



Influence. Innovate. Inspire.

Gold Standard

# **Directrices de Aforestación/Reforestación Mecanismo de Aporte y Reclamación**

Aplica para: Requerimientos de Forestación/Reforestación  
Vigente desde: Agosto 2013  
Versión: 0.9  
Autor: Fundación Gold Standard

## 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.





### Propósito del Mecanismo

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 (a través de dos rondas de la Consulta con las Partes Interesadas Locales).
2. Abordar los imprevistos que pudieren surgir en el transcurso del proyecto, desde el inicio del período de acreditación. 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.
3. Incrementar la solidez de Gold 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.
4. Incrementar la mutua confianza entre el promotor del proyecto y las partes interesadas locales en pos del beneficio de ambas partes.

### Métodos Obligatorios de Declaración Continua de Aporte y Reclamación

El promotor del proyecto establecerá 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). El promotor del proyecto deberá 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 procesos de declaración continua de *aporte y reclamación*'
2. Acceso telefónico
3. Acceso a internet y a correo electrónico
4. Mediador independiente nominado (NIM, por sus siglas en inglés)

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 hace parte de los 'Informes anuales' y, en consecuencia, es parte integral de cada auditoría externa y de revisión Gold Standard.

Fecha	Observación	Medida solicitada por el promotor del proyecto	Respuesta brindada por parte del proyecto	Persona responsable designada por el promotor del proyecto	Solución dada al problema
	Descripción de la observación o del problema.	¿Desde el punto de vista de las partes interesadas cuáles aspectos deberían cambiar/permanecer iguales?	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.	Identificación de la persona responsable de dar respuesta Y monitorear el problema.	Esta confirmación puede proceder del proyecto o de la persona que haya interpuesto la reclamación.

### Método 1 - Libro de Procesos de Declaración Continua de Aporte y Reclamación

Se dispondrá de un Libro 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 dicho Libro 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 Libro 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, el Libro habrá de estar organizada de manera tal que le dé cabida a las cinco secciones del modelo de tabla disponible en la página 2. Se podrán añadir columnas adicionales en aquellos casos en los que el promotor 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 promotor del proyecto habrá de verificar las observaciones consignadas en la el libro y mantener un registro de las respuestas. El promotor del proyecto puede registrar los cambios efectuados en el proyecto, reconocer los problemas, explicar las causas o las razones por las cuales la observación no pueda 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 promotor del 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
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es sencillo de utilizar – no requiere acceso tecnológico ni costos asociados de parte de las partes interesadas.</li> <li>• Se caracteriza por su manejo eficiente y económico.</li> <li>• Es fácil de ser explicado entre las partes interesadas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presupone la existencia de alfabetismo (sin embargo cuentan con la posibilidad de comunicarse a través de otros mecanismos de aporte).</li> <li>• Requiere que las partes interesadas se encuentren diseminadas a lo largo de una extensión geográfica pequeña (o la eventual necesidad de un libro adicional).</li> <li>• Potencial de pérdida/hurto del libro (lo cual exige la necesidad de ubicarla en un sitio seguro y llevar a cabo inspecciones de carácter diario).</li> <li>• 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)</li> </ul>

### Método 2 - 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 un libro física. Los datos de contacto telefónico habrán de 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 promotor del proyecto habrá de ofrecer la opción menos costosa y justificar dicha elección. Las partes interesadas habrán de ser provistas de los datos de contacto del *Gerente Regional Gold Standard* más cercano al proyecto.

El promotor del proyecto deberá 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 del libro, en cada una de las llamadas se dejará registro y documentación de fecha, comentario, medida solicitada y respuesta dada por el promotor 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"> <li>• Es sencillo de utilizar</li> <li>• Es fácil de ser explicado entre las partes interesadas.</li> <li>• Su ejecución es económica, siempre y cuando el promotor del proyecto haga uso de la misma línea telefónica que le haya sido asignada al proyecto/sede, en lugar de una línea telefónica independiente.</li> <li>• Ofrece una mayor garantía de anonimato para las partes interesadas.</li> <li>• Ofrece una solución para los problemas asociados al analfabetismo.</li> <li>• 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 dificulten su acceso al sitio, libro o mediador del proyecto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los costos de las llamadas telefónicas son asumidos por las partes interesadas.</li> <li>• 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).</li> </ul>

### Método 3 - 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 promotor del 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 habrán de 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 habrán de 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, serán presentados de manera directa de conformidad con el modelo de tabla disponible en la página 2. La información deberá 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 del libro, cada uno de los correos electrónicos o comentarios consignados en el sitio web serán registrados y documentados incluyendo fecha, comentario, medida solicitada y respuesta dada por el promotor 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"> <li>• Es fácil de usar.</li> <li>• Es fácil de ser explicado entre las partes interesadas.</li> <li>• 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, libro o mediador del proyecto.</li> <li>• 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 promotor del proyecto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presupone la existencia de alfabetismo</li> <li>• Presupone la existencia de conexión a internet y acceso a internet en la totalidad de las partes interesadas.</li> <li>• El uso de un sitio web le puede representar algún tipo de costo al promotor del proyecto.</li> <li>• 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).</li> <li>• Su índice de anonimato es inferior al representado por las llamadas telefónicas/libro de observaciones.</li> </ul>

### Método 4 - Mediador Independiente Nominado (Opcional)

La selección de un mediador independiente nominado (NIM, por sus siglas en inglés) por parte del promotor del 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 NIM deberá 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 promotor del proyecto. El nombre del NIM seleccionado será debatido durante la reunión de Consulta con las Partes Interesadas Locales y acordado por y con las partes interesadas locales.

Todo contacto entre el NIM y las partes interesadas locales habrá de ser comunicado y registrado por el promotor del proyecto a través del modelo de tabla disponible en la página 2, incluyendo fecha de contacto, asuntos debatidos e información o respuestas proporcionados al NIM como respuesta a las partes interesadas.

El NIM deberá estar disponible para ser contactado por el auditor o la Secretaría Gold Standard con el fin de confirmar sus funciones y las observaciones recibidas.

Ventajas	Desventajas
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es fácil de ser explicado entre las partes interesadas.</li> <li>• Se puede implementar en medio de (y respetar) las costumbres locales durante el manejo de conflictos.</li> <li>• Permite tener la posibilidad de contar con terceras partes que actúen como mediadoras.</li> <li>• Ofrece una solución para los problemas asociados al alfabetismo.</li> <li>• Permite tener la posibilidad de acceder a la participación comunitaria y a la discusión de problemáticas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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 comprobarse haber incurrido en comportamiento discriminatorio).</li> <li>• 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).</li> <li>• Puede hacer necesaria la necesidad de ofrecer una remuneración que garantice el llevar a cabo esta función de manera responsable.</li> </ul>



Ejemplos de aportes procedentes de las partes interesadas

Fecha	Observación	Medida solicitada por el promotor del proyecto	Respuesta brindada por parte del proyecto	Persona responsable designada por el promotor del proyecto	Solución dada al problema
2 de abril de 2013	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.	Teniendo en consideración la existencia de viviendas vecinas, se les agradecería disminuir el ruido en las vías circundantes a la sede y en la entrada a la misma	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. Mayo de 2013.	Señor Kajura, Director de Transportes de la sede.	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 Kajura, los niveles de ruido han disminuido. Junio de 2013.
3 de abril de 2013	Se ha reducido el área para el pastoreo de ganado debido a que el área que circunda las turbinas ha sido cercada.	Tener acceso a un área superior para el pastoreo de animales.	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 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. Mayo 2013.	Señora Mandela, administradora de la sede.	Reunión con la comunidad del proyecto llevada a cabo el 30 de mayo de 2013. 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 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 agosto de 2013.



## Reunión de Consulta con las Partes Interesadas Locales

En la reunión de la Consulta con las Partes Interesadas Locales, se explicarán y debatirán 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 el libro 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.



### Lista de Verificación para Auditores

Durante la certificación inicial, el auditor contratado 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 implementadas in-situ y debatidos en la documentación del proyecto.

El registro de aporte y reclamación continuo (el modelo de tabla se encuentra disponible en la página 2) forma parte de la documentación de proyecto que el auditor habrá de utilizar para auditar el proyecto.

El auditor habrá de comprobar:

1. Que el promotor del proyecto haya atendido de manera razonable las observaciones que hayan surgido.
2. Que las respuestas dadas hayan sido adecuadas, oportunas y apropiadas para abordar el problema o las observaciones que hayan surgido.
3. Que cualquier problema que el auditor considere de carácter grave haya sido atendido como una Solicitud de Acción a Seguir (FAR, por sus siglas en inglés) por el proyecto como parte de la certificación, con el fin de garantizar un mayor monitoreo del problema.

El auditor deberá 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 las partes interesadas locales. De presentarse observaciones procedentes de una de las partes interesadas que haya optado por no permanecer anónima, el auditor puede solicitar hablar con este individuo cuando se considere que existe un asunto de particular preocupación para el proyecto.

Cuando el auditor tenga dudas acerca de las actividades de proyecto, o cuando las observaciones recibidas hagan referencia a un problema de carácter grave, el auditor deberá:

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

De no presentarse observaciones a través de los mecanismos de *aporte y reclamación*, el auditor deberá registrar esta información en su informe. Al momento de interactuar con las partes interesadas locales se deberá averiguar si las partes interesadas las mismas son conscientes 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 promotor del proyecto.

#### Seguimiento histórico al documento

Versión	Fecha	Naturaleza de la revisión
0.9	Agosto 2013	Publicación inicial