



Construyendo confianza a través del monitoreo realizado por terceros

Conferencista: Clara Rowe

Construyendo confianza a través del monitoreo realizado por terceros

Conferencista: Clara Rowe

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Vivamus condimentum sollicitudin purus in scelerisque. Aliquam eleifend sem ut tellus vulputate faucibus. Morbi ullamcorper turpis et sem aliquam consectetur pharetra et tellus. Pellentesque pretium metus et aliquam aliquam. In hac habitasse platea dictumst.

- Lorem ipsum dolor sit amet
- Consectetur adipiscing elit.
- Vivamus condimentum sollicitudin purus in scelerisque.
- Aliquam eleifend sem ut tellus vulputate faucibus.
- Morbi ullamcorper turpis et sem aliquam consectetur pharetra

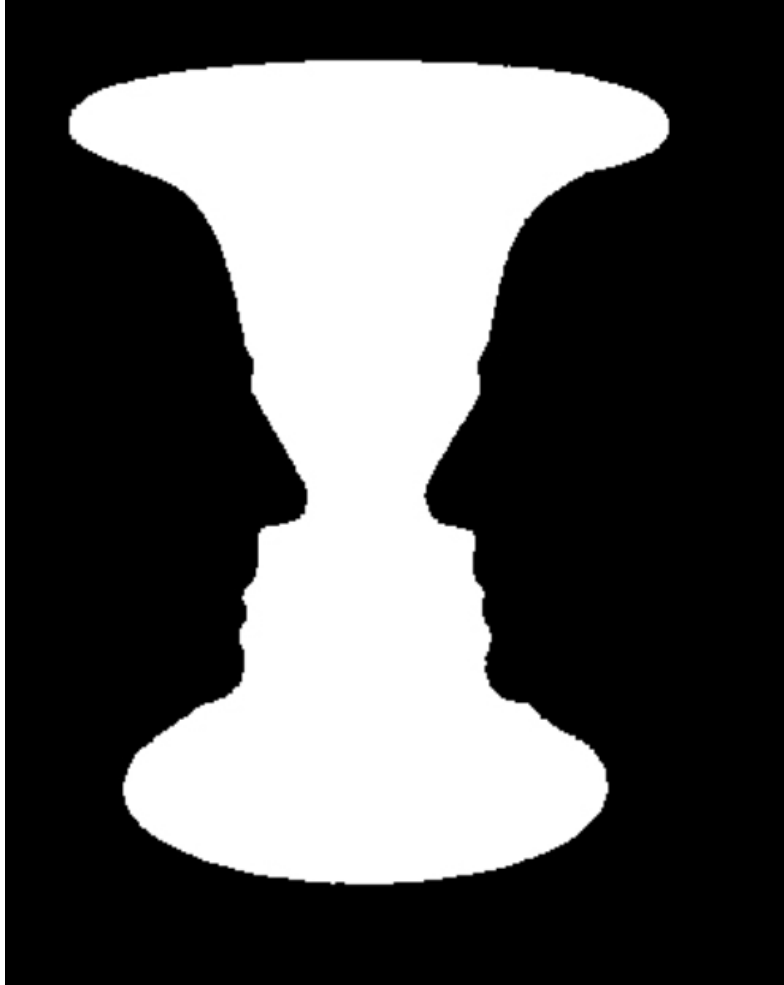
EJEMPLO

IMAGEN / IMAGE

IMAGEN / IMAGE

Human rights commitments

Percepciones



Progreso



Fuente: Grepalma 2019

<https://www.grepalma.org/en/palma-en-guatemala/>

Progreso?

NEWS / GUATEMALA

Palm oil industry expansion spurs Guatemala indigenous migration

Throughout eastern and northern Guatemala face a similar situation. They do not have enough land to survive from subsistence and agriculture. Land in Q'eqchi' territory is largely in the hands of large ranchers, large landowners and mining and palm companies.

Land inequality and conflicts, low wages on plantations, food insecurity and displacement have fueled migration from Guatemalan farming communities, including indigenous villages like Jakelin Caal's.



Jakeline Caal died in US custody after fleeing to the US with her father, searching for better opportunities [Jeff]

Fuente: Al Jazeera, Feb. 6 2019

<https://www.aljazeera.com/news/2019/01/palm-oil-industry-expansion-spurs-guatemala-indigenous-migration-190122160154738.html>

Cerrando brechas en percepciones

- Preguntas clave para hoy:
 - Como construir puentes entre percepciones distintas?
 - Como construir una versión compartida de realidad?
 - Como aprovechar del proceso para impulsar la mejora continua?
- Confianza vs. credibilidad



Un ejemplo de Guatemala

REPSA

- 2017: diagnóstico de gestión social (EF/ASLO)
- 2018: rediseño del Mecanismo de Quejas y Consultas
 - Para promover su uso & responder a quejas puntuales
 - Para fortalecer aprendizaje de parte de la empresa & prevenir conflictos



Criterios de eficacia – mec. de reclamación

- **Legítimos:** suscitar la confianza de los grupos de interés a los que están destinados y responder del correcto desarrollo de los procesos de reclamación;
- **Accesibles:** ser conocidos por todos los grupos interesados a los que están destinados y prestar la debida asistencia a los que puedan tener especiales dificultades para acceder a ellos;
- **Predecibles:** disponer de un procedimiento claro y conocido, con un calendario indicativo de cada etapa, y aclarar los posibles procesos y resultados disponibles, así como los medios para supervisar la implementación;
- **Equitativos:** asegurar que las víctimas tengan un acceso razonable a las fuentes de información, el asesoramiento y los conocimientos especializados necesarios para entablar un proceso de reclamación en condiciones de igualdad, con plena información y respeto;

Criterios de eficacia – mec. de reclamación

- **Transparentes:** mantener informadas a las partes en un proceso de reclamación de su evolución, y ofrecer suficiente información sobre el desempeño del mecanismo, con vistas a fomentar la confianza en su eficacia y salvaguardar el interés público que esté en juego;
- **Compatibles con los derechos:** asegurar que los resultados y las reparaciones sean conformes a los derechos humanos internacionalmente reconocidos;
- **Una fuente de aprendizaje continuo:** adoptar las medidas pertinentes para identificar experiencias con el fin de mejorar el mecanismo y prevenir agravios y daños en el futuro;
- **Basarse en la participación y el diálogo:** consultar a los grupos interesados a los que están destinados sobre su diseño y su funcionamiento, con especial atención al diálogo como medio para abordar y resolver los agravios.

Un ejemplo de Guatemala

REPSA

- 2017: diagnóstico de gestión social (EF/ASLO)
- 2018: rediseño del Mecanismo de Quejas y Consultas
- 2019: auditoria del Mecanismo de Quejas y Consultas (EF/ASLO/Oxfam)

Diseñando la auditoria

- Equipo auditor
 - Earthworm Foundation (EF)
 - Advisory for Social License to Operate (ASLO)
 - Oxfam Guatemala
- Pre-acuerdos
 - Confidencialidad
 - Resumen público de resultados
- Protocolo de auditoria
 - Adaptado por EF/ASLO de una herramienta IPIECA
 - Retroalimentación de REPSA & Oxfam
- Agenda para la visita
 - Co-definida por EF/ASLO/Oxfam/REPSA

Resultados de la auditoria

- Hallazgos y recomendaciones de mejora para los 17 temas evaluados
- Un reporte público que se puede compartir con clientes y otros grupos de interés
- Mejora continua: Plan de Acción para fortalecer desempeño
- Construcción de confianza de doble vía

Testimonio REPSA/Oxfam

Resumen: reporte de auditoría

Mecanismo de Quejas & Consultas de Reforestadora de Palmas de el Petén S.A. (REPSA)

Earthworm

ASLO
Advisory for Social License to Operate

OXFAM

Fuente: REPSA 2019 <http://repsa.com.gt/listado-de-reclamos/>

Advice for others? Lecciones aprendidas?

- Define a concrete scope
 - Where goal is continuous improvement – open to the possibility that improvement may be needed. Why is this important to them. Be open to the possibility that other perceptions may have truth to them.
- Definir con anticipación y de forma conjunta:
 - Metodología
 - Como compartir resultados
 - Próximos pasos
- Tener un entendimiento mutuo de retos ayuda con la construcción de soluciones
- La confianza es un camino de doble via
- Quote from REPSA about why audit was a good thing...

Confianza vs credibilidad

~~Confianza?~~

La confianza es una hipótesis sobre la conducta futura del otro...Es una especie de apuesta que consiste en no inquietarse del no control del otro y del tiempo. – Laurence Cornu

Credibilidad

La calidad o el poder de inspirar la creencia. (Merriam-Webster)

*La credibilidad se compone de dos dimensiones principales: **confianza** y grado de **conocimiento**.*

Gracias



Confianza vs credibilidad

