



Miembros de la comunidad batwa, Parque Nacional del Gorila de Mgahinga, Uganda. Fotografía de Jason Houston para USAID.

MECANISMO DE RECLAMACIÓN Y REPARACIÓN PARA LAS ACTIVIDADES DE USAID EN ÁREAS PROTEGIDAS:

Pautas y principios para el diseño y la integración

Marzo de 2022

CONTENIDO

Prólogo	ii
Introducción	1
Relación de esta Guía con las adjudicaciones de USAID	2
Consideraciones relativas a los parques nacionales y otras áreas protegidas	3
¿Qué factores se deben tener en cuenta?.....	3
Principios de un GRM a nivel de actividad o proyecto de USAID	4
¿Cuáles son los principios de un GRM?.....	4
¿Por qué un GRM de terceros es una buena práctica?	6
Un GRM a nivel de actividad o proyecto a lo largo del ciclo del programa.....	7
Puesta en práctica de un GRM a nivel de actividad o proyecto.....	8
¿Cuáles son los componentes de un GRM a nivel de actividad o proyecto?	8
Mitigación y monitoreo dentro de un GRM a nivel de actividad o proyecto	9
Funciones dentro de un GRM a nivel de actividad o proyecto.....	10
¿Cuál es la función de USAID?	10
¿Cuál es la función del socio implementador?.....	10
Recursos.....	12

PRÓLOGO

A partir del año fiscal 2020, las Declaraciones explicativas conjuntas o Declaración de gerentes que acompaña a la Ley de Asignaciones comenzó a ordenar a la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID) que incorporara varios requisitos nuevos, según correspondiera, en los contratos y adjudicaciones de asistencia para la programación en parques nacionales y otras áreas protegidas. USAID interpreta que los parques y áreas protegidas incluyen las seis categorías de la [Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza \(IUCN\) para parques y áreas protegidas](#).

1. Reserva natural estricta/área silvestre
2. Parque nacional
3. Monumento o característica natural
4. Área de manejo de hábitat o especies
5. Paisaje terrestre/marino protegido
6. Área protegida con uso sostenible de recursos naturales

Este documento, junto con varios otros, ha sido desarrollado para brindar orientación a las misiones y otras unidades operativas de USAID para cumplir con la directiva del Congreso. A continuación se indican los cuatro requisitos que establece la Declaración de gerentes:

1. La información que detalla el proyecto propuesto y los impactos potenciales se debe compartir con las comunidades locales y el consentimiento libre, previo e informado de las comunidades indígenas afectadas se debe obtener de acuerdo con los estándares internacionales.
2. Los impactos potenciales del proyecto propuesto sobre las reclamaciones de tierras o recursos existentes por parte de las comunidades locales o los pueblos indígenas afectados deben considerarse y abordarse en todo plan de gestión.
3. Todos los ecoguardas, guardaparques y demás personal encargado de hacer cumplir la ley autorizados para proteger la biodiversidad deben contar con la capacitación y la supervisión adecuadas.
4. Deben existir mecanismos eficaces de reclamación y reparación para las víctimas de violaciones de los derechos humanos y otras conductas indebidas.

INTRODUCCIÓN

Este documento contiene principios que se recomienda considerar en el desarrollo de un mecanismo de reclamación y reparación (*Grievance and Redress Mechanism* o GRM, por sus siglas en inglés) a nivel de actividad o proyecto de un socio implementador de USAID en parques nacionales y otras áreas protegidas.

Para USAID, los GRM a nivel de actividad o proyecto desempeñan un papel importante en el compromiso de la Agencia con la participación significativa de las partes interesadas y la creencia de que la toma de decisiones informada conduce a acciones mejores y más sostenibles. Exigir un GRM a nivel de actividad o proyecto refleja no solo una directiva del Congreso, sino también la creencia de USAID de que las actividades y los proyectos necesitan y se benefician cuando existen medios significativos para que las comunidades afectadas por un proyecto planteen cualquier inquietud que estén experimentando o teman experimentar. Para cumplir con los requisitos de la Declaración explicativa conjunta o la Declaración de gerentes que comenzaron en el año fiscal 2020 y acompañan a la Ley de Asignaciones¹), todas las adjudicaciones de USAID relacionadas con parques nacionales y otras áreas protegidas deben incluir el requisito de un GRM.

USAID reconoce el importante papel que desempeña un GRM a lo largo de la vigencia del proyecto y como parte de la colaboración de las partes interesadas. Un GRM es una herramienta y un proceso transparente mediante el cual los miembros de la comunidad afectados por el proyecto (individuos o sus representantes autorizados) pueden presentar reclamaciones ambientales y sociales (incluidas las reclamaciones económicas) causadas por proyectos o actividades de USAID ante el socio implementador o una organización externa. Dicho de otra manera, un GRM es un mecanismo para que los socios implementadores reciban, evalúen y resuelvan reclamaciones relacionadas con una actividad o un proyecto activo en particular. Contar con un proceso como un GRM a nivel de actividad o de proyecto, a través del cual los miembros de la comunidad afectados por el proyecto o sus representantes autorizados puedan expresar daños ambientales y sociales (incluidos los económicos), concretos o potenciales, ayuda a USAID y a sus socios implementadores a comprender mejor cómo se perciben y sienten los impactos a nivel local y a abordarlos de manera contextualmente adecuada. Esa mayor comprensión y conocimiento, a su vez, conduce a una mejor planificación. Este enfoque no solo se ajusta firmemente a los principios de “no hacer daño”, sino que también conduce, en última instancia, a una programación e implementación más sólidas y eficaces. Los GRM a nivel de actividad o proyecto generan confianza y deberían ser una parte integral de cómo se implementa el trabajo de desarrollo internacional de USAID en parques nacionales y otras áreas protegidas.² Un GRM también sirve para identificar posibles inquietudes al inicio de la actividad o proyecto.

Este documento de orientación se diseñó específicamente teniendo en cuenta los requisitos especiales para las adjudicaciones de la Agencia en parques nacionales y otras áreas protegidas. Sin embargo, las prácticas recomendadas y principios descritos pueden aplicarse ampliamente a otros sectores de la programación de USAID.

¹ Parques nacionales y áreas protegidas. “En lugar del requisito de este encabezado que figura en el informe del Senado, los fondos destinados a parques nacionales y áreas protegidas solo deben asignarse si los acuerdos para la obligación de fondos entre los socios a cargo de la implementación y el Departamento de Estado y USAID incluyen disposiciones que exijan que... (4) existan mecanismos eficaces de reclamación y reparación para las víctimas de violaciones de derechos humanos y otras conductas indebidas”. Declaración explicativa conjunta de la Declaración de gerentes del año fiscal 2020, pág. 61.

² USAID define los parques terrestres y acuáticos y las áreas protegidas como inclusivas de las seis categorías de áreas protegidas de la Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza. Consulte <https://www.iucn.org/theme/protected-areas/about/protected-area-categories>.

Este documento tiene como objetivo:

- Indicar los principios de USAID sobre GRM.
- Resumir las expectativas con respecto a los GRM a lo largo de la vigencia del programa.
- Diseñar un enfoque que los socios implementadores puedan contextualizar para poner en marcha un GRM.
- Describir los procedimientos de mitigación, resolución y monitoreo relacionados con los GRM.
- Delinear las funciones del personal de los socios implementadores y USAID en relación con los GRM.

Este documento proporciona una descripción general de los principios que deben tenerse en cuenta al establecer un GRM a nivel de actividad o proyecto. El contexto del país, el diseño y los objetivos de las actividades de USAID son muy variados. Como resultado, existen innumerables maneras de establecer una GRM a nivel de actividad o de proyecto. USAID acoge con agrado las variaciones e innovaciones de basadas en la actividad, el proyecto y el contexto para los GRM.

RELACIÓN DE ESTA GUÍA CON LAS ADJUDICACIONES DE USAID

Este documento ha sido redactado para proporcionar una guía de trabajo a los gerentes de las actividades de USAID, los representantes de los oficiales de contrataciones y acuerdos (COR/AOR) y los socios implementadores, según corresponda. La información aquí contenida refleja las prácticas recomendadas y pretende funcionar como documento de referencia y guía de trabajo para el diseño y la implementación de actividades en parques y otras áreas protegidas. USAID no debe involucrarse en la resolución de reclamaciones individuales como parte de un GRM.

Se aconseja a los socios implementadores que consulten esta guía al llevar a cabo las actividades descritas en su adjudicación de USAID, pero este documento en sí mismo no impone obligaciones vinculantes a ninguna de las partes a menos que se incorpore a una adjudicación. El diseño y la implementación de un GRM, si bien se basan en los principios establecidos a continuación, son en última instancia responsabilidad de cada socio implementador y están sujetos a los términos y condiciones especificados en el contrato o la adjudicación de la asistencia correspondiente. El socio implementador debe poner a disposición un proceso para la recepción, la determinación y la resolución de reclamaciones (con el apoyo de un mediador externo, si corresponde).

CONSIDERACIONES RELATIVAS A LOS PARQUES NACIONALES Y OTRAS ÁREAS PROTEGIDAS

¿QUÉ FACTORES SE DEBEN TENER EN CUENTA?

Para determinar si el requisito se aplica a una actividad o proyecto específico, los planificadores de actividades deben tener en cuenta los siguientes factores no exhaustivos, incluyendo, si el proyecto o la actividad:

- Implica trabajar con guardaparques, ecoguardas o personal similar autorizado para hacer cumplir las leyes asociadas con un parque nacional y un área protegida.
- Afecta a los pueblos indígenas u otras comunidades locales.
- Tiene impactos en las reclamaciones de tierras y recursos locales, acceso a áreas protegidas o derechos y prácticas de uso de recursos naturales.
- Implica un trabajo legislativo, reglamentario o político que afecta a parques nacionales específicos u otras áreas protegidas y comunidades cercanas o internas del parque o área protegida.

PRINCIPIOS DE UN GRM A NIVEL DE ACTIVIDAD O PROYECTO DE USAID

¿CUÁLES SON LOS PRINCIPIOS DE UN GRM?

USAID busca garantizar que sus inversiones beneficien a todos los miembros de la sociedad, con especial atención a los marginados y privados de sus derechos, en consonancia con los principios de “no hacer daño”.³

La definición de un GRM tiene en cuenta estos puntos:

Diseño específicamente para su propósito a través de la participación comunitaria: el diseño y la implementación de un GRM deben realizarse en consulta con las comunidades afectadas por el proyecto. Es importante que cada GRM a nivel de actividad o proyecto se adapte a la actividad o proyecto y se ajuste al contexto nacional y local. Si un GRM sirve a varias áreas o tiene financiamiento de varias fuentes, las partes implementadoras pueden considerar el uso de un mecanismo de mediación de terceros para el GRM.

Proceso claramente estructurado y transparente: el socio implementador debe establecer claramente un proceso que indique, desde el reclamo hasta la resolución, las funciones y responsabilidades, los procedimientos y los plazos para cada paso del GRM. Es fundamental que todas las partes comprendan claramente la resolución y cualquier acción de seguimiento. El GRM debe registrar y documentar cada paso del proceso para cada reclamación. El sistema debe dar prioridad a la confidencialidad y permitir que se informe adecuadamente a USAID. El GRM debe tener un punto de contacto y un equipo de implementación claramente identificados.

Definición de admisibilidad de reclamaciones: el objetivo de un GRM es identificar y abordar los daños ambientales y sociales (incluidos los daños económicos) causados por proyectos o actividades activos de USAID. USAID anima a todas las partes afectadas por los proyectos a hacer un uso liberal del proceso de divulgación del GRM. Esto incluye la denuncia de violaciones de derechos humanos cometidas por guardaparques, ecoguardas o personal similar autorizado para hacer cumplir las leyes asociadas con un parque nacional o área protegida que trabaje en actividades o proyectos activos financiados por USAID.

ADMISIBILIDAD DE LAS RECLAMACIONES

Una reclamación debe considerarse admisible cuando exprese un daño ambiental o social (incluido el daño económico) o un daño potencial a la comunidad afectada por el proyecto, poblaciones vulnerables o pueblos indígenas que haya ocurrido o pueda ocurrir debido a una actividad o proyecto en curso de USAID. Las reclamaciones admisibles en el marco de los GRM no incluyen reclamaciones sobre adquisiciones, denuncias de fraude, desperdicio o abuso, ni denuncias de actividades ilegales. De acuerdo con los términos y condiciones de la adjudicación, el socio implementador debe comunicar las denuncias de fraude, desperdicio y abuso a la Oficina del Inspector General (OIG) de USAID. La organización administradora del GRM debe informar las denuncias de explotación sexual o abuso de los beneficiarios a la OIG y al oficial de acuerdos o al oficial de contrataciones correspondientes (AOR/COR) de USAID.⁴ El comportamiento ilegal y las violaciones de los derechos humanos denunciados a través de un GRM pueden remitirse a la Oficina del Inspector General (OIG) de USAID.

³ Por ejemplo: https://www.alnap.org/system/files/content/resource/files/main/donoharm_pe07_synthesis.pdf

⁴ Puede encontrar información adicional sobre cómo denunciar la explotación y el abuso sexuales en los términos y condiciones de su adjudicación y en el [sitio web de USAID](#).

Transmisión clara a la comunidad: un GRM debe ser **bien comunicado** a la comunidad afectada por el proyecto, de manera que sea **lingüística y culturalmente apropiado** para todas las partes de la comunidad. La comunicación sobre un GRM debe tener en cuenta las diferencias dentro de la comunidad y cómo esas diferencias podrían afectar el acceso a la información sobre un GRM. Un GRM debe ser bien difundido entre la comunidad afectada por el proyecto. Un plan de difusión adaptado a cada actividad permitirá que las partes afectadas conozcan la existencia y finalidad del GRM, las reclamaciones admisibles, la confidencialidad y las modalidades y medios de denuncia.

Métodos para presentar una reclamación: un GRM es un medio para dar voz a la comunidad afectada por el proyecto y a todos los individuos que la componen. Los métodos de presentación de reclamaciones deben incluir **múltiples modos de comunicación**. El método de presentación de reclamaciones debe adecuarse a los modos de comunicación, las limitaciones de alfabetización, la diversidad de idiomas locales, la logística y otros factores que afecten la accesibilidad y la percepción del riesgo. Los modos de presentación deben tener en cuenta las diferencias de género y el acceso y las necesidades de las poblaciones vulnerables. Un GRM debe disponer de múltiples medios para la recepción de reclamaciones, como correo postal, correo electrónico, en persona, verbalmente o en línea, todos ellos a través de un medio de comunicación seguro.

A la hora de definir cuáles son las reclamaciones admisibles, los socios implementadores también deben tener en cuenta la información mínima requerida a las partes agraviadas. Por ejemplo, los siguientes datos son ilustrativos de los elementos que pueden requerirse en una presentación inicial:

- Identidad e información de contacto de la parte agraviada
- Descripción del daño
- Una referencia al proyecto o actividad
- La fecha y el lugar del daño (si corresponde y es apropiado)
- Resultado o soluciones deseadas

Confidencialidad: la identidad de la parte agraviada debe protegerse y en confidencialidad una vez que se presenta la reclamación y durante todo el proceso de revisión, presentación de informes, difusión y archivo, y no debe divulgarse sin el consentimiento de la parte agraviada. La protección de la confidencialidad hace referencia a la protección de la persona y de la información personal que pueda utilizarse para distinguir o rastrear la identidad de una persona, como su nombre, dirección o ubicación.⁴ La confidencialidad desempeña un papel importante en la reducción del riesgo de represalias. Las reclamaciones anónimas no serán admisibles; dichas reclamaciones deben ser documentadas y consideradas por el socio implementador.

Protección contra represalias: un GRM debe ser un espacio seguro y confidencial para que las personas y comunidades afectadas por el proyecto planteen sus inquietudes sin temor a ser identificadas o a sufrir represalias. Las partes agraviadas que utilicen el GRM no deben ser objeto de represalias por haber presentado una denuncia. USAID considera que las represalias son un incidente grave; por lo tanto, corresponde al socio implementador abordar los riesgos de represalias en el diseño y la implementación de un GRM.

⁴ Las consideraciones de confidencialidad en un GRM no invalidan los requisitos de información y divulgación que establezcan los términos y condiciones de la adjudicación de USAID y deben implementarse de conformidad con ellos.

Resolución oportuna: el individuo o la comunidad afectados deben poder presentar una reclamación con la confianza de que sus inquietudes se abordarán de manera rápida y profesional. Corresponde al socio implementador establecer y comunicar procedimientos claros y transparentes y plazos razonables para la presentación y respuesta a una reclamación o inquietud a través del GRM.

Los derechos judiciales no se invalidan: un GRM no es un tribunal, y el uso de un GRM no reemplaza, invalida, ni obstruye ningún derecho legal ni recurso judicial disponible para ninguna de las partes involucradas en tribunales nacionales o ante organismos internacionales de derechos humanos. Los GRM no adjudican tierras ni otros derechos. Los beneficiarios no están obligados a utilizar el GRM establecido como medio para resolver los daños. Sin embargo, al abordar las preocupaciones emergentes en una fase temprana, el socio implementador puede evitar que alcancen un nivel que justifique procedimientos judiciales o administrativos.

Lecciones aprendidas: El GRM debe ser adaptable y se deben documentar su proceso y las conclusiones. Los responsables de la implementación deben utilizar el GRM para concentrar la energía y los recursos en **hacer las modificaciones que surjan de las lecciones aprendidas.** Con este fin, el socio implementador es responsable de modificar o crear (según sea necesario) un plan de monitoreo y mitigación ambiental que incluya estos requisitos. Un plan de monitoreo y mitigación ambiental describe un proceso para identificar las medidas de mitigación y los procedimientos de monitoreo de los posibles impactos en las comunidades, las personas y el medio ambiente.

¿POR QUÉ UN GRM DE TERCEROS ES UNA BUENA PRÁCTICA?

El diseño, la implementación y la gestión del GRM puede estar a cargo de un tercero independiente. La separación del GRM del socio implementador indica a la comunidad afectada por el proyecto que las reclamaciones serán recibidas, revisadas y resueltas por una organización neutral e independiente. Cuando los miembros de la comunidad afectados por el proyecto sienten que una intervención de entidades externas podría generar un impacto negativo o incluso causar daño, es importante que se sientan seguros para plantear sus inquietudes y confíen en que no sufrirán represalias.

No hay un modelo único: El mejor modelo para un GRM depende del sector, diseño, tamaño y estructura de la actividad o proyecto. Las comunidades afectadas por el proyecto pueden requerir diferentes estructuras de GRM, según su relación con el socio implementador. Para USAID, un GRM a nivel de proyecto o actividad de terceros, es una buena práctica y una opción válida para todas las actividades, particularmente aquellas que implican establecer, expandir o trabajar en parques nacionales y otras áreas protegidas, incluidas las áreas de conservación administradas por la comunidad. La administración de un GRM por parte de terceros puede ser un paso importante para establecer su confianza e independencia.

UN GRM A NIVEL DE ACTIVIDAD O PROYECTO A LO LARGO DEL CICLO DEL PROGRAMA

La siguiente tabla divide el ciclo del programa de una actividad o proyecto en cuatro fases y resume las funciones y consideraciones clave para USAID y los socios implementadores en relación con un GRM a nivel de actividad o proyecto.

¿DÓNDE PUEDE LA COMUNIDAD AFECTADA POR EL PROYECTO DENUNCIAR LAS RECLAMACIONES NO ADMISIBLES?

Los delitos y otras actividades ilegales deben informarse a las autoridades locales, según corresponda.

Las denuncias de fraude, desperdicio y abusos relacionados con las actividades de USAID y las denuncias de explotación y abusos sexuales deben presentarse a USAID a través de su línea telefónica confidencial: 1-800-230-6539.

La investigación de otras violaciones de los derechos humanos y las libertades fundamentales está a cargo de tribunales internacionales competentes, como la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos, Procedimientos de Denuncias del Consejo de Derechos Humanos (se puede obtener más información sobre este organismo, incluidas las instrucciones para presentar una denuncia, a continuación).

TABLA I. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DE USAID Y DE LOS SOCIOS IMPLEMENTADORES

FASE DEL CICLO DEL PROYECTO O ACTIVIDAD	FUNCIÓN DE USAID Y DE LOS SOCIOS IMPLEMENTADORES	POSIBLES CONSIDERACIONES
Desarrollo del concepto	USAID considera cómo se puede incorporar un GRM en el concepto del proyecto.	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es el estándar local y la expectativa? • ¿Cómo se beneficiará la actividad con un GRM? • ¿Cuáles son los posibles riesgos identificables? • ¿Qué tipo de participación y consulta con la comunidad ya se ha realizado?
Diseño	USAID tiene en cuenta el alcance del trabajo, la declaración de objetivos, la descripción del programa, etc.	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo puede un GRM complementar el diseño? • ¿Cómo funcionará el GRM desde el punto de vista logístico y financiero? • ¿Qué características son importantes para lograr un GRM sólido (incluida la consideración de la implementación de un GRM por terceros)? • ¿Cómo se ajustará y adaptará la actividad cuando se presenten reclamaciones? • ¿Cómo monitoreará USAID la eficacia del GRM?
Convocatoria y adjudicación	USAID se asegura de que se incluya un GRM en la adjudicación.	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué requisitos específicos están vinculados a determinados tipos de actividades, como la participación de las comunidades y los pueblos indígenas afectados por el proyecto? • ¿Cómo se tendrán en cuenta los GRM en los casos en que no se requieran?
Implementación	El socio implementador la dirige con la supervisión de USAID.	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Es eficaz el GRM? • ¿El GRM se ajusta a los estándares internacionales? • ¿El socio implementador tiene un plan para diseñar, implementar y monitorear el GRM?

⁵ Por ejemplo, los principios del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados: https://www.ohchr.org/Documents/Publications/GuidingPrinciplesBusinessHR_EN.pdf

PUESTA EN PRÁCTICA DE UN GRM A NIVEL DE ACTIVIDAD O PROYECTO

¿CUÁLES SON LOS COMPONENTES DE UN GRM A NIVEL DE ACTIVIDAD O PROYECTO?

La creación e implementación de un GRM sólido a nivel de actividad o proyecto requiere establecer y seguir un proceso coherente organizado en torno a componentes, entre los que se incluyen los siguientes:

Definir los criterios de elegibilidad

Pautas claras que definan quién puede presentar reclamaciones, quién no y por qué.

Pautas claras que definan qué se considera cómo una reclamación, qué no y por qué.

Proceso de presentación

Formularios y sistemas para que las comunidades o individuos afectados por el proyecto puedan presentar una reclamación y se mantengan al tanto del estado de su presentación.

Proceso de actuación

Esquema de los pasos que se deben seguir para presentar una reclamación, incluidos los plazos y el sistema de evaluación de reclamaciones.

Revisión y mediación

Procesos para atender las reclamaciones, lograr su resolución y monitorear y documentar los resultados.

Proceso de apelación

Sistema para que las partes agraviadas apelen las decisiones si no están satisfechas con el resultado.

Informe y documentación

Sistema para documentar, analizar y difundir información sobre las reclamaciones recibidas, incluida la divulgación pública, según corresponda.

Monitoreo

Sistema para garantizar que el GRM sea eficaz y que se implementen los acuerdos.

MITIGACIÓN Y MONITOREO DENTRO DE UN GRM A NIVEL DE ACTIVIDAD O PROYECTO

En un GRM diseñado eficazmente, el oficial de acuerdos o de contrataciones (AOR/COR) competente de USAID debe: (1) recibir notificaciones sobre las reclamaciones y (2) asegurarse de que los socios implementadores cuenten con sistemas para responder a ellas y llegar a un acuerdo.

El socio implementador, en colaboración con el organismo de gestión del GRM a nivel de actividad o proyecto, debe presentar todas las reclamaciones recibidas al AOR/COR en un plazo máximo de 72 horas desde el momento en que se notifica la reclamación. La información debe proteger la confidencialidad del solicitante y debe incluir la fecha y el lugar del daño, una descripción del daño, el número de adjudicación y un punto de contacto de la adjudicación. No deben proporcionarse los nombres de los miembros de la comunidad afectados por el proyecto. El AOR/COR debe notificar por correo electrónico al coordinador ambiental de la agencia (AEC) y a la OIG, la Oficina de Adquisiciones y Asistencia (OAA) y a la Oficina del Consejo General, según sea necesario, todas las reclamaciones de carácter ambiental, social y económico significativas, dentro de los cinco días hábiles posteriores al recibo de la notificación de la reclamación. El correo electrónico debe incluir el punto de contacto de la adjudicación (AOR/COR, etc.), la naturaleza de la reclamación y la estrategia de resolución propuesta. El AEC deberá mantener un sistema para registrar todas las reclamaciones presentadas. Un sistema de seguimiento de reclamaciones funciona como una herramienta de gestión del conocimiento para garantizar que se apliquen las lecciones aprendidas de las reclamaciones presentadas, revisadas y resueltas, y que la programación se adapte tanto para la actividad específica como para actividades futuras. El AOR/COR también debe ser notificado de cualquier inquietud planteada por la comunidad afectada por el proyecto con respecto a la administración del GRM.

El socio implementador es responsable de modificar o crear (según sea necesario) un plan de monitoreo y mitigación ambiental⁶ que incluya los impactos sociales y económicos e identifique los componentes y aspectos diseñados por el socio implementador del GRM. Este informe será revisado y aprobado por el AOR/COR. En el plan de mitigación y monitoreo ambiental, se documentan las medidas de mitigación (el GRM), mientras que en el informe de mitigación y monitoreo ambiental se documenta la implementación del GRM. Además, como parte del informe de mitigación y monitoreo ambiental, debe incluirse una descripción detallada de los criterios de notificación de las reclamaciones, las reclamaciones presentadas, el proceso de revisión seguido por el organismo de gestión del GRM a nivel de actividad o de proyecto, la resolución acordada y el proceso de difusión de la resolución, incluyendo quién fue informado.

⁶ El plan de mitigación y monitoreo ambiental y el informe de mitigación y monitoreo ambiental son obligatorios para casi todas las actividades financiadas por USAID que cuenten con un examen ambiental inicial o una evaluación ambiental que exija la mitigación de riesgos ambientales o sociales. El informe de mitigación y monitoreo ambiental es la base para la implementación y el monitoreo sistemáticos de estos requisitos. Se puede encontrar información sobre los planes de mitigación y monitoreo ambiental en: <https://www.usaid.gov/environmental-procedures/environmental-compliance-esdm-program-cycle/mitigation-monitoring-reporting>.

FUNCIONES DENTRO DE UN GRM A NIVEL DE ACTIVIDAD O PROYECTO

¿CUÁL ES LA FUNCIÓN DE USAID?

El equipo de diseño del proyecto de USAID, el AOR/COR o el administrador de las actividades debe:

- Considerar los GRM durante las fases de conceptualización y diseño de una actividad o proyecto para parques y áreas protegidas.
- Asegurar que los socios implementadores consideren las experiencias pasadas de los beneficiarios y de la comunidad en general cuando diseñen los GRM.
- Incluir el requisito de un GRM en la descripción del programa, declaración de trabajo, declaración de objetivos u otra definición del alcance.
- Garantizar que se identifique y presupueste un GRM en la presentación del oferente y que, en última instancia, forme parte de la adjudicación.
- Garantizar que el GRM se diseñe y establezca adecuadamente según los estándares internacionales.
- Rastrear, registrar y notificar adecuadamente todas las reclamaciones del socio implementador en consulta con el AOR/COR, el oficial de medio ambiente de la misión o el asesor regional de medio ambiente, y otros funcionarios relevantes del equipo legal de USAID, como el oficial jurídico residente.
- Denunciar todo caso de fraude, desperdicio y abuso ante la OIG, la OAA y la División de Cumplimiento de la Oficina de Administración.

¿CUÁL ES LA FUNCIÓN DEL SOCIO IMPLEMENTADOR?

Establecer y mantener un GRM a nivel de actividad o proyecto es responsabilidad del socio implementador. Cada GRM debe adherirse a las obligaciones pertinentes de la actividad o del proyecto, así como a los requisitos legales, reglamentarios, políticos o de tratados del país, según corresponda.

Los socios implementadores (y los subadjudicatarios) son la clave para establecer relaciones sólidas con la comunidad y una resolución satisfactoria de cualquier problema, daño o reclamación. La participación comunitaria como parte del diseño y la implementación es elemento clave de cualquier GRM porque genera confianza en la comunidad, apoyo y relevancia para el proyecto o la actividad. Los socios implementadores deben trabajar con los subadjudicatarios para determinar cuál es la implementación más adecuada de un GRM para cada subadjudicatario.

TABLA 2. EJEMPLOS DE FUNCIONES DEL SOCIO IMPLEMENTADOR Y DEL AOR/COR

SOCIO IMPLEMENTADOR DE USAID	AOR/COR de USAID
Diseño del GRM	
<ul style="list-style-type: none"> ● Diseñar el GRM a nivel de actividad o proyecto, incluido el enfoque para operar independientemente del socio implementador y del equipo de implementación de la actividad 	<ul style="list-style-type: none"> ● Aportar activamente al diseño e incluir expertos en contratación, técnicos y de otro tipo de USAID, según corresponda
<ul style="list-style-type: none"> ● Consultar a los miembros de la comunidad afectada por el proyecto sobre cuestiones locales para informar el diseño del GRM 	<ul style="list-style-type: none"> ● Coordinar para asegurarse de que los miembros relevantes de la actividad y de la comunidad afectada por el proyecto tengan la oportunidad de participar en consultas
<ul style="list-style-type: none"> ● Garantizar que los procedimientos operativos del GRM se presenten con el plan de trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> ● Revisar los procedimientos operativos
<ul style="list-style-type: none"> ● Designar un equipo para que sea el órgano administrativo del GRM a nivel de actividad o proyecto 	<ul style="list-style-type: none"> ● Proporcionar información sobre la composición del órgano administrativo para el GRM a nivel de actividad o proyecto ● Crear indicadores de monitoreo del GRM para evaluar su implementación y eficacia
Gestión rutinaria del GRM	
<ul style="list-style-type: none"> ● Organizar eventos de divulgación para concienciar sobre la existencia del GRM a nivel de actividad o proyecto (al inicio del proyecto y dos veces por año, como mínimo) 	<ul style="list-style-type: none"> ● Analizar y coordinar con el socio implementador el plan de divulgación y el enfoque para los eventos de divulgación.
<ul style="list-style-type: none"> ● Convocar reuniones de supervisión trimestrales para el AOR/COR, el socio implementador, el equipo de la actividad y el órgano administrativo 	<ul style="list-style-type: none"> ● Asistir a reuniones de supervisión trimestrales (por teléfono si no se encuentra en el mismo lugar que la actividad o el socio implementador)
<ul style="list-style-type: none"> ● Convocar reuniones periódicas del órgano administrativo (sin el AOR/COR, socio implementador o equipo de la actividad) 	<ul style="list-style-type: none"> ● Garantizar que el GRM se implemente de manera eficaz mediante indicadores para el monitoreo
<ul style="list-style-type: none"> ● Presentar un informe anual de mitigación y monitoreo ambiental, incluido el estado de las reclamaciones y las lecciones aprendidas 	<ul style="list-style-type: none"> ● Revisar y aprobar los informes anuales de mitigación y monitoreo ambiental, y seguir los procedimientos de USAID para su difusión
Pasos clave cuando se presenta una reclamación	
<ul style="list-style-type: none"> ● Recibir la reclamación y notificar al AOR/COR en un plazo de 72 horas 	<ul style="list-style-type: none"> ● Recibir notificación de que se ha presentado la reclamación y transmitirla al AEC y a cualquier otro miembro del personal de USAID que corresponda, como la OIG, la OAA y la Oficina del Consejo General. Incluir el punto de contacto para la adjudicación (AOR/COR, etc.), la naturaleza de la reclamación y la estrategia de resolución.
<ul style="list-style-type: none"> ● Convocar una reunión del órgano administrativo en las 72 horas posteriores a la presentación de la reclamación 	<ul style="list-style-type: none"> ● Revisar las notas de la reunión del órgano administrativo relacionadas con la reclamación
<ul style="list-style-type: none"> ● Investigar según el proceso establecido por el GRM e identificar opciones de resolución 	
<ul style="list-style-type: none"> ● Llevar a cabo deliberaciones con respecto a la reclamación presentada y trabajar con el equipo del GRM por terceros si forma parte del proceso del GRM 	
<ul style="list-style-type: none"> ● Lograr un acuerdo y seguir procedimientos para informar y difundir el acuerdo 	<ul style="list-style-type: none"> ● Informar a los expertos en contratación, legales y técnicos necesarios de USAID
<ul style="list-style-type: none"> ● Informar la decisión al AOR/COR 	<ul style="list-style-type: none"> ● Informar la decisión al AEC de USAID para su ingreso en el sistema de seguimiento ● Tener en cuenta las reclamaciones no resueltas o que no se hayan atendido al completar una evaluación a través del sistema de informes de evaluación del desempeño de los contratistas

RECURSOS

Políticas, estrategias y visiones de desarrollo de USAID

- USAID. 1997. Documento sobre política de discapacidad. Washington, DC: USAID.
- USAID. 2012. Política de igualdad de género y empoderamiento femenino. Washington, DC: USAID.
- USAID. 2012. ADS Capítulo 205, Integración de la igualdad de género y el empoderamiento femenino en el ciclo de programas de USAID. Washington, DC: USAID.
- USAID. 2012. Marco Estratégico Mundial de Salud: Mejor salud para el desarrollo. Washington, DC: USAID.
- USAID. 2012. Política sobre la Juventud. Los jóvenes en el desarrollo: reconocer la oportunidad demográfica. Washington, DC: USAID.
- USAID. 2013. Estrategia sobre Democracia, Derechos Humanos y Gobernabilidad. Washington, DC: USAID.
- USAID. 2014. acción: Promoción y transgénero. Washington, DC: USAID.
- USAID. 2014. Visión de la salud materna para la acción. Washington, DC: USAID.
- USAID. 2020. Política de Protección contra la Explotación y los Abusos Sexuales (PSEA). Washington, DC: USAID.
- Stevens, Caleb y Chad Dear. 2016. Pautas sobre desplazamiento y reasentamiento obligatorio en la programación de USAID. Washington, DC: USAID.
- USAID. 2020. Política de promoción de los derechos de los pueblos indígenas (PRO-IP). Washington, DC: USAID.

Mecanismos de reclamación y reparación

- Consejo de Rendición de Cuentas. 2015. *Guía de recursos para la rendición de cuentas: herramientas para reparar los abusos contra los derechos humanos y el medio ambiente en las finanzas y el desarrollo internacionales*. Octava edición. San Francisco: Consejo de Rendición de Cuentas. <https://www.accountabilitycounsel.org/accountability-resources/guides/>.
- Genovese, Kristen, Caitlin Daniel, Sarah Singh y Mariëtte van Huijstee, eds. 2016. *¿El vaso medio lleno? El estado de la rendición de cuentas en las finanzas para el desarrollo*. Ámsterdam: SOMO. <https://www.somo.nl/glass-half-full-2/>.
- Corporación Financiera Internacional (IFC). 2021. *Nota de buenas prácticas para el sector privado: abordar los riesgos de represalias contra las partes interesadas del proyecto*. Washington, DC: IFC. https://www.ifc.org/wps/wcm/connect/topics_ext_content/ifc_external_corporate_site/sustainability-at-ifc/publications/publications_gpn_reprisalrisks.
- Corporación Financiera Internacional (IFC). 2009. *Abordar las reclamaciones de las comunidades afectadas por un proyecto: pautas para proyectos y empresas sobre el diseño de mecanismos de reclamación*. Washington, DC: IFC. https://www.ifc.org/wps/wcm/connect/topics_ext_content/ifc_external_corporate_site/sustainability-at-ifc/publications/publications_gpn_grievances.

- IPIECA. 2015. *Mecanismos comunitarios de reclamación en la industria del petróleo y el gas: Manual para la implementación de mecanismos de reclamación a nivel operativo y el diseño de marcos corporativos*. Londres: IPIECA. <https://www.ipieca.org/resources/good-practice/community-grievance-mechanisms-in-the-oil-and-gas-industry/>.
- Oficina del Asesor de Cumplimiento/Ombudsman. s.f. *Conjunto de herramientas para mecanismos de reclamación: una guía práctica para la implementación de mecanismos de reclamación en distintos sectores*. <https://www.cao-grm.org/>.
- Oficina del Asesor en Cumplimiento/Ombudsman. 2008. *Una guía para diseñar e implementar mecanismos de reclamación en proyectos de desarrollo*. Washington, DC: CAO. <https://documents1.worldbank.org/curated/en/598641478092542645/pdf/108864-WP-CAO-ENGLISH-Implementing-Grievance-mechanisms-PUBLIC.pdf>.
- Sociedad para la Conservación de la Vida Silvestre (WCS). 2020. *Mecanismo global de reclamaciones*. Nueva York: WCS. https://c532f75abb9c1c021b8c-e46e473f8adb72cf2a8ea564b4e6a76.ssl.cf5.rackcdn.com/2020/12/09/25ipape4kr_WCS_GrievanceRedressMechanism_EN_FINAL_2020_12_09.pdf.
- Banco Mundial. 2018. *Lista de verificación del mecanismo de atención de quejas y reclamos*. Nueva York: Banco Mundial. <https://www.worldbank.org/en/projects-operations/environmental-and-social-framework/brief/environmental-and-social-framework-resources>.
- Programa de Colaboración de las Naciones Unidas para la Reducción de Emisiones por Deforestación y Degradación Forestal (UN-REDD). 2015. *Nota de orientación del programa conjunto FCPF/UN-REDD para países REDD+: Establecimiento y fortalecimiento de mecanismos de reparación de reclamaciones*. Nueva York y Ginebra: Naciones Unidas. <https://www.unredd.net/documents/global-programme-191/grievance-and-compliance-1455/national-grievance-mechanisms-3390/14201-joint-fcpfun-redd-guidance-note-for-redd-countries-establishing-and-strengthening-grievance-redress-mechanisms-1.html?path=global-programme-191/grievance-and-compliance-1455/national-grievance-mechanisms-3390>.
- Naciones Unidas. 2011. *Principios Rectores sobre las empresas y los derechos humanos*. Nueva York y Ginebra: Naciones Unidas. https://www.ohchr.org/Documents/Publications/GuidingPrinciplesBusinessHR_EN.pdf.

Ejemplos de estándares internacionales

Existen numerosas redes de profesionales y cuadros de mando globales, a menudo expresados en términos de mecanismos de rendición de cuentas, cumplimiento, responsabilidad social corporativa, mecanismos de reclamación, diligencia debida, gobernanza, protección de los derechos humanos, gestión de partes interesadas y sostenibilidad.

- [Red de mecanismos independientes de rendición de cuentas](#)
- [Puntos de referencia corporativos sobre derechos humanos](#)
- [Iniciativa de principios voluntarios](#)
- [Iniciativa de informe mundial](#)

Entre las empresas del sector privado con mecanismos de reclamación que han obtenido una alta calificación en los cuadros de mando mundiales se encuentran Adidas, BHP, Chevron, Intel Corporation y The Coca-Cola Company.

A nivel mundial, la mayoría de los donantes bilaterales y las organizaciones multilaterales cuentan con marcos de rendición de cuentas y GRM a nivel de proyecto. Los siguientes sitios web contienen información valiosa:

- [Agencia Francesa de Desarrollo: Mecanismo de reclamaciones medioambientales y sociales](#)
- [Agencia de Cooperación Internacional de Japón: Secretaría del Examinador de las Pautas](#)
- [Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo: Revisión del cumplimiento social y ambiental y mecanismo de respuesta de las partes interesadas](#)
- [Panel de Inspección del Banco Mundial](#)