

Mecanismos de reparación de quejas

Material de Desarrollo de Capacidades

Guía

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 un recurso efectivo para las violaciones de derechos y para resolver disputas, especialmente para los pueblos indígenas y las comunidades locales.

A los efectos de demostrar el cumplimiento de este elemento de la salvaguarda, se espera que los programas jurisdiccionales de REDD+ cuenten con mecanismos de reparación de quejas (GRM, por sus siglas en inglés) que puedan abordar cualquier infracción o disputa que pueda surgir en el contexto de la implementación de acciones de REDD+.

Si bien no existen directrices oficiales sobre cómo se supone que las jurisdicciones deben proporcionar acceso a GRM eficaces, se espera que éstas estén alineadas con las normas y mejores prácticas internacionales.

Directrices

En consonancia con la orientación de la CMNUCC y las mejores prácticas internacionales, los GRM eficaces incorporan los siguientes principios[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 quejas. La rendición de cuentas para garantizar que las partes de un proceso de queja no puedan interferir con su conducta justa suele ser un factor importante para generar confianza entre las partes interesadas.
- **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.
- **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.
- **Equitativo:** buscar 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.
- **Transparente:** mantener informadas a las partes de una queja 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

[1] Orientación complementaria del PNUD SES sobre mecanismos de reparación de quejas. 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.

- su legitimidad y equidad, y conservar 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.
- **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, las quejas 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 queja.
- **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 quejas; y la efectividad de esas estrategias y procesos, pueden permitir que la institución que administra el mecanismo de reparación de quejas mejore las políticas, procedimientos y prácticas para mejorar el desempeño y prevenir daños futuros.

Aunque inicialmente se desarrollaron 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 quejas 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 ONGs, proporcionan una base sólida para que los gobiernos revisen, desarrollen y perfeccionen sus GRM.

Climate Law & Policy

Material de Desarrollo de Capacidades

