Salvaguardias sociales: una introducción a los mecanismos de resolución de agravios

**Consejos para desarrollar un mecanismo de resolución de agravios basado en los pasos de** [**Mecanismos de resolución de agravios de Fauna & Flora: guía para los gerentes de programas**](https://ffionline.sharepoint.com/:b:/r/sites/leadership/livelihoods/Resources/Stakeholder%20Engagement/Guidance%20on%20Grievance%20Mechanisms.pdf?csf=1&web=1&e=IOgyPc)

1. [Designar a una o más personas para diseñar el mecanismo](#Appoint)
2. [Diseñar los diferentes elementos del mecanismo](#Design)
3. [Dar a conocer el mecanismo acordado](#Publicise)
4. [Recibir y registrar la información sobre agravios](#Receive)
5. [Acusar recibo](#Acknowledge)
6. [Revisar el agravio](#Review)
7. [Desarrollar opciones de resolución](#Develop)
8. [Responder al reclamante](#Respond)
9. [Implementar acciones para resolver el agravio](#Implement)
10. [Registrar la respuesta y la aprobación del reclamante](#Record)
11. [Supervisar, evaluar y adaptar](#Record)

|  |  |
| --- | --- |
| Pasos | Consejos |
| **1.** **Designar a una o más personas** responsables de dirigir el diseño del mecanismo | Forme un equipo compuesto por personal de la ONG ejecutora, socios u otras organizaciones que trabajen en la tierra/el mar, cuando corresponda. Asegúrese de que este equipo tenga el mandato de desarrollar un mecanismo de resolución de agravios para un proyecto/fondo en particular o para un terreno/entorno marino más amplio. |
| **2.** **Diseñar** el mecanismo con el aporte y el acuerdo de las partes interesadas, incluidas las organizaciones asociadas, abordando los puntos a), b) y c) a continuación: | **Identifique a las partes interesadas** a las que se consultará en el diseño del mecanismo de resolución de agravios. Estas deben incluir a los usuarios potenciales del mecanismo de **las comunidades locales**. Asegúrese de involucrar a diferentes grupos de **hombres y mujeres** que tendrán diferentes ideas sobre cómo debería ser y funcionar el mecanismo en su contexto particular.  Reúnase con las partes interesadas, presente la idea general del mecanismo de resolución de agravios y su importancia, aclare cualquier duda que las personas puedan tener e intente comprender sus expectativas. Utilice estas reuniones para recopilar información de las partes interesadas sobre los parámetros clave de diseño descritos en los puntos a), b) y c). |
| a) Qué constituye un agravio | Acuerde con las partes interesadas qué tipo de problemas están dentro y fuera de lo que el alcance del mecanismo de resolución de agravios puede resolver. A menudo, esto se conoce como «**criterios de idoneidad** para agravios».  Como regla general, un mecanismo de resolución de agravios se ocupará de las inquietudes o quejas planteadas por las partes interesadas locales o sus representantes sobre el impacto negativo o el impacto potencial de las actividades de conservación apoyadas por proyectos u organizaciones específicos dentro de un área geográfica bien definida.  [Siga el enlace para obtener ejemplos de problemas dentro y fuera del alcance del mecanismo de resolución de agravios](https://ffionline-my.sharepoint.com/:w:/r/personal/ffimangrove_fauna-flora_org/Documents/Root/Training%20course%20materials/Grievance%20Mechanisms/Examples%20of%20issues%20within%20and%20outside%20the%20scope%20of%20the%20grievance%20mechanism.docx?d=w29dc148f17144d848aefa54f9e05dbf8&csf=1&web=1&e=YkfTPs). |
| b) Cómo se puede informar de los agravios | Establezca con las partes interesadas los **canales** a través de los cuales se puede informar de los agravios, asegurándose de que todos puedan acceder al mecanismo. Estos pueden incluir líneas telefónicas directas, correos electrónicos, cartas, buzones de sugerencias, así como informar al personal del proyecto o a miembros de confianza de la comunidad. Por lo general, se necesitan varios canales.  Asegúrese de que los canales para informar de los agravios aborden **las barreras de acceso**, como la alfabetización, el idioma, las normas de género y la ubicación. Es posible que deba proporcionar opciones para la presentación oral de agravios, traducir materiales a los idiomas locales pertinentes, designar puntos focales con los que las mujeres se sientan cómodas para presentar una reclamación, hacer uso de las instituciones comunitarias tradicionales para recibir denuncias sobre agravios u organizar visitas periódicas a áreas remotas para recopilar información sobre agravios.  Cree un **formulario de notificación de agravios** ([consulte la plantilla aquí](https://ffionline-my.sharepoint.com/:w:/r/personal/ffimangrove_fauna-flora_org/Documents/Root/Training%20course%20materials/Grievance%20Mechanisms/Example%20template%20for%20public%20grievance%20form.docx?d=wbe1d57a479724935a7a3d1d5a4d7aaf4&csf=1&web=1&e=LvH3ml)) en el que los reclamantes puedan incluir detalles del problema (quién, qué, cuándo) junto con sus datos de contacto. Asegúrese de que el formulario esté disponible en los idiomas locales cuando sea pertinente y brinde asistencia a las personas con dificultades para leer y escribir.  Los reclamantes deben tener la seguridad de que la información que proporcionan se tratará **de forma confidencial**. También debe quedar claro que **no se enfrentarán a represalias** por informar de un agravio. |
| c) Qué sucederá al recibir información de un agravio, incluidos los plazos para las respuestas | Debe desarrollar enfoques para resolver los agravios que sean **aceptables para las partes interesadas** y **culturalmente apropiadas**. Discuta con los miembros de la comunidad la mejor manera de resolver los agravios en relación con las actividades apoyadas por el proyecto/programa. Pregunte cómo se resuelven normalmente los conflictos en las comunidades locales y plantéese integrar los mecanismos de resolución de conflictos existentes en los procedimientos para recopilar y resolver los agravios relacionados con el proyecto.  Asegúrese de que los pasos en los procedimientos de resolución de agravios sean claros y fáciles de seguir y que todos puedan entenderlos. Defina y acuerde con las partes interesadas **plazos claros** para reconocer (consulte el paso 5) y responder a los agravios (paso 8).  Una vez que haya elaborado con las partes interesadas locales los criterios de idoneidad, los canales para recibir información sobre agravios y el proceso para revisarlos y resolverlos, puede adaptar [esta plantilla](https://ffionline-my.sharepoint.com/:w:/r/personal/ffimangrove_fauna-flora_org/Documents/Root/Training%20course%20materials/Grievance%20Mechanisms/Example%20Grievance%20Mechanism%20Manual%20-%20Standard%20Operating%20Procedure.docx?d=wb1b9ae7712914fdb9bf62bc9bc763876&csf=1&web=1&e=5fxPLB)para desarrollar su **manual del mecanismo de resolución de agravios o el procedimiento operativo estándar**. Modifique las funciones y responsabilidades, los canales de presentación de agravios y el flujo de trabajo desde la presentación hasta la resolución del agravio, de acuerdo con lo que acordó con las partes interesadas locales. |
| 3. **Dar a conocer** el mecanismo acordado a través de los canales de comunicación apropiados a escala local | Pregunte a los miembros de la comunidad cuáles serían las mejores maneras de **crear conciencia** sobre la existencia y el funcionamiento del mecanismo de resolución de agravios en sus comunidades (por ejemplo, reuniones comunitarias y tablones de anuncios, radio, redes sociales, etc.)  Asegúrese de que **todas las personas** de las comunidades locales afectadas por el proyecto/programa **conozcan el mecanismo de resolución de agravios** y **sepan cómo informar de una preocupación/reclamación**. Deberá explicar en un lenguaje sencillo y de manera culturalmente apropiada cómo funciona el mecanismo de resolución de agravios.  Asegúrese de que su estrategia de concienciación tenga en cuenta y aborde **las barreras pertinentes a escala local para acceder a la información**, como la alfabetización, el idioma y la ubicación. |
| 4. **Recibir** y **registrar**  los agravios en un registro de agravios | Designe un **punto focal para resolución de agravios** responsable de la coordinación/gestión general del mecanismo de resolución de agravios, incluida la recepción, el registro, la clasificación y la asignación de los agravios al canal de resolución apropiado.  Cree un **registro de agravios** para documentar los agravios y su resolución. Esto facilita la gestión sistemática de los agravios y la presentación de agravios a las partes interesadas. El registro puede ser una simple hoja de cálculo. [Siga este enlace para obtener una plantilla que pueda adaptar a sus necesidades específicas.](https://ffionline-my.sharepoint.com/personal/ffimangrove_fauna-flora_org/Documents/Root/Training%20course%20materials/Grievance%20Mechanisms/Grievance%20Mechanism%20Register%20-%20Log%20Template.xlsx)  Tenga en cuenta que **todos los agravios de los que se informe deben registrarse**, independientemente de si son aptos para ser resueltas por el mecanismo de resolución de agravios o no.  El acceso al registro de agravios debe limitarse a la persona de contacto del mecanismo de resolución de agravios y a otro personal importante (por ejemplo, el director del proyecto, el director nacional o el director del programa) para **garantizar la discreción y la confidencialidad** en la gestión de los agravios.  Asegúrese de que los datos recopilados como parte del mecanismo de resolución de agravios cumplan con [la política de protección de datos](https://ffionline.sharepoint.com/:b:/r/governance/Shared%20Documents/P+Ps/Data%20Protection%20Policy.pdf?csf=1&web=1&e=csrHda) y [la política y los procedimientos de gestión y retención de datos](https://ffionline.sharepoint.com/:b:/r/governance/Shared%20Documents/P+Ps/Data%20Management%20%26%20Retention%20Policy.pdf?csf=1&web=1&e=P6253u) de Fauna & Flora, así como con la legislación nacional aplicable en el país del proyecto. Como mínimo, **debe asegurarse de que los datos se almacenen de forma segura** y solo sean accesibles para las personas involucradas en el registro, la revisión y la resolución de agravios. |
| 5. **Acusar recibo** ante el reclamante a través de su método de comunicación preferido | Esto puede consistir, por ejemplo, en una reunión personal de seguimiento, una llamada telefónica, un correo electrónico o una carta (según corresponda) y debe hacerse dentro de un plazo razonable. Por lo general, **debe confirmarse la recepción de la denuncia del agravio en un plazo de entre 5 y 10 días a partir de su recepción**. El acuse de recibo debe especificar lo que el reclamante puede esperar del proceso, incluido un plazo claro para recibir una respuesta.  Baraje la posibilidad de crear una carta sencilla y personalizable para que el punto focal para agravios la utilice al acusar recibo del agravio y contenga la información anterior (**qué esperar y el plazo para recibir una respuesta**). |
| 6. **Revisar** el agravio para determinar si es apto, clasificarlo según el problema planteado o el nivel de riesgo/impacto (bajo/alto) y asignarlo a la persona adecuada para su posterior investigación/resolución | Una vez recibida la información, el punto focal a cargo de la coordinación/gestión del mecanismo de resolución de agravios evaluará el agravio para **determinar su idoneidad** de acuerdo con los criterios desarrollados con las partes interesadas en 2.a).  **Clasifique los agravios** según el tipo de problema planteado, su nivel o su riesgo/impacto. Esto ayudará a asignar el agravio a la persona o personas encargadas de resolverlo.  **Desarrolle una orientación clara sobre a quién asignar el agravio para su resolución** de acuerdo con criterios claros; por ejemplo, con respecto al tipo de problema planteado, su nivel o su riesgo/impacto. Esto implicará decidir los problemas que el equipo del proyecto puede resolver localmente o que deben **elevarse a otras instancias** (por ejemplo, al director nacional, al director del programa o al mediador externo independiente). |
| 7. **Desarrollar una resolución** adecuada al agravio y al contexto | Asegúrese de que las personas u organismos asignados para resolver el agravio **estén facultados** para hacerlo. Deben tener la capacidad de tomar decisiones sobre cómo investigar el agravio, interactuar con el reclamante para identificar una resolución aceptable y solicitar la opinión de personal o expertos adicionales si es necesario. |
| 8. **Responder** al reclamante con detalles de las opciones de resolución | Asegúrese de que los detalles de la resolución proporcionados al reclamante estén **documentados en el registro de agravios.** Incluya información sobre cómo se investigó el agravio, el razonamiento en que se basa la resolución encontrada para el problema planteado y la documentación de apoyo pertinente (por ejemplo, actas de reuniones y conversaciones, copias de cartas, correos electrónicos, pruebas del impacto/problema). |
| 9. **Implementar acciones** para resolver el agravio y registrarlas en el registro de agravios | Especifique un **proceso de apelación** para cuando el reclamante no esté satisfecho con la resolución propuesta o su implementación. |
| 10.**Registrar** la respuesta del reclamante en el registro y **finalizar la resolución del agravio** una vez resuelto a satisfacción mutua |
| 11. **Supervisar**, **evaluar** y, si es necesario, **adaptar** el mecanismo, incluida la revisión anual con las comunidades afectadas y otras partes interesadas locales | El mecanismo debe **revisarse con las partes interesadas locales** después de seis meses tras la primera implementación y, posteriormente, con regularidad (por ejemplo, anualmente) para garantizar que sea adecuado para su propósito.  Si no se han registrado y abordado agravios, esto no debe tomarse como evidencia de que no hay problemas. Deberá **verificar que las partes interesadas locales comprenden y confían en el mecanismo** y que no haya problemas que impidan el acceso.  Asegúrese de que haya una **evaluación periódica** de los tipos de agravios de los que se ha informado, los tiempos de respuesta, las ofertas de resolución y la aceptación y los agravios resueltos frente a los apelados. Algunos donantes exigen el seguimiento y la presentación de informes del mecanismo de resolución de agravios.  También es una buena práctica **informar periódicamente a las partes interesadas locales**, de manera que se tenga en cuenta la necesidad de discreción y confidencialidad en la gestión de los agravios. Puede encontrar [aquí](https://ffionline-my.sharepoint.com/personal/ffimangrove_fauna-flora_org/Documents/Root/Training%20course%20materials/Grievance%20Mechanisms/Grievance%20Mechanism%20common%20M&E%20indicators.docx) una lista de indicadores básicos comúnmente utilizados para hacer un seguimiento y evaluar la efectividad de los mecanismos de resolución de agravios.  Desarrolle formas de garantizar que el seguimiento y la evaluación se incorporen al **aprendizaje y la gestión adaptativa**; por ejemplo, haciendo recomendaciones sobre las acciones necesarias para prevenir o limitar la repetición de agravios. Esto implicará **valoraciones periódicas** para el grueso del equipo del proyecto y la inclusión en las revisiones del proyecto. |