

## Guía para denunciantes/comunidades

### *¿Qué es el Mecanismo Independiente de Quejas?*

FMO financia a emprendedores de países en desarrollo porque tenemos confianza en que un sector privado próspero impulsa el progreso económico y social. Para lograr crecimiento sostenible y mejoras duraderas en la vida de las personas, hemos asumido el compromiso de aplicar los más altos estándares internacionales a nuestras propias operaciones, así como a las de nuestros clientes.

En conjunto con Deutsche Investitions- und Entwicklungsgesellschaft (DEG), FMO creó el [Mecanismo Independiente de Quejas](#) (mencionado en adelante como el “Mecanismo”) para que las personas individuales y las comunidades que se consideran afectadas de forma adversa por las operaciones financiadas por FMO tengan la oportunidad de plantear asuntos específicos y de colaborar en la resolución de los mismos.

FMO ha creado una Oficina de Quejas para administrar y coordinar el trabajo relacionado con el Mecanismo. El Mecanismo es apoyado además por un Panel Independiente de Expertos, que decide sobre la admisibilidad de una queja y organiza todos los procesos posteriores. El Panel está integrado por tres especialistas internacionales con conocimientos especializados y experiencia en mediación, asuntos sociales y ambientales y también en el apoyo a mecanismos de quejas.

### *¿Quién puede presentar una queja?*

Cualquier persona que viva en un área de operaciones o que tenga un interés económico o de otro tipo definido en el área, puede presentar una queja, siempre y cuando pueda demostrar que se ve afectada por las actividades o impactos de las operaciones financiadas por FMO. Esto puede incluir a trabajadores, comunidades locales o personas cuya subsistencia se deriva del área de operaciones.

### *¿Puede alguien representarme a mí y/o a mi comunidad?*

Sí. Si una persona individual o una organización presenta una queja en representación de usted, esa organización o representante debe proporcionar evidencia escrita de que usted le ha dado autorización para representarle.

### *¿Sobre qué asuntos se puede presentar una queja?*

La queja debe estar relacionada con:

- abuso de derechos, efectos negativos ambientales, sociales y de gobierno corporativo, u otros perjuicios que afecten a un denunciante y estén vinculados con las operaciones financiadas por FMO;

- la omisión de FMO de cumplir con sus propias políticas, que se basan en normas internacionales y que están a disposición pública en el sitio de Internet de FMO.

El Mecanismo Independiente de Quejas no puede investigar:

- quejas que tienen el objetivo de obtener una ventaja económica competitiva o que sean excesivas, reiterativas (es decir, que cubran los mismos aspectos), claramente frívolas o de naturaleza maliciosa;
- quejas anónimas. No obstante, sin perjuicio de lo anterior, un denunciante tiene derecho a solicitar que una queja se trate de forma confidencial.

Si la queja se relaciona con aspectos como fraude, soborno, corrupción y/o lavado de dinero, el Mecanismo Independiente de Quejas consultará con la Unidad de Auditoría Interna de FMO para determinar los canales adecuados para procesar la queja.

### ***¿Cómo puedo presentar una queja?***

Las quejas se deben presentar por escrito, a través de correo electrónico, correo postal o utilizando el formulario en línea que se proporciona en la página de Internet de FMO. Puede presentar la queja en inglés o en el idioma del denunciante, a través de las siguientes vías:

Correo electrónico: [complaintsoffice@fmo.nl](mailto:complaintsoffice@fmo.nl)

Correo postal: Complaints Office  
Nederlandse Financierings-Maatschappij voor Ontwikkelingslanden  
N.V.  
P.O. Box 93060  
2509 AB The Hague  
The Netherlands

Sitio de Internet: [formulario en línea](#)

Si la queja se presenta en inglés, le enviaremos una confirmación de recepción dentro de un período de 5 días hábiles. Las quejas presentadas en otro idioma pueden requerir un tiempo adicional para su traducción.

### ***¿Qué información debo incluir en la queja?***

Sírvase incluir la siguiente información cuando presente una queja:

- su nombre e información de contacto, incluso el país de residencia;
- si corresponde, la identidad y la información de contacto de su representante, junto con la autorización para representar al denunciante;
- la naturaleza y la ubicación del proyecto en cuestión, además del nombre (si lo conoce);

- información sobre el daño o riesgo percibido, con el mayor detalle posible y la forma en que usted se ve afectado actualmente o podría verse afectado en el futuro. Si tiene documentos que considere pertinentes, adjúntelos a la queja;
- una descripción de las medidas que ya se hayan tomado para tratar el daño o riesgo percibido o para resolver la controversia;
- si corresponde, indique qué política de FMO se ha incumplido presuntamente;
- lo que espera alcanzar con su queja, qué solución o recurso está buscando;
- si desea que su identidad y/o la información proporcionada se trate en forma confidencial.

### ***¿Cómo se determina si la solicitud es admisible?***

El Panel determinará si la queja es admisible, sobre la base de criterios de admisibilidad predefinidos. Los criterios de admisibilidad son los siguientes:

- la queja debe incluir alegaciones de (posibles) riesgos o impactos adversos importantes directos o indirectos;
- el denunciante debe estar afectado o probablemente estará afectada en el futuro por una operación financiada por FMO. Si un denunciante representa a otros, debe identificar a las personas que representa y proporcionar evidencia explícita de su autoridad para representar;
- se debe indicar la relación entre la operación financiada por FMO y los impactos alegados;
- FMO debe tener o deberá tener una relación financiera activa con el cliente responsable de ejecutar e implementar la totalidad o una parte de las operaciones relacionadas con la queja;
- si corresponde, otras acciones y consultas ya efectuadas con las partes responsables pertinentes para tratar o resolver la queja. Dicha aplicabilidad será establecida por el Panel Independiente de Expertos.

### ***¿Se aplica el Mecanismo a todas las operaciones financiadas por FMO?***

En 2014, con el fin de instrumentar el funcionamiento del Mecanismo Independiente de Quejas, FMO y DEG comenzaron a introducir estipulaciones contractuales necesarias en los acuerdos celebrados con los clientes. Dichas estipulaciones extienden al Panel y a las personas que lo representan la aplicabilidad y el beneficio de las estipulaciones contractuales entre FMO, DEG y sus clientes, en particular las relacionadas con el acceso a la información del cliente, sus instalaciones y su gerencia superior.

Si una queja se relaciona con un caso en que faltan las estipulaciones contractuales necesarias, las mismas se deben acordar antes de que el Mecanismo Independiente de Quejas pueda tratar la queja en forma efectiva. Esto requiere tiempo adicional y, dependiendo del alcance de las estipulaciones contractuales efectivas, puede restringir el ámbito de actuación del Mecanismo, como se establece en la Política del Mecanismo

Independiente de Quejas. Si la queja exige un enfoque que se aparta de la Política del Mecanismo Independiente de Quejas, se informará a los denunciantes en forma regular sobre dicho enfoque y el proceso posterior.

### *¿Qué sucede después de que se presenta una queja?*

Una vez que el Panel ha determinado que una queja es admisible, deberá decidir sobre los pasos siguientes adecuados.

Si se decidió que la queja no es admisible, se le notificará y se le informarán las razones del rechazo. El Panel intentará elaborar recomendaciones sobre las posibilidades a disposición de usted.

Si la queja es admisible, el Panel le informará un calendario indicativo para la evaluación preliminar, en la que se intentará profundizar la comprensión de la situación y de los distintos puntos de vista. Durante este proceso, los miembros del Panel se pondrán en contacto con usted.

Durante la evaluación preliminar, el Panel intentará averiguar si usted u otras partes pertinentes desean trabajar hacia una solución conjunta del problema mediante una **resolución de controversias**. Si usted u otra de las partes pertinentes no estuviera de acuerdo en iniciar un proceso de resolución de controversias, el Panel puede efectuar una **revisión de cumplimiento** para determinar si FMO ha incumplido sus políticas y normas. El Mecanismo Independiente de Quejas ofrece la flexibilidad de efectuar una revisión de cumplimiento después de la resolución de controversias y viceversa.

### *¿Qué es la resolución de controversias?*

El objetivo de una **resolución de controversias** es trabajar para producir un resultado aceptable para todas las partes y que genere acciones positivas y continuas para resolver la controversia. Una condición previa para la resolución de controversias es que todas las partes deseen encontrar puntos en común. Los miembros del Panel y otros expertos aceptados por todas las partes trabajarán con usted, el cliente de FMO y otras partes interesadas pertinentes para crear un proceso adecuado que mejore la comprensión de los asuntos planteados en la queja y para intentar alcanzar un resultado de consenso. Este proceso puede incluir el intercambio de información, investigación conjunta, moderación de debates o mediación, con el fin de encontrar una solución práctica aceptable para todos los participantes. Durante este proceso, el Panel no tomará posición sobre ninguna alegación específica ni tampoco efectuará críticas ni determinará responsabilidades. No es tarea del Panel imponer soluciones a las partes.

Un proceso de resolución de controversias se puede efectuar antes, después o en lugar de la revisión de cumplimiento, dependiendo de la evaluación que el Panel haga de la queja.

### ***¿Qué es una revisión de cumplimiento?***

En una **revisión de cumplimiento**, el Panel investiga el cumplimiento de FMO con respecto a las políticas y normas pertinentes.

La evaluación intentará determinar si existe evidencia de impactos adversos importantes y si FMO ha incumplido políticas, normas u otros criterios de valoración pertinentes. Esta evaluación se basa en entrevistas con usted, con los funcionarios de FMO responsables de la implementación de las políticas pertinentes en relación con la operación financiada en revisión y con otras partes interesadas, con el fin de comprender mejor las circunstancias del proyecto.

Después de una revisión de cumplimiento, el Panel puede hacer recomendaciones a FMO sobre cómo fortalecer la aplicación de sus políticas a las operaciones en cuestión o mejorar las políticas y/o los procedimientos.

Una revisión de cumplimiento se puede efectuar antes, después o en lugar de una mediación, dependiendo de la evaluación que el Panel haga de la queja

### ***¿Puedo esperar una solución?***

El objetivo del proceso de resolución de controversias es intentar hacer avanzar a todas las partes hacia una posición en que puedan ponerse de acuerdo voluntariamente para resolver las controversias pendientes. El objetivo de la revisión de cumplimiento es identificar formas en las que FMO puede mejorar la implementación de sus propias políticas cuando se encuentran deficiencias.

### ***¿Hay plazos específicos para el proceso?***

Al inicio del proceso, el Panel discutirá el marco temporal con usted, el cliente y FMO. Las fases iniciales del Mecanismo tienen un calendario definido:

- Confirmación de recepción                      5 días hábiles
- Evaluación de la admisibilidad                25 días hábiles
- Revisión preliminar                                30 días hábiles

Después de la revisión preliminar, el Panel propondrá un calendario indicativo para la resolución de controversias y/o la fase de revisión de cumplimiento que sigue.

### ***¿Puedo pedir que mi información se trate en forma confidencial?***

Sí, puede hacerlo. Sírvase indicar en la queja si desea que se mantenga la confidencialidad de su identidad y/o de la información proporcionada.