Procedimientos y directrices del Mecanismo independiente de reparación

Este documento ha sido aprobado por la Junta y figura en el anexo XII de la decisión B.22/22, párrafo (a) del documento GCF/B.22/11.

GREEN CLIMATE FUND

MECANISMO INDEPENDIENTE DE REPARACIÓN DEL FONDO VERDE PARA EL CLIMA

PROCEDIMIENTOS Y DIRECTRICES

Índice

MECANISMO INDEPENDIENTE DE REPARACIÓN 1

ORGANIZACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS Y LAS DIRECTRICES 3

GLOSARIO 3

PARTE I: INTRODUCCIÓN 9

Contexto 9

Rol, objetivos y enfoques 9

Estructura de gobernanza y gestión del MIR 10

PARTE II: SOLICITUDES DE RECONSIDERACIÓN DE PROYECTOS O PROGRAMAS A LOS QUE SE LES NEGÓ LA FINANCIACIÓN 12

Presentación de una solicitud de reconsideración 12

Información que debe incluirse en una solicitud 12

Procedimiento para presentar una solicitud 13

Plazos y procesos de revisión de una solicitud 13

PARTE III: RECLAMOS O QUEJAS DE QUIENES SE VEN AFECTADOS O PUEDEN VERSE AFECTADOS POR PROYECTOS O PROGRAMAS FINANCIADOS POR EL GCF 16

Presentación de un reclamo o una queja 16

Exclusiones 16

Información proporcionada en un reclamo o queja 17

Presentación de un reclamo o una queja 18

Determinación respecto de la aceptación o el rechazo de un reclamo o una queja 19

Pasos iniciales para abordar un reclamo o una queja 20

Resolución de problemas 21

Revisión de cumplimiento 23

Procedimientos iniciados por el MIR 28

Seguimiento 28

Idioma local del reclamante 30

Represalias 30

Cooperación entre el MIR y los mecanismos de rendición de cuentas o reparación de agravios de las entidades acreditadas 31

PARTE IV: DISPOSICIONES GENERALES 33

Sistema de gestión de casos (SGC) y registro del MIR 33

Acceso al MIR y costos de participación 33

Criterio de prueba 34

Plazos 35

Acceso a la información, confidencialidad y divulgación 35

Funciones y responsabilidades del personal del GCF y acceso a los documentos 36

Comunicaciones y divulgación 37

Lecciones aprendidas y desarrollo de capacidades 38

ORGANIZACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS Y LAS DIRECTRICES

Estos procedimientos y directrices están organizados en cuatro partes:

La **parte I** presenta el Mecanismo independiente de reparación (MIR) y sus principales objetivos.

La **parte II** aborda las solicitudes de reconsideración de las decisiones de financiamiento por parte de la Junta del GCF.

La **parte III** aborda los reclamos y las quejas de quienes se ven afectados o podrían verse afectados por los proyectos o programas del GCF.

La **parte IV** contiene las disposiciones generales aplicables al MIR.

GLOSARIO

AE	Son las siglas inglés de entidad acreditada del GCF.
Junta	Es la Junta Directiva del GCF.
Comité de la Junta	El Comité de la Junta que tiene la responsabilidad de tratar las cuestiones relativas a estos procedimientos y directrices.
Caso	Un caso es (a) una solicitud que presenta un solicitante, (b) un reclamo o una queja que interpone el reclamante, o (c) un procedimiento iniciado por el MIR en virtud de los párrafos 71 y 72 de estos procedimientos y directrices.
Reclamante	Una persona, grupo de personas o comunidad que presenta un reclamo o una queja, o en cuyo nombre

	se presenta un reclamo o una queja ante el MIR, o en cuyo nombre el MIR inicia los procedimientos conforme al párrafo 12 de los términos de referencia y los párrafos 71 y 72 de estos procedimientos y directrices.
Evaluación de cumplimiento	La fase inicial de una revisión de cumplimiento, en la que el MIR considera si existen pruebas *prima facie* que el reclamante se ha visto o puede verse afectado por un proyecto o programa financiado por el GCF, como resultado del incumplimiento de las políticas o procedimientos operativos del GCF.
Investigación de cumplimiento	La segunda fase de una revisión de cumplimiento, en la que el MIR investiga en profundidad y determina si el reclamante se ha visto o puede verse afectado por un proyecto o programa financiado por el GCF, como resultado del incumplimiento de las políticas o procedimientos operativos del GCF.
Revisión de cumplimiento	El proceso de evaluación, investigación e informe en materia de cumplimiento por parte del MIR sobre si un proyecto o programa financiado por el GCF ha infringido, o no ha cumplido las políticas o los procedimientos operativos del GCF, y si dicha infracción y incumplimiento ha causado o puede causar efectos adversos al reclamante.
CGC	Sistema de gestión de casos del MIR.

CP	Conferencia de las Partes, el órgano decisorio supremo de la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático (CMNUCC).
EAD	Una entidad de acceso directo, es decir, una entidad subnacional, nacional o regional designada por una AND o un punto focal de un país en desarrollo.
Entidad de ejecución	Denota toda entidad —lo cual incluye, según el caso, países en desarrollo que sean parte en la Convención— a través de la cual los fondos del GCF se canalizan o utilizan para una actividad financiada o una parte de ella, y toda entidad que ejecuta, lleva a cabo o implementa una actividad financiada, o una parte de ella. A los fines de despejar toda duda, una entidad acreditada puede desempeñar las funciones de una entidad de ejecución.
Punto focal	Una persona o entidad que un país en desarrollo que es parte en la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático designa para que cumpla con todas las funciones de una AND de manera temporal, hasta que dicho país en desarrollo haya designado una AND.
GCF	Son las siglas en inglés del Green Climate Fund (Fondo Verde para el Clima, en español).
Proyecto o programa financiado por el GCF	Se trata de los proyectos o programas financiados en forma total o parcial por el GCF, o cuyo financiamiento haya sido aprobado por la Junta. También se refiere a un proyecto o programa que

	el GCF está considerando seriamente financiar.
Políticas y procedimientos operativos del GCF	Son las políticas y los procedimientos adoptados por la Junta o dictados por la Secretaría de conformidad con un mandato de la Junta, incluidas las salvaguardias ambientales y sociales, el sistema de gestión ambiental y social, la Política de Pueblos Indígenas y la Política de Género.
Instrumento rector	El Instrumento rector del GCF se aprobó en la Conferencia de las Partes en la CMNUCC en su 17º período de sesiones, que tuvo lugar el 11 de diciembre de 2011 en Durban, Sudáfrica, y se incluye en el anexo de la decisión 3/CP.17 presentada en el documento FCCC/CP/2011/9/Add.1 de la CMNUCC.
Queja o reclamo	Un reclamo o queja es una afirmación de conformidad con los términos de referencia (TdR) que presenta una persona, un grupo de personas o una comunidad que se haya visto o pueda verse afectado por los efectos adversos que ocasiona un proyecto o programa financiado por el GCF.
PDI	Política de Divulgación de Información del GCF.
MIR	Mecanismo independiente de reparación del GCF.
AND	Autoridad nacional designada por un país en desarrollo.

PyD	Procedimientos y directrices del MIR que cuentan con la aprobación de la Junta de conformidad con el párrafo 18 de los TdR del MIR, con las enmiendas realizadas periódicamente.
Resolución de problemas	La resolución de problemas es un proceso participativo y flexible, centrado en ayudar a las partes a encontrar o desarrollar una solución eficaz a las preocupaciones planteadas por el reclamante. El enfoque del proceso de resolución de problemas es abordar las preocupaciones que dieron lugar al reclamo o la queja de una manera que se atiendan los intereses del reclamante y de todas o algunas de las demás partes involucradas en el proceso, de un modo que persiga la satisfacción mutua. Si bien el proceso de resolución de problemas puede buscar identificar quién puede tomar una acción constructiva, no intenta determinar la culpabilidad, ni es una revisión de cumplimiento.
Reparación	Corregir o remediar un efecto adverso que ha sido o puede ser causado por un proyecto o programa financiado por el GCF. Cuando se determina que este proyecto o programa no cumple con las políticas y los procedimientos operativos del GCF, la reparación consiste en lograr que el proyecto o programa los cumpla.
Solicitud	Una solicitud de reconsideración de un proyecto o programa al cual la Junta le denegó el financiamiento.

Solicitante	La AND o el punto focal o cualquier entidad debidamente autorizada por un país en desarrollo que solicite la reconsideración de un proyecto o programa al cual la Junta le haya denegado el financiamiento.
Secretaría	La Secretaría del GCF.
POA	Procedimientos operativos de apoyo del MIR.
TdR	Términos de referencia del MIR.

PARTE I: INTRODUCCIÓN

Contexto

1. El párrafo 69 del Instrumento rector del Fondo Verde para el Clima (GCF) requiere que la Junta establezca un Mecanismo independiente de reparación (MIR) que le rendirá cuentas. La Junta estableció el MIR a través de la adopción de los TdR del MIR, que determina varias cuestiones, entre ellas, el papel y las funciones, la gobernanza y los arreglos administrativos del MIR.

Rol, objetivos y enfoques

2. De acuerdo con sus TdR, el MIR tiene el mandato de llevar a cabo las siguientes funciones:

   (a) Revisar las solicitudes de reconsideración de un proyecto o programa al que la Junta ha denegado el financiamiento y, según corresponda, hacer recomendaciones a la Junta;

   (b) Abordar los reclamos o las quejas de una persona, un grupo de personas o una comunidad que se haya visto o pueda verse afectada por un proyecto o programa financiado por el GCF a través de la resolución de problemas o la revisión de cumplimiento, según corresponda;

   (c) Iniciar los procedimientos por su parte para investigar los reclamos que presenta una persona, un grupo de personas o una comunidad que se haya visto o pueda verse afectada negativamente por un proyecto o programa financiado por el GCF;

   (d) Supervisar si las decisiones que tomó la Junta sobre la base de las recomendaciones que le extendió el MIR o los acuerdos alcanzados, en relación con reclamos o quejas a través de la resolución de problemas, se han implementado e informar sobre esa labor de seguimiento a la Junta;

   (e) Recomendar a la Junta la reconsideración de las políticas, los procedimientos, las directrices y los sistemas existentes del GCF basados en lecciones aprendidas o buenas prácticas internacionales;

(f) Compartir las mejores prácticas y brindar orientación general que pueda ser útil para las actividades de preparación y el proceso de acreditación del GCF y para apoyar el fortalecimiento de las capacidades de los mecanismos de rendición de cuentas o reparación de agravios de las EAD;

(g) Brindar educación e información al personal del GCF, a las partes interesadas pertinentes y al público.

3. Los objetivos del MIR, tal como se establecen en sus TdR, son los siguientes:

(a) aumentar la efectividad de las operaciones del GCF;

(b) responder a las preocupaciones de las personas que se ven perjudicadas por los proyectos o programas financiados por el GCF;

(c) aplicar los principios de justicia y equidad con todas las partes interesadas;

(d) ser independiente y transparente;

(e) ser rentable y rápido en la aplicación de una medida de reparación justa;

(f) ser complementario a otros sistemas de supervisión, auditoría, control de calidad y evaluación del GCF;

(g) seguir las mejores prácticas internacionales, en consonancia con los TdR y los PyD del MIR.

4. Al abordar los casos y hacer recomendaciones a la Junta, el MIR tendrá deberá intentar adoptar enfoques participativos y conciliatorios en la medida de lo posible, a efectos de garantizar que se puedan encontrar soluciones prácticas a través de la resolución de problemas, la revisión de cumplimiento y las medidas correctivas, según corresponda.

Estructura de gobernanza y gestión del MIR

5. El MIR está formado por un director, su personal y consultores. El director del MIR informa a la Junta y es responsable del funcionamiento eficaz y eficiente del MIR.

6. El personal y los consultores del MIR son nombrados por el director del MIR para llevar a cabo las funciones que se les asignen y para apoyar al MIR en el desempeño de sus funciones. El director del MIR separará las tareas mediante la asignación adecuada de funciones

u otros arreglos entre el personal o los consultores involucrados en la resolución de problemas y aquellos involucrados en la revisión de cumplimiento que se efectúa en el marco de los presentes PyD.

7. De acuerdo con sus TdR y estos PyD, el director del MIR puede desarrollar y expedir los procedimientos operativos de apoyo para que el MIR facilite la implementación de sus TdR y PyD, así como para asegurar el funcionamiento eficaz y eficiente del MIR. En caso de que haya un conflicto entre las disposiciones de los TdR y los PyD, prevalecerán los TdR.

PARTE II: SOLICITUDES DE RECONSIDERACIÓN DE PROYECTOS O PROGRAMAS A LOS QUE SE LES NEGÓ LA FINANCIACIÓN

Presentación de una solicitud de reconsideración

8. Un país en desarrollo al que la Junta le negó el financiamiento para un proyecto o programa específico en ese país por razones distintas a la falta de recursos puede volver a presentar la solicitud. Esto se puede realizar cuando la denegación se basó en un incumplimiento por parte del GCF de una política o procedimiento adoptado por la Junta, como aquellos adoptados en respuesta a la orientación de la Conferencia de las Partes (CP) en relación con cuestiones de políticas, prioridades del programa y criterios establecidos.

9. La autoridad nacional designada (AND) o un punto focal o cualquier entidad debidamente autorizada por el país en cuestión puede presentar una solicitud en representación de un país en desarrollo en virtud de las leyes y regulaciones del país.

Información que debe incluirse en una solicitud

10. El solicitante deberá asegurarse de que cualquier solicitud que presente contenga lo siguiente:

(a) el número y el título del proyecto o programa al que se le ha negado la financiación, a modo de identificación;

(b) las razones — si las hubiera— que le comunicaron al solicitante respecto de por qué la Junta le denegó el financiamiento;

(c) las circunstancias del incumplimiento de una política o procedimiento adoptado por la Junta que podría haber dado lugar a la decisión de la Junta de denegar la financiación al proyecto o programa pertinente, junto con las pruebas justificativas;

(d) una confirmación de que la entidad acreditada que presentó la propuesta está comprometida con la implementación del proyecto o programa, en caso de que este sea financiado por la Junta.

Procedimiento para presentar una solicitud

11. Se puede presentar una solicitud al MIR, enviándola a la dirección postal o dirección de correo electrónico del MIR que se publica en su sitio web. Se puede presentar una solicitud en cualquiera de los seis idiomas oficiales de las Naciones Unidas (ONU). En caso de que la solicitud esté en un idioma que no sea el inglés, debe ir acompañada de una traducción al inglés. La versión en inglés prevalecerá en caso de que haya inconsistencias.

12. La solicitud será revisada por el MIR solo si la recibe antes de que venza el plazo, es decir, antes de los sesenta (60) días naturales a partir de la fecha en la que la Secretaría del GCF envió la notificación a la AND o al punto focal correspondiente en la cual le comunicó la decisión de la Junta de denegar el financiamiento para un proyecto o programa determinado.

Plazos y procesos de revisión de una solicitud

13. Dentro de los cinco (5) días naturales posteriores a la recepción de una solicitud, el MIR enviará una comunicación por escrito al solicitante en la que acusará recibo. El MIR dejará asentada la solicitud en el registro del MIR.

14. Una vez enviado el acuse de recibo, el MIR considerará si la solicitud reúne los criterios establecidos en los párrafos 8 a 12 anteriores.

15. La determinación respecto de la aceptación o el rechazo se hará dentro de los treinta (30) días naturales a partir de la fecha del acuse de recibo. Durante esta fase, el MIR puede ofrecer al solicitante la oportunidad para que proporcione más información a efectos de que cumpla con los criterios establecidos. El MIR comunicará al solicitante su determinación sobre la aceptación, así como las razones. Si el MIR establece que la solicitud no es aceptable, deberá —dentro de los cinco (5) días naturales de haber comunicado la determinación— publicar su decisión en el sitio web del MIR, la cual debe estar acompañada de las razones. También informará su determinación a la Junta y no tomará más medidas al respecto.

16. Si el MIR determina que la solicitud es aceptable, informará a la Secretaría del GCF sobre dicha solicitud y la publicará junto con la determinación sobre la aceptación en el sitio web del MIR dentro de los cinco (5) días naturales posteriores a la emisión de la determinación. Esta información debe estar redactada, según corresponda, de conformidad con la Política de Divulgación de Información (PDI), y el MIR deberá informar al respecto a la Junta.

17. La determinación del MIR respecto de la aceptación o el rechazo de la solicitud es de naturaleza procesal. No representa un juicio sobre el merecimiento o el contenido de la solicitud.

18. Si la solicitud es aceptable, el MIR tomará las siguientes medidas:

(a) Dentro de los noventa (90) días naturales a partir del envío de la determinación al solicitante, el MIR analizará el contenido de la solicitud y, si es necesario, mantendrá reuniones o conversaciones con el solicitante. También hará lo propio con el personal y los consultores pertinentes del GCF, así como con otras partes interesadas, entre ellas, la entidad acreditada, la AND o el punto focal involucrado en el proyecto o programa correspondiente, con el fin de aclarar u obtener la información adicional que necesita para hallar la posibilidad de encontrar una resolución.

(b) Si se llega a una resolución —dentro de los veintiún (21) días naturales— el MIR presentará un informe a la Junta para su consideración, junto con una descripción de la resolución y las recomendaciones, según corresponda.

(c) Si, al cabo de dicho período de noventa (90) días naturales, no se llega a una resolución, el MIR dispondrá de sesenta (60) días naturales más a partir de ese momento para investigar la solicitud y presentar un informe a la Junta para su consideración. El informe comprenderá la recomendación, con los respectivos motivos, respecto de si la Junta debería reconsiderar la decisión de financiación que había tomado en relación con el proyecto o programa en cuestión.

(d) En el informe mencionado en el apartado (c) del párrafo 18 anterior, se deberá incluir la siguiente información:

i. La decisión original de la Junta en la que denegó la financiación;

ii. Un resumen de la solicitud;

iii. Un resumen de las medidas y las decisiones que tomó el MIR;

iv. Las conclusiones del MIR en relación con la solicitud, junto con sus recomendaciones.

19. La Junta considerará dicho informe lo antes posible o en la próxima reunión que celebre tras haberlo recibido y, a tenor del informe, podrá considerar la solicitud y luego tomar las medidas necesarias para implementar la recomendación del MIR. Si la Junta considera la solicitud, comunicará su decisión al director del MIR, quien luego informará al respecto al solicitante y a las demás partes interesadas que hubiera. Si, luego de considerar la solicitud, la Junta decide financiar el proyecto o programa, el MIR cerrará el caso, y la Secretaría del GCF reanudará el procesamiento del proyecto o programa de acuerdo con las reglas y los procedimientos pertinentes. Si la Junta se niega a reconsiderar su decisión de financiamiento, o bien rechaza o no aprueba el financiamiento para el proyecto o programa, el MIR cerrará el caso.

PARTE III: RECLAMOS O QUEJAS DE QUIENES SE VEN AFECTADOS O PUEDEN VERSE AFECTADOS POR PROYECTOS O PROGRAMAS FINANCIADOS POR EL GCF

Presentación de un reclamo o una queja

20. Una persona o un grupo de personas o una comunidad, que se haya visto o pueda verse afectada por los efectos adversos de un proyecto o programa financiado por el GCF, puede presentar un reclamo o queja[1].

21. Un representante, a quien el reclamante haya debidamente delegado la autoridad para que actúe en su nombre, o el Gobierno del reclamante puede presentar un reclamo o una queja en representación suya.

22. En todos los casos, el MIR facilitará la participación de un reclamante en sus procesos en virtud de la parte III de estos PyD, reconociendo que generalmente el reclamante tiene un interés directo en los beneficios y efectos adversos de un proyecto o programa financiado por el GCF.

Exclusiones

23. El MIR no procesará ningún reclamo o queja en torno a un proyecto o programa financiado por el GCF que reciba al cumplirse una de las fechas siguientes o tras haber transcurrido este período: (a) dos (2) años a partir de la fecha en que el reclamante se enteró de los efectos adversos mencionados en el párrafo 20 anterior o (b) dos (2) años a partir del cierre del proyecto o programa financiado por el GCF.

24. Un reclamo o una queja que reciba el MIR no reunirá las condiciones (véanse los párrafos 30 a 35 a continuación) si corresponde a una o más de las siguientes exclusiones:

1 El proyecto o programa financiado por el GCF también se refiere a aquel que el GCF está considerando seriamente financiar.

(a) un reclamo o una queja con respecto a un proyecto o programa en el que el GCF no tuvo participación financiera;

(b) un reclamo o una queja en torno a asuntos que el MIR ya concluyó, a menos que el reclamante haya presentado otra información sustancial o pruebas de las que no disponía cuando el MIR consideró previamente el asunto;

(c) una queja o reclamo malicioso, fútil o fraudulento;

(d) una queja o reclamo para obtener una ventaja competitiva;

(e) una queja o reclamo con respecto a asuntos relativos a actividades del GCF que no están vinculadas con un proyecto o programa financiado por el GCF, por ejemplo, cuestiones que tengan que ver con la administración y la gestión de los recursos humanos;

(f) una queja o reclamo sobre acusaciones de prácticas prohibidas que son manejadas por otras unidades del GCF, como la Unidad de Integridad Independiente;

(g) Una queja o reclamo anónimo;

(h) Una queja o reclamo que solo guarde relación con la idoneidad de las políticas y los procedimientos operativos del GCF.

Información proporcionada en un reclamo o queja

25. No existen requisitos formales para presentar una queja o un reclamo. Sin embargo, se debe proporcionar el nombre, la dirección, el número de teléfono, la dirección de correo electrónico y otra información de contacto del reclamante. Si es otra persona o entidad la que presenta la queja o el reclamo en representación de un reclamante, se debe suministrar la identificación del reclamante en cuyo nombre se presenta la queja o el reclamo. Además, se deben entregar pruebas que demuestren que el reclamante autoriza a que se presente la queja o el reclamo, así como el reconocimiento de esa autorización por parte de la persona o entidad en cuestión. Además, el reclamante debe brindar la siguiente información:

(a) El nombre, la ubicación y la naturaleza del proyecto o programa que ha causado o puede causar efectos adversos;

(b) Una breve explicación de cómo el reclamante se ha visto o puede verse afectado negativamente por el proyecto o programa financiado por el GCF;

(c) Una indicación de si el reclamante solicita la confidencialidad.

26. Además, cuando sea posible, el reclamante tal vez desee incluir:

(a) Una descripción de las políticas y los procedimientos operativos pertinentes del GCF, si se conocen, respectos de las cuales el reclamante alega que no se han cumplido;

(b) Una descripción de otros instrumentos, como el acceso a mecanismos de reparación o reclamación de la entidad acreditada u otros procesos de resolución de controversias, si los hay, a los que el reclamante ha recurrido o tiene la intención de recurrir para resolver las inquietudes, así como la estrategia de reparación —si la hubiera— que ya se aplicó a través de estos instrumentos;

(c) Otra información relevante, como documentos, informes periodísticos, fotografías, videos y grabaciones, si las hubiera, que puedan ayudar o facilitar el procesamiento de la queja o el reclamo por parte del MIR.

Presentación de un reclamo o queja

27. Se puede presentar una queja o un reclamo al MIR a través de cualquier medio, por ejemplo, se puede usar un formulario de quejas en línea, correo postal, correo electrónico, grabación de voz o video, o bien, llamar a una línea directa gratuita si el MIR hubiera designado una para ese propósito.

28. Se puede presentar una queja o un reclamo en cualquier idioma que utilice el reclamante. Cuando la queja o el reclamo esté redactado en un idioma que no sea el inglés y el reclamante no pueda enviar una traducción, el MIR lo traducirá al inglés. El MIR puede extender los plazos establecidos en estos PyD para que pueda cumplir con este requisito.

29. El MIR brindará confidencialidad a un reclamante o un representante, si así lo solicita el reclamante, siempre que, en el caso de un representante, el MIR esté convencido de que la solicitud de confidencialidad esté justificada en las circunstancias del caso (véanse los párrafos 96 a 98 debajo).

Determinación respecto de la aceptación o el rechazo de un reclamo o queja

30. Dentro de los cinco (5) días naturales a partir de la recepción de una queja o el reclamo, el MIR enviará al reclamante o representante, cuando este haya sido debidamente autorizado, un acuse de recibo y dejará asentada la queja o el reclamo en el registro del MIR.

31. Una vez enviado el acuse de recibo, el MIR deberá considerar si la queja o el reclamo cumple con los criterios establecidos en los párrafos 20, 21, 23 y 24 anteriores.

32. La determinación respecto de la aceptación o el rechazo se hará dentro de los treinta (30) días naturales a partir de la fecha del acuse de recibo. Durante esta fase, el MIR le dará al reclamante la oportunidad para que aporte más información a efectos de que cumpla con los criterios establecidos. El MIR comunicará al reclamante su determinación respecto de la aceptación o el rechazo, con las correspondientes razones. Si el MIR determina que la queja o el reclamo no es aceptable, no tomará ninguna otra medida en lo tocante al asunto.

33. El MIR informará a la Secretaría del GCF cuando una queja o reclamo sea aceptado. El MIR también informará a la Junta su determinación respecto de la aceptación o el rechazo en los informes periódicos de actividad que el MIR envía a la Junta.

34. El MIR publicará su determinación en su sitio web dentro de los cinco (5) días naturales posteriores a su resolución. Además, cuando se determina que una queja o un reclamo es aceptable, el MIR, dentro de los cinco (5) días naturales posteriores a la determinación, publicará la queja o el reclamo en el sitio web del MIR, donde redactará la información, según corresponda, de acuerdo con la PDI y respetando las solicitudes de confidencialidad, si las hubiera.

35. La determinación del MIR respecto de la aceptación o el rechazo de la solicitud es de naturaleza procesal. No representa un juicio sobre el merecimiento o el contenido de la queja o el reclamo.

Pasos iniciales para abordar un reclamo o una queja

36. Cuando se determine que una queja o un reclamo es aceptable, el MIR, dentro de los sesenta (60) días naturales, se comunicará con el reclamante y, como parte de esta interacción, podría acordar reuniones en el lugar donde se encuentra el reclamante o el proyecto o programa, con los siguientes fines:

(a) comprender los problemas que se citan en la queja;

(b) suministrar más información sobre la resolución de problemas y la revisión de cumplimiento;

(c) determinar si al reclamante le gustaría continuar con la resolución de problemas o la revisión de cumplimiento;

(d) asegurarse de que el reclamante pueda tomar una decisión informada.

Si durante su relación con los reclamantes, otras personas afectadas de manera similar están interesadas en unirse a la queja y el primer reclamante no tiene objeciones al respecto, el MIR puede agregarlos como reclamantes. Si el primer reclamante se opone, el MIR informará a las demás personas afectadas que pueden presentar una queja o un reclamo por separado, según lo dispuesto en los TdR.

El MIR también acudirá a otras partes interesadas, que generalmente incluyen al GCF, la AND o el punto focal, la entidad acreditada y la entidad de ejecución, para comprender mejor los problemas y el contexto, según sea apropiado. Durante dicha interacción, el MIR también procurará obtener información del GCF, la AND o el punto focal, la entidad acreditada y la entidad de ejecución sobre si se han tomado o se tomarán medidas para atender la queja o el reclamo. El MIR puede, cuando corresponda, ofrecer al reclamante y a otras partes interesadas[2] la posibilidad de solucionar el problema con miras a encontrar una solución práctica que pueda abordar la queja o el reclamo. En consulta con las partes[3], el MIR publicará en su sitio web un informe sobre el acuerdo para buscar una solución al problema, dentro de los cinco (5) días naturales posteriores a la obtención de dicho acuerdo.

2 Para conocer la definición de «parte interesada», véase el párrafo 49 a continuación.
3 Para conocer la definición de «partes», véase el párrafo 49 a continuación.

37. Si el reclamante rechaza la posibilidad de buscar una solución al problema, o si esta es inviable porque alguna de las partes interesadas la rechaza, el MIR deberá, dentro de los cinco (5) días naturales de haber recibido el rechazo, someter la queja o el reclamo a una revisión de cumplimiento de acuerdo con las disposiciones de los párrafos 50 a 70 siguientes. Dentro de los cinco (5) días naturales posteriores a la decisión de enviar el reclamo o la queja para que se someta a la revisión de cumplimiento, en consulta con las otras partes interesadas, el MIR publicará en su sitio web un informe sobre esta decisión y el resultado del proceso de resolución de problemas.

Resolución de problemas

38. La resolución de problemas es un proceso participativo y flexible, centrado en ayudar a las partes a encontrar o desarrollar una solución eficaz a las preocupaciones planteadas por el reclamante. El enfoque del proceso de resolución de problemas es abordar las preocupaciones que dieron lugar al reclamo o la queja de una manera que se atiendan los intereses del reclamante y de las demás partes, de un modo que persiga la satisfacción mutua. Si bien el proceso de resolución de problemas puede buscar identificar quién puede tomar una acción constructiva, no intenta determinar la culpabilidad.

39. La resolución de problemas es un proceso voluntario, y el MIR solo lo utilizará con el acuerdo del reclamante y de las demás partes.

40. Los procesos de resolución de problemas varían en duración, según la naturaleza, la complejidad y el alcance de los problemas y otros factores. El MIR trabajará con las partes para establecer un calendario razonable para el proceso y se esforzará por trabajar de manera eficiente y expeditiva para ayudar a las partes a encontrar soluciones a las inquietudes planteadas. El calendario del proceso podrá ampliarse por acuerdo de las partes y el MIR. Sin embargo, la resolución de problemas normalmente debe completarse dentro de un (1) año a partir del acuerdo de las partes de llevarla a cabo.

41. Cuando el MIR decide que el progreso ya no es posible o si la resolución de problemas no representa un uso eficiente de sus recursos, el MIR puede terminar el proceso después de proporcionar una notificación por escrito a las partes. El MIR consultará a las partes para llegar a tal decisión.

42. Los métodos o enfoques que puede aplicar el MIR cuando lleva a cabo la resolución de problemas incluyen: (i) el diálogo consultivo; (ii) el intercambio de información con las partes; (iii) la investigación conjunta de los hechos, y (iv) conciliación o mediación por parte de un tercero neutral designado por el MIR.

43. El resultado de la resolución exitosa de problemas se reflejará en un acuerdo por escrito o una serie de acuerdos por escrito, según corresponda, entre algunas o todas las partes del proceso de resolución de problemas. Las partes del acuerdo implementarán las acciones acordadas, según corresponda.

44. Sujeto al párrafo 46 a continuación, el MIR, dentro de los siete (7) días naturales a partir de la conclusión del acuerdo o serie de acuerdos, informará a la Junta sobre el resultado de la resolución del problema y, si las partes así lo autorizan, enviará una copia del (o los) acuerdo(s) a la Junta. Por lo general, los acuerdos entrarán en vigor en la fecha en que sean celebrados por las partes.

45. Si un acuerdo alcanzado a través de la resolución de problemas requiere una decisión de la Junta con respecto a cualquier proyecto o programa, dicho acuerdo se presentará a la Junta para su aprobación. Cuando el GCF sea parte de un acuerdo, el MIR presentará el acuerdo a la Junta para su información.

46. El MIR asentará los acuerdos alcanzados a través de la resolución de problemas en el registro del MIR, y el contenido de los acuerdos será publicado por el MIR, si las partes dan su consentimiento. En caso contrario, el MIR asentará el resultado de la resolución del problema en el registro del MIR y publicará una notificación de la celebración del acuerdo.

47. Al llegar a un acuerdo de conformidad con el proceso de resolución de problemas, las partes del acuerdo deberán velar por que el acuerdo no infrinja las políticas del GCF o las leyes nacionales

de las partes o los compromisos internacionales del país en cuestión en virtud de los tratados o acuerdos bilaterales o internacionales a los que el país adhiere.

48. Si la resolución del problema no da como resultado un acuerdo, o si la resolución del problema no es en absoluto o del todo fructífera, la queja o el reclamo, o alguna parte de este que aún no se hayan tratado, se enviará para que se efectúe la revisión de cumplimiento dentro de los siete (7) días naturales posteriores a la conclusión de la resolución de problemas, y el sitio web del MIR se actualizará en consecuencia dentro de los cinco (5) días naturales posteriores a la decisión de haber enviado la queja o el reclamo para la revisión de cumplimiento.

49. A los efectos de la resolución de problemas en los párrafos 36 a 37 anteriores y en los párrafos 56 y 95 siguientes, la frase «partes interesadas» se refiere a personas o entidades que tienen interés en los asuntos del caso o la capacidad o el poder para influir en un proyecto o programa del GCF. A los efectos de los párrafos 36 a 48 anteriores y del párrafo 95 siguiente, las partes interesadas que son necesarias para obtener resultados favorables en un proceso de resolución de problemas y están participando en dicho proceso se denominan «partes».

Revisión de cumplimiento

50. Al realizar la revisión de cumplimiento, el MIR se centrará en examinar si el proyecto o programa financiado por el GCF no ha cumplido con las políticas y los procedimientos operativos aplicables del GCF y si dicho incumplimiento ha causado o puede causar efectos adversos al reclamante.

51. Dentro de los catorce (14) días naturales posteriores a la remisión de una queja o un reclamo para que se efectúe la revisión de cumplimiento, el MIR enviará —al director ejecutivo de la Secretaría del GCF— la queja o el reclamo, redactado según sea necesario para respetar los acuerdos de confidencialidad pactados, si corresponde, junto con cualquier información sobre el incumplimiento de las políticas o los procedimientos operativos del GCF que haya aportado el reclamante o identificado el MIR. Además, deberá acompañarlo con una solicitud de respuesta.

52. El director ejecutivo de la Secretaría del GCF, en consulta con la entidad acreditada pertinente, según corresponda, enviará una respuesta al MIR dentro de los veintiún (21) días naturales a partir de haber recibido la solicitud de respuesta del MIR. El MIR deberá proporcionar una copia de esta respuesta al reclamante. En su respuesta, la Secretaría del GCF deberá suministrar información:

(a) relacionada con las declaraciones de los hechos y las acusaciones contenidas en la queja o el reclamo;

(b) sobre las medidas adoptadas por la Secretaría del GCF para garantizar el cumplimiento de las políticas y procedimientos operativos aplicables del GCF, incluidos los identificados por el reclamante o el MIR;

(c) sobre las medidas correctivas, si las hubiera, que la Secretaría del GCF pueda haber tomado o tenga la intención de tomar para asegurar el cumplimiento de tales políticas o procedimientos, según corresponda.

53. Dentro de los veintiún (21) días naturales posteriores a la recepción de dicha respuesta, el MIR llevará a cabo una evaluación de cumplimiento para considerar si existen pruebas *prima facie* de que el reclamante se haya visto afectado o pueda verse afectado por los efectos adversos que generaron el incumplimiento del proyecto o programa financiado por el GCF con las políticas y los procedimientos operativos del GCF. El MIR también elaborará un informe de evaluación de cumplimiento en ese período.

54. El informe de evaluación de cumplimiento se proporcionará al reclamante, así como al director ejecutivo de la Secretaría del GCF, y se hará público en el sitio web del MIR dentro de los cinco (5) días naturales posteriores.

55. Si el informe de evaluación de cumplimiento concluye que existen pruebas *prima facie* de los efectos adversos de un proyecto o programa financiado por el GCF o de su falta de cumplimiento con las políticas y los procedimientos operativos del GCF, el MIR iniciará una investigación de cumplimiento. En tal caso, el informe de evaluación del cumplimiento también establecerá el alcance de la investigación de cumplimiento.

56. Como parte de su investigación de cumplimiento, el MRI recopilará información, según corresponda, de todas las partes interesadas y los testigos involucrados, incluido el denunciante,

la Secretaría y el personal de GCF, la AND o el Punto Focal, la AE, la Entidad Ejecutora y otros paneles independientes de GCF.

57. Una investigación de cumplimiento puede incluir revisión de documentos, reuniones, discusiones, visitas al sitio, recolección de evidencia y obtención de opiniones de expertos, según corresponda.

58. Luego de la investigación de cumplimiento, el MRI preparará un borrador del informe de cumplimiento que generalmente incluye lo siguiente:

(a) Un resumen de la queja o el reclamo y los problemas planteados;

(b) Un resumen de la respuesta de la Secretaría de GCF;

(c) Un resumen de las políticas y los procedimientos operativos aplicables de GCF;

(d) Una descripción de los procedimientos y métodos de investigación seguidos por el MRI;

(e) Un resumen y evaluación de la evidencia relevante;

(f) Las conclusiones del MRI sobre las cuestiones planteadas en la queja o el reclamo;

(g) Recomendaciones sobre acciones correctivas según corresponda;

(h) Información adicional, lecciones aprendidas y recomendaciones según corresponda y de acuerdo con sus términos de referencia.

59. El borrador del informe de cumplimiento del MIR tendrá como anexos la queja o el reclamo y la respuesta de la Secretaría del GCF.

60. El borrador del informe de cumplimiento del MIR se entregará al reclamante y al director ejecutivo de la Secretaría del GCF para que viertan sus comentarios, si los hubiera, los cuales deben entregarse dentro de los veintiún (21) días naturales posteriores a la recepción del informe. El borrador del informe de cumplimiento del MIR también se suministrará a la entidad acreditada correspondiente cuando el informe contenga recomendaciones que atañan a esta entidad. Los propósitos principales de esta oportunidad de poder comentar son permitir que el reclamante, la Secretaría del GCF y la AE proporcionen sus opiniones sobre las declaraciones de los hechos y las conclusiones de hecho, así como sobre las recomendaciones, en el borrador del informe de cumplimiento.

61. El MIR tomará en consideración los comentarios recibidos y presentará un informe final de cumplimiento con las conclusiones y las recomendaciones, si las hubiera, para que la Junta las considere.

62. El tiempo requerido para la investigación de cumplimiento del MIR variará según la naturaleza, la complejidad y el alcance del proyecto o programa financiado por el GCF y los supuestos efectos adversos e incumplimientos. Sin embargo, una investigación de cumplimiento normalmente debe completarse dentro de un (1) año de la publicación del informe de evaluación de cumplimiento del MIR en su sitio web como se menciona en el párrafo 54 anterior.

63. La Junta considerará el informe de cumplimiento final y podrá tomar la decisión que considere apropiada, con base en las conclusiones y las recomendaciones contenidas en el informe de cumplimiento final. Si la Junta decide considerar la queja o el reclamo a la luz de este informe final, también puede tomar medidas para incorporar las recomendaciones del MIR. La Junta deberá tomar cualquiera de estas medidas dentro de los treinta (30) días naturales a partir de la fecha de distribución del informe a la Junta sin objeciones, de conformidad con las disposiciones pertinentes de las normas de procedimiento de la Junta.

64. Dentro de los diez (10) días naturales a partir del día en que la Junta toma una decisión sobre el informe de cumplimiento final presentado por el MIR, se pondrá a disposición del reclamante una copia del informe de cumplimiento final y se publicará en el sitio web del MIR. Se pondrá a disposición del reclamante una copia de la decisión de la Junta sobre el informe de cumplimiento final, que se publicará en el sitio web del MIR dentro de los cinco (5) días naturales a partir de la fecha en que la Secretaría publica la decisión de la Junta.

65. El reclamante o cualquier otra persona no tendrá derecho a solicitar otro recurso o revisión del informe de cumplimiento final que el MIR presenta a la Junta. Tampoco podrá hacer lo propio frente a cualquier decisión tomada por la Junta con respecto a la queja o al reclamo que se menciona en el informe de cumplimiento final.

66. Cuando la decisión de la Junta comprenda la elaboración de un plan de medidas correctivas, será obligación de la Secretaría del GCF —dentro de los sesenta (60) días naturales siguientes a la decisión de la Junta— desarrollar un borrador del plan de medidas correctivas. En este borrador

deberá proponer las medidas apropiadas que debe tomar el GCF, la AE o la entidad de ejecución para que el proyecto o programa financiado por el GCF cumpla con las políticas y los procedimientos operativos del GCF o para proporcionar las medidas de reparación según lo establecido en la decisión de la Junta.

67. El desarrollo del borrador del plan de medidas correctivas se llevará a cabo a través de un proceso que incluye la consulta con el MIR (y a través del MIR, el reclamante), la AE o (según corresponda a través de la AE) la entidad de ejecución. Se proporcionará una copia del borrador del plan de medidas correctivas al MIR, al reclamante, a la AE o la entidad de ejecución a efectos de que brinden sus comentarios dentro de un plazo mínimo de diez (10) días. La Secretaría del GCF tomará en cuenta los comentarios recibidos y preparará un plan de medidas correctivas final dentro de los diez (10) días naturales posteriores a la recepción de los comentarios, con el acuerdo del MIR. El MIR deberá comunicar a la Junta si necesitara más orientación sobre cualquier caso en el que, después de las consultas mencionadas anteriormente, la Secretaría del GCF no pueda llegar a un acuerdo con el MIR sobre el plan de medidas correctivas final.

68. La Secretaría del GCF, implementará el plan de medidas correctivas final, en la medida que esté dentro de su control, de manera expeditiva. Asimismo, tomará las medidas razonables para exigir que la misma AE —o a través de la AE que ejerza cualquier derecho pertinente en virtud de sus acuerdos con la entidad de ejecución—, la entidad de ejecución, según corresponda, implemente las medidas correctivas pertinentes especificadas en el plan de medidas correctivas final que estén bajo su control. El MIR informará a la Junta de cualquier caso del que tenga conocimiento en el que un plan de medidas correctivas final, o cualquier parte de este, no pueda implementarse o no se esté implementando.

69. Una vez que el MIR acepta el plan de medidas correctivas final, se publicará en el sitio web del MIR dentro de los cinco (5) días naturales posteriores a dicho acuerdo.

70. El hecho de llegar a un acuerdo con el MIR, como se indica en el párrafo 67 anterior, con respecto al plan de medidas correctivas final no impedirá que el MIR recomiende mejoras a este plan final, si es necesario, durante su puesta en marcha. Cuando el MIR recomiende mejoras a un plan de medidas correctivas final, la Secretaría tomará las medidas apropiadas para enmendar dicho plan, y los párrafos 67 a 69 anteriores se aplicarán *mutatis mutandis* con respecto a dicha enmienda.

Procedimientos iniciados por el MIR

71. Si el MIR:

(a) recibe información de una fuente confiable de que un proyecto o programa financiado por el GCF ha generado un efecto adverso o puede afectar a una persona, grupo de personas o comunidad;

(b) dicha información, de ser cierta, plantearía un riesgo significativo para la reputación del GCF;

(c) si las personas que sufren los efectos negativos no pueden acceder al MIR;

podrá decidir, sobre la base de la prueba *prima facie*, iniciar un procedimiento en virtud de este párrafo. La decisión del MIR deberá contener los detalles requeridos en los apartados (a) a (c) de este párrafo, así como la prueba *prima facie* en la que se basa la decisión. Esta decisión se publicará en el sitio web de MIR dentro de los cinco (5) días naturales.

72. Si el MIR decide iniciar un procedimiento de acuerdo con los criterios establecidos anteriormente, la información recibida se tratará como una queja o un reclamo aceptable según el párrafo 31 anterior y se procesará como tal. Para este propósito, el MIR puede adaptar los procesos de resolución de problemas o de revisión de cumplimiento establecidos anteriormente, según sea necesario.

Seguimiento

73. El MIR supervisará la implementación de lo siguiente:

(a) los acuerdos concluidos mediante la resolución de problemas;

(b) los planes de medidas correctivas finales;

(c) las decisiones que la Junta tomó a partir de las recomendaciones del MIR en relación con quejas o reclamos.

74. El marco de tiempo del seguimiento será específico del proyecto o programa y, a menos que el MIR lo extienda, no excederá los tres (3) años.

75. Los métodos de seguimiento pueden incluir:

(a) consultas con el reclamante, la Secretaría del GCF, la AND o el punto focal, la AE, la entidad de ejecución y otras partes interesadas;

(b) revisión de documentos;

(c) opiniones de expertos,

(d) visitas al sitio.

El MIR también puede considerar cualquier información recibida del reclamante y otras partes interesadas a este respecto.

76. Cuando el MIR supervise la implementación de los acuerdos a los que se hace referencia en el apartado (a) del párrafo 73, lo hará en consulta con las partes. A menos que la Junta o el MIR especifiquen un cronograma diferente, el MIR presentará informes de seguimiento a la Junta anualmente y los publicará en el sitio web del MIR dentro de los cinco (5) días naturales. Antes de presentar el informe de seguimiento a la Junta, el MIR pondrá a disposición de las partes del acuerdo un borrador de este informe y les dará un tiempo razonable para que brinden sus comentarios.

77. Cuando el MIR realice el seguimiento de la implementación del plan de medidas correctivas final mencionado en el apartado (b) del párrafo 73, la Secretaría del GCF presentará informes de progreso al MIR, como se establece en dicho plan. El MIR informará a la Junta sobre la implementación de la decisión de la Junta y el plan de medidas correctivas final, así como brindará sus observaciones o los hallazgos sobre los avances conseguidos para que el proyecto o programa financiado por el GCF cumpla con las políticas y los procedimientos operativos del GCF. A menos que la Junta o el MIR especifiquen un cronograma diferente, el MIR presentará un informe de seguimiento a la Junta anualmente y los publicará en el sitio web del MIR dentro de los cinco (5) días naturales. Salvo que se trate de una situación en la que un informe de seguimiento requiera la atención urgente de la Junta, el MIR pondrá un borrador del informe de seguimiento a disposición del reclamante, la Secretaría del GCF, la AE o la entidad de ejecución, y les concederá un plazo de treinta (30) días naturales para que comenten al respecto antes de presentar el informe de seguimiento a la Junta.

78. Al finalizar el período de seguimiento, el último informe de seguimiento que presente el MIR dará por finalizado el proceso de resolución de problemas o la revisión de cumplimiento, según sea el caso.

Idioma local del reclamante

79. Es preciso traducir al idioma del reclamante todos los informes del MIR que se divulguen públicamente en relación con una queja o un reclamo, incluidas las determinaciones respecto de su aceptación o rechazo, los acuerdos alcanzados a través de la resolución de problemas, los informes de evaluación de cumplimiento, los informes de investigación de cumplimiento y los informes de seguimiento, junto con otra documentación que sea necesaria para facilitar la comunicación.

Represalias

80. El GCF no tolera las represalias que se cometen contra un reclamante o cualquier otra persona involucrada en un proceso del MIR.

81. El MIR reconoce que un reclamante, los testigos y las otras partes asociadas con una queja o un reclamo que está siendo procesado por el MIR pueden enfrentar riesgos de represalias. El MIR se esforzará por minimizar el riesgo de represalias en relación con la implementación de sus funciones, reconociendo al mismo tiempo que existen límites a su capacidad para proteger a quienes enfrentan riesgos de represalias. El MIR no pretende reemplazar a los órganos judiciales nacionales o internacionales, los servicios de protección y las fuerzas de seguridad, cuyas funciones incluyen proteger al público en tales situaciones.

82. El MIR, junto con la Secretaría del GCF, tomará todas las medidas posibles que estén a su alcance para proteger al reclamante, los testigos y las otras partes involucradas de las represalias asociadas con una queja o un reclamo procesado por el MIR.

83. El MIR deberá desarrollar procedimientos operativos de apoyo que sean consistentes con los TdR del MIR y estos PyD para facilitar la aplicación de las disposiciones relativas a las represalias.

Cooperación entre el MIR y los mecanismos de rendición de cuentas o reparación de agravios de las entidades acreditadas

84. El MIR cooperará y colaborará con los mecanismos de rendición de cuentas o reparación de agravios de las AE en el desempeño de sus funciones, de la siguiente manera:

(a) Por un lado, el MIR y, por el otro, los mecanismos de rendición de cuentas o reparación de agravios de las respectivas AE cumplirán cada uno con sus deberes y ejercerán sus facultades y funciones, de acuerdo con las políticas y los procedimientos que les correspondan. Con este fin, cada AE y el GCF promoverán la cooperación entre el MIR y los mecanismos de rendición de cuentas o reparación de agravios de las respectivas AE y les brindarán asistencia razonable en el desempeño de sus funciones.

(b) Un reclamante afectado por un proyecto o programa financiado por el GCF puede presentar una queja o un reclamo ante el MIR o el mecanismo de rendición de cuentas o reparación de agravios de una AE. En tal situación, el MIR y el mecanismo de rendición de cuentas o reparación de agravios de la AE tratará la queja o el reclamo de la siguiente manera:

i. El MIR se encargará de las quejas o reclamos relacionados con la acción o inacción del GCF o un supuesto incumplimiento de las políticas y los procedimientos operativos del GCF;

ii. Los mecanismos de rendición de cuentas o reparación de agravios de las AA atenderán las quejas o reclamos relacionados con el incumplimiento de las políticas y los procedimientos operativos de la AE;

iii. En el caso de que el mismo reclamante o diferentes reclamantes presenten una queja o un reclamo similar ante el MIR y ante uno o más

mecanismos de rendición de cuentas o reparación de agravios de las AE, el MIR y estos mecanismos pueden establecer disposiciones sobre cómo abordar esas quejas o reclamos de manera expeditiva, eficiente y rentable.

PARTE IV: DISPOSICIONES GENERALES

Sistema de gestión de casos (SGC) y registro del MIR

85. El MIR establecerá y mantendrá un SGC eficaz.

86. El MIR mantendrá un registro de casos basado en la web (el registro) que se pueda buscar, sea fácil de usar y de acceso público. El registro se integrará adecuadamente con el SGC y será accesible a través del sitio web del MIR.

87. A menos que se indique lo contrario en estos PyD, todos los pasos procesales clave relacionados con cada caso se divulgarán públicamente de inmediato a través del registro y el sitio web del MIR, junto con la información relacionada y la documentación que se debe divulgar en virtud de estos PyD u otras políticas y procedimientos operativos del GCF.

88. El asentamiento de cualquier queja o reclamo en el registro es un paso administrativo y no significa que la queja o el reclamo reúna las condiciones para pasar al proceso de resolución de problemas o la revisión de cumplimiento. Asimismo, la inscripción de una solicitud en el registro no significa que cumple con los criterios necesarios para que la Junta la vuelva a considerar.

Acceso al MIR y costos de participación

89. Cualquier persona o entidad puede comunicarse con el MIR, de forma confidencial si así lo solicita, antes de presentar una solicitud, queja o reclamo, para obtener aclaraciones u orientación sobre estos PyD o sobre cómo acceder al MIR.

90. Un país en desarrollo puede —tras la decisión que tome la Junta sobre la base de la recomendación del MIR— recibir el reembolso de los costos razonables que conlleva la presentación de una solicitud ante el MIR, si la solicitud se aprueba. Dicho reembolso tendrá lugar al final del procedimiento, sujeto a la verificación de los gastos reclamados. Los costos pueden cubrir gastos de bolsillo y costos profesionales razonables directamente asociados con la presentación y el seguimiento de una solicitud.

91. El MIR asumirá los costos de llevar a cabo la resolución de problemas, la revisión de cumplimiento y el seguimiento, así como los costos de asegurar la participación significativa de los reclamantes, los testigos y las partes interesadas en la resolución de problemas, la revisión de cumplimiento o el seguimiento.

92. A los efectos de las disposiciones sobre costos del párrafo 91, la expresión «partes interesadas» alude a una persona, un grupo de personas o una comunidad que se ve o puede verse directamente afectada por la implementación o el resultado de un proyecto o programa financiado por el GCF que se está considerando en el marco de una queja o un reclamo. Son quienes participan o han participado en la resolución de problemas, la revisión de cumplimiento o el seguimiento de alguna manera que no sea como reclamante.

Criterio de prueba

93. A menos que se indique lo contrario o esté necesariamente implícito en estos PyD, siempre que se requiera que el MIR realice una determinación sobre un hecho, una exposición de los hechos o asunto en relación con una solicitud, o una queja o un reclamo, el MIR utilizará el estándar de «preponderancia de las pruebas». Esta es una evaluación de si un hecho o asunto en consideración tiene más probabilidades de ser cierto que falso.

94. Si se evitan, obstruyen o dificultan las tareas del MIR en materia de recopilación de pruebas e información para atender una solicitud, una queja o un reclamo, o si la información que es de relevancia para el caso que está siendo procesado por el MIR se retiene de otra manera, el MIR puede hacer determinaciones sobre el hecho sobre la base de las mejores pruebas disponibles. En tal caso, el MIR utilizará toda la información disponible y puede hacer suposiciones apropiadas y sacar las inferencias apropiadas para completar su trabajo. El MIR presentará el mejor y más detallado análisis posible después de agotar los medios alternativos más rentables y lógicos para adquirir la información necesaria. En las situaciones descritas anteriormente, el MIR puede conceder un menor peso a las pruebas, a la información y a los puntos de vista de aquellos que impiden, obstruyen u obstaculizan su labor o a quienes se niegan a entregarle la información y las pruebas. En su informe presentado a la Junta sobre una solicitud, una queja o un reclamo, el MIR señalará las dificultades para acceder a la información correspondiente, así como a los actores que causaron estas dificultades, si los hubiere.

Plazos

95. Se deberán respetar los plazos que se establecen en los presentes PyD, salvo que el MIR conceda una prórroga o bien que la Junta o el Comité de la Junta los extienda cuando se trata de plazos que se imponen sobre ellos. Los plazos pueden prorrogarse por un buen motivo que sea necesario para asegurar el procesamiento pleno y adecuado de un caso. Las prórrogas se otorgarán en consulta con las partes durante la resolución del problema. Cualquier prórroga de los plazos por parte del MIR se hará por escrito con los motivos y se anotará en el registro del MIR y se comunicará al solicitante, al reclamante, a la Secretaría del GCF y a otras partes, según corresponda.

Acceso a la información, confidencialidad y divulgación

96. Sujeto a estos PyD, el uso y la divulgación de información por parte del MIR se hará de acuerdo con la PDI y otras políticas y procedimientos de la Junta que rigen la divulgación y la confidencialidad de la información.

97. El MIR reconoce y respeta el derecho del reclamante a la confidencialidad (que se extiende a la confidencialidad de un representante autorizado cuando lo solicita el reclamante, pero sujeto a la consideración del MIR de la justificación), incluida la confidencialidad de las identidades y la información proporcionada al MIR. En situaciones en las que es posible que sea necesario revelar el nombre y la identidad de un reclamante o representante para procesar la queja o el reclamo, o para brindar la reparación correspondiente, el MIR consultará de forma proactiva con el reclamante o el representante y solo divulgará dicha información con su consentimiento. Cuando no se pueda poner a disposición de la Secretaría del GCF información sustancial relacionada con una queja o un reclamo durante una revisión de cumplimiento o seguimiento debido a una solicitud de confidencialidad, el MIR determinará el peso relativo que se le dará a dicha información durante la revisión el cumplimiento o el seguimiento. Mientras aguarda las consultas con el reclamante o el representante con respecto a la confidencialidad, el MIR mantendrá bajo confidencialidad la identidad del reclamante y el representante, y la información que estos le proporcionen.

98. Cuando el MIR haya recibido información confidencial durante la resolución de problemas, dicha información no se utilizará durante ninguna revisión de cumplimiento posterior ni seguimiento, a menos que el proveedor de la información otorgue un permiso expreso para hacerlo, o que la información sea de dominio público o esté disponible para el MIR a través de otros medios no confidenciales.

Funciones y responsabilidades del personal del GCF y acceso a los documentos

99. En el cumplimiento de sus funciones, el MIR tendrá acceso al personal y consultores del GCF, así como a todos los registros producidos o en posesión del GCF que el MIR considere relevantes, excepto la información personal que normalmente es de acceso restringido.

100. Si así lo solicita el director del MIR, el asesor jurídico del GCF o un asesor que designe este último brindará asesoramiento legal al MIR sobre los derechos y las obligaciones del GCF y las políticas y los procedimientos operativos del GCF relevantes para una solicitud, queja o reclamo. El director del MIR también puede buscar asesoramiento legal externo sobre un asunto relacionado con una solicitud, queja o reclamo o con respecto a cualquier otro asunto que ataña al MIR. Cuando las cuestiones legales sean de gran relevancia para las conclusiones o recomendaciones del MIR que verterá en un informe a la Junta, esas cuestiones (así como el asesoramiento legal que se hubiera recibido) se incluirán en el informe del MIR a la Junta. Con respecto a la interpretación de sus TdR, el MIR aplicará los TdR tal como los entiende, sujeto a la revisión de la Junta.

101. Será deber de la Secretaría del GCF ser reflexiva y receptiva en relación con todos los procesos y fases relacionados con una queja o un reclamo para garantizar que el proyecto o programa financiado por el GCF en cuestión cumpla con las políticas y los procedimientos operativos del GCF. También será deber de la Secretaría del GCF cooperar con el MIR en el desempeño de sus funciones en virtud de sus términos de referencia.

102. Todos los documentos, informes, notificaciones y otras comunicaciones que el director del MIR envíe a la Junta se canalizarán a través del secretario de la Junta o del punto focal designado por este último dentro de la Oficina de Asuntos de Gobernanza. El director del MIR deberá primero enviar los documentos, los informes, las notificaciones u otra comunicación a la atención de los copresidentes de la Junta para su aprobación antes de su distribución a la Junta o, según sea el caso, para que se incluyan en el programa provisional de una reunión de la Junta o se notifique al respecto en una decisión de la Junta entre reuniones.

103. En caso de que el director del MIR designe que un documento, un informe, una notificación u otra comunicación que se envía a la Junta es estrictamente confidencial (es decir, se marque para distribución limitada a los miembros de la Junta, miembros suplentes de la Junta y asesores que hayan firmado la declaración obligatoria), el secretario de la Junta o el punto focal mencionado en el párrafo 102 anterior lo tratará en estricta confidencialidad y no lo revelará a nadie más que a dichas personas, ya sea dentro o fuera de la Secretaría del GCF, hasta el momento en que su designación sea modificada por el director del MIR o la Junta. Estas obligaciones en materia de confidencialidad y no divulgación se aplicarán sin perjuicio de cualquier disposición que indique lo contrario en una política o instrucción administrativa u otra regla, procedimiento o práctica del GCF.

Comunicaciones y divulgación

104. El MIR adoptará un enfoque proactivo para crear conciencia y proporcionar información sobre el MIR de un modo culturalmente apropiado y con perspectiva de género a sus partes interesadas, incluidas las personas potencialmente afectadas, las organizaciones de la sociedad civil, las AND o los puntos focales, las AE, el personal del GCF y otros, para que cuenten con la información que puedan necesitar sobre su mandato, objetivos y funcionamiento, y que el MIR pueda ser eficaz en el cumplimiento de sus funciones.

105. El MIR buscará llevar a cabo actividades de divulgación y mejorar las interacciones con sus partes interesadas a través de actividades como reuniones y mediante la producción de información y publicaciones escritas y electrónicas.

106. Sujeto a la PDI y cualquier consideración de confidencialidad, el MIR puede emitir comunicaciones públicas, según corresponda, sobre el desempeño de sus funciones bajo sus TdR.

Lecciones aprendidas y desarrollo de capacidades

107. El MIR informará a la Junta, a través del Comité de la Junta, sobre las lecciones aprendidas y los conocimientos adquiridos en el manejo de casos y de las buenas prácticas internacionales, y puede recomendar la reconsideración de las políticas y los procedimientos operativos, las directrices y los sistemas correspondientes del GCF. Dicho informe se publicará en el sitio web del MIR dentro de los cinco (5) días naturales posteriores a su presentación a la Junta.

108. En su informe a la Junta, el MIR se centrará en brindar asesoramiento sistémico sobre las políticas, los procedimientos, las directrices y los sistemas operativos del GCF, en lugar de proporcionar asesoramiento específico de un proyecto.

109. El MIR compartirá las mejores prácticas y brindará orientación que pueda ser útil para las actividades de preparación y el proceso de acreditación del GCF y para respaldar el fortalecimiento de las capacidades de los mecanismos de rendición de cuentas o reparación de agravios de las EAD.

This document was translated from English. The English version of this document shall be the authoritative version of this document for all purposes. In the event of a conflict between the English version and any translation of this document, the English version shall prevail.

El presente documento se tradujo del inglés. La versión en inglés de este documento es la versión autorizada para todos los fines. En caso de que existan contradicciones entre la versión en inglés y alguna versión traducida de este documento, la versión en inglés es la que prevalecerá.


GREEN
CLIMATE
FUND