

Consideraciones clave

La salvaguarda ‘b’ de REDD+ de la CMNUCC se refiere a estructuras de gobernanza efectivas, que generalmente incluyen el acceso a procedimientos judiciales o administrativos que pueden proporcionar reparación efectiva por violaciones de derechos y para resolver disputas, especialmente para los pueblos indígenas y las comunidades locales. A los efectos de demostrar la conformidad con este elemento de la salvaguarda, se espera que los programas Jurisdiccionales REDD+ (J-REDD+) cuenten con mecanismos de reparación de reclamaciones (GRM, por sus siglas en inglés) que puedan abordar cualquier infracción o disputa que pueda surgir en el contexto de la implementación de Acciones REDD+. Se espera que estos GRM estén alineados con los estándares y mejores prácticas internacionales.

Las normas y mejores prácticas internacionales reconocen que los GRM eficaces incorporan los siguientes principios[[1]](#footnote-1):

1. **Legítimo**: permitir la confianza de los grupos de partes interesadas para cuyo uso están destinados y ser responsable de la conducción justa de los procesos de reclamación. La rendición de cuentas para garantizar que las partes de un proceso de reclamación no puedan interferir con su conducta justa suele ser un factor importante para generar confianza entre las partes interesadas.
2. **Accesible**: ser conocido por todos los grupos de partes interesadas para cuyo uso están destinados y proporcionar asistencia adecuada a aquellos que puedan enfrentar barreras de acceso. Las barreras al acceso pueden incluir la falta de conocimiento del mecanismo, el idioma, la alfabetización, los costos, la ubicación física y el temor a represalias.
3. **Predecible**: proporcionar un procedimiento claro y conocido con un calendario indicativo para cada etapa, y claridad sobre los tipos de procesos y resultados disponibles y los medios para monitorear la implementación. Para que un mecanismo sea confiable y utilizado, debe proporcionar información pública sobre el procedimiento que ofrece.
4. **Equitativo**: buscando garantizar que las partes agraviadas tengan acceso razonable a fuentes de información, asesoramiento y experiencia necesarios para participar en un proceso de queja en términos justos, informados y respetuosos. Cuando no se corrigen los desequilibrios, la percepción de inequidad puede socavar tanto la percepción de un proceso justo como la capacidad del mecanismo para llegar a soluciones duraderas.
5. **Transparente**: mantener informadas a las partes de un reclamo sobre su progreso y proporcionar información suficiente sobre el desempeño del mecanismo para generar confianza en su efectividad y satisfacer cualquier interés público en juego. Brindar transparencia sobre el desempeño del mecanismo a partes interesadas más amplias, 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 equidad, y mantener una confianza amplia. Al mismo tiempo, cuando sea necesario, se debe garantizar la confidencialidad del diálogo entre las partes y de las identidades de las personas.
6. **Compatible con derechos**: estos procesos generalmente tienen más éxito cuando todas las partes acuerdan que los resultados son consistentes con los derechos aplicables reconocidos nacional e internacionalmente. Con frecuencia, los reclamos no se formulan en términos de derechos y muchos de ellos inicialmente no plantean preocupaciones sobre derechos humanos u otros derechos. En cualquier caso, cuando los resultados tengan implicaciones para los derechos, se debe tener cuidado de que sean consistentes con los estándares aplicables reconocidos a nivel nacional e internacional y que no restrinjan el acceso a otros mecanismos de reparación.
7. **Permitir el aprendizaje continuo**: aprovechar medidas relevantes para identificar lecciones para mejorar el mecanismo y prevenir futuras quejas y daños. Análisis periódico de la frecuencia, patrones y causas de los agravios; estrategias y procesos utilizados para la resolución de reclamaciones; y la efectividad de esas estrategias y procesos, pueden permitir que la institución que administra el mecanismo de reparación de reclamaciones mejore las políticas, procedimientos y prácticas para mejorar el desempeño y prevenir daños futuros.

Por lo tanto, esta herramienta está destinada a ayudar a los programas J-REDD+ a comprender mejor:

* El nivel de alineación de sus mecanismos de reparación de reclamaciones con los estándares y mejores prácticas internacionales;
* Identificar cualquier brecha, debilidad y/o posible inconsistencia en estos acuerdos, e identificar recomendaciones para abordarlas.

¿Cómo utilizar esta herramienta?

|  |
| --- |
| Esta herramienta se divide en dos secciones:   * **Sección A**: presenta un cuestionario que guía a los usuarios a través de la evaluación técnica cualitativa de los GRM. * **Sección B**: presenta una plantilla de informe, que se completará en función de los resultados de la Sección 'A', e informará el desarrollo de la hoja de ruta J-REDD+ (Herramienta 8). |

Sección A - Cuestionario

El cuestionario está estructurado en consonancia con los principios establecidos anteriormente, que constituyen los estándares internacionales y las buenas prácticas para los GRM[[2]](#footnote-2).

Para completar este cuestionario, los usuarios deben considerar el alcance de cada columna de la siguiente manera:

1. Preguntas: presenta preguntas orientativas para los usuarios.
2. Puntuación: al responder las preguntas guía, los usuarios deben aplicar la siguiente guía de puntuación:
   1.  **Si**: el GRM incorpora este aspecto de conformidad con estándares y/o buenas prácticas internacionales relevantes
   2. **Parcialmente**: el GRM incorpora parcialmente este aspecto de conformidad con estándares y/o buenas prácticas internacionales. Hay algunas lagunas que es necesario abordar.
   3. **No**: Los GRM no incorporan este aspecto de conformidad con los estándares y/o buenas prácticas internacionales pertinentes.
3. Hallazgos: para que los usuarios ofrezcan información relevante y/o aclaraciones con relación a su puntuación.
4. Medios de verificación: los usuarios deberán proporcionar cualquier documentación utilizada para respaldar su puntuación, incluidos hipervínculos con información adicional.

Cuestionario

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Legitimidad** | | | |
| Preguntas | Puntuación  (Si/No/Parcialmente) | Hallazgos | Medios de verificación |
| 1. ¿El GRM opera independientemente de las partes interesadas? |  |  |  |
| 1. ¿El GRM informa sobre su desempeño (es decir, su función de seguimiento y evaluación)? |  |  |  |
| **Accesibilidad** | | | |
| Preguntas | Puntuación  (Si/No/Parcialmente) | Hallazgos | Medios de verificación |
| 1. ¿Los procedimientos del GRM para presentar quejas y buscar acciones están disponibles públicamente, publicitados y comunicados a través de canales diferentes y culturalmente apropiados para todos los interesados, independientemente de su ubicación, idioma, educación o nivel de ingresos (por ejemplo, radio, sitio web, carteles, etc.)? |  |  |  |
| 1. ¿Ofrece el GRM una variedad de canales para presentar quejas (por ejemplo, teléfono, carta, correo electrónico, sitio web, etc.)? |  |  |  |
| 1. ¿Se pueden presentar quejas de forma anónima y existen controles internos para garantizar el anonimato durante todo el proceso, cuando sea posible? |  |  |  |
| **Previsibilidad** | | | |
| Preguntas | Puntuación  (Si/No/Parcialmente) | Hallazgos | Medios de verificación |
| 1. ¿El GRM cuenta con un procedimiento claro con tiempos establecidos para cada etapa y proporciona claridad sobre los tipos de resultados que puede y no puede ofrecer? |  |  |  |
| 1. ¿El GRM ofrece por escrito acuses de recibido de la recepción de quejas y solicitudes? ¿Los acuse de recibido proporcionan información sobre el procedimiento a seguir, datos de contacto, así como el tiempo estimado de respuesta? |  |  |  |
| **Equitativo** | | | |
| Preguntas | Puntuación  (Si/No/Parcialmente) | Hallazgos | Medios de verificación |
| 1. ¿El GRM ofrece a las partes agraviadas acceso razonable al asesoramiento y la experiencia necesarios para participar en un proceso de reclamación en igualdad de condiciones con plena información y respeto? |  |  |  |
| 1. ¿El acceso al GRM es gratuito? |  |  |  |
| **Derechos compatibles** | | | |
| Preguntas | Puntuación  (Si/No/Parcialmente) | Hallazgos | Medios de verificación |
| 1. ¿Existe una encuesta de usuarios para obtener comentarios sobre la credibilidad del mecanismo? ¿Están esos comentarios disponibles públicamente? |  |  |  |
| 1. ¿Existe derecho a apelar? En caso afirmativo, ¿se informa a los usuarios de su derecho a apelar? ¿Están informados de sus cronogramas y opciones? |  |  |  |
| 1. ¿Está restringido el acceso a otros mecanismos de reclamaciones? |  |  |  |
| **Permitir el aprendizaje continuo** | | | |
| Preguntas | Puntuación  (Si/No/Parcialmente) | Hallazgos | Medios de verificación |
| 1. Si se recopilan datos, ¿se utilizan estos datos para realizar cambios en las políticas para minimizar quejas similares en el futuro? |  |  |  |

Sección B - Plantilla de Informe para la Evaluación Cualitativa

Para completar esta plantilla de informe, los usuarios (con el apoyo de una organización internacional experta seleccionada) deben considerar las respuestas proporcionadas en la 'Sección A' anterior. Al completar esta plantilla, los usuarios deberán considerar el alcance de cada columna de la siguiente manera:

* Columna 2 (Deficiencias o brechas identificadas): para que los usuarios identifiquen y resuman las deficiencias o brechas clave (cuestiones de no conformidad) identificadas en correlación con cada uno de los principios del GRM, es decir, cuando la puntuación identificada fue 'Parcialmente' o 'No' en la 'Sección A'. También existe la oportunidad de identificar otras deficiencias generales.
* Columna 3 (Recomendaciones): para que los usuarios identifiquen acciones/recomendaciones a tomar para abordar estas deficiencias o brechas clave.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Principios de GRM | Deficiencias/lagunas identificadas | Recomendaciones |
| Legitimidad |  |  |
| Accesibilidad |  |  |
| Previsibilidad |  |  |
| Equitativo |  |  |
| Derechos compatibles |  |  |
| Permitir el aprendizaje continuo |  |  |
| General |  |  |

1. Orientación complementaria del PNUD SES sobre mecanismos de reparación de reclamaciones. Este documento también toma nota del Consejo de Derechos Humanos de las Naciones Unidas, 2011. Informe del Representante Especial del Secretario General de las Naciones Unidas sobre la cuestión de los derechos humanos y las corporaciones transnacionales y otras empresas comerciales, John Ruggie: Principios orientadores sobre las empresas y los derechos humanos: Implementación de la Marco de las Naciones Unidas para “proteger, respetar y remediar”. A/HRC/17/31, 21 de marzo. Aunque se desarrollaron inicialmente como una guía para empresas con posibles impactos operativos sobre los derechos de las comunidades afectadas y otras partes interesadas, estos Principios orientadores, y en particular la orientación sobre los mecanismos de reclamación como componente clave de la reparación, están ganando rápidamente apoyo global entre las agencias multilaterales como un base para desarrollar y perfeccionar sus mecanismos organizacionales de quejas. Del mismo modo, aunque los Principios no están dirigidos oficialmente a agencias gubernamentales u ONG, proporcionan una base sólida para que los gobiernos revisen, desarrollen y perfeccionen sus GRM. [↑](#footnote-ref-1)
2. Nota: si se evalúan varios GRM, se recomienda completar un cuestionario para cada GRM. [↑](#footnote-ref-2)