

Marco Operativo de la Oficina del Ombudsperson (Marco Operativo)¹

Antecedentes y Propósito

1. La misión de WWF es lograr un mundo en el que tanto las personas como la naturaleza prosperen. Los resultados positivos para ambos dependen de anclar e integrar de manera firme y proactiva los derechos humanos en las prácticas de conservación. Para avanzar en este objetivo, WWF adoptó el Marco de Salvaguardas Ambientales y Sociales (ESSF, por sus siglas en inglés) en junio de 2019 para garantizar la aplicación coherente y completa de las salvaguardas en toda la red WWF, y adoptó una versión revisada del ESSF en 2023.²
2. El ESSF está diseñado para aumentar los resultados ambientales y sociales positivos. Cuando no se cumplen los estándares del ESSF, las personas o grupos afectados necesitan una vía confiable para expresar y resolver sus preocupaciones y reclamos. WWF está comprometido a fortalecer su rendición de cuentas y a garantizar que se establezcan mecanismos transparentes, legítimos y confiables en los niveles pertinentes para permitir que las partes interesadas afectadas, incluidas las comunidades locales y los Pueblos Indígenas, planteen preocupaciones sobre el cumplimiento del ESSF y que estas se aborden de manera oportuna y coherente.³
3. En consecuencia, se ha creado la Oficina del Ombudsperson de WWF (la Oficina), como un componente crítico de los esfuerzos de WWF para:
 - a. Fortalecer su trabajo programático mediante el cumplimiento de los compromisos del ESSF;
 - b. Fortalecer aún más sus relaciones con las comunidades mediante la participación de las partes interesadas;
 - c. Fortalecer su rendición de cuentas institucional en términos del ESSF; y
 - d. Mejorar los resultados ambientales y sociales de su trabajo.
4. Este Marco Operativo establece el mandato, alcance y funciones de la Oficina.⁴
5. La Oficina responderá y abordará de manera significativa y justa las preocupaciones relacionadas con el ESSF en relación con las actividades de WWF.⁵ También proporcionará asesoramiento continuo a WWF a través de las lecciones aprendidas, y fortalecerá la capacidad de las comunidades y de WWF para mejorar los sistemas de reclamos de WWF.
6. La Oficina tiene un mandato en toda la red global de WWF y trabajará estrechamente con las oficinas de WWF y los reclamantes al responder a los reclamos.

¹ Aprobado por la Junta Directiva Internacional de WWF en septiembre de 2023.

² [Marco de Salvaguardas Ambientales y Sociales de WWF](#)

³ Extracto de la [Norma sobre Mecanismos de Reclamos del ESSF de WWF](#), 2023

⁴ Toda la información de contacto de la Oficina del Ombudsperson se encuentra en su sitio web: www.wwfombudsoffice.org.

⁵ El término “actividades de WWF” a lo largo de este documento se refiere a las actividades basadas en el territorio, según lo definido en el ESSF.

Enfoque Adaptativo

7. El ESSF de 2019 creó la Función de Monitoreo y Revisión Independiente ("IMRF", por sus siglas en inglés) con tres funciones: resolución de disputas a alto nivel, evaluación de cumplimiento y asesoría. Este Marco Operativo reemplaza al IMRF al otorgar un mandato a la Oficina y forma parte del ESSF.
8. WWF es una red global que consiste en: (i) oficinas nacionales legalmente independientes (conocidas como "Organizaciones Nacionales" o ONs, así como organizaciones "Asociadas"), supervisadas por sus respectivas Juntas Directivas; y (ii) oficinas nacionales que son gestionadas y supervisadas por sus respectivos equipos ejecutivos y Juntas Directivas (por WWF Internacional para oficinas en África, Asia/Pacífico y Europa/Norte de África, y por WWF-US para oficinas en América Latina y el Caribe, Bután, Nepal y Namibia). Las Juntas Directivas de estas oficinas bajo (i) y (ii) son responsables de supervisar el cumplimiento del ESSF por parte de sus oficinas, y se les denomina en este documento como "Junta Directiva de WWF".
9. La primera fase de las operaciones de la Oficina abarcará hasta dos años, durante los cuales la Oficina, conforme a este Marco Operativo:
 - a. Proporcionará soluciones colaborativas a problemas en respuesta a reclamos relacionados con el ESSF sobre actividades de WWF, y desarrollará procedimientos relacionados cuando sea necesario;
 - b. Proporcionará servicios de asesoría a WWF; y
 - c. Desarrollará y propondrá a las Juntas Directivas de WWF disposiciones preliminares para agregar a este Marco Operativo que describan el apoyo⁶ que la Oficina puede ofrecer a las Juntas Directivas de WWF en la realización de Evaluaciones de Cumplimiento del ESSF.
10. Durante la segunda fase de las operaciones de la Oficina, esta llevará a cabo procesos de resolución colaborativa de problemas conforme a este Marco Operativo, y también proporcionará cualquier apoyo en Evaluaciones de Cumplimiento de acuerdo con las disposiciones desarrolladas conforme al párrafo 9(c) de este Marco Operativo.

Mecanismos de Reclamos

11. Conforme a la Salvaguarda sobre Mecanismos de Reclamos del ESSF de WWF, cada oficina de WWF es responsable de desarrollar y mantener procedimientos que permitan a individuos o grupos plantear y buscar la resolución de preocupaciones y reclamos sobre el incumplimiento de los compromisos del ESSF en las actividades de WWF.
12. Los mecanismos operativos de reclamos a nivel de oficina, incluidos los sistemas de gestión de reclamos en línea como WhistleB y Ethics Point, son fundamentales para la rendición de cuentas organizacional. Un mecanismo operativo de reclamos nacional que funcione adecuadamente es un foro apropiado para abordar reclamos. La Oficina proporcionará un canal adicional y complementario para que las comunidades planteen

⁶ Ejemplos del tipo de apoyo que puede ofrecerse incluyen recomendaciones sobre criterios para Evaluaciones de Cumplimiento y, donde así lo solicite una Junta Directiva de una Organización Nacional, la realización de Evaluaciones de Cumplimiento.

sus preocupaciones a un mecanismo independiente. La Oficina y los mecanismos operativos de reclamos forman parte de un marco de rendición de cuentas a través del cual se garantiza el cumplimiento del ESSF.

13. Las comunidades pueden elegir el foro que deseen utilizar. Es importante que esta elección sea informada, y tanto la Oficina como WWF tienen la responsabilidad de garantizar que los reclamantes conozcan los diferentes foros disponibles.⁷ También es responsabilidad de la Oficina y de WWF coordinar sus esfuerzos al responder a los reclamos, especialmente en los casos en que un reclamo sea presentado tanto ante la Oficina como ante un mecanismo operativo de reclamos a nivel de oficina de WWF.
14. Cuando sea pertinente,⁸ la Oficina cooperará con otros mecanismos independientes de rendición de cuentas según sea necesario.

Principios Fundamentales y Mandato

15. La Oficina tomará en consideración los siguientes principios:
 - a. Criterios de efectividad y recomendaciones relacionadas para mecanismos de reclamos no judiciales y no estatales, según lo establecido en los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las Empresas y los Derechos Humanos (UNGPs, por sus siglas en inglés), y los criterios de efectividad descritos en la Salvaguarda sobre Mecanismos de Reclamos del ESSF de WWF;
 - b. Independencia e imparcialidad;
 - c. Rentabilidad y eficiencia en la realización de su trabajo;
 - d. Inclusión de género;
 - e. Respeto por la autonomía y autodeterminación de las comunidades; y
 - f. Inclusión de los Pueblos Indígenas y las comunidades locales.

Mandato de la Oficina

16. En resumen, el mandato de la Oficina es:
 - a. Abordar de manera significativa y justa las preocupaciones relacionadas con el ESSF que se presenten ante la Oficina en relación con actividades de WWF;
 - b. Mejorar el desempeño en derechos humanos, social y ambiental de las actividades de WWF contribuyendo a la rendición de cuentas institucional por el cumplimiento del ESSF; y
 - c. Apoyar la cultura de aprendizaje continuo y fortalecer las capacidades de WWF para la resolución colaborativa de problemas.

⁷ Los procedimientos de la Oficina detallarán la manera en que esta coordinará con los mecanismos de reclamos de WWF, especialmente cuando una preocupación sea planteada en más de un foro. Los procedimientos también especificarán cómo un reclamo puede ser remitido desde la Oficina al mecanismo de reclamos y viceversa. Una vez desarrollados, los procedimientos serán presentados a la Junta Directiva Internacional de WWF para su aprobación.

⁸ Puede haber mecanismos independientes de rendición de cuentas de donantes públicos y/o privados que aborden los mismos reclamos y requieran cooperación con la Oficina. Los procedimientos de la Oficina proporcionarán más detalles sobre los principios de cooperación de la Oficina.

17. La Oficina no es un mecanismo judicial ni de aplicación legal, ni un sustituto de los tribunales o procesos regulatorios. La Oficina no determinará la criminalidad ni la sanción apropiada para ningún acto de violencia criminal alegado en un reclamo. La Oficina no mediará en reclamos entre personas que alegan violencia criminal y sus presuntos perpetradores.
18. Con respecto a cualquier alegación de violencia criminal planteada en un reclamo, la Oficina aconsejará al reclamante que remita la alegación a la entidad de aplicación de la ley correspondiente. La Oficina también informará de inmediato a la Dirección Organizacional de WWF, que seguirá el Protocolo de Respuesta a Incidentes de WWF aplicable a su oficina.

Criterios de Elegibilidad para Aceptar un Reclamo

19. La Oficina aceptará reclamos de individuos si el reclamo:
 - a. Alega preocupaciones relacionadas con el ESSF respecto a una actividad de WWF o una actividad que esté siendo considerada activamente por WWF⁹;
 - b. Se relaciona con un evento u ocurrencia desde junio de 2019 en adelante; y
 - c. Es presentado por individuos afectados negativamente, o potencialmente afectados negativamente, por la preocupación relacionada con el ESSF.¹⁰
20. La Oficina no atenderá un reclamo que:¹¹
 - a. Sea claramente fraudulento, frívolo o malicioso;
 - b. Plantee únicamente alegaciones de fraude y/o corrupción;
 - c. Se relacione exclusivamente con decisiones de adquisiciones de WWF;
 - d. Se enfoque exclusivamente en impactos globales de un bien público global;
 - e. Sea presentado por un individuo y se relacione exclusivamente con sus condiciones laborales y términos de empleo;
 - f. Sea presentado por un empleado de WWF y se refiera a sus términos y condiciones de empleo con WWF;
 - g. Sea presentado por una entidad comercial y plantee cuestiones estrictamente relacionadas con pérdidas económicas;
 - h. Sea presentado por un donante de WWF o entidad similar, a menos que la Oficina considere que el reclamo cumple con los criterios para un proceso auto-iniciado;
 - i. Sea sustancialmente igual a un reclamo previamente presentado ante la Oficina, a menos que el Ombudsperson determine que ha habido un cambio sustancial en las circunstancias; o
 - j. Se relacione con un evento u ocurrencia anterior a junio de 2019.

⁹ Los procedimientos de la Oficina describirán la manera en que esta determinará qué constituye una “consideración activa”, teniendo en cuenta, entre otras cosas: el papel del Comité de Calidad de Conservación, la Junta Directiva de la ON, el contexto del reclamo específico y su entorno de autorización.

¹⁰ Los reclamos pueden ser presentados en nombre de una persona que haya sido afectada negativamente. En estos casos, el representante deberá establecer un mandato que le autorice a representar a dicha persona. Los procedimientos de la Oficina abordarán este aspecto con mayor detalle.

¹¹ Los procedimientos de la Oficina describirán en qué medida la Oficina podrá remitir estos reclamos a otros lugares, ya sea a sistemas internos apropiados de WWF o a instancias externas.

21. La Oficina determinará si un reclamo es elegible o no, y tomará en cuenta la información relevante para dicha determinación, incluyendo la información proporcionada por el reclamante y WWF.
22. La Oficina tiene la discreción de cerrar cualquier reclamo en cualquier etapa si determina que existen motivos razonables para creer que el reclamo no cumple con los criterios de elegibilidad. La Oficina proporcionará al reclamante una explicación clara y detallada de las razones de la determinación.
23. La Oficina notificará al reclamante, a WWF, a la Junta Directiva de la NO correspondiente y a la Junta Internacional sobre todos los reclamos recibidos, y especificará si dichos reclamos son elegibles o no elegibles.
24. La Oficina proporcionará, en un formato acordado por la Junta Internacional de WWF, informes públicos a nivel agregado que muestren desgloses por región y el estado del caso (es decir, abierto, resuelto, no resuelto).

Proceso de Resolución Colaborativa de Problemas

25. El reclamante y WWF, junto con otras partes interesadas relevantes,¹² participarán en un proceso de resolución colaborativa de problemas para abordar el reclamo y lograr el cumplimiento del ESSF. Este es un proceso voluntario, no adversarial e imparcial mediante el cual el reclamante, WWF y otras partes interesadas relevantes pueden encontrar soluciones mutuamente satisfactorias a los problemas planteados.
26. La resolución colaborativa de problemas no se enfoca en encontrar culpables ni juzga el mérito del reclamo. La Oficina no realiza investigaciones independientes como parte de este proceso. El objetivo principal es ayudar al reclamante, WWF y otras partes interesadas relevantes a identificar e implementar sus propias soluciones para abordar el reclamo.
27. La Oficina fomentará la comprensión de los problemas planteados en el reclamo y garantizará que el reclamante, WWF y otras partes interesadas relevantes tengan la capacidad necesaria para participar y comprender el proceso. Esta capacitación puede incluir diversas actividades:
 - a. Compartir información sobre el mandato de la Oficina y cómo aborda los reclamos;
 - b. Recopilar y revisar información sobre los problemas y preocupaciones planteadas;
 - c. Proporcionar capacitación y formación al reclamante, al personal de WWF y a otras partes interesadas relevantes;
 - d. Según sea posible y apropiado, proporcionar financiación para cubrir los costos directos del reclamante para participar en el proceso, incluidos los costos de viaje y asistencia a reuniones.
28. La Oficina apoyará activamente al reclamante, WWF y otras partes interesadas relevantes para que interactúen eficazmente entre sí, con el objetivo de alcanzar un acuerdo sobre

¹² Las partes interesadas relevantes son identificadas por el reclamante y WWF y, con su consentimiento, invitadas por la Oficina a participar en el proceso.

un conjunto de acciones y resultados para abordar los problemas. La Oficina prestará especial atención al respeto por los Pueblos Indígenas y las estructuras de toma de decisiones específicas de las comunidades, la inclusión de género, las prácticas consuetudinarias, las tradiciones ancestrales, las preferencias lingüísticas y la legislación existente sobre consulta previa.

29. Se espera que el reclamante, WWF y otras partes interesadas relevantes actúen de buena fe, y la Oficina tiene la discreción de terminar cualquier proceso si determina que hay falta de buena fe o que no se está logrando suficiente progreso para justificar la continuación del proceso.
30. La Oficina puede utilizar diversas herramientas, incluyendo:
 - a. Mediación;
 - b. Facilitación; e
 - c. Intercambio de información.
31. Cuando el reclamante, WWF y otras partes interesadas relevantes lleguen a un acuerdo tras el proceso de resolución colaborativa de problemas, la Oficina supervisará la implementación de los términos del acuerdo.
32. En la búsqueda de una resolución, la Oficina no apoyará conscientemente acuerdos que coaccionen a una o más partes, que sean contrarios a las políticas de WWF o que violen leyes nacionales o internacionales aplicables.
33. Una vez implementado el acuerdo, la Oficina considerará que el reclamo ha sido atendido y cerrará el caso.
34. La Oficina informará al reclamante, a WWF, a la Junta Directiva de la ON correspondiente y a la Junta Internacional, resumiendo el proceso utilizado y los resultados obtenidos.¹³
35. Cuando el reclamante y WWF no logren llegar a un acuerdo, la Oficina remitirá el asunto a la Junta Directiva de WWF correspondiente y a la alta dirección de WWF para que se realice una Evaluación de Cumplimiento. La Junta Directiva de WWF tomará en cuenta cualquier preocupación que el reclamante pueda tener respecto a la realización de dicha evaluación.
36. La Oficina notificará a la Junta Directiva de WWF correspondiente y a la alta dirección de WWF sobre cualquier alegación de abusos a los derechos humanos. WWF seguirá sus Protocolos de Respuesta a Incidentes. La Oficina informará a los reclamantes sobre dicho protocolo.

Procesos Iniciados por las Juntas Directivas de WWF o el NET

37. Las Juntas Directivas de WWF o el Equipo Ejecutivo de la Red (NET, por sus siglas en inglés) pueden solicitar a la Oficina que inicie un proceso de resolución colaborativa de problemas, en cuyo caso se aplicarán los términos de este Marco Operativo. La entidad solicitante proporcionará la financiación necesaria para el proceso y deberá garantizar

¹³ Los procedimientos de la Oficina proporcionarán más detalles sobre los plazos para la redacción de informes.

que todas las partes interesadas estén de acuerdo con que la Oficina desempeñe un papel en la conducción del proceso.

Función de Asesoría¹⁴

38. La Oficina desempeñará un papel de asesoría para WWF. La capacidad de la Oficina para brindar asesoramiento se basa en la experiencia particular del personal empleado, las lecciones aprendidas a través del trabajo de casos de la Oficina y los estándares internacionales, así como en reflexiones derivadas de su práctica.
39. El propósito de brindar dicho asesoramiento es mejorar el desempeño ambiental, social y/o en derechos humanos de WWF, fortalecer su trabajo programático y reducir el riesgo de impactos adversos relacionados con sus actividades.
40. El asesoramiento proporcionado por la Oficina se centrará, entre otros, en:
 - a. Cuestiones sistémicas que enfrenta WWF para garantizar la sostenibilidad ambiental y social de sus actividades;
 - b. Eficacia operativa del ESSF y políticas, procesos y enfoques relacionados;
 - c. Apoyo al personal y a la gestión para fortalecer el impacto social y ambiental de las actividades de WWF;
 - d. Asistencia a WWF en el fortalecimiento de sus sistemas locales de reclamos; y
 - e. Apoyo a WWF en la construcción de capacidades de resolución colaborativa de problemas en toda su red y con sus principales partes interesadas.
41. Cuando no exista un conflicto de interés percibido o real,¹⁵ la Oficina también podrá brindar asesoramiento técnico sobre proyectos y programas de WWF, siempre que dicho asesoramiento promueva los objetivos de la función de asesoría descrita anteriormente.
42. La Oficina también implementará un programa de monitoreo y evaluación para asegurar que los resultados de sus procesos cumplan con los objetivos previstos del mandato.
43. La Oficina tiene la facultad de emitir recomendaciones confidenciales a las Juntas Directivas de WWF en cualquier etapa, respecto a actividades de WWF que sean objeto de un proceso de reclamo. Esto puede incluir una recomendación de que la actividad de WWF se detenga o no se inicie debido a preocupaciones sobre daños inminentes.

Protección de Datos

44. La Oficina utilizará un proveedor de servicios externo para alojar un sistema de gestión de casos. Este sistema ofrecerá las características de protección de datos necesarias para cumplir con las disposiciones legislativas en materia de protección de datos.
45. La Oficina informará a los reclamantes que procurará respetar las disposiciones de confidencialidad acordadas por los participantes en sus procesos de resolución

¹⁴ Los procedimientos de la Oficina detallarán la manera en que se puede brindar y solicitar asesoramiento por parte de la Oficina conforme al Marco Operativo.

¹⁵ La Oficina desarrollará procedimientos que especifiquen las salvaguardas pertinentes para prevenir posibles conflictos de interés futuros.

colaborativa de problemas, incluidos el reclamante y WWF, en la medida permitida por la legislación nacional aplicable y en la medida posible conforme a las obligaciones de reporte bajo los Protocolos de Respuesta a Incidentes de WWF.

46. La Oficina estará sujeta a cualquier política de la red WWF sobre acceso a la información y/o divulgación de información que pueda adoptarse en el futuro.

Comunicación y Difusión

47. Como parte de su compromiso con la accesibilidad y la implementación efectiva de su mandato, la Oficina promoverá el conocimiento y la comprensión de su mandato dentro de WWF y entre las partes interesadas externas.

48. La promoción del conocimiento y la comprensión incluirá una variedad de iniciativas, entre ellas:

- a. Implementación de un programa de comunicación y difusión;
- b. Difusión de información y capacitación en toda WWF;
- c. Informes públicos anuales a nivel agregado;
- d. Respuesta a consultas de posibles reclamantes sobre el proceso de reclamos; y
- e. Desarrollo de un sitio web.

49. Aunque el idioma de trabajo de la Oficina es el inglés, los reclamos pueden presentarse en cualquier idioma.¹⁶ La Oficina será responsable de garantizar su capacidad para interactuar con el reclamante en el idioma de su elección.

50. WWF proporcionará información fácilmente accesible sobre la Oficina en sus sitios web e informes anuales, y se asegurará de que, en la medida de lo razonablemente posible, las comunidades anfitrionas estén informadas sobre la existencia de la Oficina y los mecanismos locales de reclamos de WWF.

51. Cuando WWF proporcione financiación a sus socios para una actividad, trabajará con ellos para difundir información a nivel local y, siempre que sea posible, incluirá un requisito explícito en sus acuerdos de financiación para que los socios difundan información sobre la Oficina.

52. La Oficina participará en talleres, conferencias, redes de profesionales y reuniones relevantes para contribuir y aprender de las comunidades de práctica involucradas en la rendición de cuentas independiente, la conservación y los derechos humanos.

Amenazas y Represalias

53. WWF y la Oficina toman en serio las amenazas y represalias contra cualquier persona involucrada en un proceso de reclamo u otra interacción con la Oficina.

¹⁶ Los procedimientos de la Oficina detallarán la forma en que pueden presentarse los reclamos, incluyendo el formato y el contenido.

54. Aunque WWF y la Oficina procurarán apoyar la seguridad y el bienestar de cualquier reclamante y sus familiares, se informará a todas estas personas que ni WWF ni la Oficina tienen la capacidad de proporcionar o garantizar la protección o el anonimato de ninguna persona, y que tampoco tienen autoridad judicial o de ejecución. La Oficina alentará firmemente a cualquier persona amenazada a buscar ayuda de la autoridad competente.
55. Si lo solicita un reclamante, WWF, la Oficina y otras partes interesadas relevantes podrán, según corresponda y dentro del alcance de sus respectivos roles y mandatos, coordinar medidas que busquen evaluar, prevenir y/o responder a preocupaciones sobre amenazas y represalias, e intentarán hacerlo de una manera informada por el reclamante.

Gobernanza

56. La independencia, imparcialidad, credibilidad e integridad de la Oficina son fundamentales para su capacidad de llevar a cabo su trabajo de manera efectiva y significativa para sus partes interesadas.
57. La Oficina está estructurada con el Ombudsperson como su titular. El Ombudsperson reporta directamente a la Directora General de WWF Internacional. Además de notificar a la Junta Directiva Internacional de WWF sobre todos los reclamos recibidos, los procesos de resolución utilizados y los resultados obtenidos, la Oficina también tendrá acceso directo para escalar casos específicos directamente a la Junta Directiva Internacional de WWF cuando sea relevante o necesario.
58. La independencia, imparcialidad, credibilidad e integridad de la Oficina se refuerzan además de la siguiente manera:
- a. El Ombudsperson será seleccionado mediante un proceso independiente, transparente y participativo que incluya a partes interesadas de diversos contextos regionales, sectoriales y culturales relevantes.
 - b. El período de mandato del Ombudsperson estará limitado a cuatro años, renovable una vez, con la aprobación de la Junta Directiva Internacional de WWF. Tras su período de mandato, el Ombudsperson tendrá una restricción de por vida para obtener empleo a tiempo completo con WWF.
 - c. La Junta Directiva Internacional de WWF aprueba el paquete de compensación ofrecido al Ombudsperson.
 - d. La Junta Directiva Internacional de WWF proporcionará a la Oficina los recursos presupuestarios suficientes para llevar a cabo sus actividades. El presupuesto se determinará anualmente teniendo en cuenta diversos factores, incluidos el personal y las necesidades de gestión de casos.
 - e. El personal y los consultores de la Oficina son contratados por y reportan al Ombudsperson. El personal de alto nivel tendrá un período de enfriamiento de dos años durante el cual no podrán aceptar empleo a tiempo completo con WWF después de dejar la Oficina.
 - f. Si un miembro del personal o consultor de la Oficina tiene un conflicto de interés en relación con un reclamo específico, se retirará de su participación en dicho reclamo. En circunstancias excepcionales, los contratos de los consultores podrán imponer restricciones temporales sobre su futura participación con WWF.

Roles y Responsabilidades del Ombudsperson, la Dirección Organizacional de WWF, las Juntas Directivas de ONs Relevantes y la Junta Internacional de WWF

59. La rendición de cuentas en WWF es un esfuerzo institucional que incorpora múltiples roles y responsabilidades interconectadas para la Oficina, la dirección organizacional de WWF, la Junta Internacional y las Juntas Directivas de ONs.

Ombudsperson

60. El Ombudsperson es responsable de implementar el mandato establecido en este documento y de gestionar las operaciones de la Oficina.

61. El Ombudsperson y la Oficina ejecutarán el mandato descrito en este documento de manera imparcial, con integridad, credibilidad y empatía, y ejerciendo buen juicio.

Dirección Organizacional de WWF

62. La dirección organizacional apoyará la ejecución efectiva y eficiente del mandato de la Oficina según lo establecido en este documento, y cumplirá con todas sus obligaciones conforme a este Marco Operativo.

63. La dirección organizacional de WWF toma en serio su compromiso con la rendición de cuentas, incluyendo el uso de herramientas como el fortalecimiento de capacidades, indicadores de desempeño y mecanismos de responsabilidad para permitir que el personal cumpla con los compromisos del ESSF y se relacione eficazmente con la Oficina.

64. La dirección organizacional de WWF y su personal:

- a. Participarán activamente en los procesos y compromisos de la Oficina, según corresponda;
- b. Asistirán a la Oficina en la organización de viajes de campo según sea necesario;
- c. Se relacionarán de manera significativa con los reclamantes cuando sea necesario en el contexto de este Marco Operativo; y
- d. Promoverán el conocimiento de la Oficina según lo requerido por este Marco Operativo.

65. La dirección organizacional de WWF garantizará que el personal de WWF se relacione con los reclamantes de manera significativa, participe en los procesos de la Oficina y adopte, siempre que sea posible, un enfoque de resolución colaborativa de problemas al interactuar con la Oficina.

66. La dirección organizacional de WWF debe tomar todas las medidas razonables para promover el conocimiento y la comprensión de la Oficina entre las partes interesadas

relevantes, y facilitar el acceso a los mecanismos de reclamos pertinentes, incluida la Oficina, cuando así lo soliciten las partes interesadas y/o los reclamantes.

Juntas Directivas de WWF

67. Se alienta a las Juntas Directivas de WWF a asistir a la Oficina en la realización de sus actividades siempre que sea posible.

68. Cada Junta Directiva de WWF relevante es responsable de garantizar que se realicen las Evaluaciones de Cumplimiento necesarias.

Junta Internacional de WWF

69. La Junta Internacional de WWF tiene la autoridad final para interpretar las disposiciones de este Marco Operativo y supervisará su implementación. Además, la Junta Internacional de WWF mantiene la supervisión principal sobre los plazos, procesos y resultados conforme a este Marco Operativo.

70. Reconociendo la importancia de la rendición de cuentas y la debida diligencia en materia ambiental, social y de derechos humanos, la Junta Internacional de WWF establecerá y mantendrá un comité específico que actuará como enlace principal entre la Junta Internacional de WWF y la Oficina.

71. La Junta Internacional de WWF aprobará el presupuesto de la Oficina.

72. La Junta Internacional de WWF apoyará plenamente a la Oficina para desarrollar y proponer disposiciones preliminares para agregar a este Marco Operativo que describan el apoyo que la Oficina puede ofrecer a las Juntas Directivas de WWF en la realización de Evaluaciones de Cumplimiento del ESSF, según lo indicado en el párrafo 9(c) anterior.

Revisión del Marco Operativo e Inicio de Operaciones

Este Marco Operativo establece el mandato, alcance y funciones de la Oficina. Este Marco Operativo podrá ser modificado al final de la primera fase para incluir cualquier disposición sobre Evaluaciones de Cumplimiento desarrollada conforme a este Marco Operativo. Posteriormente, el Marco Operativo será revisado por la Junta Internacional cada cuatro años.

Calendario de Principios Fundamentales

- **Independencia e imparcialidad:** No estar identificado ni subordinado a ningún sector o interés particular, y rendir cuentas directamente al Director General. Además, la Oficina también tendrá acceso directo para remitir ciertos expedientes directamente al Consejo de Administración Internacional del WWF, cuando sea pertinente o necesario. Realizar el trabajo sin influencias indebidas, garantizar una conducta justa y objetiva del personal, y prever disposiciones para evitar conflictos de interés.
- **Compatibilidad con los derechos humanos:** Tratar las quejas de una manera que respete y apoye los derechos humanos, conforme a la dignidad inherente de la persona humana.
- **Accesibilidad:** Ser conocido y comprensible para las comunidades y los Pueblos Indígenas, y proporcionar asistencia adecuada a quienes puedan enfrentar barreras particulares de acceso.
- **Previsibilidad:** Ofrecer procesos y procedimientos claros y coherentes con plazos pertinentes, y proporcionar claridad respecto a los tipos de resultados disponibles y los medios para monitorear su implementación, con el fin de facilitar la comprensión y las expectativas de las partes interesadas.
- **Equidad:** Asegurar que las partes interesadas tengan un acceso razonable a fuentes de información, asesoramiento y orientación necesarias para participar en los procesos llevados a cabo por la Oficina de manera justa, informada y respetuosa.
- **Legitimidad:** Generar confianza por parte del reclamante, del WWF y de otras partes interesadas relevantes, y ser responsable de la conducción justa de los procesos de resolución de quejas.
- **Transparencia:** Hacer todo lo posible para mantener informados al reclamante, al WWF y a cualquier otra parte interesada sobre los procesos y el avance de una queja, y garantizar la transparencia respecto al número de asuntos revisados y resueltos. Este principio debe equilibrarse con el requisito de confidencialidad establecido en este Marco Operativo y de acuerdo con cualquier Marco de Divulgación que adopte el WWF.
- **Eficiencia y rentabilidad:** Garantizar el uso adecuado de los recursos y la adopción de procedimientos que aseguren un manejo eficiente de las quejas.
- **Inclusión de género:** Asegurar que se tomen medidas específicas para adoptar procesos sensibles al género e inclusivos.
- **Inclusión de los Pueblos Indígenas y comunidades locales:** Asegurar que se tomen medidas específicas para adoptar procesos que incluyan a los Pueblos Indígenas y las comunidades locales.
- **Aprendizaje continuo y coherencia con las buenas prácticas:** Mejorar constantemente la eficacia de la Oficina en base a los comentarios de las partes interesadas; contribuir a la mejora de las políticas y prácticas relevantes del WWF; seguir normas internacionales de buenas prácticas coherentes con este Marco.