



Note: This is a professionally translated version of the English language original that remains the document of record.

SALVAGUARDA DE LOS MECANISMOS DE RECLAMACIÓN 2023

Ámbito de aplicación

Los mecanismos de reclamación son un pilar fundamental del compromiso de los grupos de interés y una parte esencial de la implementación de las actividades de WWF sobre el terreno (en adelante, las «actividades»). Proporcionan una vía transparente y de confianza para que las personas y comunidades que puedan verse perjudicadas por las actividades expresen sus quejas y busquen una solución.

Esta salvaguarda se aplica a todas las personas y comunidades que puedan verse afectadas por las actividades de WWF basadas en el lugar.

Cada oficina de WWF es responsable de desarrollar y mantener procedimientos eficaces que permitan a las personas o comunidades atender sus reclamaciones de forma oportuna.

Objetivos

Los objetivos de esta salvaguarda son:

- reforzar la rendición de cuentas de WWF garantizando el establecimiento de mecanismos eficaces a los niveles pertinentes para que las personas y comunidades que puedan verse perjudicadas puedan plantear sus reclamaciones y que estas sean atendidas;
- abordar las reclamaciones recibidas de forma oportuna y eficaz para resolver los conflictos mediante la colaboración en la resolución de problemas, mejorar el entendimiento mutuo y reforzar la rendición de cuentas;



Working to sustain the natural world for the benefit of people and wildlife.

together possible. panda.org

WWF® and ©1986 Panda Symbol are owned by WWF. All rights reserved.
WWF, 28 rue Mauverney, 1196 Gland, Switzerland. Tel. +41 22 364 9111
CH-550.0.128.920-7



- a través de estos mecanismos, mejorar los resultados medioambientales y sociales del trabajo de WWF.

Requisitos

Lo que se indica a continuación es obligatorio en todos los contextos en los que se planifiquen o estén en curso actividades de WWF sobre el terreno:

1. Evaluar si existe un mecanismo de reclamación eficaz. En el caso de las oficinas de WWF, esto puede integrarse en los procesos de reclamación a nivel nacional establecidos en el marco del documento [WWF's Speak Up! Core Standard on Whistleblowing and Complaints Management \(Norma básica sobre denuncia de irregularidades y gestión de reclamaciones o Diligencia Debida\)](#). El mecanismo de reclamación debe ser:
 - a. legítimo: personalizado para respetar el contexto social concreto y contar con la confianza de las personas y comunidades que vayan a utilizar el mecanismo;
 - b. accesible: conocido por los usuarios a los que va dirigido, con puntos de entrada accesibles y teniendo en cuenta las posibles barreras culturales, lingüísticas, logísticas o de otro tipo que dificulten el acceso;
 - c. previsible: procedimientos claros y con plazos conocidos;
 - d. equitativo: que permita una participación informada, respetuosa y justa de todas las partes;
 - e. transparente: que mantenga informadas a las partes a lo largo de todo el proceso y facilite información sobre el funcionamiento general del mecanismo al público en general;
 - f. compatible con los derechos: que garantice que los procedimientos y resultados se ajustan a la legislación aplicable y a los derechos humanos internacionalmente reconocidos;
 - g. una fuente de aprendizaje continuo: sujeto a revisión y actualización periódicas para reflejar las lecciones aprendidas de la aplicación e informar



Working to sustain the natural world for the benefit of people and wildlife.

together possible. panda.org

WWF® and ©1986 Panda Symbol are owned by WWF. All rights reserved.
WWF, 28 rue Mauverney, 1196 Gland, Switzerland. Tel. +41 22 364 9111
CH-550.0.128.920-7



- sobre el aprendizaje organizativo;
- h. basado en el diálogo y en consultas significativas con las personas y comunidades potencialmente afectadas.
2. Cuando sea necesario, garantizar que el mecanismo de reclamación existente cumple los criterios de eficacia establecidos en el requisito 1.a-h.
 3. Evaluar la disponibilidad de otros mecanismos de reclamación que estén disponibles para las personas y comunidades potencialmente afectadas, incluida la propiedad, el alcance, el uso y la eficacia. Evaluar si WWF o sus socios deben establecer una colaboración complementaria con dichos mecanismos de reclamación y, en caso afirmativo, comprometerse con los operadores respectivos para acordar las modalidades de dicha colaboración.
 4. Cuando los mecanismos disponibles no sean adecuados para la naturaleza de las actividades sobre el terreno de WWF, diseñar un mecanismo de reclamación localizado. El mecanismo debe cumplir los requisitos de la norma básica *Speak Up!* (Diligencia debida) cumplir los criterios de eficacia del requisito 1.a-h) y, además, deben:
 - a. tener un ámbito de aplicación claramente definido, estar diseñado para abordar de la mejor manera posible los riesgos identificados y estar integrado en el mecanismo de reclamación a nivel nacional;
 - b. estar diseñado sobre la base de consultas significativas con los pueblos y comunidades potencialmente afectados, garantizando que se les respete como titulares de derechos. Siempre que sea posible y con el consentimiento de la comunidad, el mecanismo de WWF se diseñará para apoyar o complementar los procesos comunitarios existentes de resolución de conflictos.
 5. Comunicar activamente las opciones disponibles, incluidos los mecanismos a nivel nacional, localizados o de terceros pertinentes y la Oficina del Defensor del Pueblo de WWF, para plantear preocupaciones y reclamaciones sobre las actividades de WWF, de modo que las personas y comunidades potencialmente afectadas puedan tomar





decisiones informadas sobre dónde y cómo comunicar su reclamación.

6. WWF prohíbe expresamente cualquier forma de represalia por plantear o denunciar reclamaciones o por colaborar en una revisión o investigación.
7. Cuando WWF colabore o contrate a un tercero para gestionar un mecanismo de reclamación, deberá existir un acuerdo entre WWF y el tercero que aclare las funciones y responsabilidades de cada parte, incluidos los protocolos de comunicación y los acuerdos para la sostenibilidad financiera del mecanismo.

Relación con otras salvaguardas

Los mecanismos de reclamación son un pilar fundamental del compromiso de los grupos de interés y una parte esencial de la implementación de las actividades de WWF. Por lo tanto, esta salvaguarda se aplicará junto con la relativa a la participación de los grupos de interés.



Working to sustain the natural
world for the benefit of people
and wildlife.

together possible. panda.org

WWF® and ©1986 Panda Symbol are owned by WWF. All rights reserved.
WWF, 28 rue Mauverney, 1196 Gland, Switzerland. Tel. +41 22 364 9111
CH-550.0.128.920-7