



GREEN
CLIMATE
FUND

Procedimientos y directrices del Mecanismo Independiente de Reparación

DECISIÓN B.22/22, 26 de febrero de 2019

modificada por la decisión B.BM – 2021/16, del 13 de julio de 2021

Decisión de la Junta sobre las directrices y procedimientos del Mecanismo Independiente de Reparación

Decisión B.22/22

La Junta, habiendo examinado el documento GCF/B.22/11 titulado "Procedimientos y directrices del Mecanismo Independiente de Reparación":

- (a) Aprueba los Procedimientos y directrices del Mecanismo Independiente de Reparación (Procedimientos y directrices), tal y como figuran en el anexo II del documento GCF/B.22/11.
- (b) Decide que dichos procedimientos y directrices entrarán en vigor a partir de la fecha de la presente decisión y sustituirán a los procedimientos provisionales para la reconsideración de las decisiones de financiación adoptados en virtud del párrafo (a) de la decisión B.13/24, a partir de la fecha de la presente decisión, en lo que respecta a las solicitudes de reconsideración de las decisiones de financiación presentadas al Mecanismo Independiente de Reparación con posterioridad a la fecha del presente documento.
- (c) Decide designar al Comité de Ética y Auditoría de la Junta como "Comité de la Junta" con arreglo a los Procedimientos y directrices, y confía a dicho Comité la responsabilidad de las cuestiones relacionadas con los Procedimientos y directrices del Mecanismo Independiente de Reparación.
- (d) Solicita al/la director/a del Mecanismo Independiente de Reparación que, en consulta con el Comité de Ética y Auditoría, estudie opciones para facilitar el examen por parte de la Junta de los informes del Mecanismo Independiente de Reparación que contengan sus conclusiones y recomendaciones relativas a las solicitudes de reconsideración de las decisiones de financiación y reclamaciones o quejas presentadas por personas perjudicadas o que podrían verse perjudicadas por los proyectos o programas del GCF, y que elabore las directrices adecuadas para que la Junta las examine en su 24.^a reunión.

Anexo II:

MECANISMO INDEPENDIENTE DE REPARACIÓN DEL GREEN CLIMATE FUND

PROCEDIMIENTOS Y DIRECTRICES

Contenido

MECANISMO INDEPENDIENTE DE REPARACIÓN	3
ORGANIZACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS Y LAS DIRECTRICES	5
GLOSARIO	5
PARTE I: INTRODUCCIÓN	11
Contexto	11
Rol, objetivos y enfoques	11
Estructura de gobernanza y gestión del MIR	12
PARTE II: SOLICITUDES DE RECONSIDERACIÓN DE PROYECTOS O PROGRAMAS A LOS QUE SE LES DENEGÓ LA FINANCIACIÓN	14
Presentación de una solicitud de reconsideración	14
Información que debe incluirse en una solicitud	14
Procedimiento para presentar una solicitud	15
Plazos y procesos de revisión de una solicitud	15
PARTE III: RECLAMACIONES O QUEJAS DE LAS PERSONAS PERJUDICADAS O QUE PODRÍAN VERSE PERJUDICADAS POR PROYECTOS O PROGRAMAS FINANCIADOS POR EL GCF	1
8	
Presentación de una reclamación o queja	18
Exclusiones	18
Información proporcionada en una reclamación o queja	19
Presentación de una reclamación o queja	20
Resolución sobre la elegibilidad de una reclamación o queja	21
Pasos iniciales para abordar una reclamación o queja	22
Resolución de problemas	23



Revisión de cumplimiento	25
Procedimientos iniciados por el MIR	30
Seguimiento	30
Idioma local del reclamante	32
Represalias	32
Cooperación entre el MIR y los mecanismos de rendición de cuentas o resolución de reclamaciones de las entidades acreditadas	33
PARTE IV: DISPOSICIONES GENERALES	35
Sistema de Gestión de Casos (SGC) y registro del MIR	35
Acceso al MIR y costos de participación	35
Criterio de prueba	36
Plazos	37
Acceso a la información, confidencialidad y divulgación	37
Funciones y responsabilidades del personal del GCF y acceso a los documentos	38
Comunicaciones y divulgación	39
Lecciones aprendidas y desarrollo de capacidades	40

ORGANIZACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS Y DIRECTRICES

Estos procedimientos y directrices están organizados en cuatro partes:

En la **parte I**, se presenta el Mecanismo Independiente de Reparación (MIR) y sus principales objetivos.

En la **parte II**, se abordan las solicitudes de reconsideración de las decisiones de financiación adoptadas por la Junta del GCF.

En la **parte III**, se tratan las reclamaciones y quejas presentadas por las personas perjudicadas o que podrían verse perjudicadas por los proyectos o programas del GCF.

En la **parte IV**, se detallan las disposiciones generales aplicables al MIR.

GLOSARIO

EA	Sigla de <i>entidad acreditada</i> del GCF.
Junta	Es la Junta 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) una reclamación o queja que interpone el demandante o (c) un procedimiento iniciado por el MIR en virtud

de los párrafos 71 y 72 de estos procedimientos y directrices.

Demandante

Una persona, grupo de personas o comunidad que presenta una reclamación o una queja, o en cuyo nombre se presenta una reclamación o 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* de que el demandante se ha visto o podría verse perjudicado 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 demandante se ha visto o podría verse perjudicado 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 ha incumplido, las políticas o los

procedimientos operativos del GCF, y si dicha infracción o incumplimiento ha causado o puede causar efectos adversos al demandante.

SGC

Sigla de *Sistema de Gestión de Casos* del MIR.

CP

Sigla de *Conferencia de las Partes*, el órgano decisorio supremo de la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático (CMNUCC).

EAD

Sigla de *entidad de acceso directo*, es decir, una entidad subnacional, nacional o regional designada por una AND o un punto de contacto 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, o 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 de contacto

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
el Clima).

Sigla de *Green Climate Fund* (Fondo Verde para

Proyecto o programa financiado por el GCF Se trata de los proyectos o programas financiados en forma total o parcial por el GCF, o cuya financiación ha sido aprobada por la Junta. También se refiere a un proyecto o programa que el GCF está estudiando 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 17.º 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.

Reclamación o queja

Una reclamación 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 ha visto o podría verse perjudicada por los efectos adversos derivados de un proyecto o programa financiado por el GCF.

PDI

Sigla de *Política de Divulgación de Información* del GCF.

MIR	Sigla de <i>Mecanismo Independiente de Reparación</i> del GCF.
AND	Sigla de <i>autoridad nacional designada</i> por un país en desarrollo.
PyD	Sigla de <i>Procedimientos y directrices</i> del MIR, que cuentan con la aprobación de la Junta de conformidad con el párrafo 18 de los TdR del MIR, en su versión modificada 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 demandante. El objetivo del proceso de resolución de problemas es abordar las cuestiones que dieron lugar a la reclamación o queja de una manera que satisfaga los intereses del demandante y de todas o algunas de las demás partes implicadas en el proceso, y que resulte satisfactoria para todas las partes. Si bien el proceso de resolución de problemas puede tener como objetivo identificar quién puede tomar medidas constructivas, no pretende determinar la culpabilidad, ni constituye 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 comprueba que este proyecto o programa no

cumple con las políticas y procedimientos operativos del GCF, la reparación consiste en lograr que el proyecto o programa cumpla con dichos requisitos.

Solicitud

Una solicitud de reconsideración de un proyecto o programa al cual la Junta le haya denegado la financiación.

Solicitante

La AND o el punto de contacto 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 la financiación.

Secretaría

La Secretaría del GCF.

POA

Sigla de *procedimientos operativos de apoyo* del MIR.

TdR

Sigla de *términos de referencia* del MIR.

PARTE I: INTRODUCCIÓN

Contexto

1. El párrafo 69 del Instrumento rector del Green Climate Fund (GCF, Fondo Verde para el Clima) exige que la Junta establezca un Mecanismo Independiente de Reparación (MIR) que le rendirá cuentas. La Junta estableció el MIR mediante la aprobación de los términos de referencia (TdR) del MIR, en los que se recogen diversos aspectos, entre ellos, 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 cual la Junta le haya denegado la financiación y, según corresponda, formular recomendaciones a la Junta.
 - (b) Atender las reclamaciones o quejas presentadas por una persona, un grupo de personas o una comunidad que se haya visto o podría verse perjudicada por un proyecto o programa financiado por el GCF mediante la resolución de problemas o la revisión de cumplimiento, según proceda.
 - (c) Iniciar los procedimientos por su parte para investigar las reclamaciones que presenta una persona, un grupo de personas o una comunidad que se haya visto o podría verse perjudicada por un proyecto o programa financiado por el GCF.
 - (d) Supervisar si se han aplicado las decisiones adoptadas por la Junta a partir de las recomendaciones formuladas por el MIR, o los acuerdos alcanzados en relación con las reclamaciones o quejas mediante la resolución de problemas, e informar a la Junta sobre dicha supervisión.
 - (e) Recomendar a la Junta que reconsidere las políticas, los procedimientos, las

directrices y los sistemas existentes del GCF, basándose en las lecciones aprendidas o en las buenas prácticas internacionales.

- (f) Compartir las mejores prácticas y ofrecer orientaciones generales que puedan resultar útiles para las actividades de preparación y el proceso de acreditación del GCF, así como para contribuir al fortalecimiento de las capacidades de los mecanismos de rendición de cuentas o reparación de las EAD.
 - (g) Impartir formación y llevar a cabo actividades de divulgación dirigidas al personal del GCF, a las partes interesadas pertinentes y al público en general.
3. Los objetivos del MIR, tal y como se establecen en sus TdR, son los siguientes:
- (a) Aumentar la eficacia de las operaciones del GCF.
 - (b) Responder a las preocupaciones de las personas que se vean 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 ágil a la hora de proporcionar una 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 formular recomendaciones a la Junta, el MIR se esforzará por adoptar, en la medida de lo posible, enfoques participativos y conciliatorios para garantizar que se puedan encontrar soluciones prácticas mediante la resolución de problemas, la revisión de cumplimiento y la adopción de medidas correctivas, según corresponda.

Estructura de gobernanza y gestión del MIR

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

6. El personal y los/as consultores/as del MIR son nombrados/as por el/la director/a del MIR para desempeñar las funciones que se les asignen y para apoyar al MIR en el cumplimiento de sus funciones. El/la director/a del MIR velará por la separación de las tareas mediante la asignación adecuada de funciones u otros arreglos entre el personal o los/as consultores/as involucrados/as en la resolución de problemas y aquellos que participan en la revisión de cumplimiento que se efectúa en el marco de los presentes PyD.
7. De conformidad con sus TdR y estos PyD, el/la director/a del MIR podrá elaborar y publicar procedimientos operativos de apoyo (POA) para el MIR con el fin de facilitar la aplicación de sus TdR y PyD, así como de 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 haya denegado la financiación de un proyecto o programa específico en dicho país por motivos distintos a la falta de recursos podrá volver a presentar la solicitud, siempre y cuando la denegación se haya basado en el incumplimiento por parte del GCF de una política o procedimiento adoptado por la Junta, incluidos aquellos adoptados en respuesta a las orientaciones de la Conferencia de las Partes (CP) en relación con cuestiones de políticas, prioridades programáticas y criterios de elegibilidad.
9. La autoridad nacional designada (AND), un punto de contacto o cualquier entidad debidamente autorizada por el país en cuestión puede presentar una solicitud en representación de un país en desarrollo con arreglo a sus leyes y reglamentos.

Información que debe incluir una solicitud

10. El solicitante deberá asegurarse de que toda solicitud presentada contenga lo siguiente:
 - (a) el número y el título del proyecto o programa al que se le haya denegado la financiación a modo de identificación;
 - (b) los motivos —si los hubiera— que le hayan comunicado al solicitante para justificar por qué la Junta le denegó la financiación;
 - (c) las circunstancias del incumplimiento de una política o procedimiento adoptado por la Junta que pudieran haber dado lugar a la decisión de la Junta de denegar la financiación al proyecto o programa pertinente, junto con las pruebas que lo justifiquen, y

- (d) una confirmación de que la entidad acreditada que presentó la propuesta se compromete a ejecutar el 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 figuran en su sitio web. Las solicitudes pueden presentarse en cualquiera de los seis idiomas oficiales de las Naciones Unidas (ONU). Cuando la solicitud se haya redactado en un idioma que no sea el inglés, deberá ir acompañada de una traducción a este idioma. En caso de discrepancia, prevalecerá la versión en inglés.
12. El MIR solo examinará una solicitud si la recibe antes de que transcurran sesenta (60) días naturales a partir de la fecha en que la Secretaría del GCF envió la notificación a la AND o al punto de contacto correspondiente en la cual le comunicó la decisión de la Junta de denegar la financiación de 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 evaluará si la solicitud reúne los criterios de elegibilidad establecidos en los párrafos 8 a 12 anteriores.
15. Cabe destacar que el MIR cuenta con treinta (30) días naturales a partir de la fecha del acuse de recibo para aceptar o rechazar la solicitud. Durante esta fase, el MIR le puede ofrecer al solicitante la oportunidad de aportar más información a efectos de cumplir con los criterios de elegibilidad establecidos. El MIR comunicará al

solicitante la decisión que haya tomado sobre su solicitud, así como los debidos motivos de dicha decisión. Si el MIR establece que la solicitud no cumple con los criterios establecidos, deberá, en un plazo de cinco (5) días naturales de su determinación, publicar su decisión, junto con los motivos correspondientes, en el sitio web del MIR. Asimismo, comunicará su determinación a la Junta y no tomará ninguna otra medida al respecto.

16. Si el MIR determina que la solicitud cumple con los criterios establecidos, informará de ello a la Secretaría del GCF y publicará la solicitud, junto con la decisión sobre su aceptación, en el sitio web del MIR dentro de los cinco (5) días naturales posteriores a dicha resolución. Por otra parte, deberá suprimir la información que proceda de conformidad con la Política de Divulgación de Información (PDI), e informar al respecto a la Junta.
17. La resolución del MIR respecto de la aceptación o el rechazo de la solicitud es de naturaleza procedimental. No representa un juicio sobre los méritos o el contenido de la solicitud.
18. Si la solicitud cumple con los criterios establecidos, el MIR tomará las siguientes medidas:
 - (a) En un plazo de noventa (90) días naturales después de haberle informado al solicitante de la aceptación de su solicitud, el MIR analizará su contenido y, si fuera necesario, mantendrá reuniones o conversaciones con el solicitante. También hará lo propio con el personal y los/as consultores/as pertinentes del GCF, así como con otras partes interesadas, entre ellas, la EA, la AND o el punto de contacto involucrado en el proyecto o programa correspondiente, con el fin de aclarar u obtener la información adicional necesaria para hallar la posibilidad de encontrar una solución.
 - (b) Si se llega a una resolución, el MIR deberá presentar, dentro de los veintiún (21) días naturales, un informe a la Junta para su examen, junto con una descripción de la resolución y las recomendaciones, según corresponda.

- (c) Si, al término de dicho período de noventa (90) días naturales, no se ha llegado 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 adoptadas por el MIR, y
 - iv. las conclusiones del MIR en relación con la solicitud, junto con sus recomendaciones.

19. La Junta examinará dicho informe tras haberlo recibido y, a tenor del informe, podrá considerar la solicitud y, a continuación, tomar las medidas necesarias para aplicar la recomendación del MIR. Si la Junta considera la solicitud, comunicará su decisión al/la director/a del MIR, quien luego informará al respecto al solicitante y a las demás partes interesadas, si las hubiera. Si, tras examinar la solicitud, la Junta decide financiar el proyecto o programa, el MIR cerrará el caso, y la Secretaría del GCF reanudará la tramitación del proyecto o programa de acuerdo con las normas y los procedimientos pertinentes. Si la Junta se niega a reconsiderar su decisión sobre la financiación, o bien rechaza o no aprueba la financiación del proyecto o programa, el MIR cerrará el caso [modificado por la decisión B.BM – 2021/16].

PARTE III: RECLAMACIONES O QUEJAS DE LAS PERSONAS PERJUDICADAS O QUE PODRÍAN VERSE PERJUDICADAS POR PROYECTOS O PROGRAMAS FINANCIADOS POR EL GCF

Presentación de una reclamación o una queja

20. Una persona, un grupo de personas o una comunidad, que se haya visto o podría verse perjudicada por los efectos adversos derivados de un proyecto o programa financiado por el GCF, puede presentar una reclamación o queja¹.
21. Un representante, a quien el demandante haya debidamente delegado la autoridad para que actúe en su nombre, o el Gobierno del demandante puede presentar una reclamación o queja en su representación.
22. En todos los casos, el MIR facilitará la participación del demandante en sus procesos, en virtud de la parte III de estos PyD, reconociendo que, por lo general, el demandante tiene un interés directo en los beneficios y los efectos adversos de un proyecto o programa financiado por el GCF.

Exclusiones

23. El MIR no tramitará ninguna reclamación o queja relativa 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 demandante tuvo conocimiento de los efectos adversos a los que se hace referencia en el párrafo 20 anterior o (b) dos (2) años a partir del cierre del proyecto o programa financiado por el GCF.

¹ Entre los proyectos y programas financiados por el GCF, se encuentran aquellos que el GCF esté evaluando seriamente con vistas a su financiación.

24. Una reclamación o queja que reciba el MIR no reunirá las condiciones (véanse los párrafos 30 a 35 a continuación) si se encuentra incluida en alguna de las siguientes exclusiones:
- (a) una reclamación o queja relativa a un proyecto o programa en el que el GCF no haya tenido ninguna participación financiera;
 - (b) una reclamación o queja relativa a asuntos ya resueltos por el MIR, a menos que el demandante haya presentado nueva información o pruebas relevantes de las que no disponía cuando el MIR examinó previamente el asunto;
 - (c) una queja o reclamación maliciosa, fútil o fraudulenta;
 - (d) una queja o reclamación para obtener una ventaja competitiva;
 - (e) una queja o reclamación sobre asuntos relativos a actividades del GCF que no estén 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 reclamación sobre presuntas prácticas prohibidas que sean tramitadas por otras unidades del GCF, como la Unidad de Integridad Independiente (IIU);
 - (g) una queja o reclamación anónima, y
 - (h) una queja o reclamación que se refiera exclusivamente a la idoneidad de las políticas y procedimientos operativos del GCF.

Información proporcionada en una reclamación o queja

25. No existen requisitos formales para presentar una reclamación o queja. No obstante, se debe proporcionar el nombre, la dirección, el número de teléfono, la dirección de correo electrónico y otra información de contacto del demandante. Si es otra persona o entidad la que presenta la reclamación o queja en representación de un demandante, se deberá suministrar la identificación del demandante en cuyo nombre se presenta la reclamación o queja. Además, se deberán aportar pruebas de la autorización del demandante para la presentación de la reclamación o queja, así como el acuse de recibo de dicha autorización por parte de la persona o entidad en

cuestión. Además, el demandante deberá brindar la siguiente información:

- (a) el nombre, la ubicación y la naturaleza del proyecto o programa que haya causado o podría causar efectos adversos;
- (b) una breve explicación de cómo el demandante se haya visto o podría verse perjudicado por el proyecto o programa financiado por el GCF, y
- (c) una indicación de si el demandante solicita la confidencialidad.

26. Además, siempre que sea posible, el demandante puede incluir:

- (a) una descripción de las políticas y procedimientos operativos pertinentes del GCF, si se conocen, que, según alega el denunciante, no se hayan cumplido;
- (b) una descripción de otras gestiones, como el acceso a mecanismos de reparación o reclamación de la entidad acreditada u otros procesos de resolución de controversias, si los hubiera, que el demandante haya emprendido o tenga intención de emprender para resolver las inquietudes, así como la reparación —si la hubiera— que ya se haya obtenido gracias a dichas gestiones, y
- (c) otra información relevante, como documentos, informes periodísticos, fotografías, videos y grabaciones, si las hubiera, que puedan ayudar o facilitar la tramitación de la reclamación o queja por parte del MIR.

Presentación de una reclamación o queja

27. Se puede presentar una reclamación o queja al MIR por cualquier medio, por ejemplo, a través de un formulario de quejas en línea, por correo postal, por correo electrónico, mediante una grabación de voz o video, o bien llamando a una línea de atención gratuita que el MIR haya designado a tal efecto.

28. Se puede presentar una reclamación o queja en cualquier idioma que utilice el demandante. Cuando la reclamación o queja esté redactada en un idioma que no sea el inglés y el demandante no pueda presentar una traducción, el MIR se encargará de traducirla al inglés. El MIR puede extender los plazos establecidos en estos PyD para

que pueda cumplir con este requisito.

29. El MIR garantizará la confidencialidad al demandante o a su representante, si así lo solicita el demandante, siempre que, en el caso de un representante, el MIR considere que la solicitud de confidencialidad esté justificada dadas las circunstancias del caso (véanse los párrafos 96 a 98 más adelante).

Resolución sobre la elegibilidad de una reclamación o queja

30. Dentro de los cinco (5) días naturales a partir de la recepción de una reclamación o queja, el MIR enviará al demandante o a su representante, cuando este haya sido debidamente autorizado, un acuse de recibo y dejará asentada la reclamación o queja en el registro del MIR.
31. Una vez enviado el acuse de recibo, el MIR deberá evaluar si la reclamación o queja cumple con los criterios establecidos en los párrafos 20, 21, 23 y 24 anteriores.
32. Cabe destacar que el MIR cuenta con treinta (30) días naturales a partir de la fecha del acuse de recibo para aceptar o rechazar la reclamación o queja. Durante esta fase, el MIR le dará al demandante la oportunidad de aportar más información a efectos de cumplir con los criterios establecidos. El MIR comunicará al demandante su resolución respecto de la aceptación o el rechazo de la reclamación o queja, junto con los correspondientes motivos. Si el MIR determina que la reclamación o queja no cumple con los criterios establecidos, no tomará ninguna otra medida al respecto.
33. El MIR informará a la Secretaría del GCF cuando una reclamación o queja cumpla con los criterios establecidos. El MIR también informará a la Junta sobre su resolución respecto de la aceptación o el rechazo de la reclamación o queja en los informes periódicos de actividad que el MIR envía a la Junta.
34. El MIR publicará su decisión en su sitio web dentro de los cinco (5) días naturales posteriores a su resolución. Además, cuando se determina que una reclamación o queja cumple con los criterios establecidos, el MIR, dentro de los cinco (5) días

naturales posteriores a su resolución, publicará la reclamación o queja en su sitio web. Por otra parte, deberá suprimir la información que proceda de conformidad con la Política de Divulgación de Información (PDI) y respetar las solicitudes de confidencialidad, si las hubiera.

35. La resolución del MIR respecto de la aceptación o el rechazo de la reclamación o queja es de naturaleza procedimental. No representa un juicio sobre los méritos o el contenido de la reclamación o queja.

Pasos iniciales para abordar una reclamación o queja

36. Cuando se haya determinado que una reclamación o queja cumple con los criterios establecidos, el MIR se comunicará con el demandante en un plazo de sesenta (60) días naturales, lo que incluirá, entre otras cosas, la celebración de reuniones donde se encuentre el demandante o se ejecute el proyecto o programa, con los siguientes fines:
- (a) comprender los motivos de la queja;
 - (b) proporcionar más información sobre la resolución de problemas y la revisión de cumplimiento;
 - (c) averiguar si el demandante desea que se proceda a la resolución de problemas o la revisión de cumplimiento, y
 - (d) garantizar que el demandante pueda tomar una decisión informada.

Si, durante el proceso de tramitación de la reclamación con los demandantes, otras personas afectadas de forma similar manifestaran su interés en sumarse a la queja y el demandante inicial no tuviera ninguna objeción al respecto, el MIR podrá agregarlas como demandantes. Si el demandante inicial se opone, el MIR informará a las demás personas afectadas de que pueden presentar una reclamación o queja por separado, según lo dispuesto en los TdR.

El MIR también dialogará con otras partes interesadas, que generalmente incluyen al GCF, la AND o el punto de contacto, la entidad acreditada y la entidad de ejecución, para comprender mejor los problemas y el contexto, según sea apropiado. Durante

dicho diálogo, el MIR también procurará recabar información del GCF, la AND o el punto de contacto, la entidad acreditada y la entidad de ejecución para saber si se han tomado o se tomarán medidas para resolver la reclamación o queja. El MIR podrá, cuando proceda, ofrecer al demandante y otras partes interesadas² la posibilidad de solucionar el problema, con miras a elaborar una solución práctica que permita resolver la reclamación o queja. Tras consultar con las partes³, el MIR publicará en su sitio web un informe sobre el acuerdo alcanzado para buscar una solución al problema, en un plazo de cinco (5) días naturales a partir de la fecha en que se haya alcanzado dicho acuerdo.

37. Si el demandante rechaza la posibilidad de buscar una solución al problema, o si esta resulta inviable porque cualquiera de las partes interesadas la rechaza, el MIR deberá, dentro de los cinco (5) días naturales de haber recibido el rechazo, someter la reclamación o queja a una revisión de cumplimiento, de conformidad con lo dispuesto en los párrafos 50 a 70 que figuran a continuación. En un plazo de cinco (5) días naturales a partir de la decisión de someter la reclamación o queja a una revisión de cumplimiento, y previa consulta con las demás 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 cuestiones planteadas por el demandante. El objetivo del proceso de resolución de problemas consiste en abordar las cuestiones que hayan dado lugar a la reclamación o queja de una manera que se satisfaga los intereses del demandante y de las demás partes, y que resulte satisfactoria para todas las partes. Si bien el proceso de resolución de problemas puede tener como objetivo identificar quién puede tomar medidas constructivas, no pretende determinar la culpabilidad.

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.

39. La resolución de problemas es un proceso voluntario, y el MIR solo lo utilizará con el consentimiento del demandante 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, así como otros factores. El MIR colaborará con las partes para establecer un calendario razonable para el proceso y se esforzará por trabajar de forma eficiente y expeditiva para ayudar a las partes a encontrar soluciones a las cuestiones planteadas. El calendario del proceso podrá ampliarse previo acuerdo entre las partes y el MIR. Sin embargo, la resolución de problemas normalmente debería completarse dentro de un (1) año a partir de la fecha en que las partes acuerden llevarla a cabo.
41. Cuando el MIR considere que ya no es posible avanzar o que la resolución de problemas no supone un uso eficiente de sus recursos, el MIR podrá dar por concluido el proceso tras notificarlo por escrito a las partes. El MIR consultará a las partes antes de tomar dicha decisión.
42. Los métodos o enfoques que el MIR puede aplicar 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) la conciliación o mediación a cargo de un tercero neutral designado por el MIR.
43. El resultado de una resolución satisfactoria del problema se plasmará en un acuerdo por escrito o en una serie de acuerdos por escrito, según proceda, entre algunas o todas las partes implicadas en el proceso de resolución de problemas. Las partes del acuerdo implementarán las medidas acordadas, según corresponda.
44. Sin perjuicio de lo dispuesto en el párrafo 46 siguiente, el MIR deberá, dentro de los siete (7) días naturales a partir de la celebración del acuerdo o de la serie de acuerdos, informar a la Junta sobre el resultado de la resolución del problema y, si las partes así lo autorizan, remitir a la Junta una copia del acuerdo o de los acuerdos. Por lo general, los acuerdos entrarán en vigor en la fecha en que las partes los suscriban.
45. Si un acuerdo alcanzado a través de la resolución de problemas requiriera una decisión de la Junta con respecto a cualquier proyecto o programa, dicho acuerdo se

someterá a la Junta para su aprobación. Cuando el GCF sea parte de un acuerdo, el MIR deberá remitir dicho acuerdo a la Junta para su conocimiento.

46. El MIR asentará los acuerdos alcanzados a través de la resolución de problemas en su registro, y publicará el contenido de dichos acuerdos, siempre que las partes den su consentimiento. De no contarse con el consentimiento de las partes, 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 alcanzar un acuerdo en el marco de la resolución de problemas, las partes del acuerdo deberán asegurarse de que no infrinja las políticas del GCF ni las leyes nacionales de las partes, ni los compromisos internacionales del país en cuestión en virtud de los tratados o los acuerdos bilaterales o internacionales de los que este país sea parte.
48. Si la resolución del problema no da lugar a un acuerdo, o si dicha resolución fracasa parcial o totalmente, la reclamación o queja —o cualquier parte de esta que quede sin resolver— se remitirá a quien corresponda para someterla a una 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 en un plazo de cinco (5) días naturales a partir de la decisión de remitir la reclamación o queja para su revisión de cumplimiento.
49. A efectos de la resolución de problemas a que se refieren los párrafos 36 a 37 anteriores y los párrafos 56 y 95 siguientes, el término "partes interesadas" se refiere a las personas o entidades que tienen un interés en los asuntos del caso o la capacidad o el poder de influir en un proyecto o programa del GCF. A efectos de los párrafos 36 a 48 anteriores y del párrafo 95 siguiente, el término "partes" se refieren a las partes interesadas que sean necesarias para el éxito de un proceso de resolución de problemas y que participen en dicho proceso.

Revisión de cumplimiento

50. Al llevar a cabo la revisión de cumplimiento, el MIR se centrará en examinar si el

proyecto o programa financiado por el GCF ha incumplido con las políticas y procedimientos operativos aplicables del GCF y si dicho incumplimiento ha causado o puede causar efectos adversos al demandante.

51. Dentro de los catorce (14) días naturales posteriores a la remisión de una reclamación o queja para que se efectúe la revisión de cumplimiento, el MIR remitirá al/la director/a ejecutivo/a de la Secretaría del GCF la reclamación o queja, censurada en la medida necesaria para respetar los acuerdos de confidencialidad pactados, si los hubiera, junto con cualquier información sobre el incumplimiento de las políticas o procedimientos operativos del GCF que haya aportado el demandante o identificado el MIR. Además, deberá acompañarla con una solicitud de respuesta.
52. El/la director/a ejecutivo/a de la Secretaría del GCF, previa consulta con la entidad acreditada pertinente, según proceda, deberá enviar una respuesta al MIR dentro de los veintiún (21) días naturales a partir de haber recibido la solicitud de respuesta del MIR. El MIR facilitará al demandante una copia de esta respuesta. En su respuesta, la Secretaría del GCF deberá suministrar información sobre lo siguiente:
 - (a) los hechos y las alegaciones contenidos en la reclamación o queja;
 - (b) las medidas adoptadas por la Secretaría del GCF para garantizar el cumplimiento de las políticas y procedimientos operativos aplicables del GCF, incluidos aquellos señalados por el demandante o el MIR, y
 - (c) las medidas correctivas, en su caso, que la Secretaría del GCF haya tomado o tenga previsto tomar para asegurar el cumplimiento de tales políticas o procedimientos, según proceda.
53. En un plazo de veintiún (21) días naturales a partir de la fecha en que se recibió dicha respuesta, el MIR llevará a cabo una evaluación de cumplimiento para determinar si existen pruebas *prima facie* de que el demandante se haya visto o pueda verse afectado por los efectos adversos que generaron el incumplimiento del proyecto o programa financiado por el GCF con las políticas y 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 demandante, así como al/la director/a ejecutivo/a de la Secretaría del GCF, y publicará 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 incumplimiento con las políticas y procedimientos operativos del GCF, el MIR iniciará una investigación de cumplimiento. En tal caso, el informe de evaluación de cumplimiento también deberá indicar el alcance de la investigación de cumplimiento.
56. Como parte de su investigación sobre el cumplimiento, el MIR reunirá información, según corresponda, de todas las partes interesadas y testigos implicados, incluidos el demandante, la Secretaría y el personal del GCF, la AND o el punto de contacto, la EA, la entidad de ejecución y otros paneles independientes del GCF.
57. Una investigación de cumplimiento puede incluir revisión de documentos, reuniones, debates, visitas al sitio, recopilación de pruebas y obtención de opiniones de expertos, según proceda.
58. Tras la investigación de cumplimiento, el MIR elaborará un borrador del informe de cumplimiento que, por regla general, contendrá lo siguiente:
 - (a) un resumen de la reclamación o queja y de los problemas planteados;
 - (b) un resumen de la respuesta de la Secretaría del GCF;
 - (c) un resumen de las políticas y procedimientos operativos aplicables del GCF;
 - (d) una descripción de los procedimientos y métodos de investigación seguidos por el MIR;
 - (e) un resumen y evaluación de las pruebas relevantes;
 - (f) las conclusiones del MIR sobre los problemas planteados en la reclamación o queja;
 - (g) las recomendaciones sobre las medidas correctivas que procedan, e
 - (h) información adicional, lecciones aprendidas y recomendaciones según corresponda y de conformidad con sus términos de referencia.

59. El borrador del informe de cumplimiento del MIR tendrá como anexos la reclamación o queja y la respuesta de la Secretaría del GCF.
60. El borrador del informe de cumplimiento del MIR se remitirá al demandante y al/la director/a ejecutivo/a de la Secretaría del GCF para que, en su caso, formulen sus observaciones dentro de los veintiún (21) días naturales posteriores a la recepción del informe. El borrador del informe de cumplimiento del MIR también se enviará a la entidad acreditada correspondiente cuando dicho informe contenga recomendaciones que atañan a esta entidad. Los principales propósitos de esta ronda de comentarios son permitir que el demandante, la Secretaría del GCF y la EA aporten sus observaciones sobre la exposición de los hechos y las conclusiones fácticas, así como sobre las recomendaciones, en el borrador del informe de cumplimiento.
61. El MIR tomará en consideración las observaciones recibidas y presentará un informe final de cumplimiento con las conclusiones y las recomendaciones, si las hubiera, para que la Junta lo examine.
62. El tiempo requerido para la investigación de cumplimiento del MIR variará en función de la naturaleza, la complejidad y el alcance del proyecto o programa financiado por el GCF, así como de los supuestos efectos adversos y los incumplimientos. Sin embargo, una investigación de cumplimiento normalmente debería concluirse en el plazo de un (1) año a partir de la publicación del informe de evaluación de cumplimiento en el sitio web del MIR, como se menciona en el párrafo 54 anterior.
63. La Junta examinará el informe final de cumplimiento y podrá tomar la decisión que considere apropiada, basándose en las conclusiones y las recomendaciones contenidas en dicho informe. Si la Junta decide analizar la reclamación o queja a la luz del informe final, también podrá tomar medidas para aplicar las recomendaciones del MIR [en su versión modificada por la decisión B.BM – 2021/16].
64. Dentro de los diez (10) días naturales a partir del día en que la Junta tome una

decisión sobre el informe final de cumplimiento presentado por el MIR, se pondrá a disposición del demandante una copia de dicho informe y se publicará en el sitio web del MIR. Se pondrá a disposición del demandante una copia de la decisión de la Junta sobre el informe final de cumplimiento, que se publicará en el sitio web de MIR en un plazo de cinco (5) días naturales a partir de la fecha en que la Secretaría publique la decisión de la Junta.

65. El demandante o cualquier otra persona no tendrá derecho a apelar o revisar el informe final de cumplimiento que el MIR presenta a la Junta. Tampoco podrá hacer lo propio frente a cualquier decisión tomada por la Junta con respecto a la reclamación o queja que se menciona en el informe final de cumplimiento.
66. Cuando la decisión de la Junta comprenda la elaboración de un plan de medidas correctivas, la Secretaría del GCF tendrá la obligación de elaborar un borrador del plan de medidas correctivas en un plazo de sesenta (60) días naturales a partir de dicha decisión de la Junta. En el proyecto de plan de medidas correctivas, se propondrán las medidas apropiadas que deberán adoptar el GCF, la EA o la entidad de ejecución para que el proyecto o programa financiado por el GCF cumpla con las políticas y procedimientos operativos del GCF o para proporcionar las medidas de reparación según lo establecido en la decisión de la Junta.
67. La elaboración 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 de este, con el demandante), la AE o (según corresponda a través de la AE) la entidad de ejecución. Se remitirá una copia del borrador del plan de medidas correctivas al MIR, al demandante, a la AE o la entidad de ejecución a efectos de que presenten sus observaciones dentro de un plazo mínimo de diez (10) días. La Secretaría del GCF tomará en cuenta las observaciones recibidas y preparará un plan de medidas correctivas definitivo dentro de los diez (10) días naturales posteriores a la recepción de las observaciones, con el acuerdo del MIR. El MIR deberá informar a la Junta, a fin de obtener orientación adicional, de 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 definitivo.

68. La Secretaría del GCF deberá aplicar el plan de medidas correctivas definitivo, en la medida en que esté bajo su control, con celeridad. Asimismo, deberá adoptar las medidas razonables necesarias para exigir que la propia EA o —a través de la EA en el ejercicio de los derechos pertinentes que le correspondan en virtud de sus acuerdos con la entidad de ejecución, según proceda— la entidad de ejecución ejecuten las medidas correctivas pertinentes especificadas en el plan de medidas correctivas definitivo 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 definitivo, o cualquier parte de este, no pueda llevarse a cabo o no se esté ejecutando.
69. Una vez que el MIR haya aceptado el plan de medidas correctivas definitivo, se publicará en el sitio web del MIR dentro de los cinco (5) días naturales posteriores a dicha aprobación.
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 definitivo no impedirá que el MIR recomiende mejoras a este plan definitivo, si fuera necesario, durante su aplicación. Cuando el MIR recomiende mejoras en un plan de medidas correctivas definitivo, la Secretaría tomará las medidas apropiadas para enmendar dicho plan, y los párrafos 67 a 69 anteriores se aplicarán *mutatis mutandis* a cualquier enmienda de este tipo.

Procedimientos iniciados por el MIR

71. Si el MIR:
- (a) recibe información de una fuente confiable según la cual un proyecto o programa financiado por el GCF ha generado o podría generar un efecto adverso en una persona, un grupo de personas o una comunidad; y
 - (b) dicha información, de ser cierta, supondría un riesgo significativo para la reputación del GCF; y
 - (c) si la persona o personas afectadas negativamente no pueden acceder al MIR;

podrá decidir, sobre la base de pruebas *prima facie*, iniciar un procedimiento en virtud del presente párrafo. La decisión del MIR deberá contener los datos

requeridos en los apartados (a) a (c) del presente párrafo, así como las pruebas *prima facie* en las que se basa dicha 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 reclamación o queja admisible con arreglo al párrafo 31 anterior, y se tramitará como tal. A tal fin, el MIR podrá adaptar, según sea necesario, los procesos de resolución de problemas o de revisión de cumplimiento descritos anteriormente.

Seguimiento

73. El MIR supervisará la aplicación de lo siguiente:
- (a) los acuerdos concluidos mediante la resolución de problemas;
 - (b) los planes de medidas correctivas definitivos; y
 - (c) las decisiones que la Junta tomó a partir de las recomendaciones del MIR en relación con las reclamaciones o quejas.
74. El plazo de seguimiento se establecerá en función de cada proyecto o programa y, a menos que el MIR lo extienda, no superará los tres (3) años.
75. Los métodos de seguimiento pueden incluir:
- (a) consultas con el demandante, la Secretaría del GCF, la AND o el punto de contacto, la EA, la entidad de ejecución y otras partes interesadas;
 - (b) revisión de documentos;
 - (c) obtención de dictámenes de expertos, y
 - (d) visitas al sitio.

El MIR también podrá tener en cuenta cualquier información que reciba el denunciante y otras partes interesadas a este respecto.

76. Cuando el MIR supervise la aplicación 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 establezca un plazo diferente, el MIR presentará informes de seguimiento a

la Junta anualmente y los hará públicos a través del sitio web del MIR dentro de los cinco (5) días calendario. 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 concederá un tiempo razonable para que brinden sus comentarios.

77. Cuando el MIR supervise la ejecución del plan de medidas correctivas definitivo que se menciona 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 aplicación de la decisión de la Junta y el plan de medidas correctivas definitivo, así como formulará sus observaciones o conclusiones sobre los avances conseguidos para que el proyecto o programa financiado por el GCF cumpla con las políticas y procedimientos operativos del GCF. A menos que la Junta o el MIR defina plazo 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 en los casos en que un informe de seguimiento requiera la atención urgente de la Junta, el MIR pondrá a disposición del demandante, la Secretaría del GCF, la EA o la entidad de ejecución un borrador del informe de seguimiento, y les concederá un plazo de treinta (30) días naturales para presentar sus observaciones antes de remitir el informe de seguimiento a la Junta.
78. Al finalizar el período de seguimiento, el último informe de seguimiento que presente el MIR pondrá fin al proceso de resolución de problemas o de revisión de cumplimiento, según sea el caso.

Idioma local del demandante

79. Es preciso traducir al idioma del demandante todos los informes del MIR que se divulguen públicamente en relación con una reclamación o queja, incluidas las decisiones de elegibilidad, los acuerdos alcanzados mediante la resolución de problemas, los informes de evaluación de cumplimiento, los informes de investigación de cumplimiento y los informes de seguimiento, junto con cualquier otra documentación que sea necesaria para facilitar la comunicación.

Represalias

80. El GCF no tolera las represalias que se cometan contra el demandante ni contra cualquier otra persona involucrada en un proceso del MIR.
81. El MIR reconoce que el demandante, los testigos y las otras partes relacionadas con una reclamación o queja que el MIR esté tramitando pueden correr el riesgo de sufrir represalias. El MIR se esforzará por minimizar el riesgo de represalias en relación con el desempeño de sus funciones, reconociendo al mismo tiempo que su capacidad para proteger a quienes corren el riesgo de sufrir represalias tiene sus límites. El MIR no pretende sustituir a los órganos judiciales, los servicios de protección ni las fuerzas del orden, tanto nacionales como internacionales, cuyas funciones incluyen proteger a la ciudadanía 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 demandante, los testigos y las demás partes involucradas frente a las posibles represalias asociadas con una reclamación o queja tramitada por el MIR.
83. El MIR desarrollará procedimientos operativos estándar (POA) que se ajusten a sus TdR y a estos PyD con el fin de 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 EA 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 EA cumplirán cada uno con sus deberes y ejercerán sus facultades y funciones, de acuerdo con las políticas y

procedimientos que les correspondan. Con este fin, las EA y el GCF promoverán la cooperación entre el MIR y los mecanismos de rendición de cuentas o reparación de agravios de las respectivas EA, y les prestarán la asistencia razonable en el desempeño de sus funciones.

- (b) Un demandante afectado por un proyecto o programa financiado por el GCF puede presentar una reclamación o queja ante el MIR o el mecanismo de rendición de cuentas o reparación de agravios de una EA. En tal situación, el MIR y el mecanismo de rendición de cuentas o reparación de agravios de la EA tramitará la reclamación o queja de la siguiente manera:
 - i. El MIR se encargará de tramitar las reclamaciones o quejas relacionadas con la acción o inacción del GCF o con un supuesto incumplimiento de las políticas y procedimientos operativos del GCF.
 - ii. Los mecanismos de rendición de cuentas o reparación de agravios de las EA se encargarán de tramitar cualquier reclamación o queja relativa al incumplimiento de las políticas y procedimientos operativos de la EA.
 - iii. En caso de que el mismo demandante o distintos demandantes presenten una reclamación o queja similar ante el MIR y ante uno o varios mecanismos de rendición de cuentas o reparación de agravios de las EA, el MIR y estos mecanismos podrán establecer disposiciones sobre cómo tramitar dicha reclamación o queja 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 (en adelante, "el registro") disponible en línea, con funciones de búsqueda, fácil de consultar y de acceso público. El registro se integrará adecuadamente con el SGC y será accesible a través del sitio web del MIR.
87. Salvo que se indique lo contrario en los presentes PyD, todos los pasos procedimentales clave relacionados con cada caso se darán a conocer públicamente y sin demora a través del registro y el sitio web del MIR, junto con la información y la documentación relacionadas que deban divulgarse en virtud de estos PyD u otras políticas y procedimientos operativos del GCF.
88. La inscripción de cualquier reclamación o queja en el registro es un trámite administrativo y no implica que dicha reclamación o queja reúna las condiciones para pasar al proceso de resolución de problemas o de revisión de cumplimiento. Del mismo modo, la inscripción de una solicitud en el registro no significa que cumpla con los criterios necesarios que someterla a la reconsideración por parte de la Junta.

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, reclamación o queja, para obtener aclaraciones u orientación sobre estos PyD o sobre cómo acceder al MIR.
90. Un país en desarrollo podrá —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, previa comprobación de los costos reclamados. Los costos pueden cubrir los gastos de bolsillo y los honorarios profesionales razonables directamente relacionados con la presentación y la tramitación 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 necesarios para garantizar la participación eficaz de los demandantes, los testigos y las partes interesadas en la resolución de problemas, la revisión de cumplimiento o el seguimiento.
92. A efectos de las disposiciones sobre costos del párrafo 91, el término "partes interesadas" se refiere a una persona, un grupo de personas o una comunidad que se vea o pueda verse directamente afectada por la ejecución o el resultado de un proyecto o programa financiado por el GCF que sea objeto de una reclamación o queja. Son quienes participan o han participado en la resolución de problemas, la revisión de cumplimiento o el seguimiento de alguna manera distinta a la del demandante.

Criterio de prueba

93. A menos que se indique lo contrario o se deduzca necesariamente de los presentes PyD, siempre que el MIR deba pronunciarse respecto de un hecho, un conjunto de hechos o una cuestión relacionada una solicitud, o una reclamación o queja, el MIR utilizará el criterio probatorio de la preponderancia de las pruebas. Se trata de una evaluación de si un hecho o una cuestión en consideración tiene más probabilidades de ser cierto que falso.
94. Si se impiden, obstaculizan o dificultan las tareas del MIR a la hora de recopilar pruebas e información para tramitar una solicitud o una reclamación o queja, o si se oculta de cualquier otra forma información relevante para el caso que el MIR esté tramitando, este podrá formular conclusiones de hecho basadas en las mejores pruebas disponibles. En tal caso, el MIR utilizará toda la información disponible y podrá formular hipótesis y extraer conclusiones adecuadas para llevar a cabo su trabajo. El MIR presentará el mejor y más detallado análisis posible tras haber

agotado las alternativas más rentables y lógicas para recabar la información necesaria. En las situaciones descritas anteriormente, el MIR podrá conceder un menor peso a las pruebas, a la información y a las opiniones de aquellas personas que impidan, obstaculicen o entorpezcan su labor o a quienes se nieguen a entregarle la información y las pruebas. En el informe presentado a la Junta sobre una solicitud o una reclamación o queja, el MIR señalará las dificultades para acceder a la información pertinente y, en su caso, a los actores que hayan obstaculizado dicho acceso.

Plazos

95. Se deberán respetar los plazos establecidos en los presentes PyD, salvo que sean prorrogados por el MIR o, en el caso de los plazos aplicables a la Junta o al Comité de la Junta, por estos mismos, por motivos justificados que sean necesarios para garantizar la tramitación completa y adecuada de un caso. Las prórrogas se acordarán en consulta con las partes durante la resolución del problema. Cualquier prórroga de los plazos que el MIR conceda deberá realizarse por escrito, indicando los debidos motivos, y deberá asentarse en el registro del MIR y comunicarse al solicitante, al demandante, a la Secretaría del GCF y a otras partes, según corresponda.

Acceso a la información, confidencialidad y divulgación

96. Con sujeción a estos PyD, el uso y divulgación de información por parte del MIR se hará de acuerdo con la Política de Divulgación de Información (PDI) y con el resto de las políticas y procedimientos de la Junta que rigen la divulgación y la confidencialidad de la información.
97. El MIR reconoce y respeta el derecho a la confidencialidad del demandante (que se extiende a la confidencialidad de un representante autorizado cuando así lo solicite el demandante, aunque sujeto a que el MIR evalúe la justificación de dicha solicitud), incluida la confidencialidad de las identidades y la información proporcionada al MIR. En aquellos casos en los que sea necesario revelar el nombre y la identidad de

un demandante o de un representante para tramitar la reclamación o queja, o para brindar la reparación correspondiente, el MIR consultará de forma proactiva con el demandante o con su representante, y solo divulgará dicha información con su consentimiento. Cuando, durante una revisión de cumplimiento o un proceso de seguimiento, no sea posible facilitar a la Secretaría del GCF información sustancial relacionada con una reclamación o queja 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 proceso de seguimiento. A la espera de las consultas con el demandante o su representante con respecto a la confidencialidad, el MIR mantendrá la confidencialidad de la identidad del demandante y su representante, así como de la información que estos le hayan proporcionado.

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

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

99. En el desempeño de sus funciones, el MIR tendrá acceso al personal y consultores/as del GCF, así como a todos los registros producidos o en posesión del GCF que el MIR considere relevantes, excepto la información personal, cuyo acceso suele estar restringido.
100. Si así lo solicita el/la director/a del MIR, el/la asesor/a jurídico/a del GCF o un/a asesor/a que designe este último prestará asesoramiento legal al MIR sobre los derechos y obligaciones del GCF, así como sobre las políticas y procedimientos operativos del GCF relevantes para una solicitud, reclamación o queja. El/la director/a del MIR también podrá solicitar asesoramiento legal externo sobre asuntos relacionados con una solicitud, una reclamación o queja, o con respecto a cualquier otro asunto que ataña al MIR. Cuando las cuestiones legales sean de gran

relevancia para las conclusiones o recomendaciones en un informe del MIR dirigido a la Junta, dichas 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 los aplicará tal y como los entiende, sin perjuicio de la revisión que realice la Junta.

101. La Secretaría del GCF tendrá la obligación de actuar de forma reflexiva y receptiva en relación con todos los procesos y fases relacionados con una reclamación o queja, con el fin de garantizar que el proyecto o programa financiado por el GCF en cuestión cumpla con las políticas y procedimientos operativos del GCF. También será deber de la Secretaría del GCF cooperar con el MIR en el desempeño de sus funciones, de conformidad con sus términos de referencia.
102. Todos los documentos, informes, notificaciones y demás comunicaciones que el/la director/a del MIR envíe a la Junta se canalizarán a través del/la secretario/a de la Junta o del punto de contacto designado por este último dentro de la Oficina de Asuntos de Gobernanza. El/la director/a del MIR deberá enviar, en primer lugar, cualquier documento, informe, notificación u otra comunicación a los/as copresidentes/as de la Junta para su aprobación antes de distribuirlo a la Junta o, según sea el caso, incluirlo en el programa provisional de una reunión de la Junta, o bien notificarlo para que la Junta adopte una decisión entre reuniones.
103. En caso de que el/la director/a del MIR califique un documento, un informe, una notificación u otra comunicación dirigida a la Junta como estrictamente confidencial (es decir, se marque para su distribución limitada a los miembros de la Junta, miembros suplentes de la Junta y asesores/as que hayan firmado la declaración obligatoria), el/la secretario/a de la Junta o el punto de contacto mencionado en el párrafo 102 anterior lo tratará con estricta confidencialidad y no lo revelará a nadie más que a dichas personas, ya sea dentro o fuera de la Secretaría del GCF, hasta que el/la director/a del MIR o la Junta modifiquen dicha designación. Estas obligaciones en materia de confidencialidad y no divulgación se aplicarán con independencia de cualquier disposición que indique lo contrario en una política, una 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 una manera que tenga en cuenta las cuestiones de género y sea culturalmente adecuada, a sus partes interesadas, incluidas las personas potencialmente afectadas, las organizaciones de la sociedad civil, las AND o los puntos de contacto, las AE, el personal del GCF y otros, con el fin de que dispongan de información que puedan necesitar sobre su mandato, objetivos y funcionamiento, y para que el MIR pueda desempeñar sus funciones de manera eficaz.
105. El MIR tratará de llevar a cabo actividades de divulgación y mejorar la interacción con sus partes interesadas mediante actividades como reuniones y mediante la elaboración de información y publicaciones, tanto en formato impreso como electrónico.
106. Sujeto a la PDI y cualquier consideración de confidencialidad, el MIR podrá remitir comunicaciones públicas, según corresponda, sobre el desempeño de sus funciones con arreglo a 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 las conclusiones extraídas de la gestión de los casos y de las buenas prácticas internacionales, y podrá recomendar que se reconsideren las políticas y procedimientos operativos, las directrices y los sistemas pertinentes del GCF. Dicho informe se publicará en el sitio web de 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 ofrecer 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 resultar útil para las actividades de preparación y el proceso de acreditación del GCF, así como para apoyar el fortalecimiento de las capacidades de los mecanismos de rendición de cuentas o reparación de agravios de las entidades de acceso directo.

FIN