

## HERRAMIENTA 3.10

### Consideración de las cuestiones de género en el seguimiento y la evaluación participativos y en los mecanismos de atención de quejas y reclamos

- » **OBJETIVO:** Garantizar la participación de las mujeres en el seguimiento y la evaluación participativos, y en los mecanismos de atención de quejas y reclamos para las comunidades afectadas por el proyecto.
- » **UNIDADES A LAS QUE VA DIRIGIDA:** Participación de la comunidad o experto independiente en cuestiones de género.

### Acerca de las estrategias de responsabilidad social: Seguimiento y evaluación participativos, y mecanismos de atención de quejas y reclamos

Los integrantes de la comunidad, hombres y mujeres por igual, deben contar con una forma de expresar sus inquietudes, preguntas, quejas o sentimientos de satisfacción sobre un proyecto de infraestructura y las actividades de divulgación en específico. Por ello, los procesos participativos de seguimiento y evaluación y los mecanismos de atención de quejas y reclamos son fundamentales.

Estos instrumentos son muy valiosos si no se escuchan ni se incorporan todas las voces en las diversas etapas de desarrollo del proyecto. Son métodos eficientes y eficaces para detectar problemas existentes y potenciales lo antes posible y durante toda la vigencia de un proyecto. La participación de hombres y mujeres en el diseño inicial de los procesos y mecanismos, así como en su ejecución, garantizará la máxima eficacia y funcionalidad para todos los integrantes de la comunidad. Esto aumentará las posibilidades de éxito y, a su vez, contribuirá al buen funcionamiento del proyecto y de las iniciativas comunitarias.

Los mecanismos participativos de seguimiento y atención de quejas y reclamos adoptan diversas formas, cada uno con sus propios valores y técnicas de implementación específicas. En lugar de detallar todas las técnicas, esta herramienta proporciona orientación que se puede incorporar en cualquiera de los enfoques que se considere utilizar<sup>40</sup>. Cabe señalar que muchas instituciones financieras exigen estos mecanismos. Por ejemplo, la Norma de Desempeño 1 de IFC exige establecer mecanismos de atención de quejas y reclamos para abordar las quejas y facilitar la resolución de las inquietudes de las comunidades afectadas en relación con el desempeño ambiental y social de los clientes de IFC.

<sup>40</sup> Para obtener más información sobre el diseño de mecanismos de atención de quejas y reclamos, consulte la [Good Practice Note: Addressing Grievances from Project-Affected Communities](#) (Nota sobre buenas prácticas para el tratamiento de las quejas y los reclamos de las comunidades afectadas por el proyecto) de IFC y la [Grievance Mechanism Toolkit: A practical guide for implementing grievance mechanisms in different sectors](#) (Conjunto de herramientas del mecanismo de atención de quejas y reclamos: Guía práctica para la implementación de mecanismos de atención de quejas y reclamos en distintos sectores) de la CAO.

## Diseño de procesos de seguimiento y evaluación participativos y con perspectiva de género

Las técnicas participativas de seguimiento y evaluación (como el diagnóstico rural participativo, las entrevistas con informantes clave, el relevamiento de resultados y los sistemas de calificación de la comunidad) difieren de las metodologías tradicionales de seguimiento y evaluación porque permiten que la comunidad afectada por el proyecto intervenga en la determinación de los indicadores, las prioridades y la manera de medir el éxito de los proyectos y las iniciativas comunitarias. También permiten que las comunidades se identifiquen con los resultados (véase la [HERRAMIENTA 3.16](#) para obtener más información sobre los sistemas de calificación de la comunidad). Las instituciones de desarrollo utilizan cada vez más técnicas participativas de seguimiento y evaluación porque estas garantizan un análisis más preciso de los resultados del proyecto.

Los diversos integrantes de la comunidad deben tener la capacidad de desempeñar una función equitativa en todos los pasos del proceso participativo de seguimiento y evaluación, y se los debe animar a que lo hagan. Las siguientes son algunas formas de facilitar la participación inclusiva:

- **Definir indicadores:** Toda técnica de seguimiento participativo comienza con la definición de los indicadores de éxito, es decir, un proyecto ejecutado o un servicio prestado de manera satisfactoria. Permitir que las personas afectadas por un servicio participen en la determinación de los parámetros con los que dicho servicio se evalúa ayuda a garantizar que se presta atención a los atributos y servicios clave del proyecto y demuestra el compromiso de rendir cuentas por tales servicios. Es esencial que las mujeres de la comunidad participen en la determinación de estos indicadores, para que se reflejen las prioridades tanto de los hombres como de las mujeres. Los indicadores se pueden determinar a nivel del proyecto y el programa, y también a un nivel superior, como los que permiten medir aumentos en la igualdad de las mujeres dentro de la comunidad o la satisfacción de sus necesidades estratégicas en materia de género, como el porcentaje de mujeres que participan en las reuniones comunitarias o el porcentaje de mujeres con acceso a ingresos en efectivo o títulos de propiedad de la tierra o inmuebles.
- **Desglosar los datos por género:** Como se señaló anteriormente, desglosar los datos por género es uno de los primeros pasos para integrar la perspectiva de género en los proyectos y las iniciativas de la comunidad. La única manera de evaluar si un proyecto o programa perjudica de manera desproporcionada a las mujeres consiste en analizar sus impactos sobre las mujeres de manera separada de sus impactos sobre los hombres. Los programas y las políticas que parecen ser “neutrales con respecto al género” corren el riesgo de beneficiar a los hombres en detrimento de las mujeres y de perpetuar o, incluso, exacerbar las desigualdades de género existentes (para obtener información adicional, véase la [HERRAMIENTA 3.6](#)).
- **Compartir y analizar datos con hombres y mujeres:** Los resultados se pueden dar a conocer públicamente (por ejemplo, a través de reuniones comunitarias) o de manera confidencial, y difundirse más adelante. Se debe intentar asegurar la participación igualitaria de hombres y mujeres y que ambos tengan igual acceso a los resultados.
- **Adaptar el proyecto o programa para reducir los impactos negativos sobre las mujeres y aumentar la igualdad de los beneficios:** Los datos desglosados por género se deben comparar con los datos de línea de base para determinar las formas en que el proyecto o programa puede perjudicar o beneficiar a hombres y mujeres de manera desproporcionada, aunque inadvertida. Los cambios y las adaptaciones deben realizarse en colaboración con los hombres y las mujeres de la comunidad para que se pueda garantizar que el proyecto los beneficie por igual.

## Diseño de mecanismos de atención de quejas y reclamos para mujeres y hombres

Los mecanismos de atención de quejas y reclamos ofrecen un proceso formal y transparente para que los integrantes de la comunidad expresen sus inquietudes o hagan preguntas sobre los proyectos de infraestructura. Estos mecanismos varían desde un enfoque simple, como una caja para depositar quejas escritas a mano, hasta procesos más complejos y formales.

Muchos inversionistas institucionales exigen que las comunidades afectadas por los proyectos tengan acceso a un mecanismo de atención de quejas y reclamos. Este mecanismo crea una forma confiable de conocer las inquietudes de la comunidad, lo que permite a la empresa adoptar las medidas necesarias para abordar los problemas y, de esa manera, minimizar el riesgo y salvaguardar la relación entre la empresa y la comunidad.

### Obstáculos a la participación

Los hombres y las mujeres, lo que incluye a los grupos vulnerables dentro de ambas comunidades, pueden enfrentar obstáculos a la hora de expresar sus quejas sobre un proyecto de infraestructura. Estos obstáculos pueden incluir desde dificultades logísticas hasta desafíos culturales, como los siguientes:

- Expectativas culturales para las mujeres o determinados grupos vulnerables. Esto puede llevarlos a silenciar sus reclamos.
- Niveles más bajos de alfabetización de algunos grupos comunitarios. Esto puede dificultar la expresión de las inquietudes cuando los procesos exigen que estas se presenten escritas a mano.
- Escaso conocimiento de los procesos formales. Esto puede ocurrir si la empresa no garantiza una participación equitativa en las consultas y las reuniones comunitarias.
- Falta de personal con diversidad de género en el mecanismo de atención de quejas y reclamos.
- Falta de comprensión y conocimiento de la comunidad por parte del personal del mecanismo de atención de quejas y reclamos. Es posible que dicho personal no esté familiarizado con los problemas que enfrentan los hombres, las mujeres y los integrantes vulnerables de la comunidad. También es posible que carezca de capacitación sobre el manejo adecuado de las cuestiones de género.
- Dinámicas de género basadas en la cultura. En algunas comunidades, se espera que las mujeres dependan de los familiares hombres en lugar de acceder de manera directa a los procesos de quejas, las autoridades policiales o los abogados.
- Utilización de estructuras informales de atención de quejas y reclamos. Puede que algunos grupos comunitarios conozcan mejor las estructuras informales de atención de quejas y reclamos, como las asociaciones de mujeres. Otros podrían creer que no les corresponde participar en los procedimientos formales del mecanismo de atención de quejas y reclamos.

## Pasos concretos para propiciar el acceso y el uso igualitarios de los mecanismos de atención de quejas y reclamos

Estas son algunas medidas específicas que la empresa puede adoptar para garantizar que tanto hombres como mujeres puedan hacer uso de los mecanismos de atención de quejas y reclamos<sup>41</sup>:

- Incluir a las mujeres en el diseño del mecanismo desde el principio.
- Dar a conocer todos los pasos pertinentes del proceso de atención de quejas y reclamos, y asegurarse de alcanzar una amplia divulgación en toda la comunidad. Esto incluye la información sobre los puntos de contacto para acceder al mecanismo, la manera de registrar un reclamo, las etapas y los plazos del mecanismo, los plazos en que se enviarán a los reclamantes las comunicaciones sobre el avance del reclamo, y la disponibilidad de recursos de asesoramiento o apoyo de expertos y cómo se financian<sup>42</sup>.
- Mantener una difusión constante del mecanismo. Esto garantizará que los integrantes de la comunidad, lo que incluye a los residentes nuevos, se mantengan informados. Se puede incluir a organizaciones comunitarias locales, grupos de mujeres y ONG para garantizar que la información continúe llegando a los diversos integrantes de la comunidad<sup>43</sup>.
- Analizar los posibles obstáculos que podrían impedir el acceso y la participación igualitarios de la mujer (véase la lista mencionada anteriormente).
- Asegurarse de que el mecanismo sea compatible con los derechos, tanto en el proceso como en los resultados (para obtener más información sobre este tema, consulte la siguiente sección).
- Fundamentar el diseño del mecanismo en la inclusión, la participación y el empoderamiento de todas las personas, con un enfoque especial en las personas vulnerables.
- Designar a un defensor de las cuestiones de género en la empresa para garantizar que las quejas y los reclamos de hombres y mujeres se aborden por igual.
- Como mínimo, se debe nombrar a un defensor de las cuestiones de género en el equipo de participación de la comunidad.
- Para aplicar las mejores prácticas y evitar la apropiación de los beneficios por parte de las élites, se debe nombrar también a un representante de género de la comunidad elegido de manera democrática.

## Formas de facilitar el acceso y el uso igualitarios de los mecanismos de atención de quejas y reclamos

A continuación, se presentan algunos ejemplos de maneras de alentar a todos los integrantes de la comunidad, hombres y mujeres por igual, a utilizar los mecanismos de atención de quejas y reclamos.

- No cobrar una tarifa por el uso.

<sup>41</sup> Hill, C. y K. Newell (2009), *Women, Communities and Mining: The Gender Impacts of Mining and the Role of Gender Impact Assessment* (Mujeres, comunidades y minería: El impacto de la minería sobre las mujeres y la función de la evaluación del impacto con perspectiva de género), Carlton, Oxfam Australia, pág. 6.

<sup>42</sup> Iniciativa de Responsabilidad Social Corporativa (CSRI) (2008), *Rights-Compatible Grievance Mechanisms: A Guidance Tool for Companies and Their Stakeholders* (Mecanismos de atención de quejas y reclamos compatibles con los derechos: Una herramienta de orientación para las empresas y sus partes interesadas), Cambridge, Escuela de Gobierno John F. Kennedy, Universidad de Harvard.

<sup>43</sup> *Ibidem*.

- Proporcionar formularios sencillos, fáciles de utilizar y con instrucciones claras.
- Establecer más de un método para presentar una queja, de modo que las personas puedan elegir el que mejor satisfaga sus necesidades, el que garantice la confidencialidad de su presentación y el que no les impida realizar sus reclamos con libertad. Por ejemplo, las personas analfabetas pueden optar por presentar la solicitud en persona o a través de una línea telefónica directa y anónima; otras personas tal vez prefieran hacer la presentación por escrito para completarla de forma rápida y anónima.
- Propiciar el acceso de las personas que solo hablan el idioma local o que son analfabetas al proceso de presentación de quejas y reclamos. Ofrecer asistencia y protecciones para garantizar la presentación exitosa de la queja o el reclamo.
- Crear un proceso de autorización para presentar quejas de terceros. En el caso de las quejas presentadas en nombre de otra persona, se debe proporcionar una forma de confirmar que quien presenta la queja tenga la autorización para hacerlo.
- Dar a conocer con claridad más de un punto de acceso al mecanismo de atención de quejas y reclamos. Designar al menos un punto de acceso independiente y separado de la empresa, como una organización comunitaria o un representante comunitario, un sindicato comercial o de los trabajadores o un representante de este, una defensoría del pueblo o una línea directa. Garantizar que esté disponible para todo el mundo y no solo para los integrantes de la organización o el sindicato al que representan<sup>44</sup>.
- Proporcionar lugares separados y analizar cualquier adaptación adicional que sea necesaria para facilitar la participación de mujeres y hombres, según corresponda.
- Garantizar la seguridad de los lugares tanto para hombres como para mujeres. Se debe equipar a los puntos de acceso con una buena iluminación y un acceso fácil; además, su ubicación no debe ser aislada, pero tampoco demasiado pública.
- Garantizar el anonimato de los reclamantes.
- Tomar con seriedad todas las quejas y tratar a todos los reclamantes con respeto.
- Analizar la posibilidad de ofrecer capacitación a los grupos comunitarios locales. En algunas comunidades, es posible que se prefieran las estructuras informales de atención de quejas y reclamos. En tales situaciones, se puede proporcionar capacitación a los grupos comunitarios locales, las asociaciones de mujeres o las plataformas de diálogo de mujeres, para que sepan cómo gestionar las quejas que se les confíen. Esto también ayudará a garantizar que, en el proceso formal de quejas y reclamos, se incorporen todas las quejas y los reclamos recopilados por este medio.

<sup>44</sup> CSRI, [Rights-Compatible Grievance Mechanisms: A Guidance Tool for Companies and Their Stakeholders](#).