permitirá canalizar las consultas a otras entidades del Estado en caso sea necesario.

¹⁴ Ver sección 2.8. de la presente propuesta.

¹⁵ Se sugiere sistematizar los casos en los cuales el Manual no sea de utilidad en relación a cómo orientar los requerimientos para poder actualizar o modificar el Manual. Recordar que el Manual y la propuesta MAC-REDD+ son instrumentos que se deben actualizar constantemente conforme REDD+ se vaya consolidando en el país.

2.7. ATENCIÓN AL REQUERIMIENTO POR PARTE DEL FUNCIONARIO ENCARGADO EN EL MINAM¹⁶

Recibido el requerimiento por parte del funcionario encargado dentro del MINAM, este deberá verificar si en efecto es el funcionario competente para responder el requerimiento, así como también deberá verificar si tiene alguna consulta en relación al requerimiento efectuado. En cualquiera de estos casos, el funcionario tendrá que ponerse en contacto con el Responsable para indicarle que no es el funcionario encargado o para indicarle que traslade las dudas al ciudadano a fin de poderle brindar una respuesta oportuna.

Verificado lo anterior, el funcionario encargado absolverá el requerimiento y transmitirá la respuesta al Responsable, para su registro y posterior comunicación al ciudadano.

2.8. REGISTRO MAC-REDD+

El Registro MAC-REDD+ es uno de los elementos centrales del mecanismo propuesto, pues permitirá, entre otros, tener un control de todos los tipos de requerimientos recibidos, identificar los temas REDD+ que más dudas generan en los ciudadanos (requerimientos frecuentes) y contar con información consolidada sobre los requerimientos de la ciudadanía entorno a REDD+, así como con un registro de cómo se han resuelto los mencionados requerimientos. Esto permitirá a su vez, que el MINAM cuente con información actualizada que pueda ser fácil y rápidamente compartida con diversas instituciones nacionales o internacionales interesadas en conocer acerca de los requerimientos existentes en torno a REDD+ en el Perú, incluyendo los donantes. De esta forma también esta información servirá para brindar insumos para la actualización periódica de la página web de REDD+, permitiendo mejorar los tiempos de respuesta del MAC-REDD+. Así como también y principalmente esta información, podrá ser un insumo para que la Autoridad Nacional REDD+ o quien haga sus veces pueda tener información actualizada del abordaje y respeto de las salvaguardas relacionadas con esta propuesta, y por tanto insumos importantes para el Sistema de Información de Salvaguardas.

El Registro deberá incluir información para consignar datos del solicitante, el tipo de requerimiento, el tema, la persona encargada de brindar la respuesta, la respuesta brindada y la fecha en que se envía la respuesta y el ciudadano la recibe. Se deberían registrar las consultas al momento de recibir el requerimiento y al momento de brindar la respuesta, así también cuando exista cualquier contingencia al respecto, como, por ejemplo, cuando un funcionario considere que no es el competente para brindar la respuesta. Se adjunta a la presente propuesta una propuesta de contenidos del Registro (Anexo 5).

Adicionalmente a esta propuesta, se sugiere que el Responsable encargado de recibir los requerimientos, lleve también un archivo físico relacionado a los requerimientos, almacenando los cargos de las cartas de respuesta enviadas a los ciudadanos. Este archivo también deberá digitalizarse y vincularse al registro a través de hipervínculos.

Finalmente, se sugiere que el Registro, o ciertas partes de este, se hagan públicos a través de la página web de REDD+, así como también es importante que en base a los requerimientos registrados se proceda a elaborar un documento de preguntas frecuentes el cual se disemine a través de la página web siendo actualizado periódicamente.

¹⁶ Para mayor detalle acerca del procedimiento a seguir ver Capítulo 2 del "Manual para direccionar consultas relacionadas a REDD+".

2.9 TIEMPOS Y FORMALIDADES A CUMPLIR PARA BRINDAR RESPUESTAS

Los tiempos de respuesta variarán dependiendo del tipo de requerimiento que se efectúe, como se precisa a continuación^{17 18} :

- **Requerimiento de Información:** De acuerdo al artículo 12 del D.S. N° 002-2009-MINAM, las solicitudes de información deben ser atendidas en un plazo máximo de siete (7) días hábiles, plazo que puede ser prorrogado excepcionalmente por cinco (5) días hábiles adicionales.
- **Aportes y sugerencias:** El D.S. N° 002-2009-MINAM no establece un tiempo de respuesta para los procesos de participación ciudadana ambiental. Asimismo, como se ha indicado en el punto 2.4., la naturaleza de este tipo de requerimiento no amerita necesariamente un tipo de respuesta. Sin embargo, se sugiere que en un plazo máximo de siete (7) días hábiles, se indique lo señalado en el punto 2.4.
- **Consultas:** De acuerdo al artículo 111 de la Ley 27444 la administración tiene la obligación de dar al interesado una respuesta a las consultas formuladas dentro del plazo legal. Al respecto, como consecuencia de que el D.S. N° 002-2009-MINAM no regula un tiempo específico para este tipo de respuestas, se sugiere que se considere el plazo de siete (7) hábiles. Si bien existen consultas que probablemente necesiten un tiempo mayor a siete (7) días hábiles en ser respondidas, es importante que dentro de este período de tiempo se busque brindar algún tipo de información que como mínimo indique la correcta recepción de la misma.
- **Inconformidades:** De la misma manera que los dos casos anteriores, las inconformidades no cuentan con un plazo de respuesta en el marco del D.S. N° 002-2009-MINAM. Sin embargo, debido a la naturaleza de las inconformidades, se sugiere que para estos casos se busque siempre brindar una respuesta dentro de los siete (7) días hábiles, pudiendo poder extender el plazo comunicando de dicha situación al ciudadano.

Como se indicó en la sección 1.2. de la presente propuesta, la respuesta a los requerimientos deberá efectuarse siempre por escrito, independientemente del canal por el cual se haya recibido. Esto, como también ya se ha indicado previamente, permitirá contar con evidencias de que el requerimiento ha sido resuelto. En los casos en los cuales se haya recibido el requerimiento de manera telefónica, adicionalmente a la respuesta por escrito, se sugiere la comunicación con el ciudadano por vía telefónica para leerle la respuesta brindada por el MINAM.

¹⁷ Para mayor detalle sobre los procedimientos y los tiempos de respuesta, ver la sección 2.1. del "Manual para direccionar consultas relacionadas a REDD+".

¹⁸ En caso las consultas se realicen en el lengua originaria del solicitante, se tendrá que informarle al ciudadano que debido a las traducciones necesarias de efectuar, la respuesta a la solicitud demorará unos días más (ver sección 3.3. de la presente propuesta).



ASPECTOS ADICIONALES A TOMAR EN CUENTA



3.1 RESPUESTAS “COLEGIADAS”

Es importante tener en cuenta que existe una alta probabilidad de que existan requerimientos que necesiten ser respondidos por más de un funcionario o encargado de temas específicos. En estos casos el Responsable debería enviar el requerimiento a todos los posibles implicados y todos, en conjunto, deberían dar una respuesta al requerimiento. Posteriormente, la respuesta “colegiada” deberá ser enviada al Responsable para su posterior comunicación al ciudadano.

En caso algún funcionario considere que el requerimiento no le corresponde, procederá a dar aviso a los demás funcionarios y al Responsable sobre la declinación en la atención al requerimiento, para su registro y si fuese necesario, posterior actualización del Manual.

3.2. REQUERIMIENTOS NO ENMARCADOS EN EL MAC-REDD+

En caso de recibir requerimientos que no estén enmarcados en el ámbito de atención del MAC-REDD+, el Responsable tendrá dos caminos a seguir:

- > Indicar al ciudadano que el MAC-REDD+ no atiende los tipos de requerimientos solicitados y por lo tanto sugerir a qué autoridad o mecanismo se debería dirigir;
- > Indicar al ciudadano que el MAC-REDD+ no atiende los tipos de requerimientos solicitados y derivar el requerimiento a la entidad o al procedimiento competente.

Para ambos casos, el Responsable podrá utilizar el “Manual para direccionar requerimientos relacionadas a REDD+”, dado que en dicho Manual se hacen referencia a posibles procedimientos de otras instituciones que podrían estar vinculados a REDD+.

Como consecuencia de lo señalado en el artículo 82, inciso 1 de la Ley 27444¹⁹, nuestra recomendación es que el Responsable opte por la segunda alternativa.

¹⁹ “82.1 El órgano administrativo que se estime incompetente para la tramitación o resolución de un asunto remite directamente las actuaciones al órgano que considere competente, con conocimiento del ciudadano.”

3.3. INTERCULTURALIDAD

Como se indicó en el punto 1.3., es necesario que el MAC-REDD+ sea culturalmente apropiado y pueda ser accesible por cualquier ciudadano peruano, especialmente por los pueblos indígenas y pobladores locales. En ese sentido, es importante lo siguiente: i) difundir la existencia del mecanismo; ii) generar las condiciones para que el mecanismo sea adecuado, y; iii) asegurar que sean accesible en diferentes lenguas originarias.

Respecto al primer punto es importante que una vez que el mecanismo esté institucionalizado este cuente con difusión en diferentes lenguas originarias. Comunicar la existencia de diferentes canales de atención y de requerimiento que pueden ser atendidos, los tipos de respuestas y los plazos de los mismo. Es fundamental explicar los distintos temas que se abordan a través de este mecanismo, puesto que existe muy poco conocimiento de REDD+ a nivel de usuarios de bosque. Por lo tanto, resulta importante llevar a cabo procesos de fortalecimiento de capacidades que permitan explicar qué implica REDD+, contar con materiales de apoyo en las diferentes lenguas y, junto con esto explicar de qué manera podría funcionar el mecanismo.

Otro punto para tener presente es que, debido a las circunstancias propias del país, se evidencian barreras que impiden acceder a mecanismos como el MAC (por ejemplo, limitado acceso a internet, teléfono, o poca presencia del Estado). Por lo tanto, resulta relevante crear condiciones/incentivos para el uso de este mecanismo como cubrir costos de llamadas, cubrir costos de transporte, internet, etc. Los gastos para cubrir estos costos podrían ser obtenidos de los beneficios de REDD+

Finalmente, y como punto más relevante es importante que los canales estén disponibles o se permita referirse a este a través de diferentes lenguas. Para promover dicha accesibilidad proponemos:



Para el canal virtual: En los formularios virtuales debe indicarse que el requerimiento puede ser efectuado en la lengua originaria del ciudadano, para lo cual el ciudadano solo tendrá que indicar la lengua empleada y luego proceder a detallar el requerimiento en el respectivo idioma²⁰ (ver anexo 3).



Para el canal presencial: Al igual que para el caso anterior, se debe indicar en los formularios que los requerimientos pueden efectuarse en la lengua originaria (ver anexo 4). Asimismo, para el canal presencial se ha sugerido que cuando los responsables del MINAM se encuentren en campo porten una grabadora. Esto les permitirá registrar los requerimientos de manera oral y también en la lengua de preferencia del solicitante.



Para el canal telefónico: Se sugiere al responsable de contestar las llamadas que desde un inicio brinde la opción al ciudadano de poder realizar el requerimiento en su lengua originaria. Al igual que para los otros casos telefónicos, el responsable deberá proceder a grabar la llamada y tomar nota de la lengua originaria utilizada, para que luego se pueda proceder a transcribir el requerimiento efectuado.

20 De conformidad con el artículo 4 de la Ley 29735, Ley que regula el uso, preservación, desarrollo, recuperación, fomento y difusión de las lenguas originarias del Perú, son derechos de toda persona, entre otros: usar su lengua originaria en los ámbitos público y privado, ser atendida en su lengua materna en los organismos o instancias estatales y gozar y disponer de los medios de traducción directa o inversa que garanticen el ejercicio de sus derechos en todo ámbito.

Para todos los casos mencionados, el MINAM deberá trabajar en estrecha coordinación con el Viceministerio de Interculturalidad del Ministerio de Cultura (MINCULTUR) para la traducción de las solicitudes, así como con las diferentes organizaciones indígenas a nivel nacional. En relación al financiamiento, se sugiere que se efectúe un acuerdo entre el MINAM y el Viceministerio de Interculturalidad del MINCULTUR para determinar cuál será la institución que deba encargarse de cubrir los costos de traducción.

Asimismo, en caso las consultas se realicen en la lengua originaria del solicitante, se tendrá que informar al ciudadano que, debido a las traducciones necesarias de efectuar, la respuesta a la solicitud tomará más tiempo del indicado en el punto 2.9.

3.4. EQUIPAMIENTO PARA LA ATENCIÓN

Como ya se ha venido indicando a lo largo de la propuesta, a fin de evitar duplicidad en costos, la presente propuesta propone que el encargado de recibir los requerimientos por el canal virtual, sea la misma persona encargada del Acceso a la Información Pública y Transparencia dentro del MINAM. Sin embargo, como también se ha señalado con anterioridad, en caso se reciba un gran número de requerimientos, se recomienda que esta labor no solo recaiga en una sola persona. En relación a la instalación de los canales se señala lo siguiente:

- **Para el canal virtual:** Conservación Internacional, elaboró una propuesta de página web REDD+ y una propuesta de formulario para el MINAM, insumos que podrán aportar a tener dichas herramientas.
- **Para el canal presencial:** En relación a este canal, se propone que los funcionarios del MINAM lleven siempre consigo los formularios de requerimientos, así como también porten grabadoras para poder recoger los requerimientos de los ciudadanos.
- **Para el canal telefónico:** Para el canal telefónico se propone: i) utilizar la línea gratuita del MINAM para atención de denuncias “Línea Verde MINAM” ii) habilitar una línea telefónica dentro del MINAM para la atención de los requerimientos, iii) adquirir un teléfono móvil destinado para el Responsable que le permita recibir los requerimientos.

Los ecosistemas en general produjeron flujos de servicios ecosistémicos por un valor total de 191 millones PEN para el 2011

3.5. ARTICULACIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS

Como ya se ha señalado, toda la información recibida a través del MAC-REDD+ debería ser registrada, y en caso se reciban requerimientos que no se encuentren en el ámbito del MAC-REDD+ se sugiere que sean derivadas a las entidades competentes.

Adicionalmente a lo anterior, se sugiere – en base al criterio de colaboración entre entidades- que la información contenida en el Registro sea compartida trimestralmente con las siguientes instituciones:

- **SERFOR:** Por mandato de Ley, el SERFOR debe establecer una unidad de atención especializada de transparencia y recepción de aportes de la sociedad civil²¹ y además es el punto focal nacional de recepción de denuncias de infracciones y delitos en materia forestal y de fauna silvestre²². Debido a esto y a la importancia en la colaboración entre ambas instituciones debido a sus mandatos institucionales se recomienda que la información registrada por el MAC-REDD+ se comparta con esta institución.
- **La Presidencia del Consejo de Ministros (PCM):** La Oficina Nacional de Diálogo y Sostenibilidad (ONDS) de la PCM, elabora mensualmente un informe denominado Willaqniki. Este informe recopila la cuantificación, clasificación y tratamiento de los casos de conflictividad en el país. Es decir, es un documento que busca dar cuenta del nacional relacionado con los conflictos sociales. Es posible que a través de los requerimientos que se ingresen al MAC-REDD+ se ingrese información que sea utilidad para la ONDS.
- **Defensoría del Pueblo:** La Defensoría del Pueblo publica tres tipos de informes: i) informes anuales que se presentan al Congreso de la República; ii) informes defensoriales; iii) informes de adjuntía en torno a problemáticas específicas. Al igual que en los casos anteriores, es posible que la información recolectada a través del MAC-REDD+ sea de interés y utilidad para la Defensoría del Pueblo. Asimismo, la información registrada en el MAC REDD+ puede tener un mayor alcance a más ciudadanos y ciudadanas a través de la Defensoría del Pueblo.

Asimismo, la información registrada en el MAC REDD+ puede tener un mayor alcance a más ciudadanos y ciudadanas a través de la Defensoría del Pueblo.

²¹ Artículo 144

²² Artículo 144

IV

RECOMENDACIONES PARA IMPLEMENTACIÓN DEL MAC-REDD+



En base a lo expuesto en las secciones anteriores, a continuación se pasan a exponer a modo de síntesis las recomendaciones para que se proceda a la implementación del MAC-REDD+:

- Aprobar una Resolución que cree y regule todos los aspectos vinculados al MAC- REDD+: uso de los canales, procedimiento a seguir para cada canal, plazos, responsable de atender los requerimientos, uso del Registro MAC-REDD+ y articulación con otras entidades;
- Capacitar de manera general en temas de REDD+ al Responsable para que tenga un mayor conocimiento sobre cómo derivar los requerimientos.
- Definir cómo debe proceder el Responsable cuando reciba requerimientos que no son de competencia del MAC-REDD+;
- Definir cómo proceder a implementar el canal telefónico;
- Definir cómo se procederá a articular el MAC-REDD+ con los procedimientos de otras instituciones para el intercambio de información;
- Designar fondos para la obtención de materiales necesarios para recabar los requerimientos REDD+ presenciales y telefónicos (hojas, grabadoras, línea telefónica o celular);
- Acordar con el Viceministerio de Interculturalidad del MINCULTUR, sobre cómo proceder operativa y financieramente con la traducción de los requerimientos efectuados en las lenguas originarias.

ANEXOS

ANEXO 1:

Manual para direccionar consultas relacionadas a REDD+

ANEXO 2:

Sistematización del proceso seguido para la elaboración del MAC-REDD+

ANEXO 3: FORMULARIO VIRTUAL

PROPUESTA: FORMULARIO VIRTUAL PARA REQUERIMIENTOS MAC-REDD+

I. Tipo de Requerimiento

- Solicitud de información:
- Aportes y sugerencias:
- Consultas:
- Inconformidades:

II. Temas:

- Estrategia Nacional de Bosques y Cambio Climático
- Módulo de Monitoreo de la Cobertura Forestal
- Nivel de Referencia de las emisiones forestales
- Salvaguardas sociales y ambientales
- Registro REDD+
- Fondo para bosques y clima
- Mecanismo de distribución de beneficios
- Iniciativas privadas REDD+
- RRIA – REDD+
- Financiamiento para REDD+
- Iniciativas que contribuyen con REDD+ (Proyecto REDD+ MINAM, FCPF, FIP, DCI, ONU-REDD, JICA)
- Otro: _____

Detallar requerimiento. Los requerimientos podrán ser completados en la lengua originaria del ciudadano, para lo cual únicamente se solicita que se indique la lengua originaria, antes de proceder a detallar el requerimiento.

III. Datos del Solicitante

- Apellidos y Nombres/Razón Social: _____
- Documento de Identidad D.N.I./L.M./C.E./Otro: _____
- Email: _____
- Teléfono: _____
- Dirección: _____

IV. Mecanismo de respuesta:

- Obligatorio:
- Correo electrónico _____
 - Carta _____
- Opcional:
- Teléfono _____

ANEXO 4: FORMULARIO PRESENCIA

PROPUESTA: FORMULARIO PARA REGISTRO CENTRAL DEL MAC-REDD+

Número de Expediente: _____
 Fecha de Ingreso: _____

V. Datos del Solicitante :

Apellidos y Nombres/Razón Social: _____
 Documento de Identidad D.N.I./L.M./C.E./Otro: _____
 Email: _____
 Teléfono: _____
 Dirección: _____

VI. Tipo de Requerimiento:

Solicitud de información:
 Aportes y sugerencias:
 Consultas:
 Inconformidades:

VII. Temas:

Estrategia Nacional de Bosques y Cambio Climático
 Módulo de Monitoreo de la Cobertura Forestal
 Nivel de Referencia de las emisiones forestales
 Salvaguardas sociales y ambientales
 Registro REDD+
 Fondo para bosques y clima
 Mecanismo de distribución de beneficios
 Iniciativas privadas REDD+
 RRIA – REDD+
 Financiamiento para REDD+
 Iniciativas que contribuyen con REDD+ (Proyecto REDD+ MINAM, FCPF, FIP, DCI, ONU-REDD, JICA)
 Otro: _____

Detallar requerimiento: Los requerimientos podrán ser completados en la lengua originaria del ciudadano, para lo cual únicamente se solicita que se indique la lengua originaria, antes de proceder a detallar el requerimiento.

VIII. Mecanismo de respuesta:

Obligatorio:

Correo electrónico _____
 Carta _____

Opcional:

Teléfono _____

ANEXO 5: REGISTRO MAC-REDD+

PROPUESTA PARA REGISTRO MAC REDD+

NÚMERO	FECHA DE INGRESO	NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DEL SOLICITANTE	CANAL DE INGRESO (VIRTUAL, FÍSICO, TELEFÓNICO)	TEMA DEL REQUERIMIENTO	FUNCIONARIO ENCARGADO DE RESPONDER AL REQUERIMIENTO	TIEMPO DE RESPUESTA
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						

ANEXO 6: INFORMACIÓN PARA USUARIOS

Opciones para resolver inquietudes en torno a REDD+ en el Perú

Cuando un ciudadano tiene alguna inquietud en torno a REDD+ presenta las siguientes opciones para satisfacer sus necesidades. Estas opciones no son pre-requisitos una de la otra, ni excluyentes entre sí. Los ciudadanos pueden optar por cualquiera de ellas sin necesidad de tener que acceder previamente a alguna de las opciones:

- **Opción 1:** Satisfacer las necesidades de información accediendo a la página web de REDD+ del MINAM.
- **Opción 2:** Utilizar el MAC-REDD+. Cuando la información disponible en la página web no sea suficiente para satisfacer las diferentes necesidades de los ciudadanos o existan aportes y sugerencias, consultas e inconformidades en cuanto a REDD+, se puede acceder al MAC-REDD+.
- **Opción 3:** Cuando se tiene alguna denuncia de algún delito o infracción en materia forestal o de fauna silvestre, la tercera opción es acceder al servicio de Alerta Serfor del SERFOR, servicio al cual se puede acceder a través de múltiples canales: twitter, Skype, WhatsApp, página web y/o correo electrónico.
- **Opción 4:** Cuando se tiene alguna denuncia relacionada a otro tipo de infracciones ambientales se puede acudir al Servicio de Información Nacional de Denuncias Ambientales (SINADA) del OEFA. El SINADA informa al ciudadano y alerta al Estado sobre los hechos que pueden constituir una posible infracción ambiental (distintas a las forestales y de fauna)
- **Opción 5:** En caso de vulneración de derechos, por ejemplo derecho a la vida, salud, al derecho de gozar de un ambiente sano y equilibrado, derecho a la igualdad y no discriminación, los ciudadanos pueden acceder a mecanismos administrativos, mecanismos judiciales ordinarios, mecanismos judiciales constitucionales o mecanismos alternativos de solución de conflictos (arbitraje) que pueden asegurar el acceso a la justicia ambiental.