**Nota sobre los Lineamientos Conjuntos del FCPF**

**del Banco Mundial[[1]](#footnote-2) y del PNUD
para los Países REDD+: Establecer y Fortalecer
los Mecanismos de Atención de Reclamos**

**Versión No. 3**

**Noviembre 2013**

*Por favor observe que: Esta es una nota de lineamientos no vinculante. No crea obligación legal alguna para los países participantes REDD+ o para los Socios Ejecutores. Se trata de un documento en evolución: los aportes y los comentarios de los usuarios son bienvenidos. Las versiones posteriores se darán a conocer públicamente, teniendo en cuenta los cambios.*

1. Antecedentes

La introducción de REDD+ en los países participantes posiblemente tenga un impacto significativo en la dinámica de los conflictos relacionados con los recursos forestales, la tierra, el petróleo, el gas, los minerales y otros recursos valiosos en las zonas forestales. El propósito de esta Guía de Lineamientos es ayudar a los países a fortalecer sus capacidades para la resolución de reclamos con el fin de responder a temas contenciosos, reclamos y disputas.

De acuerdo con la Nota del FMT (siglas en inglés correspondientes a Equipo de Gestión Marco) sobre la Mejora de las Capacidades para la Resolución de Disputas, se necesita que un mecanismo nacional de retroalimentación y atención a reclamos esté disponible -y, de ser necesario, sea fortalecido- en el marco de los arreglos institucionales de REDD+ del país. Dicho mecanismo debe estar a disposición de los actores involucrados en REDD+ desde las primeras etapas de implementación de la R-PP, con el fin de facilitar el manejo de cualquier solicitud de retroalimentación o denuncia por cualquier actor involucrado en la fase preparatoria de REDD+, con atención especial a facilitar el acceso a los grupos aislados o excluidos por razones geográficas, culturales o económicas.

**Esta nota propone un enfoque para el fortalecimiento de las capacidades del país para la resolución de reclamos que se llevarán a cabo durante la fase preparatoria.**

Una vez establecidos o reforzados, los Mecanismos de Atención de Reclamos (GRM, por sus siglas en inglés) eficaces pueden ayudar a que los países REDD+ logren varios objetivos, tanto en la fase preparatoria como en la de implementación:

* *Identificar y resolver problemas de implementación de manera oportuna y de forma efectiva en cuanto a costo:* Como sistemas de alerta temprana, los GRM que funcionan adecuadamente ayudan a identificar y abordar los problemas potenciales antes de que se agraven, evitando costosas disputas que consumen mucho tiempo.
* *Identificar los problemas sistémicos*: La información proveniente de los casos del GRM puede destacar reclamaciones recurrentes, cada vez más frecuentes o crecientes, lo que ayuda a identificar problemas sistémicos subyacentes relacionados con la capacidad de ejecución y procesos que necesitan ser abordados.
* *Mejorar los resultados de REDD+:* A través de la resolución oportuna de los temas y problemas, los GRM pueden contribuir al logro oportuno de los objetivos de REDD+.
* *Promover la rendición de cuentas en los países de REDD+:* Los GRM eficaces promueven una mayor rendición de cuentas entre los actores involucrados, afectando positivamente las actividades específicas y la gobernanza general de REDD+.
1. ¿Qué es un Mecanismo de Atención de Reclamos y cuál es su propósito?

**Definición:** Para efectos de esta nota de lineamientos, los GRM se definen como sistemas organizacionales y de recursos establecidos por los organismos gubernamentales nacionales para recibir y atender las preocupaciones sobre el impacto de sus políticas, programas y operaciones sobre los actores externos involucrados. El aporte de los actores involucrados manejado a través de estos sistemas y procedimientos puede llamarse "reclamos", "denuncias", "retroalimentación", o cualquier otro término que sea funcionalmente equivalente.

Se pretende que los GRM sean accesibles, colaborativos, expeditos y eficaces en la resolución de problemas a través del diálogo, la investigación conjunta y la negociación.[[2]](#footnote-3) Por lo general, están diseñados para ser la "primera línea" de respuesta a las inquietudes de los actores involucrados que no han sido que no han sido abordadas previa y proactivamente durante procesos de consulta y participación. Los GRM están destinados a complementar (no a sustituir) los canales legales formales para el manejo de reclamos como, por ejemplo, el sistema judicial, los mecanismos de auditoría organizacional, etc. Los actores involucrados siempre tienen la opción de utilizar otras alternativas más formales, incluyendo los recursos legales. Es importante destacar que los GRM nacionales **no** están destinados a sustituir el poder judicial u otras formas de recurso legal. La existencia de un GRM no debe impedir que los ciudadanos o las comunidades defiendan sus derechos e intereses en cualquier otro foro nacional o local, y no se debe requerir que los ciudadanos utilicen el GRM antes de recurrir a los tribunales, los procedimientos de derecho administrativo, u otros mecanismos formales de solución de disputas.

**Propósito:** Los GRM sirven como recurso para situaciones en las que, a pesar de la participación activa de los actores involucrados, algunos de ellos tienen una inquietud sobre los posibles impactos que pueda tener un proyecto o programa sobre ellos. No todos los reclamos deben ser manejados a través de un GRM. Por ejemplo, los reclamos que alegan corrupción, coerción o violaciones graves y sistemáticas de los derechos o/y de las políticas, normalmente se refieren a los mecanismos de rendición de cuentas de la organización para que realice una investigación formal, en lugar de ser remitidos a los GRM para la resolución de los problemas de una manera colaborativa.

Se espera que los países REDD+ establezcan o fortalezcan los GRM basados en una evaluación de los posibles riesgos para las comunidades dependientes de los bosques y otros actores involucrados en los programas y las actividades de REDD+. En vista de que el propósito es proporcionar un recurso accesible, rápido y eficaz para estos grupos de actores involucrados, es esencial diseñar e implementar el GRM en un estrecho proceso de consulta con estos actores involucrados.

Los aliados internacionales que estén directamente involucrados en la implementación de REDD+ también deberían participar activamente en el diseño y la implementación del GRM. Puede ser apropiado y, en algunos casos, necesario, para aquellos aliados internacionales que participen directamente en la resolución de conflictos, originados por las actividades que apoyan.

1. ¿Cuáles son los principios que deben guiar el diseño de un GRM?

Varios principios rectores deben constituir la base para el diseño de los GRM. Al ser diseñados de acuerdo con estos principios, los GRM tienen más probabilidades de ofrecer una resolución eficaz a los reclamos de los actores involucrados.[[3]](#footnote-4)

**a. Legítimo: que fomente la confianza de los grupos de actores involucrados para cuyo uso están destinados, y que rinda cuentas rinde cuentas sobre la justicia de sus procesos.** La responsabilidad de garantizar que las partes en un proceso de resolución de reclamos no pueden interferir con su correcto desarrollo es típicamente un factor importante en lograr la confianza de los actores que utilizan el mecanismo.

**b. Accesible: que sea conocido por todos los grupos de actores involucrados ​​a cuyo uso esté destinado y proporcione la asistencia adecuada para aquellos que enfrentan obstáculos particulares de acceso**. Los obstáculos de acceso pueden incluir la falta de conocimiento sobre el mecanismo, el idioma, la alfabetización, los costos, la ubicación física y el temor a represalias.

**c. Predecible: que proporcione un procedimiento claro y conocido, que contenga a su vez un cronograma indicativo para cada etapa y que también sea preciso sobre los tipos de proceso y resultados disponibles y sobre los medios para el monitoreo de la implementación.** Para que un mecanismo sea confiable y se utilice, debe facilitar información pública sobre el procedimiento que ofrece.

**d. Equitativo: que garantice que las partes agraviadas tengan un acceso razonable a las fuentes de información, asesoramiento y los conocimientos especializados necesarios para participar en un proceso de reclamo en condiciones justas, informadas y respetuosas.** Cuando no se corrigen los desequilibrios, la inequidad percibida puede socavar tanto la percepción de un proceso justo como la capacidad del GRM para dar con soluciones duraderas.

**e. Transparente: que mantenga informadas a las partes de un reclamo sobre el progreso de su caso, y que proporcione información suficiente acerca de su desempeño para fomentar la confianza en su eficacia y satisfacer el interés público que está en juego.** Promover la transparencia sobre el desempeño del mecanismo a los actores involucrados en general, a través de estadísticas, estudios de casos o información más detallada sobre el manejo de ciertos casos puede ser importante para demostrar su legitimidad y mantener la confianza general. Al mismo tiempo, la confidencialidad del diálogo entre las partes y las identidades de los individuos involucrados debe mantenerse cuando sea necesario.

**f. Compatible con los derechos: estos procesos tienen generalmente mayor éxito cuando todas las partes están de acuerdo en que los resultados sean consistentes con los derechos aplicables y reconocidos nacional e internacionalmente.** Con frecuencia, los reclamos no están enmarcados en términos de derechos y muchos no involucran inicialmente a inquietudes relacionadas a los derechos humanos u otros derechos. En cualquier caso, cuando los resultados tienen consecuencias para los derechos, se debe cuidar de que sean consistentes con los estándares nacionalmente aplicables e internacionalmente reconocidos y que no restrinjan el acceso a otros mecanismos de reparación.

**g. Facilitar el aprendizaje continuo: que se base en medidas adecuadas para identificar las lecciones destinadas a mejorar el mecanismo y evitar reclamos y daños futuros.** El análisis periódico de la frecuencia, los patrones y las causas de los reclamos, las estrategias y los procesos utilizados para la resolución de reclamos y la efectividad de estas estrategias y procesos, pueden permitir que la institución que administra el GRM mejore las políticas, procedimientos y prácticas para optimizar el desempeño y evitar daños futuros.

**h. Basado en la participación y el diálogo: que consulte a los grupos de actores involucrados para cuyo uso se destina sobre su diseño y desempeño y que se enfoque en el diálogo como medio para abordar y resolver los reclamos.** Para un mecanismo de reclamo a nivel operativo, la participación regular de las partes directamente afectadas en el diseño y rendimiento del GRM puede ayudar a asegurar que cumpla con sus necesidades, que lo utilicen en la práctica, y que haya interés común en asegurar su éxito.

¿Cómo luce típicamente un GRM?

El siguiente diagrama muestra los pasos típicos de un mecanismo de atención de reclamos, que pueden ser adaptados a las particularidades del contexto institucional, las capacidades y las preocupaciones de los países de REDD+ y de sus partes interesadas.

**6. Revisar**

Personal considera si revisar el enfoque, referir a otra instancia o cerrar el caso

Respuesta/Acción Directa

Análisis de Actores y Diálogo

Determinar como inadmisible

Remitir a un mecanismo diferente

**3. Proponer Respuesta**

Correo Electrónico, Carta, Fax, Teléfono

Reunión

Otros

Actividades de Divulgación

**5b. Reclamo resuelto satisfactoriamente y cerrado**

**7. Reclamo remitido o cerrado**

**5a. Implementar la respuesta acordada**

**2. Acusar Recibo, Evaluar, Asignar**

Acusar recibo y describir cómo se procesará el reclamo, evaluar admisibilidad y asignar responsabilidad de proponer una respuesta.

**4. ¿Existe acuerdo sobre la respuesta?**

1. **Recibir y Registrar el Reclamo**

**5c. Reclamo no resuelto**

No existe acuerdo sobre la respuesta

Sí, existe acuerdo sobre la respuesta

A continuación se presentan los lineamientos sobre estos pasos.

* 1. Recepción y registro del reclamo

Los países REDD+ deben permitirles a los actores involucrados que quieran presentar un reclamo ("los denunciantes") que los comuniquen a través de una variedad de canales (por ejemplo, teléfono, carta, correo electrónico, página web, reuniones, etc.)

Como se señaló anteriormente, la finalidad del GRM es proporcionar una respuesta accesible, rápida y eficaz de los actores involucrados preocupados, en especial a los grupos vulnerables, que a menudo carecen de acceso al sistema legal formal. La primera responsabilidad del GRM de los países REDD+ es garantizar que los actores involucrados que puedan verse afectados comprendan para qué sirve el mecanismo, las diferentes opciones que tienen para comunicar sus reclamos y dónde obtener ayuda y asesoría sobre cuándo y cómo comunicar un reclamo. La comunicación oral y escrita adecuada en los idiomas locales a través de los medios de comunicación y en las comunidades con mayor riesgo, es esencial. Además, debe ser proactiva y debe promover la continua divulgación y el fomento de la confianza con la gama completa de grupos de actores involucrados que puedan verse afectados, especialmente los grupos vulnerables.

Una vez que se haya iniciado la divulgación y la participación, el personal designado en el sitio o lugar debería estar facultado para recibir los reclamos y tomar las medidas iniciales a fin de responder. También es esencial que los países REDD+ creen una base de datos centralizada con el apoyo de una oficina/personal central y exijan que todas las reclamaciones recibidas se registren en la base de datos utilizando un protocolo común y medios comunes para registrar los reclamos recibidos. El registro y el seguimiento centralizado son importantes tanto para la rendición de cuentas como para el aprendizaje continuo. También puede contribuir para informar a nivel nacional sobre los aspectos de sostenibilidad social y ambiental de las actividades de REDD+ a través de, por ejemplo, el Sistema de Información sobre Salvaguardas (SIS).

Aunque se reconoce que muchos reclamos se pueden resolver "en el momento" y de manera informal por las autoridades pertinentes, existen oportunidades para fomentar que estos acuerdos informales estén registrados en una base de datos de GRM para (i) promover la capacidad de respuesta y (ii) asegurar que los reclamos de bajo nivel o los que se repiten se reflejen en el sistema.

* 1. Reconocer, Evaluar y Asignar

Acuse de recibo: El personal o la oficina central que ha recibido el reclamo debe entregar una comunicación oportuna a la persona que reclama, confirmando que su planteamiento ha sido recibido; se registrará y revisará para determinar su admisibilidad, y si es elegible, se generará una respuesta inicial de la organización. Normalmente, el acuse de recibo inicial debe entregarse dentro de 3-5 días de haber recibido el reclamo y puede ser en forma de carta estándar o correo electrónico, con un punto de contacto de la organización/agencia de implementación del país REDD+ (en adelante, referido como La Organización), una breve descripción del proceso que se seguirá y un nombre o número de referencia del reclamo. Cuando quienes reciben las reclamaciones de la organización están autorizados a registrar la denuncia, pueden inmediatamente acusar el recibo y registro de la denuncia, e informar al denunciante sobre el procedimiento de evaluación de admisibilidad y generación de la respuesta inicial.

Evaluación de la elegibilidad del GRM: Este debe ser un paso del procedimiento que asegure que el tema planteado es relevante para el programa REDD+. A menudo es mejor garantizar una barrera de entrada relativamente baja con respuesta rápida en vez de impedir que los problemas de los usuarios sean tomados en cuenta. La decisión sobre la elegibilidad sólo pretende desencadenar una evaluación y una respuesta inicial. No significa admitir que la organización ha causado un impacto o asumir el compromiso de facilitar al denunciante alguna reparación específica. El personal encargado de la respuesta inicial debe seguir unas directrices claras sobre qué tipo de temas son elegibles para ser manejados a través del GRM, los temas que deberán remitirse a otros mecanismos (como los departamentos de auditoria interna, las oficinas anti-corrupción internas y externas, la policía, etc.) y qué temas o contextos no son elegibles para una respuesta organizacional.

Aquellos que evalúan la elegibilidad también tendrán que decidir si el reclamo se debe dirigir a una oficina diferente dentro de la organización o a otra organización. Por ejemplo, es posible que los reclamos que alegan impacto económico como resultado de procesos corruptos de adquisiciones deban ser sometidos inmediatamente al propio departamento de auditoria interna de la organización o a una oficina anti-corrupción externa.

La elegibilidad a menudo se determina sobre la base de cuatro criterios generales:

1. ¿Indica la denuncia que el programa ha causado un impacto económico, social o ambiental negativo sobre el denunciante o que tiene el potencial de causarlo?
2. ¿Especifica el reclamo qué clase de impacto ha ocurrido o puede ocurrir, y cómo el programa lo ha causado o puede causarlo?
3. ¿Indica la denuncia que los que presentan el reclamo son los que han sido afectados o corren el riesgo de ser afectados; o que los que presentan el reclamo representan a los actores involucrados afectados o potencialmente afectados a petición de éstos?[[4]](#footnote-5)
4. ¿Proporciona el reclamo suficiente información para que el personal del GRM tome una determinación sobre las tres primeras preguntas?

Asignación de responsabilidad organizacional: Los reclamos deben ser remitidos a la institución o a la persona más apropiada. Cuando varios socios están llevando a cabo actividades de REDD+, es esencial contar con claridad sobre las funciones y las responsabilidades en la implementación del GRM y la respuesta a los reclamos de particulares. El proceso de remisión probablemente dependerá del tipo de problema planteado y si es de bajo o alto riesgo. Una simple clasificación de reclamos - es decir, el tipo de problema planteado y el efecto sobre el medio ambiente/el denunciante si los impactos planteados en el reclamo se produjeran – puede ser útil para lograr una remisión del reclamo a la persona de la organización más adecuada para atenderlo.

* 1. Desarrollar una respuesta propuesta

El GRM típicamente genera tres tipos principales de respuesta a los reclamos:

* La acción directa para resolver el reclamo.
* La evaluación adicional y el diálogo con la persona que reclama y otros actores involucrados para determinar conjuntamente la mejor manera de resolver el reclamo.
* La determinación de que el reclamo no es elegible para el GRM, ya sea porque no cumple con los criterios básicos de elegibilidad o porque otro mecanismo (dentro de la organización o fuera de ella) es el lugar apropiado para que recibirlo.

La persona/equipo responsable de la elaboración de la respuesta debe determinar si el reclamo puede ser abordado directamente a través de una acción relativamente simple o si el reclamo es lo suficientemente complejo como para requerir una evaluación adicional y un diálogo con el denunciante y otros actores involucrados para determinar la mejor manera de responder.

Muchos reclamos se pueden resolver a través de la acción directa y relativamente sencilla por parte de la organización o el programa: por ejemplo, investigando el presunto daño causado por un vehículo, cambiando la hora y el lugar de una consulta o haciendo más accesible la información pública en una comunidad.

En otros casos, un análisis adicional que involucra a múltiples actores y temas, y potencialmente un proceso extendido de investigación conjunta, diálogo y/o negociación, será necesario para resolver la reclamación. En estos casos, el GRM debería proponer *un proceso de análisis y participación de los actores involucrados* para responder al reclamo (vea los pasos 4 y 5 a continuación).

* 1. Comunicar la respuesta propuesta al denunciante y buscar un acuerdo sobre dicha respuesta

El GRM es responsable de comunicar, de manera oportuna por escrito, a la persona que reclama la respuesta que se propone, utilizando un lenguaje que sea fácilmente entendible. Las personas que respondan también pueden comunicarse por teléfono con la persona que reclama o concertar una reunión para revisar y discutir con ella el planteamiento inicial. La respuesta debe incluir una explicación clara de por qué se propone la misma, en que consiste y qué opciones tiene la persona que reclama, en vista de la respuesta que se le propone. Esas opciones pueden incluir el acuerdo para proceder, la solicitud de revisión de la decisión de elegibilidad o de la decisión de remisión, la continuación del diálogo sobre una acción propuesta, o la participación en un proceso propuesto de evaluación y participación. Además, la respuesta debe tener en cuenta cualquier otra vía de reparación organizacional, judicial o no, además de las gubernamentales que la persona que reclama podría considerar.

Aunque varía en la práctica, la comunicación de la respuesta que se propone normalmente debe ocurrir dentro de 14 a 21 días a partir de la recepción del reclamo. En el caso de los reclamos por daños graves o riesgo de daño o violaciones graves de derechos, los procedimientos operativos estándar del GRM deberían exigir una respuesta por la vía rápida, ya sea por el GRM o mediante la remisión inmediata a otra oficina u organización e igualmente la notificación inmediata de dicha remisión a la persona que reclama.

La persona que reclama puede o no estar de acuerdo con la respuesta que se propone. Si existe acuerdo, entonces la organización puede proceder con la respuesta propuesta, ya sea la acción directa, una nueva evaluación, o la remisión. Si el denunciante cuestiona la constatación de no elegibilidad, rechaza la propuesta de acción directa, o no quiere participar en un proceso más amplio de análisis y participación de los actores involucrados, el personal del GRM debe aclarar las razones por las cuales la persona que reclama no acepta la respuesta propuesta, proporcionar información adicional y, de ser posible, revisar el enfoque propuesto.

Si todavía no se llega a un acuerdo, el personal del GRM debe asegurarse de que la persona que reclama entiende cuál otro recurso puede estar disponible, ya sea a través del sistema judicial o de cualquier otra vía administrativa, y documentar el resultado de las conversaciones con la persona que reclama de una manera que deje claro qué opciones se le ofrecieron y por qué optó por no seguirlas.

Para los casos delicados y difíciles, el GRM podrá solicitar permiso para utilizar un análisis independiente y la mediación o arbitraje para buscar una solución adecuada del caso. Si se utiliza la mediación independiente, puede ser conveniente realizar una supervisión conjunta del proceso de mediación con representantes de alto nivel de los principales actores involucrados (por ejemplo, el gobierno, los aliados internacionales, las comunidades, las organizaciones no gubernamentales, o las empresas implicadas), para garantizar la imparcialidad del mediador y proporcionar la supervisión estratégica del proceso.

* 1. Implementar la respuesta para resolver el reclamo

Cuando existe un acuerdo entre el reclamante y el personal del GRM de seguir adelante con la acción propuesta o el proceso de los actores involucrados, entonces se deberá implementar la respuesta.

En los casos en que la respuesta inicial es iniciar un proceso de análisis y participación de los actores involucrados, este puede ser realizado por el mismo personal de GRM o por consultores u otras personas percibidas como imparciales y eficaces por la organización, la persona que reclama y otros actores involucrados. El objetivo principal del proceso de análisis y participación es aclarar:

* Los problemas y eventos que han dado lugar a la denuncia
* Los actores involucrados en esos problemas y eventos
* Las opiniones de los actores involucrados, los intereses y las preocupaciones sobre los temas importantes
* Si los principales actores involucrados están dispuestos y son capaces de participar en un proceso conjunto de colaboración (que puede incluir la investigación conjunta de hechos, diálogo o negociación) para resolver los problemas
* Cómo estarán representados los actores involucrados, y cuál será su autoridad en la toma de decisiones
* Qué plan de trabajo y cronograma podrían utilizar los actores involucrados para resolver los problemas
* Qué recursos se necesitarán y quién los aportará

En algunos casos, el análisis de los actores involucrados producirá claridad y un acuerdo entre las principales partes de colaborar para resolver las cuestiones planteadas en el reclamo. En otros, el análisis puede determinar que uno o más grupos clave de actores involucrados son incapaces o no están dispuestos a participar. Sea que un proceso colaborativo parezca viable o no, el personal del GRM debe informar los resultados del análisis a la persona que reclama y a otros grupos de actores involucrados, con una recomendación sobre si se debe proceder y cómo.

Si el enfoque colaborativo es posible, entonces el personal del GRM es generalmente el responsable de su supervisión.[[5]](#footnote-6) El personal del GRM puede facilitar directamente el trabajo de los actores involucrados sobre los temas, contratar un consultor facilitador o usar la consulta y los procedimientos de resolución de disputas y los líderes/facilitadores tradicionales y locales.

Si el proceso de participación produce un acuerdo sobre las medidas para resolver el reclamo, entonces el personal del GRM es responsable de supervisar la implementación de esas acciones. En un contexto de múltiples actores involucrados, varios de ellos pueden estar comprometidos en la solución. Es importante que el personal del GRM y los actores involucrados supervisen la aplicación conjuntamente y “vuelvan a la mesa” cuando sea necesario para hacerles frente a los problemas que surjan durante la implementación.

* 1. Revisar la respuesta si no tiene éxito

Como se señaló anteriormente, en algunos casos puede que no sea posible llegar a un acuerdo con la persona que reclama sobre la respuesta propuesta. En una disputa de múltiples actores involucrados, el proceso de análisis puede arrojar como conclusión que el enfoque colaborativo no es factible. También, cuando se utiliza el enfoque colaborativo, los esfuerzos de buena fe pueden no tener éxito en la resolución de los temas clave. En cualquiera de estas situaciones, el personal del GRM debería examinar la situación con la persona que reclama, y ver si alguna modificación de la respuesta podría satisfacer las inquietudes del mismo, la organización, y otros actores involucrados (vea el paso 4). En caso contrario, el personal del GRM debería informarle al acerca de otras alternativas que pueden estar disponibles, incluyendo el uso de mecanismos administrativos judiciales u otros a los que pudiera recurrir. Cualquiera que sea la alternativa elegida, es importante que el personal del GRM documente su conversación con el reclamante y la elección por él realizada.

* 1. Cerrar o remitir el reclamo

El último paso es cerrar el reclamo. Si la respuesta ha sido satisfactoria, el personal del GRM debería documentar dicha respuesta. En los casos donde han habido grandes riesgos, impactos o publicidad negativa, puede ser apropiado incluir la documentación escrita de la persona que reclama específicamente donde indica estar satisfecho con la respuesta. En otros casos, será suficiente que el personal de GRM documente las medidas adoptadas y señale que la respuesta fue satisfactoria para la persona que reclama y la organización. En situaciones de reclamos más complejos e inusuales, puede ser útil documentar también las principales lecciones aprendidas.

Si el reclamo no se ha resuelto, el personal del GRM debería documentar las medidas tomadas, la comunicación con el reclamante (y otros actores involucrados, si ha habido un esfuerzo sustancial para iniciar o completar un proceso de múltiples actores involucrados), y las decisiones tomadas por la organización y la persona que reclama sobre la elección de remisión o recurrir a otras alternativas, incluidas las alternativas legales.

En general, la documentación del GRM debe mantener la confidencialidad sobre detalles específicos de casos particulares y, al mismo tiempo, hacer públicas las estadísticas globales sobre el número y tipo de reclamos recibidos, las medidas adoptadas y los resultados alcanzados. Puede ser apropiado en algunos casos, que la información básica acerca de la identidad de la persona que reclama esté a disposición del público, con su consentimiento.

La documentación precisa de casos utilizando una base de datos electrónica es esencial para la rendición pública de cuentas el aprendizaje organizacional y la planificación de recursos. En el contexto de REDD+, también contribuye al mantenimiento de los aspectos de distribución de beneficios y salvaguardas de las actividades de monitoreo del país. Por lo tanto, el cierre de un caso es una manera formal de rendir cuenta de la respuesta a un reclamo en particular y un momento crítico importante para asegurar que la información clave y las lecciones son resguardadas.

5. Los GRM y la Fase Preparatoria de REDD+

La fase preparatoria es esencialmente un proceso de planificación y formulación de políticas. En la preparación para la Implementación de REDD+, los esfuerzos de resolución de reclamos se centrarán de manera simultánea en: 1) apoyar a los países REDD+ para que aumenten la capacidad para hacerles frente a los posibles conflictos que puedan surgir durante la fase de implementación, y 2) abordar los reclamos que se refieren al proceso de elaboración de políticas y otras actividades de preparación.

**Anticipar y prepararse para conflictos/reclamos durante la implementación**. Durante la fase preparatoria, el programa REDD+ puede anticipar mejor los tipos de reclamos que puedan surgir en torno a cómo se implementarán las políticas de REDD+, los proyectos y las actividades sobre el terreno (por ejemplo, ¿están recibiendo los beneficiarios lo que establece la ley y mediante mecanismos accesibles? ¿Cuestionan algunas personas el derecho a los beneficios en un determinado territorio?). Los países deben utilizar la fase preparatoria para identificar, evaluar y fortalecer los espacios existentes para la resolución de estos reclamos, utilizando los fondos dedicados reservados para este fin (US$ 200.000, por país FCPF).

Crear y operar el GRM es un esfuerzo de mejora continua; mientras los países se comprometen a poner en marcha un GRM operacional para finales de la fase preparatoria, se espera que continúen fortaleciendo y mejorando el mismo durante su ejecución. Antes del inicio de la Implementación de REDD+ se espera que los países hayan completado los siguientes pasos:

1. Se completa y se hace pública la evaluación de los GRM existentes, que incluye la identificación de áreas que requieren mejora continua.
2. Se hace público el procedimiento para la resolución de reclamos que cumple con lo esencial de un proceso
3. Se pone en funcionamiento el GRM

La Sección 6 de este documento proporciona detalles adicionales sobre cómo llevar a cabo estas tareas y productos.

**Abordar los reclamos relacionados con las actividades de preparación**. La complejidad de los problemas y la diversidad de actores involucrados están dando lugar a numerosas preguntas, consultas y reclamos sobre el proceso en sí de formulación de la estrategia preparatoria para REDD+. En esta etapa, los reclamos que surgen se refieren a (i) la idoneidad de la participación; (ii) la divulgación previa y la falta de información adecuada; y (iii) las implicaciones detalladas del marco de la política propuesta. La prevención y resolución de este tipo de temas deben pasar por los procesos de consulta y participación que ya se están llevando a cabo, incluyendo el SESA (cuando corresponda) y otros procesos de la R-PP. Se necesita establecer un canal de retroalimentación para el proceso de consulta y participación desde el principio para que este tipo de problemas se registren de forma sistemática y sean atendidos. Así mismo, habilidades de facilitación del diálogo y resolución de conflictos deben incorporarse desde los inicios del proceso de consulta y participación.

Es poco probable que la fase de preparación para REDD+ por sí misma resolverá cuestiones complejas como la tenencia de la tierra, pero se puede utilizar para resaltar la importancia de estos temas, ayudar a los gobiernos y otras partes directamente interesadas a desarrollar estrategias para prevenir y resolver las disputas de tenencia, y mejorar los procesos de asignación de tierras en tal forma que se reduzcan las probabilidades de conflicto.

# 6. ¿Cómo pueden los gobiernos y otros socios nacionales establecer y fortalecer un GRM en la fase preparatoria?

El establecimiento o fortalecimiento de los GRM nacionales requiere el desarrollo efectivo de capacidades. El objetivo es establecer o mejorar el desempeño institucional del GRM, con el fin de reducir los impactos negativos y aumentar las contribuciones positivas del programa REDD+ a la vida de las personas.

Se prevé un **proceso de tres pasos**: (i) **identificar los reclamos y conflictos potenciales** que puedan surgir como resultado de REDD+; (ii) **evaluar las capacidades actuales de su país** para responder y resolver los conflictos, y (iii) poner en marcha un **plan de acción** para fortalecer la capacidad existente para atender reclamos. Cada uno de estos pasos puede y debe lograrse dentro de los procesos del FCPF/Programa ONU-REDD existentes, en consonancia con sus propios compromisos:

* El proceso de SESA (en el caso del FCPF) o de los esfuerzos de un país para establecer un sistema nacional de salvaguardas (en el caso del Programa ONU-REDD) es una oportunidad para identificar los riesgos y reclamos potenciales;
* Los procesos de participación y consulta públicas son una oportunidad para obtener retroalimentación sobre la capacidad existente de atención de reclamos y asegurar que esta información se difunda públicamente;
* El proceso de monitoreo es una oportunidad para asegurar la participación pública e informar sobre el plan de acción y los resultados del GRM (por ejemplo, presentación de informes sobre el número de reclamos recibidos y resueltos).

En primer lugar, es esencial para comprender los patrones de los reclamos en el sector forestal nacional, conocer cuáles son los procesos que se utilizan en la actualidad para resolver esos reclamos y cuán eficaces son. Sobre la base de esta evaluación, los actores nacionales e internacionales pueden definir conjuntamente los indicadores de desempeño para la resolución de reclamos. Con un acuerdo sobre lo que sería el rendimiento eficaz, el enfoque debe cambiar hacia el desarrollo de capacidades: establecer o mejorar los mecanismos institucionales, el liderazgo, la gestión del conocimiento y los sistemas de rendición de cuentas.

A continuación se presenta un breve resumen de los pasos clave que los aliados nacionales e internacionales pueden tomar en consideración para evaluar y fortalecer el GRM. (Vea también la tabla "Evaluación y Fortalecimiento Nacional del GRM", Anexo 2.)

* 1. Revisar y analizar el contexto histórico y actual de los reclamos en el sector forestal y caracterizar los patrones y tendencias actuales de reclamos

El primer paso es entender el contexto histórico y actual de los reclamos en el sector forestal. Esta comprensión contextual proporciona la base para:

* La previsión de los tipos de problemas que pueden estar al centro de los reclamos relacionados con REDD+, como claridad sobre la propiedad de los recursos o los derechos de tenencia, la distribución de los beneficios, los intereses e intersectoriales contrapuestos, los procesos de toma de decisiones y puntos de vista opuestos sobre soluciones a los problemas ambientales basadas en el mercado.
* El mapeo de *actores involucrados* ​​claves para cada uno de estos temas, sus intereses actuales y sus percepciones de los problemas, y la historia y el estado actual de su interacción (por ejemplo, constructivo, polarizado, ausente, etc.). Se debe prestar atención a la cultura local de resolución de conflictos y, sobre todo, a la capacidad y trayectoria de los actores involucrados ​​para resolver las disputas a través del diálogo constructivo, la negociación y la resolución de problemas.
* La identificación de los sistemas actuales y las capacidades disponibles para atender los reclamos, como base para una evaluación más detallada del GRM existente y otras capacidades institucionales que los aliados nacionales son más propensos a necesitar para responder a esos reclamos.

Cuando existe una o más agencias con una trayectoria de recibir los reclamos y tratar de resolverlos, entonces también debería ser posible examinar los patrones de los reclamos: su frecuencia, el perfil de los reclamantes, los tipos de temas planteados, las respuestas utilizadas, su eficacia y la eficiencia, y la percepción de su legitimidad y equidad. También es importante identificar y caracterizar los reclamos que podrían en principio ser manejados a través del GRM de la agencia, pero que en la práctica se están resolviendo mediante la utilización de otros mecanismos formales de recurso (por ejemplo, tribunales, apelaciones administrativas) o informales (por ejemplo, las apelaciones personales a los líderes locales). Esta información básica debería informar sobre las evaluaciones adicionales de desempeño del GRM, y los principales factores que afectan dicho desempeño.

* 1. Evaluando las fortalezas y las deficiencias

Es raro el caso en que no haya GRM relevantes en curso, por muy débiles que sean. La revisión debe cubrir la disponibilidad, la credibilidad, y la capacidad de las **instituciones locales y nacionales** para hacerles frente a las cuestiones que están al centro de los reclamos relacionados con la REDD+. Para cada una de las instituciones que se espera afronte estas cuestiones, se hará un análisis de credibilidad. Se adjunta como **Anexo 1,** una **muestra** de la **herramienta de evaluación del GRM**. A continuación se incluye la información adicional acerca de *cómo* hacerlo, haciendo referencia a los principios del GRM señalados en la Sección 3 anterior.

**La transparencia, la accesibilidad y la predictibilidad** pueden evaluarse mediante encuestas a los usuarios actuales y potenciales para evaluar su nivel de conocimiento y comprensión del GRM; su percepción y experiencia sobre la facilidad o dificultad de acceso al mismo; y el grado en que las pautas de procedimiento sobre medidas clave, plazos, documentación y otros elementos estándar en realidad se siguen en la práctica. La transparencia también debe evaluarse de acuerdo con la disponibilidad y la accesibilidad pública de la documentación del mandato del GRM, los procedimientos, y la experiencia de casos (utilizando estadísticas agregadas y descripciones cualitativas).

**La legitimidad, la equidad y la compatibilidad con derechos** pueden evaluarse a través de una combinación de evaluación institucional (por ejemplo, aclarando el nivel de independencia del personal del GRM frente a los gerentes de la agencia que puedan estar directamente involucrados en los reclamos) y las encuestas y entrevistas a los actores involucrados, para aclarar la gama de opiniones de éstos sobre la independencia del GRM, su credibilidad como vehículo para la resolución de reclamos, la imparcialidad del proceso y los resultados y la coherencia de los resultados con los estándares aplicables reconocidos nacional e internacionalmente. La revisión de la documentación de una muestra de casos, y la observación directa de varios casos, también pueden nutrir la evaluación sobre la independencia, el trato equitativo de los actores involucrados y el respeto a los derechos.

**La participación de los actores involucrados ​​y el diálogo** se pueden evaluar en dos niveles: el diseño y la supervisión del GRM y los procesos utilizados para la resolución de reclamos. La evaluación de la participación de los actores involucrados ​​en el diseño y la supervisión se debe considerar si se han establecido los mecanismos de consulta de múltiples actores involucrados, y los procesos o los órganos consultivos, y revisar si la evidencia sobre, y de qué manera, cómo sus consejos han influido en la toma de decisiones sobre las metas, los principios o las operaciones reales del GRM. El uso de procesos voluntarios y basados ​​en el diálogo para las denuncias de particulares se evalúa mejor a través de una combinación de la revisión de la historia de los casos, entrevistas con los participantes anteriores y actuales en los casos que el GRM busca resolver, y también por la observación directa de un conjunto de casos.

**El aprendizaje continuo** por parte de la(s) organización(es) que maneja(n) el GRM puede evaluarse mediante la revisión de la historia de las decisiones sobre su diseño y funcionamiento, en busca de evidencia de que los datos y el análisis sobre el funcionamiento real del GRM hayan influido en la toma de decisiones. La evidencia también se puede obtener en la medida en que exista un manejo continuo de datos y registros y en la medida en que esa revisión influya en la producción actual de nuevas orientaciones y evaluaciones. Las entrevistas con los líderes actuales y antiguos del GRM para explorar la forma en que aprendieron de su experiencia operativa y cómo ese aprendizaje condujo a cambios en el tiempo en las metas u operaciones del GRM, también pueden servir para informar la evaluación de la capacidad de aprendizaje organizacional.

Basándose en la evaluación contextual y la evaluación de las fortalezas y deficiencias actuales del GRM, los aliados nacionales e internacionales deben ser capaces de categorizar: a) las cuestiones principales con alto riesgo de reclamo en REDD+; y b) la capacidad institucional nacional y sub-nacional para responder a esos riesgos. Cuando la capacidad y la credibilidad de las instituciones nacionales son bajas y hay mucho en juego, el riesgo de que los reclamos no se resuelvan será significativo. Una tabla de análisis de riesgos como el ejemplo ilustrado simplificado que se expone a continuación puede ser una herramienta útil.

|  |  |
| --- | --- |
|  |  **¿Cuán grande es la capacidad institucional?** |
|  | Juntas o Consejos Comunitarios Locales | Tribunales nacionales | Comisión Nacional de Derechos Humanos | Defensor del Pueblo Nacional |
| **¿Cuán altos son los riesgos?** | Disputas sobre la propiedad/tenencia | Alto Riesgo/Mediana capacidad | Alto Riesgo/Baja capacidad | Alto Riesgo/Gran capacidad |  |
| Distribución de beneficios  | Etc. |  |  |  |
| Participación en la toma de decisiones |  |  |  |  |

Por último, cuando se debe crear un nuevo GRM, este tipo de mapeo de riesgo y de capacidad debe impulsar el proceso de definición de los objetivos del GRM, la forma institucional, la estructura y las medidas de desempeño. El proceso de establecer un nuevo GRM debe involucrar a representantes del gobierno y aliados internacionales, representantes de los usuarios potenciales del GRM, y representantes de cualquier sociedad civil, empresa o de otros grupos que tienen interés en el diseño y la operación del GRM.

* 1. Llevar a cabo un plan conjunto para desarrollar las fortalezas y eliminar las deficiencias

Trabajando directamente en la evaluación de fortalezas y deficiencias, los socios nacionales e internacionales deberían crear un plan para mejorar el desempeño del GRM. Se espera que la fase preparatoria de REDD+ sirva para revisar y abordar las políticas de la agencia y las sectoriales, los programas/proyectos y actividades que pueden desencadenar reclamos, junto con el diseño, el funcionamiento y los recursos del GRM relevantes de la agencia. Los cambios en el GRM que no abordan las causas subyacentes de reclamo de la agencia puede que no sean vistos como legítimos o creíbles por los usuarios de GRM u otros actores externos involucrados.

El proceso de planificación debe esforzarse en producir un acuerdo sobre los cambios en las políticas, programas/proyectos y actividades de las agencias, y en el diseño, funcionamiento y la dotación de recursos del GRM, que contribuirían más sustancialmente a la reducción de los reclamos y en la resolución más eficaz de éstos cuando se producen. El plan puede incluir:

* Los cambios de políticas, regulaciones, de procedimiento y de liderazgo para reducir el riesgo de reclamos y responder a las limitaciones percibidas en la legitimidad, equidad o los derechos de compatibilidad del GRM;
* Los cambios en los procedimientos del GRM, líneas de información y mecanismos de rendición de cuentas, la asignación de recursos adicionales, o reasignación de los recursos existentes para hacerles frente a las limitaciones en el acceso, la transparencia y la previsibilidad;
* La capacitación del personal para ampliar sus habilidades en la resolución de reclamos, institucionalizar la acumulación y la transferencia de conocimientos y promover el aprendizaje continuo;
* Los cambios en las estructuras, procedimientos y prácticas para la participación y la supervisión de los actores involucrados, ​​para promover el diálogo permanente y el compromiso conjunto para la prevención y resolución de reclamos entre los directivos de la agencia, representantes de los usuarios del GRM y otros grupos de actores externos involucrados relacionados;
* Otras estrategias y acciones necesarias para reducir el riesgo de reclamos y mejorar el desempeño del GRM.
	1. Implementar el plan con la participación y el monitoreo conjunto organizacional y de los actores involucrados externos y perfeccionarlo basándose en las lecciones aprendidas.

En la medida que lleguen los reclamos y estos sean atendidos, la agencia del gobierno nacional o de la oficina del programa REDD+ que atiende el GRM debería reunir los datos y analizar el progreso con los usuarios y los grupos de actores externos involucrados, como parte de un compromiso de aprendizaje conjunto y de mejora continua. Las lecciones aprendidas y patrones identificados deben producir la mejora continua de los procedimientos de la agencia/oficina, el liderazgo, la gestión del conocimiento, los mecanismos de rendición de cuentas, los presupuestos o recursos humanos dedicados al GRM.

## Para obtener información adicional acerca de los mecanismos de atención de reclamos en el contexto de REDD+, visite el sitio web del FCPF: https://www.forestcarbonpartnership.org/draft-toolbox-addressing-

## grievances-and-disputes-during-redd-readiness-preparation

**Anexo 1: Herramienta de evaluación del GRM**

##  *Nota para los* *usuarios:* *Esta es* *una lista de preguntas* *que se puede utilizar* *para ayudar a evaluar* *el mecanismo de* *atención de reclamos.* *Se deben utilizar las preguntas* *para guiar* *una discusión con* *el objetivo de identificar* *las áreas* *que están funcionando bien* *y las áreas* *que necesitan mejorar.*

|  |
| --- |
| **Preguntas que se deben considerar**  |
| ***Fase de diseño***  |
| ¿Por qué incluyó el Mecanismo de Atención de Reclamos (GRM) en su proyecto? ¿Dónde/cómo localizó el GRM? ¿Cómo determinó que sería eficaz? ¿Fue el GRM diseñado con la participación de las comunidades que pretende servir? |  |
| ***Fase de implementación***  |
| **1. Compromiso Organizacional**  | ¿Reconocen y valoran los directivos y el personal del proyecto el proceso de GRM como medio para mejorar la administración pública, la rendición de cuentas y la transparencia? ¿Está integrado el mecanismo en las actividades básicas del proyecto? ¿Está integrado el mecanismo en las descripciones y las responsabilidades del trabajo del personal? ¿Cuenta con los recursos adecuados y es monitoreado correctamente? |  |
| **2*.* Principios:** |
| **2.1 Legitimidad**  | ¿Opera el GRM independientemente de las partes interesadas? ¿El GRM es percibido ampliamente como independiente? |  |
| **2.2 Accesibilidad** | ¿Es el GRM accesible a todos los actores involucrados, independientemente de su lejanía, idioma, educación o ingresos? ¿Son de fácil comprensión para los beneficiarios del proyecto los procedimientos para presentar reclamos y buscar la acción? ¿Se pueden presentar los reclamos de forma anónima? ¿Existe una gama de opciones de contacto? ¿Se ha informado y comunicado de forma apropiada el GRM a las personas afectadas por el proyecto?  |  |
| **2.3 Predictibilidad** | ¿El GRM responde a las necesidades de todos los denunciantes? ¿Ofrece el GRM un procedimiento claro con plazos para cada etapa y claridad sobre los tipos de resultados que puede (o no) obtener? |  |
| **2.4 Igualdad** | ¿Son los reclamos tratados de forma confidencial, evaluados de manera imparcial, y manejados transparentemente?  |  |
| **2.5 Compatibilidad con Derechos** | ¿Los resultados del GRM son coherentes con las normas nacionales e internacionales aplicables? ¿Se restringe el acceso a otros mecanismos?  |  |
| **2.6 Transparencia** | ¿Son los procedimientos del GRM y los resultados lo suficientemente transparentes como para responder a las preocupaciones de interés público en juego?  |  |
| **2.7 Capacidad** | ¿Los funcionarios GRM tienen los recursos técnicos, humanos y financieros, los medios y los poderes necesarios para investigar los reclamos? |  |
| **3. Personal** | ¿Existe personal dedicado y capacitado disponible para manejar el GRM? ¿Se les da oportunidades de aprendizaje y reciben revisión sistemática de su desempeño?  |  |
| **4*.* Procesos:** |
| **4.1 Comprensión**  | ¿Existen múltiples canales de comprensión?  |  |
| **4.2 Clasificación y procesamiento** | ¿Existe un sistema para categorizar, asignar prioridad y remitir los reclamos a la entidad apropiada?  |  |
| **4.3 Reconocimiento y seguimiento** | ¿Se entrega un acuse de recibo por escrito por reclamo? ¿El acuse de recibo describe el proceso del GRM, proporciona los datos de contacto e indica cuánto tiempo es probable se demore el proceso de resolver el reclamo? ¿Hay cronogramas claros disponibles al público? |  |
| **4.4 Verificación, investigación y acción** | ¿El mérito de cada reclamo es juzgado objetivamente según las normas claramente definidas? ¿Son los investigadores neutrales o tienen un interés en el resultado? ¿Se adopta una medida para cada reclamo?  |  |
| **4.5 Monitoreo y Evaluación** | ¿Existe un proceso para dar seguimiento a los reclamos y evaluar el progreso de las medidas tomadas para resolver los mismos? ¿Existen indicadores para medir el seguimiento y la resolución de reclamos? De haber datos recopilados, ¿se utilizan éstos para hacer políticas o cambios en el proceso para reducir al mínimo reclamos similares en el futuro? |  |
| **4.6 Retroalimentación** | ¿Existe una encuesta a los usuarios para obtener información sobre la credibilidad del proceso? ¿Está esta respuesta a disposición del público? ¿Hay derecho de apelación? En caso afirmativo, ¿están los usuarios del GRM informados de este derecho?  |  |
| **4.7. Análisis** | ¿Existe un proceso para analizar la eficacia del GRM? ¿Existe un plazo?  |  |

## Anexo 2: Evaluación y Fortalecimiento de los GRM Nacionales:

## Pasos clave, Actores Involucrados, Preguntas y Fuentes de Información

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Paso para el desarrollo de las capacidades del GRM** | **Principales actores involucrados que deben participar** | **Preguntas clave**  | **Fuentes de información, otros recursos necesarios**  |
| **Revisar y analizar el contexto GRM; caracterizar los patrones y las tendencias actuales de los reclamos** | * Líderes de agencias
* Personal del GRM
* Usuarios del GRM (reales y potenciales)
* Expertos externos (académicos, periodistas, consultores, etc.)
* Otros grupos de actores involucrados externos afectados por los programas y operaciones de la agencia (por ej., grupos de interés público, las asociaciones comunitarias, agencias gubernamentales relacionadas, asociaciones empresariales)
 | * ¿Historia de los reclamos dirigidos a la agencia?
* ¿Evolución de las respuestas de la agencia?
* ¿Percepciones de los actores involucrados de las respuestas de la agencia?
* ¿Reclamos recientes/recurrentes: número, frecuencia, tipo, las respuestas, los resultados, las tendencias?
* ¿Políticas de la agencia, los programas y las acciones relacionadas con los reclamos?
* ¿Factores organizacionales, políticos, sociales y económicos que impulsan los reclamos y las respuestas?
 | * Legislación, políticas, reglamentos, procedimientos relacionados con los reclamos
* Registros históricos de la agencia
* Análisis académicos, artículos de prensa, estudios de consultores y de ONG
* Registros de casos/base de datos de la agencia
* Entrevistas con los actores involucrados
* Revisión de las políticas, los programas y las acciones asociadas a los reclamos de la agencia

  |
| **Revisar o definir los objetivos y principios del GRM, identificar políticas potencialmente conflictivas de los organismos, procedimientos y acciones** | * Todos los anteriores
* Los legisladores y funcionarios gubernamentales de alto nivel
 | * ¿Objetivos y los principios de funcionamiento del GRM?
* ¿Fundamento jurídico y de las políticas?
* ¿Alineación con las mejores prácticas nacionales e internacionales?
* ¿Las tensiones relacionadas con las políticas, los programas y las acciones de la agencia desencadenan los reclamos?

¿Oportunidades para aclarar o alinear el GRM y otras metas de la agencia con las mejores prácticas?  | * Legislación, políticas, normas, procedimientos que posibilitan el GRM
* Legislación nacional, políticas y prácticas que rigen otros GRM
* Orientación del PNUD y referencias a las normas internacionales de buenas prácticas
* Entrevistas ​​y talleres conjuntos con los actores involucrados

  |
| **Evaluar los procesos actuales para la resolución de reclamos** | * Líderes de la agencia
* Personal del GRM
* Usuarios del GRM
* Expertos externos
* Otros actores externos involucrados
 | * ¿En qué medida se ajustan las prácticas actuales a las leyes, política y regulaciones?
* ¿En qué medida cumplen las prácticas actuales con los criterios de desempeño clave:
	+ ¿La transparencia, la accesibilidad, la previsibilidad, la legitimidad, la equidad, la compatibilidad de los derechos, el diálogo de los actores involucrados, el aprendizaje continuo?

¿Otros objetivos / principios rectores nacionales e internacionales? | * Revisión y evaluaciones externas de la agencia
* Encuestas de usuarios
* Visitas al sitio
* Revisión de la muestra aleatoria de los expedientes
* Observación directa
* Entrevistas con los actores involucrados
 |
| **Identificar las fortalezas institucionales actuales y las deficiencias de capacidad** | * Líderes de la agencia
* Personal del GRM
* Usuarios del GRM
* Expertos externos
 | * ¿Los factores clave de desempeño actual?
	+ Las políticas y procedimientos, el liderazgo, la responsabilidad, los recursos, el manejo del conocimiento de la agencia
	+ Sensibilización de los usuarios del GRM, empoderamiento, recursos
	+ Otros factores externos (por ejemplo, la legislación, el contexto político, económico y social)
 | * Análisis cualitativo y cuantitativo de la información sobre las prácticas actuales
* Entrevistas ​​y talleres con los actores involucrados
 |
| **Desarrollar un plan conjunto para construir sobre las fortalezas y las deficiencias** | * Líderes de la agencia
* Personal del GRM
* Usuarios del GRM
* Expertos externos
* Otros actores externos involucrados
 | * ¿Qué cambios dentro de la agencia (incluyendo cambios en las políticas, procedimientos y acciones que desencadenan los reclamos), o entre los usuarios actuales y potenciales del GRM, tendrán el impacto más positivo en el desempeño?
* ¿Quién debe decidir, apoyar, implementar y monitorear estos cambios?
 | * Proceso de planificación en colaboración con los actores involucrados
* Puntos de referencia nacionales e internacionales e intercambio de experiencias
* Prueba piloto
 |
| **Implementar el plan conjuntamente con la participación organizacional y los actores involucrados externos**  | * Todos los anteriores
* Los legisladores o líderes gubernamentales de alto nivel, según proceda
 | * ¿Qué acciones tomará la agencia y los actores externos para realizar los cambios necesarios?
 | * Autorización de la Agencia/Gobierno y liderazgo
* Plan de Implementación
* Los recursos presupuestarios y no presupuestarios (por ejemplo, el personal calificado; ONG especializadas en información a la comunidad)

  |
| **Conjuntamente monitorear, evaluar y aprender de la aplicación**  | * Todos los anteriores
 | * ¿Cómo afecta al desempeño la implementación de los cambios?
* ¿Qué otros factores afectan al desempeño?

 | * Seguimiento y revisión de casos
* Encuestas a los usuarios y el personal del GRM
 |
| **Redefinir el GRM basándose en el aprendizaje conjunto**  | * Todos los anteriores
 | * ¿Cómo se puede mejorar el GRM basándose en el aprendizaje resultante del monitoreo y la evaluación?
 | * Planificación en colaboración con los actores involucrados
* Autorización y liderazgo de la agencia/gobierno
* Plan de Implementación
* Recursos presupuestarios y no presupuestarios

  |

1. [↑](#footnote-ref-2)
2. Los GRM también pueden ofrecer adjudicación o arbitraje, es decir, una sentencia dictada por una parte neutral para resolver una disputa. En el GRM, la adjudicación / arbitraje es una opción que los actores involucrados participantes pueden elegir, en lugar de un proceso al que son obligados a someterse. [↑](#footnote-ref-3)
3. Consejo de Derechos Humanos de la ONU, 2011. Informe del Representante Especial del Secretario General de la ONU sobre la cuestión de los derechos humanos y las empresas transnacionales y otras empresas comerciales, John Ruggie: *Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos: Implementación del Marco de las Naciones Unidas "Proteger, respetar y remediar"*. A/HRC/17/31, 21 de marzo. Aunque inicialmente desarrollado como una guía para los negocios con potenciales impactos operacionales sobre los derechos de las comunidades afectadas y otros interesados, estos principios rectores, y en particular las orientaciones sobre los mecanismos de reclamos como componente clave de la solución, están obteniendo rápidamente el apoyo mundial de los organismos multilaterales como base para el desarrollo y el perfeccionamiento de sus mecanismos organizativos de reclamo. Del mismo modo, aunque los principios están dirigidos oficialmente a las agencias gubernamentales u ONG, éstos proporcionan una base sólida para los gobiernos en la revisión, desarrollo y perfeccionamiento de sus GRM. [↑](#footnote-ref-4)
4. En la práctica, hay una serie de puntos de vista sobre el tema de la representación de los actores involucrados en la presentación de reclamos. Hay algunos GRM que requieren que las personas directamente afectadas presenten la denuncia y no aceptan reclamos presentados por representantes. Otros GRM aceptan la representación, en vista de que algunos grupos de los actores involucrados afectados necesitan apoyo técnico o legal para presentar el GRM. [↑](#footnote-ref-5)
5. Como se indica anteriormente, para casos muy complejos y delicados, los representantes de alto nivel de los actores involucrados pueden supervisar el proceso de mediación independiente. [↑](#footnote-ref-6)