

MECANISMO DE APOORTE Y RECLAMACIÓN CONTINUO GOLD STANDARD

1. Propósito del mecanismo:

- 1.1 Mantener un canal de comunicación transparente con las partes interesadas locales durante el período de acreditación del proyecto, de manera adicional a la consulta efectuada durante la etapa de diseño (mediante la Consulta con las Partes Interesadas Locales y la Ronda de Retroalimentación con las Partes Interesadas).
- 1.2 Los imprevistos que surjan en el transcurso de proyecto pueden ser atendidos desde el inicio del período de acreditación y las partes interesadas pueden sugerir mejoras o modificaciones basadas en su experiencia directa con el proyecto y el conocimiento y entendimiento que demuestren tener sobre las condiciones locales.
- 1.3 Incrementar la solidez del standard a través de una participación de las partes interesadas más activa y continua, que permita agregarle valor al sistema actual de retroalimentación y monitoreo de las partes interesadas.
- 1.4 Incrementar la mutua confianza entre el Proponente del Proyecto y las partes interesadas locales en pos del beneficio de ambas partes.

2. Métodos obligatorios de declaración continua de aporte y reclamación

Los participantes de proyecto establecerán métodos (numerales 1-3 detallados a continuación) de declaración continua de aporte y reclamación para cada proyecto. El método 4 (detallado a continuación) es de carácter opcional y será seleccionado de común acuerdo con las partes interesadas locales (como parte de la reunión de Consulta con las Partes Interesadas Locales). Los promotores del proyecto deberán demostrar constancia en el monitoreo y en la atención prestada a las observaciones recibidas a través de cada uno de los métodos de declaración continua de aporte y reclamación.

Métodos de declaración continua de aporte y reclamación

1. *Libro de declaración continua de aporte y reclamación'*
2. *Acceso telefónico*
3. *Acceso a Internet/correo electrónico*
4. *Mediador Independiente Nominado*

La documentación de las observaciones recibidas a través de cualquiera de los métodos se lleva a cabo mediante el uso del modelo de tabla que aparece a continuación. Dicha tabla debe ser enviada a la Entidad Operacional Designada/Observador objetivo durante la verificación y a la Secretaría Gold Standard durante la solicitud de emisión.

2.1 Modelo de Tabla

Fecha	Observación	Medida solicitada por el participante de proyecto	Respuesta brindada por parte del participante de proyecto	Persona responsable designada por el participante de proyecto	Solución dada al problema
	<i>Descripción de la observación o del problema.</i>	<i>¿Desde el punto de vista de las partes interesadas cuáles aspectos deberían cambiar/permanecer iguales?</i>	<i>Descripción de la respuesta dada por parte del proyecto a la observación recibida. Dicha respuesta podría incluir una justificación a la incapacidad del proyecto para emitir una respuesta o al hecho de no encontrar mérito para abordarlo como problema.</i>	<i>Identificación de la persona responsable de dar respuesta Y monitorear el problema.</i>	<i>Esta confirmación puede proceder del proyecto o de la persona que haya interpuesto la reclamación.</i>

2.2 Libro de declaración continuos de aporte y reclamación

Se dispondrá de Un libro físico de comentarios ubicada en la sede del proyecto o en un sitio apropiado y de fácil acceso público (como centros comunitarios, consejo, bibliotecas o escuelas locales), de manera tal, que las partes interesadas locales puedan aportar sus opiniones acerca del proyecto. La

importancia de dicha agenda radica en el hecho de darle la oportunidad de participar a regiones cuyo acceso a internet sea mínimo a pesar de contar con altos índices de alfabetismo. La ubicación de la agenda habrá de ser explicada y discutida en la reunión de Consulta con las Partes Interesadas Locales, antes de ser justificada en la documentación del proyecto.

Como mínimo, la agenda habrá de estar organizada de manera tal que le dé cabida a las cinco secciones del modelo de tabla disponible en el numeral 2.1. Se podrán añadir columnas adicionales en aquellos casos en los que el Proponente del Proyecto considere necesario hacerlo. El diseño de la tabla deberá permitir la inclusión de comentarios de carácter anónimo por parte de las partes interesadas.

De manera periódica, el participante de proyecto habrá de verificar las observaciones consignadas en la agenda y mantener un registro de las respuestas. El participante de proyecto puede registrar los cambios efectuados en el proyecto, reconocer los problemas, explicar las causas o las razones por las cuales la observación no haya podido ser atendida por el proyecto, o determinar su irrelevancia. Incluso en aquellos casos en los que no se logre alcanzar el resultado deseado por las partes interesadas, el participante de proyecto deberá utilizar la respuesta emitida por el mismo con el fin de evidenciar el haber tenido consideración por las opiniones de las partes interesadas y, en la medida de lo posible, recomendar soluciones alternas o concesiones.

Ventajas	Desventajas
<p>Es sencillo de utilizar – no requiere acceso tecnológico ni costos asociados de parte de las partes interesadas.</p> <p>Se caracteriza por su manejo eficiente y económico.</p> <p>Es fácil de ser explicado entre las partes interesadas.</p>	<p>Presupone la existencia de alfabetismo (sin embargo cuentan con la posibilidad de comunicarse a través de otros mecanismos de aporte).</p> <p>Requiere que las partes interesadas se encuentren diseminadas a lo largo de una extensión geográfica pequeña (o la eventual necesidad de una agenda adicional).</p> <p>Potencial de pérdida/hurto de la agenda (lo cual exige la necesidad de ubicarla en un sitio seguro y llevar a cabo inspecciones de carácter diario).</p> <p>Puede dar lugar a reclamaciones personales y a poco espacio para el debate constructivo con la comunidad general (se recomienda propiciar la discusión de dichas reclamaciones en las juntas de gobernanza locales – ver sección 3)</p>

2.3 Acceso Telefónico

En regiones donde las partes interesadas se encuentren diseminadas a lo largo de extensiones geográficas amplias, el contacto telefónico puede resultar más eficiente que el uso de una agenda física. Los datos de contacto telefónico deben ser explicados y discutidos en la reunión de Consulta con las Partes Interesadas Locales antes de ser justificados en la documentación del proyecto.

El número telefónico puede pertenecer tanto a la oficina de la sede del proyecto como a cualquier otra ubicación. Sin embargo, en aquellos países en los que las tarifas de llamadas locales, nacionales o a dispositivos móviles no se encuentren unificadas, el participante de proyecto debe ofrecer la opción menos costosa y justificar dicha elección. Las partes interesadas deben ser provistas de los datos de contacto del Gerente Regional Gold Standard más cercano al proyecto.

El participante de proyecto debe asegurarse de que las llamadas sean atendidas por una persona (o contestador automático) que pueda comunicarse en el idioma (o los idiomas) hablado por las partes interesadas del proyecto.

De acuerdo con el mismo protocolo de la agenda, en cada una de las llamadas se debe dejar registro y documentación de fecha, comentario, medida solicitada y respuesta dada por el Proponente del Proyecto. Al igual que en los otros métodos, las partes interesadas no están obligadas a dejar sus datos personales al momento de hacer una observación.

Ventajas	Desventajas
<ul style="list-style-type: none"> -Es sencillo de utilizar -Es fácil de ser explicado entre las partes interesadas. -Su ejecución es económica, siempre y cuando el participante de proyecto haga uso de la misma línea telefónica que le haya sido asignada al proyecto/sede, en lugar de una línea telefónica independiente. -Ofrece una mayor garantía de anonimato para las partes interesadas. -Ofrece una solución para los problemas asociados al analfabetismo. -Es adecuado en aquellos casos en los cuales las partes interesadas se encuentren diseminadas a través de áreas considerables, o estén sujetas a barreras geográficas que 	<ul style="list-style-type: none"> -Los costos de las llamadas telefónicas son asumidos por las partes interesadas. -Brinda un menor número de canales de discusión con la comunidad general debido a la individualización de las reclamaciones (se recomienda propiciar los debates al respecto, en las reuniones de gobernanza locales).

dificulten su acceso al sitio, agenda o mediador del proyecto.	
--	--

2.4 Acceso a internet

En regiones con acceso a internet extendido, el uso de una dirección de correo electrónico o sitio web con entrada de observaciones implementado por el participante de proyecto, puede resultar la opción más eficiente para la recepción de aportes procedentes de las partes interesadas. Los detalles referentes al correo electrónico y sitio web deben ser explicados y discutidos en la reunión de Consulta con las Partes Interesadas Locales antes de ser justificados en la documentación del proyecto

Las partes interesadas deben ser provistas con el correo electrónico del Gerente Regional Gold Standard más cercano al proyecto. La información del proyecto y el mecanismo para el aporte de observaciones en los sitios web, deben ser presentados de manera directa, de conformidad con el modelo de tabla disponible en el numeral 2.1. La información debe ser consignada en el idioma (o los idiomas) que resulte más conveniente para las partes interesadas locales y habrá de permitir la entrada de observaciones de manera anónima.

De acuerdo con el protocolo de la agenda, cada uno de los correos electrónicos o comentarios consignados en el sitio web deben ser registrados y documentados incluyendo fecha, comentario, medida solicitada y respuesta dada por el Proponente del Proyecto. Al igual que en el resto de métodos, las partes interesadas no están obligadas a dejar sus datos personales al momento de hacer una observación.

Ventajas	Desventajas
<ul style="list-style-type: none"> -Es fácil de usar. -Es fácil de ser explicado entre las partes interesadas. -Es adecuado en aquellos casos en los cuales las partes interesadas se encuentren diseminadas a través de áreas de dimensiones considerables, o estén sujetas a barreras geográficas que dificulten su acceso al sitio, agenda o mediador del proyecto. -La utilización de una dirección de correo electrónico o sitio web para el aporte de observaciones es una decisión que no representa un alto costo para el 	<ul style="list-style-type: none"> -Presupone la existencia de alfabetismo -Presupone la existencia de conexión a internet y acceso a internet en la totalidad de las partes interesadas. -El uso de un sitio web le puede representar algún tipo de costo al participante de proyecto. -Brinda un menor número de canales de discusión con la comunidad general debido a la individualización de las reclamaciones (debates en las reuniones de gobernanza locales). -Su índice de anonimato es inferior al representado por las llamadas telefónicas/agenda de observaciones.

Proponente del Proyecto.	
--------------------------	--

2.5 Mediador independiente nominado (Opcional)

La selección de un Mediador Independiente Nominado (NIM, por sus siglas en inglés) por parte del participante de proyecto puede resultar la mejor opción para aquellos proyectos localizados en regiones con un acceso a conexión telefónica o de internet inadecuado y/o bajos índices de alfabetización. La figura del mediador debe estar representada por alguien a quien las partes interesadas locales puedan acceder fácilmente, confíen la representación de sus puntos de vista y esté en contacto con el Proponente del Proyecto. El nombre del Mediador Independiente Nominado seleccionado debe ser debatido durante la reunión de Consulta con las Partes Interesadas Locales y acordado por y con las partes interesadas locales.

Todo contacto entre el mediador y las partes interesadas locales debe ser comunicado y registrado por el participante de proyecto a través del modelo de tabla disponible en el numeral 2.1, incluyendo fecha de contacto, asuntos debatidos e información o respuestas proporcionados al Mediador Independiente Nominado como respuesta a las partes interesadas. El Mediador Independiente Nominado debe estar disponible para ser contactado por la Entidad Operacional Designada durante la verificación, y por la Secretaría Gold Standard durante la revisión de registro o de emisión, con el fin de confirmar sus funciones y las observaciones recibidas.

Ventajas	Desventajas
<ul style="list-style-type: none"> -Es fácil de ser explicado entre las partes interesadas. -Se puede implementar en medio de (y respetar) las costumbres locales durante el manejo de conflictos. -Permite tener la posibilidad de contar con terceras partes que actúen como mediadoras. -Ofrece una solución para los problemas asociados al alfabetismo. -Permite tener la posibilidad de acceder a la participación comunitaria y a la discusión de problemáticas. 	<ul style="list-style-type: none"> -El desempeño del mediador puede verse sesgado a favor/en contra del proyecto y aportar información no objetiva (dicha situación puede ser debatida en las reuniones de gobernanza locales y se puede interponer una petición con el fin de cambiar al mediador en caso de comprobársele haber incurrido en comportamiento discriminatorio). -Puede no ser accesible a las partes interesadas o a la totalidad de los grupos (al igual que en el punto anterior, dicha situación puede ser resuelta en las reuniones de gobernanza locales). -Puede hacer necesaria la necesidad de ofrecer una remuneración que garantice el llevar a cabo esta función de manera responsable.

Ejemplo de aportes de los interesados (casos de la muestra):

Fecha	Observación	Medida solicitada por el Proponente del Proyecto	Respuesta brindada por parte del proyecto	Persona responsable designada por el Proponente del Proyecto	Solución dada al problema
2 Feb 2011	<i>Los vehículos de construcción que se dirigen a la sede producen exceso de ruido y hacen sonar sus bocinas al momento de llegar a ella.</i>	<i>Teniendo en consideración la existencia de viviendas vecinas, se les agradecerá disminuir el ruido en las vías circundantes a la sede y en la entrada a la misma</i>	<i>Los conductores se les ha pedido que sean respetuosos con los vecinos ya que la unidad cerca del sitio, y apagar sus motores cuando están esperando para entrar. También se les ha pedido que llamar por teléfono a la oficina del lugar para poder entrar al sitio, en lugar de sonar sus bocinas.</i> <i>Marzo de 2011.</i>	<i>Señor Jones, Director de Transportes de la sede.</i>	<i>El monitoreo interno sugiere que los conductores están utilizando el teléfono en lugar de sus bocinas para pedir accesos a la sede. De acuerdo con la información aportada por los vecinos del proyecto al señor Jones, los niveles de ruido han disminuido. Abril de 2011.</i>
3 Feb 2011	<i>Se ha reducido el área para el pastoreo de ganado debido a que el área que circunda las turbinas ha sido cercada.</i>	<i>Tener acceso a un área superior para el pastoreo de animales.</i>	<i>Por motivos de seguridad, ha sido necesario restringir ciertas áreas con el fin de prevenir accidentes. Sin embargo, llevaremos a cabo una reunión con la población local en la que se les dará a conocer cuáles áreas representan un</i>	<i>Señora. Smith, administradora del sitio.</i>	<i>Reunión con la comunidad del proyecto llevada a cabo el 30 de marzo de 2011. Elaboración y distribución entre la población local de un mapa con el fin de indicarles a qué áreas tienen acceso. Se les explicó que el acceso a algunas tierras fue</i>

			<p><i>peligro y deben ser restringidas y, apoyados en un mapa, buscar áreas alternas que hagan parte de la sede y puedan ser utilizadas para el pastoreo de animales.</i></p> <p><i>Marzo de 2011.</i></p>		<p><i>restringido debido al peligro que correrían los animales al estar expuestos a altas voltajes. La comunidad demostró estar de acuerdo, sin embargo, solicitaron abrir un paso para permitir el acceso de los animales a la zona oeste de la sede. Dicha solicitud será atendida mediante la instalación de una nueva cerca en junio de 2011.</i></p>
--	--	--	--	--	---

3. Reunión de consulta con las partes interesadas locales

En la reunión de la Consulta con las Partes Interesadas Locales, se deben explicar y debatir los métodos de aporte con el fin de garantizar la conformidad de las partes interesadas locales en lo referente a la idoneidad de los detalles del método seleccionado, como por ejemplo que la agenda sea ubicada en un lugar accesible y seguro, que las partes interesadas locales estén de acuerdo en la selección de un mediador a quien puedan tener acceso y que sea lo suficientemente confiable para poder depositar en él la representación de sus observaciones al proyecto sin correr ningún tipo de riesgo, que el sitio web sea elaborado en un idioma (o idiomas) apropiado y sea fácil de utilizar por las partes interesadas locales, etc.

El Informe de Consulta con las Partes Interesadas Locales deberá documentar toda observación, crítica o mejora realizada en los métodos de declaración continua de aporte y reclamación, discutidos en la reunión de Consulta con las Partes Interesadas Locales.

Buena práctica recomendada para la declaración continua de aporte y reclamación de las partes interesadas (reuniones de gobernanza locales)

La Fundación Gold Standard recomienda que, de ser posible, los promotores de proyectos lleven a cabo reuniones periódicas en las que las partes interesadas locales puedan emitir sus opiniones acerca del proyecto, confirmar que los objetivos del proyecto sean comprendidos y explorar posibles mejoras que se puedan implementar. Las cuales pueden estar representadas en forma de:

- Jornadas anuales de puertas abiertas para darles la oportunidad a las partes interesadas locales de visitar la sede y ver el proyecto.
- Una reunión (que pudiese coincidir con jornadas de formación y reparación o las visitas de campo de auditoría) que incluya, entre otras cosas, información general del proyecto y educación acerca del cambio climático y compensación de carbono.

Las reuniones periódicas resultan ser de gran utilidad ya que permiten que los promotores de proyectos puedan escuchar los puntos de vista de las partes interesadas locales (incluyendo los empleados) y, al fomentar una mejor comunicación y entendimiento, faciliten una mejor relación entre el proyecto y la comunidad local.

En caso de que se programen reuniones periódicas, estas habrán de ser mencionadas en ambas rondas de la Consulta con las Partes Interesadas Locales y promocionadas de conformidad con los requerimientos Gold Standard.

4. Directrices para Entidades Operacionales Designadas

Durante la validación, la Entidad Operacional Designada contratada habrá de comprobar si los métodos de aporte y reclamación continuos aprobados/seleccionados del Informe de Consulta de Partes Interesadas Locales u otras consultas han sido implementados in-situ y debatidos en el pasaporte Gold Standard. Adicionalmente, en los proyectos con carácter retroactivo la Entidad Operacional Designada deberá verificar que se hayan utilizado métodos apropiados, por parte del participante de proyecto, para poder acceder a las partes interesadas pertinentes y solicitar su opinión sobre los métodos de declaración continua de aporte y reclamación.

El registro de aporte y reclamación continuo (el modelo de tabla se encuentra disponible en el numeral 2.1) forma parte de la documentación de proyecto que la Entidad Operacional Designada debe utilizar para auditar el proyecto.

La Entidad Operacional Designada debe comprobar:

- Que el Proponente del Proyecto haya atendido de manera razonable las observaciones que hayan surgido.
- Que las respuestas dadas hayan sido adecuadas, oportunas y apropiadas para abordar el problema o las observaciones que hayan surgido, y
- Que cualquier problema que la Entidad Operacional Designada considere de carácter grave haya sido atendido como una Solicitud de Acción a Seguir por el proyecto como parte de la validación o verificación, con el fin de garantizar un mayor monitoreo del problema.

La Entidad Operacional Designada debe hacer uso de las observaciones durante las discusiones con las partes interesadas locales que ocurran en las visitas de campo. Las observaciones pueden aportar puntos de partida útiles para las conversaciones con los partes interesadas locales. De presentarse observaciones procedentes de una de las partes interesadas que haya optado por no permanecer anónima, la Entidad Operacional Designada puede solicitar hablar con este individuo

cuando se considere que existe un asunto de particular preocupación para el proyecto. Cuando la Entidad Operacional Designada tenga dudas acerca de las actividades de proyecto, o cuando las observaciones recibidas hagan referencia a un problema de carácter grave, la Entidad Operacional Designada debe:

- Confirmar que las medidas tomadas (de acuerdo con la respuesta dada por el participante de proyecto) registradas en la tabla, hayan sido implementadas.
- Confirmar que las partes interesadas acepten los resultados.
- Considerar el uso de una Solicitud de Acción a Seguir que garantice mayor monitoreo del asunto.

Si un proyecto le informa a la Entidad Operacional Designada acerca de la no recepción de observaciones a través de los mecanismos de aporte y reclamación, la Entidad Operacional Designada debe registrar esta información en su informe. Al momento de interactuar con las partes interesadas locales se debe averiguar si las mismas se encuentran enteradas de la existencia de los mecanismos de aporte y reclamación continuos, o si existen problemas, dudas u observaciones acerca del proyecto; adicionalmente, se habrá de estimular el uso de los mecanismos de aporte y reclamación continuos entre las partes interesadas y el Proponente del Proyecto.

5. Cambios en la documentación del proyecto

Informe de las Partes Interesadas Locales:

Sección B.1.i.

Agregar a la agenda:

- Discusión del método de declaración continua de aporte y reclamación seleccionado

Sección C.3.i y ii.

Agregar a las actas:

- Resultados de la discusión del método de declaración continua de aporte y reclamación seleccionado, acuerdos o modificaciones sugeridas por parte de las partes interesadas locales.

Sección E

Nueva Sección E.2

Incluir la siguiente tabla:

	Método seleccionado (incluir toda la información conocida, como ubicación de la agenda, número telefónico, identidad	Justificación
--	--	---------------

	del mediador, etc.)	
Libro de declaración de aporte y reclamación		
Acceso telefónico		
Acceso a internet/correo electrónico		
Mediador independiente nominado (opcional)		

Pasaporte del Proyecto:

Section E.3 (to be filled for both regular and retroactive projects) Sección E.3 (para ser diligenciada tanto por proyectos estándares como de carácter retroactivo)

Incluya la siguiente tabla:

	Método seleccionado (incluir toda la información conocida, como ubicación de la agenda, número telefónico, identidad del mediador, etc.)	Justificación
Libro de declaración de aporte y reclamación		
Acceso telefónico		
Acceso a internet/correo electrónico		
Mediador independiente nominado (opcional)		

Plan de monitoreo de la sostenibilidad

Todo problema identificado a través de cualquiera de los métodos habrá de ser monitoreado durante el resto del período de acreditación. Tanto el problema identificado como su correspondiente medida de mitigación, deben ser adicionados a un pasaporte de proyecto revisado.

6. Directrices para la implementación de este mecanismo en proyectos retroactivos

Si dentro de un contexto de proyecto retroactivo, el participante de proyecto no encuentra aportes de las partes interesadas en los métodos de declaración continua de aporte y reclamación elaborados en la sección 2 durante la fase de diseño del proyecto (cuando, por ejemplo, no existan partes interesadas locales), el promotor de proyecto es responsable de recopilar, a través de otros medios, los aportes de las partes interesadas, e implementar métodos apropiados basados en la información recibida. Los aportes de las partes interesadas pueden ser recopilados a través de consultas presenciales, conversaciones telefónicas o por medios electrónicos, dependiendo de lo que resulte más conveniente para acceder a las partes interesadas pertinentes. Durante estas reuniones de consulta, los métodos deben ser explicados y discutidos con el fin de garantizar que las partes interesadas locales lleguen a un acuerdo sobre los detalles de los métodos seleccionados. Aplican las directrices para consultas de conformidad con lo establecido por las secciones 2.2 a 2.5.

La sección E.2 del Pasaporte debe documentar cualquier posible observación, crítica o mejora expresada por las partes interesadas con respecto a los métodos de declaración continua de aporte y reclamación discutidos durante las consultas.

Agradecimientos

Esta traducción fue realizada gracias al apoyo de la Fundación Natura, a través de la iniciativa Mecanismo para la Mitigación Voluntaria de Emisiones de Gases de Efecto Invernadero para Colombia - MVC Colombia, cofinanciada por el Fondo para el Medio Ambiente Mundial a través del Banco Interamericano de Desarrollo.

