

REGLAMENTO DEL MECANISMO DE ATENCIÓN A RECLAMOS AMBIENTALES Y SOCIALES

Agence française de Développement

Reglamento del **xx xx** de 2026
(que modifica el Reglamento del 20 de mayo de 2022,
que modifica el Reglamento del 14 marzo de 2019).

Contenido

1. Definiciones	4
2. Introducción	8
3. Misión, ámbito y principales funciones del mecanismo	8
CAPÍTULO 1: PROCESO DE REGISTRO Y ELEGIBILIDAD DE UN RECLAMO	10
4. ¿Quién puede presentar un Reclamo AyS?	10
5. ¿Cómo presentar un Reclamo AyS?	11
a. Modalidades del Reclamo	11
b. Identificación del Reclamante y requisitos para el Representante	12
c. Datos que se deben proporcionar para presentar un Reclamo	12
d. Idioma en el que se presenta el Reclamo	13
e. Modalidades para recibir un Reclamo y protección de datos	13
6. Registro de Reclamos AyS	14
f. Condiciones de Registro	14
g. Suspensión o rechazo del Registro	15
h. Cooperación con otras instituciones financieras internacionales	16
7. Determinar la Elegibilidad de los Reclamos	16
i. Evaluación de la elegibilidad	16
j. Criterios que excluyen una conciliación o una auditoría de conformidad	18
k. Condiciones específicas de una conciliación	18
l. Condiciones específicas de una auditoría de conformidad	19
8. Efecto de los Reclamos sobre los proyectos de la AFD	19
CAPÍTULO 2: IMPLEMENTACIÓN DE LAS FUNCIONES DEL MECANISMO	20
9. Implementar una Conciliación	20
10. Implementar una Auditoría de Conformidad	21
11. Implementar la mejora continua de nuestras prácticas	23
12. Cierre de un reclamo	24
CAPÍTULO 3: FUNCIÓN DE LAS PARTES IMPLICADAS EN EL MECANISMO	25
13. Función de las partes interesadas internas	25
14. Función de las partes interesadas externas	27
CAPÍTULO 4: TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS DEL MECANISMO	28

15. Comunicación y publicación	28
16. Evaluación y rendición de cuentas	30
17. Medidas diversas	30

1.DEFINICIONES

AFD o la Agencia: Agence Française de Développement.

Acuerdo: Acuerdo formalizado entre las Partes al término de una Conciliación.

Mejora continua: se refiere a una de las funciones del Mecanismo que se detalla en la sección 12 del presente Reglamento.

Auditoría de conformidad: Proceso enfocado en determinar si la AFD ha cumplido con su Política de control de los riesgos ambientales y sociales aplicables a un proyecto.

Reclamante: Persona(s), física(s) o moral(es), que presenta(n) un Reclamo ante el Mecanismo.

Beneficiario: Beneficiario de un financiamiento de la AFD, responsable de la realización y ejecución del proyecto financiado. El concepto de Beneficiario se extiende a la gestión delegada del proyecto si el Beneficiario no ejecuta directamente el proyecto.

Cierre: Proceso destinado a tomar una decisión sobre la resolución de un Reclamo a partir de las condiciones definidas y del método descrito en la sección 13 del Reglamento

Comité de Cierre: Constitución del Comité encargado de pronunciar el cierre del Reclamo tramitado por el Mecanismo. La decisión del Comité se basa en una nota de cierre (en la que se resumen las conclusiones de la conciliación o de la auditoría de conformidad, pero también de cualquier otro elemento útil para la tramitación del expediente), que le habrá sido previamente transmitida por el Secretariado. El Comité está formado por un representante del Secretariado del Mecanismo y de cada uno de los siguientes departamentos de la AFD: conformidad, jurídico, apoyo ambiental y social, Departamento de la Estrategia, Prospectiva y Relaciones Institucionales, así como de todas las demás divisiones que pudieran ayudar a tomar una decisión. Está presidido por el (la) Consejero(a) de Ética, garante de la independencia de las decisiones, aprobadas de preferencia por consenso o, en su defecto, por mayoría de votos, teniendo en cuenta que el (la) representante del departamento a cargo del apoyo ambiental y social no participa en la votación.

Comité de Elegibilidad: Constitución del Comité encargado de determinar la Elegibilidad, o Inelegibilidad, del Reclamo registrado por el Mecanismo. En caso de Elegibilidad, el Comité recomendará una u otra de las vías de tramitación del Reclamo, es decir la Conciliación o la Auditoría de Conformidad. La decisión del Comité se basa en el estudio preparatorio de Elegibilidad que le habrá sido transmitido previamente por el Secretariado. Este estudio será realizado por el

Secretariado o algún Experto, cumpliendo con las condiciones y el método que se establece en la sección 7 del presente Reglamento. El Comité está formado por un representante del Secretariado del Mecanismo y de cada uno de los siguientes departamentos de la AFD: conformidad, jurídico, apoyo ambiental y social, evaluación ex post, Departamento de la Estrategia, Prospectiva y Relaciones Institucionales, así como de todas las demás divisiones que pudieran ayudar a tomar una decisión. Está presidido por el(la) Consejero(a) de Ética, garante de la independencia de las decisiones, adoptadas de preferencia por consenso, o en su defecto, por mayoría de votos, teniendo en cuenta que el (la) representante del servicio a cargo del apoyo ambiental y social no participa en el voto.

Comité de Orientación: Comité encargado de garantizar la correcta ejecución y el funcionamiento, así como de determinar las orientaciones generales del Mecanismo de Reclamos. Está compuesto por representantes del Secretariado del Mecanismo y de cada uno de los siguientes departamentos de la AFD: conformidad, jurídico, operaciones, apoyo ambiental y social, alianzas con las OSC, Departamento de la Estrategia, Prospectiva y Relaciones Institucionales. Es posible que otras divisiones participen en las reuniones, según el orden del día del Comité de Orientación. Está presidido por el (la) Consejero(a) de Ética.

Conciliador: Experto en Conciliación encargado de llevar a cabo el proceso de conciliación, desde una postura independiente, neutral e imparcial.

Conciliación: Proceso estructurado para la resolución amistosa de un desacuerdo entre las Partes. Basándose en la responsabilidad y autonomía de las Partes, así como en la confidencialidad de los intercambios, la Conciliación solicita la asistencia de un tercero neutral, imparcial, independiente y sin poder de decisión. En cualquier caso, la AFD no es parte en este proceso.

Consejero(a) de ética: Nombrado(a) por la Dirección General y con un estatuto que garantiza su independencia, el (la) Consejero(a) de Ética del Grupo AFD supervisa el Mecanismo de Atención a Reclamos Ambientales y Sociales, cuya gestión está a cargo del Secretariado del Mecanismo, en relación con los Expertos Independientes nombrados y los servicios de la AFD concernidos.

Dirección General: Dirección General de la AFD.

Mecanismo de Atención a Reclamos Ambientales y Sociales o el “Mecanismo”: Mecanismo regido por el presente Reglamento.

“AyS”: Ambiental(es) y Social(es). Estos ámbitos ambientales y sociales se refieren en particular a la política de control de los riesgos AyS de la AFD¹.

Elegibilidad: Proceso enfocado en determinar la admisibilidad del Reclamo a partir de las condiciones definidas y del método descrito en la sección 7 del Reglamento.

¹ [Mecanismo de Atención a Reclamos Ambientales y Sociales | AFD - Agence Française de Développement](#)

Determina si el Reclamo registrado debe, o no debe, ser objeto de una Conciliación o de una Auditoría de Conformidad.

Registro: Proceso, previo a la Elegibilidad, que consiste en inscribir todo reclamo recibido en el registro de seguimiento del Mecanismo de Reclamos AyS y en marcar que cumple con las condiciones de admisibilidad tal y como se han definido en la sección 6 del Reglamento.

Estado extranjero: Cualquier Estado en el que interviene la AFD.

Expertos: Expertos externos e independientes, nombrados a título individual por el Secretariado del Mecanismo para contribuir a una u otra de las tres fases de la tramitación del Reclamo: estudio preparatorio de elegibilidad del Reclamo, misión de Conciliación, Auditoría de Conformidad.

Impactos: Cualquier proyecto de desarrollo conlleva potenciales riesgos de impactos negativos, en particular de carácter ambiental y social. La AFD, a través de su política de control de los riesgos ambientales y sociales, toma en cuenta los riesgos e impactos directos, indirectos, acumulativos e inducidos en el área de influencia del proyecto.

Días hábiles: Corresponden a los días de apertura de la AFD en París: de lunes a viernes, con excepción de los días feriados.

Partes (en la Conciliación): Son las personas físicas o morales que participan en una conciliación. Se trata del Reclamante, o de su Representante, y del Beneficiario del financiamiento de la AFD; en algunas ocasiones, también se refiere a otros actores involucrados en el problema planteado por el Reclamo.

Persona afectada por el proyecto: Toda persona física o moral, expuesta de manera temporal o permanente, a los riesgos o impactos AyS negativos generados por el proyecto financiado por la AFD.

Proyecto: Proyecto financiado por la AFD en un Estado extranjero, sea a través de un préstamo o una subvención, que corresponde al campo de aplicación del proceso de control de los riesgos ambientales y sociales de la AFD. El término proyecto se puede referir tanto a un proyecto particular, como a un programa compuesto de diferentes subproyectos, o a un subproyecto.

Reclamo: Solicitud escrita y presentada ante el Mecanismo conforme a lo dispuesto en el presente Reglamento.

Reglamento: El presente Reglamento del Mecanismo de Atención a Reclamos AyS.

Remediación: Conforme a la definición de las Naciones Unidas, la remediación se refiere al proceso y resultado enfocados en restaurar la dignidad humana². Se trata de un conjunto de medidas (que se pueden sintetizar en un plan de acción específico tras una auditoria de conformidad o como parte de un acuerdo de conciliación) destinadas a contrarrestar o compensar los impactos negativos identificados dentro de un proyecto. La ejecución de las acciones de remediación es responsabilidad exclusiva del Beneficiario de la AFD. Su supervisión es responsabilidad del Secretariado del Mecanismo de Atención a Reclamos AyS y de los equipos de los proyectos.

Represalias: Las represalias se refieren a cualquier acto de violencia, amenaza, intimidación o discriminación dirigido contra una persona o sus allegados como reacción a la presentación de un reclamo ante el Mecanismo o a su cooperación con este. Conforme a la definición del Consejo de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas, las represalias pueden ser físicas, psicológicas o económicas, producirse en línea o fuera de línea, y ser ejercidas por agentes estatales o no estatales. Las Directrices de San José³ recuerdan que la ausencia de represalias es un requisito indispensable para garantizar el acceso efectivo a cualquier mecanismo de recurso.

Representante: Persona u organización debidamente autorizada por el(los) Reclamante(s) para representarlo(s) y actuar en su(s) nombre(s) en todo lo que se refiera a un Reclamo presentado ante el Mecanismo.

SEAH(por sus siglas en inglés): Explotación Sexual, Abuso Sexual y Acoso Sexual⁴

Explotación sexual	Aprovechar, o intentar aprovechar, una situación de vulnerabilidad, una diferencia de poder o abusar de una relación de confianza para fines sexuales, con frecuencia a cambio de un beneficio pecuniario, social o político.
Abuso sexual	Cualquier agresión real de naturaleza sexual, cometida mediante la fuerza, la coacción o en el contexto de una relación de poder desigual, o bien la amenaza de tal agresión.

² <https://www.unepfi.org/humanrightstoolkit/remedy/>.

La remediación tiene un marco legal derivado del marco de "reporting" conforme a los principios rectores de las Naciones Unidas. Existen varios tipos de remediación:

- La excusa (incluyendo el reconocimiento del perjuicio causado);
- La restitución (devolver algo al estado en el que se encontraba antes del perjuicio o impacto);
- La readaptación (facilitar la recuperación personal tras un perjuicio, lo que puede incluir atención médica o psicológica, así como servicios jurídicos y sociales);
- La indemnización (en forma monetaria o no monetaria) no se aplica a la AFD;
- Una sanción por parte de la AFD (en particular, sanciones y penalidades contractuales);
- Las garantías de no repetición (es decir, medidas específicas, medidas de mitigación y actividades para garantizar que no se repitan las violaciones de los derechos humanos).

³ <https://www.ohchr.org/fr/treaty-bodies/acts-intimidation-and-reprisal-cooperation-treaty-bodies>

⁴ Definición del IASC. Creado por la resolución 46/182 de la Asamblea General de las Naciones Unidas en 1991, el Comité Permanente entre Organismos (IASC, por sus siglas en inglés) es la más antigua y más alta instancia de coordinación humanitaria dentro del sistema de las Naciones Unidas.

Acoso sexual	La imposición repetida de comentarios o comportamientos de carácter sexual o sexista que atentan contra la dignidad de la persona y crean una situación intimidatoria, hostil u ofensiva. Cualquier forma de presión grave, aunque no sea repetida, destinada a obtener un acto sexual se considera acoso sexual.
---------------------	---

Secretariado del Mecanismo o “el Secretariado”: Servicio responsable de tramitar los Reclamos AyS, especialmente encargado de recibir, registrar, realizar el estudio de Elegibilidad y dar seguimiento a la tramitación de los Reclamos AyS. El Secretariado es independiente de la Dirección Ejecutiva de las Operaciones, se ubica en el Departamento encargado de la Estrategia y se encuentra bajo la supervisión del (de la) Consejero(a) de ética del grupo AFD.

Secreto bancario: Secreto profesional al que están sujetos todos los establecimientos crediticios e instituciones de financiamiento, incluida la AFD, y que se aplica a toda la información confidencial en poder de estos durante el ejercicio de su actividad profesional, y cuya divulgación pudiera atentarse contra la vida privada o el secreto comercial.

2. INTRODUCCIÓN

Desde 2017, cumpliendo con su estrategia de Responsabilidad Social (RSO, por su siglas en francés), la AFD ha implementado un Mecanismo de atención a Reclamos AyS abierto a terceros.

Este Mecanismo mejora la transparencia y la rendición de cuentas de la Agencia respecto a sus actividades y forma parte de la intensificación del diálogo con sus interlocutores de la sociedad civil, los parlamentarios y las agencias de notación extra financiera. La divulgación de cualquier información por conducto del Mecanismo, relativa a cualquier Beneficiario, Proyecto y más ampliamente a las actividades de la AFD, está sometida al respeto de las obligaciones legales y reglamentarias a las que se sujeta la AFD, en particular las referentes al secreto bancario y la protección de datos, así como a la política y procedimientos de la AFD en materia de confidencialidad y publicación de informaciones.

3. MISIÓN, ÁMBITO Y PRINCIPALES FUNCIONES DEL MECANISMO

3.1 Misión

La misión del Mecanismo es ofrecer a la población una vía de recurso alternativa, extrajudicial y subsidiaria, a través de (a) una conciliación o (b) una auditoría de conformidad, con la finalidad de remediar, en la medida de lo posible y en función de los medios de los que dispone el Beneficiario, los impactos ambientales y sociales

negativos de un proyecto financiado por la AFD.

Por otra parte, el Mecanismo se enfoca en (c) contribuir a la mejora continua de las operaciones de la AFD.

3.2 Ámbito

El Mecanismo se enfoca en garantizar una gestión independiente de los Reclamos presentados ante la AFD por una o varias personas físicas o morales y que estén relacionados con los impactos AyS negativos de un proyecto realizado en los Estados Extranjeros, financiado por la AFD y al cual se aplica la política de control de los riesgos AyS relacionados con las operaciones financiadas por la AFD (con excepción, en particular, de los proyectos en los Territorios franceses de Ultramar, de los que han sido financiados a través de la sección OSC, por FISEA, por el FFEM⁵, el FID o el FMPM⁶, por fondos semilla, fondos de asistencia técnica, las ayudas presupuestarias⁷ o bien las garantías).

Los reclamos formulados en el contexto de proyectos financiados a través de contratos de reducción de la deuda (C2D) podrán ser tramitados por el Mecanismo cuando lo esté expresamente previsto en el contrato correspondiente⁸.

El Mecanismo no tiene por objeto el trámite de reclamos relativos a la conveniencia de los proyectos.

Este Reglamento se complementa con un procedimiento específico destinado a la tramitación de reclamos relacionados con casos de SEAH.

3.3 Funciones principales

El Mecanismo cumple tres funciones principales:

- la Conciliación consiste en proponer la intervención de un tercero neutral, independiente e imparcial, para ayudar al Reclamante, o a su Representante, a lograr un Acuerdo con el Beneficiario respecto al (a los) problema(s) que dio(dieron) origen al Reclamo y, si procede, con otras partes implicadas (con excepción de la AFD);
- la Auditoría de Conformidad tiene por finalidad determinar si la Agencia se ajustó, o no se ajustó, a su Proceso de control de los riesgos ambientales y sociales en el caso de un proyecto financiado por la AFD y objeto de un convenio firmado. Se enfoca tanto en recomendar medidas correctivas centradas en garantizar el respeto de los estándares AyS como en apoyar al Beneficiario en la elaboración de planes de acción con fines de remediación (ver capítulo 10).

⁵ FFEM: Fondo Francés para el Medio Ambiente Mundial.

⁶ FMPM: Fondo Multilateral del Protocolo de Montreal.

⁷ Consultar la política de control de los riesgos AyS vigente.

⁸ Las cláusulas contractuales que establecen el mecanismo de atención a reclamos ambientales y sociales no son obligatorias en los contratos de reducción de la deuda (C2D).

- La mejora continua de las prácticas consiste principalmente en analizar las causas que originan los reclamos y asesorar a los equipos operativos, y a la Dirección de la AFD, para evitar nuevos reclamos;

El recurso al Mecanismo no puede, en ningún caso, dar lugar a una indemnización por parte de la AFD.

El primer capítulo del Reglamento regula los procesos y condiciones de Registro y Elegibilidad (para una conciliación o un auditoría de conformidad) de un Reclamo.

El segundo capítulo regula las funciones del Mecanismo: conciliación, auditoría de conformidad y mejora continua de nuestras operaciones;

El tercer capítulo especifica el papel de las partes interesadas en el Mecanismo

El cuarto capítulo regula los ejercicios de transparencia y rendición de cuentas

El presente Reglamento se complementa con un procedimiento especial para la tramitación de los casos de explotación, abuso y acoso sexuales.

CAPÍTULO 1: PROCESO DE REGISTRO Y ELEGIBILIDAD DE UN RECLAMO

4. ¿QUIÉN PUEDE PRESENTAR UN RECLAMO Ays?

Cualquier persona física o moral que se estime perjudicada de manera concreta por los impactos ambientales o sociales negativos de un Proyecto financiado por la AFD puede presentar un Reclamo. Una persona, o un grupo de personas, puede optar por nombrar a un Representante para interponer un Reclamo en su nombre.

Este reclamo se registra si cumple con todos los criterios que se especifican en los párrafos **5 et 6** del presente Reglamento.

5. ¿CÓMO PRESENTAR UN RECLAMO AyS?

a. Modalidades del Reclamo

El Reclamo se presenta por medio del formulario específico, disponible en el sitio internet de la AFD⁹.

También se puede presentar en formato libre:

- por correo electrónico: reclamation@afd.fr
- por correo postal:
Agence Française de Développement
Secrétariat du Dispositif de gestion des réclamations environnementales et sociales
5, Rue Roland Barthes
75598 Paris Cedex 12 - FRANCE
- entregándolo en mano propia en la sede de la Agencia o en alguna de las oficinas locales de la AFD¹⁰. En este caso, el Reclamo debe precisar que tiene por objeto recurrir al Mecanismo de Atención a Reclamos AyS de la AFD.

Si el reclamo se presenta en un agencia local, esta transmitirá dicho Reclamo al Secretariado.

Para recibir consejos relativos a la manera de formular y presentar un Reclamo, existe la posibilidad de contactar al Secretariado del Mecanismo, por correo electrónico o por correo postal.

El Secretariado del Mecanismo notifica al Reclamante, o a su Representante, la recepción del Reclamo a más tardar en los diez (10) días hábiles siguientes a la recepción del Reclamo en la sede de la AFD. Las áreas de la AFD concernidas por este Reclamo también son informadas de la notificación de recepción del Reclamo.

Si el Secretariado recibe un número importante (más de 20) de reclamos relacionados con un mismo proyecto financiado por la AFD, el Secretariado del Mecanismo notificará la recepción de los reclamos a los Reclamantes, pero no podrá contestar a cada uno de ellos. Se optará por una respuesta colectiva del Secretariado. En estos casos, el plazo de notificación se prolongará de 3 semanas.

En caso de que el Reclamo sea presentado al Secretariado del Mecanismo a través de una agencia local, el plazo de notificación se puede prolongar de ocho (8) días hábiles. De ser necesario, estos plazos se pueden prorrogar.

⁹ [Mecanismo de atención a reclamos ambientales y sociales | AFD - Agence Française de Développement](#)

¹⁰ Direcciones de las agencias de la AFD : <https://www.afd.fr/fr/le-reseau-des-agences>.

Las informaciones relativas a las etapas clave del proceso (Registro, Elegibilidad, Tramitación, Cierre) se comunican por correo electrónico al Reclamante, o a su Representante, así como al Beneficiario.

b. Identificación del Reclamante y requisitos para el Representante

El Reclamo debe precisar la identidad de los Reclamantes. Si el Reclamante solicitó la ayuda de un Representante legal para presentar el Reclamo, este debe proporcionar un poder, una delegación de poder o un documento que lo acredite legalmente como apoderado en el país del Reclamante y que esté firmado por este último, en el que se certifique que tiene facultad para representarlo y actuar en su nombre para todo lo que se refiera al Reclamo. El Representante también debe proporcionar la lista de los reclamantes debidamente inscritos. El Representante será el punto de contacto para la comunicación oficial entre el Secretariado del Mecanismo y el Reclamante.

No obstante, el Secretariado del Mecanismo puede ponerse en contacto con los Reclamantes, de ser esto necesario y apropiado. El Secretariado mantiene informado(s) al (a los) Reclamante(s), o a su Representante, sobre el avance del Reclamo.

Si el Reclamante es una persona moral, deberá proporcionar sus estatutos.

El Reclamante puede solicitar que su identidad (o que la identidad de todos los reclamantes, o de algunos de ellos) se mantenga confidencial.

c. Datos que se deben proporcionar para presentar un Reclamo

Para tramitar el Reclamo en plazos razonables, serán necesarias las siguientes informaciones:

- La identidad y datos del Reclamante y de sus eventual Representante: direcciones postales, números de teléfono o direcciones electrónicas;
- Una descripción lo más precisa posible del Proyecto en cuestión, así como su nombre;
- Una descripción de los impactos ambientales o sociales, probados o potenciales, que motivan la presentación del Reclamo;
- Fecha, lo más precisa posible, en la que se tuvo conocimiento de los hechos;
- Una descripción, lo más precisa posible, de las gestiones ya emprendidas y la situación en la que se encuentran las discusiones con el Beneficiario: en particular si se ha recurrido a las vías extrajudiciales propuestas por el Beneficiario, como el mecanismo de atención a reclamos del Proyecto y, si

procede, las que proponen otros financiadores, así como el resultado de esos esfuerzos.

- En caso de riesgo de represalias formulado por los Reclamantes, el Secretariado pondrá a disposición medios específicos para mantener la confidencialidad de su identidad.
- En caso de que los Reclamantes señalen un riesgo de represalias, el Secretariado proporcionará medios específicos para mantener la confidencialidad de su(s) identidad(es)

Para facilitar la recopilación de todas estas informaciones, existe la posibilidad de poner en contacto al Reclamante con el Secretariado.

d. Idioma en el que se presenta el Reclamo

Los Reclamos se pueden presentar en francés, inglés, o en alguno de los idiomas oficiales de los países de intervención de la AFD. Todo el correo que intercambie el Secretariado del Mecanismo con el Reclamante, o su Representante, se redacta en francés o en inglés. De ser necesario, esta correspondencia también se puede traducir a un tercer idioma (idioma oficial del país del proyecto objeto del Reclamo) para facilitar la comunicación entre el Mecanismo y el Reclamante o su Representante. Los Reclamos que no se presenten en francés o inglés pueden requerir plazos de tramitación y respuesta más largos debido a la necesidad de traducción. La versión francesa es la que da fe.

e. Modalidades para recibir un Reclamo y protección de datos

Todos los reclamos recibidos se anotan en el Registro del Mecanismo de Atención a Reclamos AyS. La información consignada en este Registro incluye las fechas en las que el Secretariado recibió el Reclamo, los nombres y lugar del proyecto en cuestión, el objeto del Reclamo y la identidad del Reclamante y de su eventual Representante.

El registro se completa posteriormente con la sucesión de etapas que va cumpliendo el Reclamo.

Conforme al Reglamento UE 2016/679 relativo a la protección de datos personales (RGPD) y a la ley núm. 78-17 del 6 de enero de 1978 (Ley Informática y Libertades), la AFD es responsable del tratamiento de datos relativo al Registro del Mecanismo de Atención a Reclamos AyS. Las personas afectadas por este tratamiento pueden ejercer su derecho de acceso, rectificación, supresión, limitación, oposición, objeción y portabilidad de los datos que las incumben. Estos derechos se pueden ejercer enviando una solicitud escrita a la siguiente dirección electrónica: informatique.libertes@afd.fr.

6. REGISTRO DE RECLAMOS Ays

f. Condiciones de Registro

El Secretariado del Mecanismo registra el Reclamo si este cumple con los principales criterios a continuación:

- a) Si incluye la identidad del Reclamante, o cuando proceda, de su Representante, con un documento que lo acredite legalmente como apoderado
- b) si incluye los datos del Reclamante y, de ser el caso, del Representante (dirección/ones de residencia o dirección/ones postal(es), número(s) de teléfono, dirección/ones electrónica(s), cuando estos datos existan);
- c) si incluye el nombre o una descripción del Proyecto objeto del Reclamo, así como pruebas de que dicho proyecto está financiado por la AFD;
- d) si describe los impactos ambientales o sociales negativos, probados o potenciales, que motivan la presentación del Reclamo;
- e) si describe, cuando el Reclamo se refiere a un diferendo con el Beneficiario, los esfuerzos de buena fe que el Reclamante ha realizado con antelación para solucionar los diferendos que tiene con el Beneficiario y que se exponen en el Reclamo, y en particular las vías de recurso extrajudiciales propuestas por el Beneficiario, como el mecanismo de atención a reclamos del Proyecto- así como las que proponen los demás financiadores, cuando este sea el caso, y el resultado de esos esfuerzos o una explicación de la razón por la cual éstos no tuvieron éxito. Esta condición de registro es válida únicamente cuando el mecanismo de atención a reclamos del proyecto está activo y en plena capacidad para cumplir su función. En el caso de que no se hayan podido emprender los trámites, en particular debido a un riesgo de represalias, se deberá detallar la situación;
- f) si es presentado en los dos (2) años siguientes al conocimiento de los hechos, y como máximo cinco (5) años después del último desembolso efectuado por la AFD para el proyecto;

El Secretariado del Mecanismo no registra el Reclamo, en los siguientes casos:

- Si no se basa en los impactos AyS del proyecto o si se refiere exclusivamente a la conveniencia del proyecto;

- Si plantea únicamente alegaciones de fraude, de corrupción, de prácticas anticompetitivas o de asuntos relacionados con la adjudicación de contratos (en tales casos el Reclamo se remite a la estructura correspondiente de la AFD);
- Si corresponde a un proyecto que no es financiado por la AFD;
- Si se refiere a un proyecto que no se llevó a cabo en los Estados extranjeros, que no entra en el campo de aplicación de la política de control de los riesgos ambientales y sociales de la AFD o que no corresponde al ámbito del Mecanismo (Véase párrafo 3.2 más arriba);
- Si corresponde a asuntos que ya fueron objeto de un Recurso examinado por el Mecanismo, a menos que se presenten nuevos elementos que eran desconocidos al momento del precedente Reclamo;
- Si el Reclamante no ha agotado las vías de recurso extrajudiciales propuestas por el Beneficiario, o bien acudió a éstas sin lograr éxito, salvo que presente elementos para justificar que no pudo, de buena fe, acudir a esas vías de recurso, o bien que el mecanismo de atención a reclamos del proyecto no está activo o en plena capacidad para cumplir su función.
- Si el objeto del Reclamo ya fue resuelto, o está en proceso de resolución, en un procedimiento judicial/una mediación judicial o extrajudicial, un arbitraje o algún otro medio alternativo de resolución de litigios distinto al propuesto por el Beneficiario;
- Si el Reclamo está siendo tramitado, o ha sido tramitado, por otro donante de fondos o si, en virtud de un acuerdo de "mutual reliance", ese donante de fondos es el principal promotor del proyecto.

g. Suspensión o rechazo del Registro

Si el Secretariado del Mecanismo considera que el Reclamo cumple con las condiciones de admisibilidad para su registro, el (la) Consejero(a) de Ética lo comunica al Reclamante, o a su Representante, así como al Beneficiario. A su vez, el Secretariado comunica la información a los servicios correspondientes de la AFD. Esta decisión se toma en un plazo razonable, en función de las eventuales particularidades del Reclamo.

Si el Secretariado del Mecanismo considera que no puede registrar un Reclamo porque no cumple con uno o varios de los criterios de Registro expuestos más arriba, pero que ese obstáculo formal se puede superar (por ejemplo, comunicando el comprobante de la autorización de representación del Reclamante que se hubiera omitido incluir al presentar el Reclamo), el Secretariado comunica la información al Reclamante o a su Representante. En ese caso, el Secretariado suspende la decisión relativa al Registro y otorga al Reclamante un determinado plazo para que pueda cumplir con las condiciones de Registro y proporcionar los elementos complementarios requeridos.

Si los elementos faltantes no se presentan dentro del plazo establecido por la AFD, el Secretariado comunica al Reclamante, o a su Representante, que se ha tomado la decisión de no registrar y no seguir adelante con el Reclamo, precisando el motivo de esa decisión. El Secretariado del Mecanismo comunicará la información a los servicios correspondientes de la AFD. El Secretariado dará por cerrado el reclamo si el Reclamante o su Representante no proporcionan los elementos solicitados en un plazo de 6 meses posteriores a la notificación. Si pasado ese plazo se tuvieran que comunicar nuevos elementos, el reclamante o su representante tiene la posibilidad de presentar un nuevo reclamo ante el Mecanismo.

Cuando dos o varios Reclamos son presentados por el mismo, o los mismos, Reclamante(s), o por Reclamantes diferentes pero relativos al mismo proyecto, y que la sustancia de los Reclamos tiene razonable relación, el Secretariado puede solicitar que los Reclamos se examinen de manera conjunta, o bien que se suspenda el tratamiento de todo Reclamo recibido después del primero, a la espera de que lleguen los resultados del estudio del primer Reclamo. En ese contexto, el Secretariado lo comunica a los Reclamantes.

h. Cooperación con otras instituciones financieras internacionales

Si el Proyecto recibe cofinanciamiento de otras instituciones internacionales, o de otra filial del grupo AFD, el Secretariado comunica a esas instituciones/entidades la información sobre el Registro del Reclamo y, de ser necesario, a sus mecanismo(s) equivalente(s). Se le insta a comunicar y cooperar con ese(os) mecanismo(s). La cooperación es especialmente solicitada cuando un mismo Reclamo se presenta ante el Mecanismo de la AFD y ante el mecanismo de la Institución de cofinanciamiento, o bien como parte de una iniciativa de delegación recíproca.

7. DETERMINAR LA ELEGIBILIDAD DE LOS RECLAMOS

Una vez registrado el Reclamo, el Secretariado evalúa su elegibilidad o bien encomienda a un experto la realización de un estudio de elegibilidad. Esta fase se enfoca en determinar, en función de las modalidades de evaluación y de las condiciones de Elegibilidad definidas a continuación, si el Reclamo es o no elegible para una Conciliación o una Auditoría de Conformidad. Es posible que se necesite un apoyo local para realizar el estudio de elegibilidad como para llevar a cabo la fase de tramitación posterior (conciliación o auditoría de conformidad).

i. Evaluación de la elegibilidad

La evaluación de la Elegibilidad se efectúa de manera factual por el Secretariado, o el Experto a cargo, que se esforzará por entender los motivos del (de los) problema(s) planteado(s) y las posiciones de las Partes interesadas. Se basará en el examen de las condiciones definidas en el presente Reglamento, así como en la

revisión de documentos y entrevistas con el Reclamante, el Beneficiario, el equipo del proyecto y la agencia local. Además, podrá exigir una visita al lugar, y recurrir a cualquier otro método que considere apropiado.

Si la comunicación de los documentos del Proyecto que necesita(n) el(los) Experto(s) para la tramitación del Reclamo no ha sido autorizada por el Beneficiario por consentimiento previo a través del convenio de financiamiento establecido con la AFD, el Secretariado solicitará y verificará que el Beneficiario manifieste su expreso consentimiento para este fin.

En caso de negativa del Beneficiario para dar este consentimiento, el Secretariado cerrará el Reclamo.

Para llevar a cabo el estudio de Elegibilidad del Reclamo, el Secretariado o el Experto consulta tanto a las personas relacionadas con el Reclamo como al equipo del proyecto, y toma en consideración todos los elementos así recopilados.

Como parte de este estudio, el Secretariado o el experto consultado también procede, cuando corresponda y en la medida de lo posible, a una evaluación del riesgo de Represalias a las que está expuesto el Reclamante, basándose para esto en los elementos factuales a su disposición, el contexto local y las informaciones proporcionadas por las partes involucradas. Esta evaluación se enfoca en determinar si se pueden considerar medidas específicas, como una mayor protección de la confidencialidad, la seguridad de los canales de comunicación o cualquier otra modalidad de tratamiento adaptado, todo esto cumpliendo con el principio de precaución, el consentimiento informado del Reclamante y dentro de los límites de las capacidades operativas del Mecanismo.

El análisis se compila en un estudio de Elegibilidad que se transmite al Comité de Elegibilidad para una decisión colegial. En él se expone el contenido del Reclamo y además se incluye:

- Un resumen de los hechos y posiciones de las personas concernidas por el Reclamo, incluyendo, de ser el caso, la verificación de los poderes/autorizaciones del (de los) Representante(s) del (los) Reclamante(s);
- Una descripción precisa de los impactos AyS probados o potenciales;
- Una descripción de los riesgos de represalias existentes y, de ser el caso, las medidas específicas recomendadas.
- Una recomendación relativa a la Elegibilidad del Reclamo y, en tal supuesto, la propuesta de una Conciliación o de una Auditoría de Conformidad.

El Secretariado consigna en el Registro del Mecanismo la decisión del Comité de Elegibilidad (Elegibilidad o Inelegibilidad) y la(s) modalidad(es) de tratamiento del Reclamo que se ha(n) propuesto. El Consejero de Ética comunica los resultados de la fase de Elegibilidad al Reclamante o a su Representante, al Beneficiario, así

como a los correspondientes servicios de la AFD.

En caso de inelegibilidad del Reclamo, el(la) Consejero(a) de Ética comunica esta decisión al Reclamante o a su Representante, así como al Beneficiario, y precisa los motivos.

Si el Comité de Elegibilidad estima que el Reclamo es inelegible porque no cumple con una, o con varias, de las condiciones de Elegibilidad pero que esta situación podría corregirse, puede suspender el procedimiento y otorgar al Reclamante diez (10) días hábiles para rectificar la situación.

Si el reclamo es elegible, la síntesis del estudio de elegibilidad, redactada por su autor, así como la decisión del Comité de Elegibilidad, se publicarán en la página del Mecanismo, en el sitio internet de la AFD, tras previo y expreso acuerdo del Beneficiario y del Reclamante. El Secretariado verificará que esos documentos sean conformes con las obligaciones de la AFD en términos de publicación.

Si el Beneficiario, o el Reclamante, se oponen a la publicación de dichos documentos, el Secretariado podrá publicarlos de manera anonimizada.

j. Criterios que excluyen una conciliación o una auditoría de conformidad

Un Reclamo no es elegible ni para una Conciliación ni para una Auditoría de Conformidad si:

- se ha presentado con fines fútiles o malintencionados;
- pone en evidencia que el reclamante actúa de manera interesada a fin de obtener un beneficio (financiero) o bien para satisfacer un propósito o un resentimiento personal;
- su objetivo principal es sacar ventaja competitiva del Reclamo logrando acceso a informaciones o retrasando la ejecución del proyecto;
- tiene que ver con las obligaciones de un tercero, que no son las del Beneficiario o las de la AFD (financiamiento proveniente de otra institución financiera).

k. Condiciones específicas de una conciliación

Cuando el Reclamo plantea temas con posibilidades de resolverse gracias a una Conciliación, el Secretariado o el Experto solicitado debe empezar por definir si el Reclamo corresponde a alguno de los casos enlistados a continuación:

Un Reclamo es elegible para una Conciliación si:

- de manera general, no hay riesgo de interferencia con cualquier otro proceso o procedimiento iniciado por el mismo Reclamante (o cuando el Reclamante es un grupo de individuos, por ciertos miembros del grupo), o por la entidad / la persona con la que el Reclamante tiene un diferendo.
- el Reclamante no se opone a que su identidad sea del conocimiento del Beneficiario. En caso contrario, el Secretariado informa al Reclamante, o a su Representante, que el proceso de Conciliación no puede proceder, y cierra esta parte del reclamo precisando el motivo de la decisión.

I. Condiciones específicas de una auditoría de conformidad

Cuando el Reclamo plantea dudas sobre el cumplimiento por parte de la AFD de su política de control de riesgos AyS vigente al momento de la firma del convenio de financiamiento, el Secretariado o el Experto solicitado puede verificar si el Reclamo es elegible para una Auditoría de Conformidad.

Un Reclamo es elegible para una Auditoría de Conformidad si:

- cuestiona actos u omisiones que podrían constituir un incumplimiento grave de la política de control de los riesgos AyS de la AFD o que pudieran haber causado un daño significativo

Si el Reclamo es elegible para una Auditoría de Conformidad en vista de los criterios anteriores, cualquier otro examen efectuado por algún otro mecanismo no impide que el Reclamo sea tramitado conforme al Reglamento ya que se trata de auditar la manera en la que la AFD cumplió con su propia Política de Control de Riesgos AyS.

8. EFECTO DE LOS RECLAMOS SOBRE LOS PROYECTOS DE LA AFD

El hecho de que un Reclamo haya sido registrado, o se considere elegible para ser examinado por el Mecanismo, no tiene como efecto la suspensión de la participación de la AFD en el proyecto. Sin embargo, si en el transcurso de la tramitación de un Reclamo, el Secretariado o el(la) Consejero(a) de Ética estima que debido a la ejecución del proyecto financiado por la AFD (en especial cuando la ejecución del proyecto dependa de los fondos que la AFD atribuye a dicho proyecto) se pudiera generar un daño grave, irreparable (relacionado con los riesgos AyS), el(la) Consejero(a) de Ética, de común acuerdo con el Secretariado, puede formular una recomendación a los equipos operativos y a la Dirección Operativa con el fin de suspender la asignación de fondos de la AFD para ese proyecto.

La Conciliación y la Auditoría de Conformidad, en ningún caso, serán motivo para que la AFD pague indemnizaciones al Reclamante.

CAPÍTULO 2: IMPLEMENTACIÓN DE LAS FUNCIONES DEL MECANISMO

9. IMPLEMENTAR UNA CONCILIACIÓN

Cuando un Reclamo es considerado como elegible y que se plantea la posibilidad de una Conciliación, el Consejero de Ética contacta a las Partes y les expone la propuesta que se les hace de acudir a una Conciliación. En esa etapa les da precisiones sobre los principios que rigen este proceso, en particular sobre su carácter voluntario, la responsabilidad de cada una de las Partes en la decisión, la confidencialidad de las conversaciones, la neutralidad e imparcialidad del Conciliador. Además, les precisa que ninguna información relativa a una Parte será comunicada a la otra Parte sin su previo consentimiento escrito.

En caso de que se identifique un riesgo de represalias contra el Reclamante, o alguna otra parte involucrada en el Reclamo, el Secretariado, en colaboración con el Conciliador, cuidará que la Conciliación se lleve a cabo de manera que se prevengan los riesgos identificados, en particular en lo que respecta a la confidencialidad y seguridad de las comunicaciones, respetando el consentimiento informado de las personas concernidas y de las capacidades operativas del Mecanismo.

El Conciliador determinará si las condiciones y los medios de su intervención en este contexto le parecen adecuados y, en particular, si cada una de las Partes acepta su intervención.

Si las partes así lo acuerdan y si la situación se presta para ello, el Conciliador puede contar con la ayuda de un experto local. Nombrado por el Secretariado, su misión se ejerce de manera totalmente independiente y bajo la responsabilidad del Conciliador.

A falta de acuerdo de todas las Partes para iniciar una Conciliación en el contexto propuesto por el Mecanismo, el Secretariado cierra esta parte del Reclamo

En el supuesto de que la misión del Conciliador no permita resolver todas las partes del diferendo, se puede prolongar o completar. La Conciliación se considera como terminada cuando las Partes llegan a un Acuerdo o bien, cuando en opinión del Conciliador, ya no es posible efectuar ningún avance adicional para llegar a un Acuerdo. En este último caso, el Secretariado cierra esta parte del reclamo.

En el supuesto de un Acuerdo, las Partes, con ayuda del Conciliador, determinan los compromisos que serán asumidos por cada una de las Partes y las condiciones para su implementación, a lo que se suma un calendario. El Acuerdo es firmado por todas

las Partes y certificado por el Conciliador.

El Acuerdo obliga a las Partes a cumplir las condiciones y los plazos de aplicación que las mismas se fijaron. El Conciliador invita a las Partes a definir dentro del Acuerdo:

- Las modalidades de seguimiento de sus compromisos. Esas modalidades de seguimiento pueden incluir la ayuda del Conciliador, sobre un tiempo límite determinado, si las Partes así lo desean;
- Las medidas que acuerdan adoptar en el caso de que surgieran dificultades para la aplicación del Acuerdo;
- Las condiciones en las que acuerdan informar al Secretariado sobre la aplicación del Acuerdo.

El Conciliador también invita a las Partes a determinar las estipulaciones del Acuerdo:

- Que desean compartir con la AFD, y en especial con el Secretariado del Mecanismo;
- Que aceptan publicar, de manera sintética y de ser necesario protegiendo su anonimato, en el sitio internet de la AFD.

Al concluir el proceso, el Conciliador elabora un informe de misión en el que indica i) los métodos utilizados, ii) los resultados logrados, iii) las enseñanzas de la misión, en caso de haberlas y dentro de los límites de lo que autorizaron las Partes, iv) las disposiciones del Acuerdo, v) el calendario de aplicación de los compromisos y vi) los eventuales temas que han quedado en suspenso. La aplicación del Acuerdo es responsabilidad exclusiva de las Partes.

10. IMPLEMENTAR UNA AUDITORÍA DE CONFORMIDAD

Cuando el Reclamo se considera elegible y se decide realizar una Auditoría de Conformidad, el Secretariado elabora un mandato para la Auditoría, de común acuerdo con el(la) Consejero(a) de Ética. Ese mandato define el tipo de peritaje requerido para proceder a la Auditoría, así como la dimensión de la intervención y el calendario previsto.

El Secretariado solicita a uno o varios Expertos la realización de la Auditoría.

El objetivo de la Auditoría de Conformidad consiste en determinar si (y de ser el caso, cómo y por qué) alguna acción u omisión de la AFD relativa al proyecto generó algún incumplimiento del Proceso de Control de los Riesgos AyS de la AFD y, en caso afirmativo, en recomendar las medidas correctivas para garantizar su cumplimiento.

El Experto a cargo de la Auditoría de Conformidad examinará los principales documentos y, en particular, consultará a las personas involucradas en el proyecto, así como a la AFD. El Experto también podrá visitar el lugar en una o varias ocasiones, y recurrir a otros métodos que considere apropiados (solicitar a otros expertos, etc.). Preparará un informe provisional de Auditoría de Conformidad.

En caso de que se identifique algún riesgo de represalias, el Secretariado cuidará, en colaboración con las Divisiones correspondientes de la AFD y con el Experto a cargo de la Auditoría, que la evaluación se lleve a cabo según las modalidades adaptadas al nivel de riesgo, respetando el consentimiento informado de las personas involucradas y las capacidades operativas del Mecanismo.

Si el Experto concluye que la AFD cumplió con el Proceso de Control de Riesgos AyS, el Secretariado transmitirá el informe provisional de Auditoría de Conformidad a los servicios de la AFD correspondientes para recibir sus comentarios en un plazo razonable (6 semanas). A continuación, el Experto publicará un informe final de Auditoría de Conformidad, que incluirá un resumen de sus conclusiones. El Secretariado dará por cerrado el expediente del Reclamo.

Si el Experto concluye que la AFD no cumplió con su Proceso de Control de Riesgos AyS:

- a) El Secretariado presentará el informe provisional de Auditoría de Conformidad, en el que se enlistan de manera precisa los incumplimientos y se incluye una propuesta de recomendaciones para aplicarse dentro del contexto del Proyecto, a los servicios de la AFD correspondientes para recibir sus comentarios en un plazo razonable.
- b) A partir de la fecha en la que reciba los comentarios, el Experto dispondrá de treinta (30) días hábiles para comunicar la versión final del Informe de Auditoría de Conformidad. El Experto podrá adaptar sus recomendaciones (pero no las constataciones fácticas si se comprueban) y entregar la versión final del Informe de Auditoría de Conformidad al Secretariado, que a su vez lo transmitirá a la Dirección General de la AFD.

La versión final del informe de Auditoría de Conformidad incluye recomendaciones para la AFD destinadas principalmente a:

- i) remediar los incumplimientos observados al implementar el Proyecto;
- ii) tomar las medidas necesarias a su alcance para evitar que se repitan situaciones similares.

El experto también elaborará un resumen de sus conclusiones.

Los equipos operativos de la AFD elaborarán, en un plazo razonable (alrededor de 6 semanas) a partir de la recepción de la versión final del informe, un plan de acción que indique el seguimiento que se dará a esta auditoría. Este documento, aprobado

por la Dirección General, incluirá los posibles comentarios de los equipos operativos sobre las conclusiones del auditor.

Este plan de acciones no incluye ningún tipo de indemnización por parte de la AFD y presenta las principales características siguientes:

- Precisiones sobre las funciones de las partes interesadas, indicadores de éxito, un calendario, una estrategia de salida responsable y un presupuesto de seguimiento con recursos específicos.
- Las acciones para remediar los incumplimientos observados en la implementación del Proyecto que se llevarán a cabo, en la medida de lo posible, según las capacidades del Beneficiario, único responsable de la implementación de esas medidas;
- Posibles recomendaciones destinadas al Beneficiario para modificar políticas, sistemas, procedimientos u orientaciones que permitan evitar las situaciones de incumplimiento.
- La posibilidad para la AFD de utilizar las herramientas contractuales de las que dispone para que el Beneficiario se encargue de las acciones de remediación de los impactos negativos del proyecto;

El plan de acción de remediación toma en cuenta la evaluación del riesgo de represalias, así como las medidas de prevención y mitigación que se identificaron durante la tramitación del Reclamo.

El Beneficiario, único responsable de la implementación de las acciones que le competen, envía y aprueba el plan de acción.

Los equipos operativos elaboran informes de seguimiento de la implementación del plan de acción hasta que el Secretariado considere que dichos informes ya no son necesarios. Se envían a la Dirección General para su conocimiento.

11. IMPLEMENTAR LA MEJORA CONTINUA DE NUESTRAS PRÁCTICAS

La función de mejora continua de las prácticas del Mecanismo tiene varias ventajas para la AFD:

a. Basada en datos empíricos provenientes de los expedientes de conciliación o auditoría de conformidad (en particular, las observaciones y recomendaciones formuladas por los Expertos en los informes de Auditoría de Conformidad), el Mecanismo permite destacar algunas carencias en las políticas de la AFD y en su implementación.

b. El trabajo de compilación anual y sintético permite aplicar un proceso de mejora continua de las prácticas y afianzar una cultura institucional de aprendizaje continuo. En ese sentido, el Mecanismo puede formular observaciones dirigidas al Consejo de Administración.

c. La supervisión de los marcos políticos ambientales y sociales, así como las nuevas normas permiten al Grupo AFD implicarse y adaptarse a las solicitudes de sus socios financieros.

Con el objetivo de mejorar las prácticas, se organiza anualmente una sesión de retroalimentación con las consultorías, lo que permite obtener una mirada externa sobre las mejoras que el Mecanismo puede aportar al modo de funcionamiento de la AFD.

El Secretariado elabora los siguientes documentos y los comparte internamente con los equipos de la AFD:

- **Informe Anual.** El Secretariado elabora un informe anual en el que se detallan las actividades del Mecanismo durante el año anterior. Tras ser validado por el Comité de Orientación del Mecanismo, este informe se divulgará tan pronto como sea posible a través del sitio internet de la AFD.
- **Informe de compilación.** En el Informe Anual se incluye un informe de compilación que se presenta al Comité de Orientación al final de cada año. Todos los departamentos que tienen que ver con las observaciones enfocadas en la mejora continua de las prácticas son destinatarios de este informe y se les invita a participar en el Comité de Orientación (Operación, Investigación, Zonas Geográficas). Este informe también se puede presentar al Consejo de Administración.

Asesoramiento independiente. Previa solicitud, el Mecanismo puede formular recomendaciones y observaciones sobre una nueva política, doctrina, contexto de intervención, posicionamiento, etc. del Grupo AFD en los ámbitos ambiental y social.

12. CIERRE DE UN RECLAMO

Las condiciones para dar por concluido un reclamo quedan establecidas cuando:

- Un reclamo cumple con las condiciones de registro, pero pasan seis meses sin que el Secretariado reciba una respuesta a las preguntas que formuló al (a los) Reclamante(s);
- Un reclamo es registrado pero ningún estudio de Elegibilidad se pudo realizar durante los 12 meses siguientes al registro por razones independientes de la voluntad de la AFD;
- Las acciones de conciliación no han dado resultados dos años después de la firma del Acuerdo de Conciliación o, de manera razonable, ya no se pueden esperar más avances;
- Se concluyó un acuerdo de conciliación, pero no se implementó en los dos años siguientes a la firma de este acuerdo:

- Las acciones de remediación no dieron resultado dos años después de la firma del plan de acción por la Dirección General de la AFD y, de manera razonable, ya no se pueden esperar más avances;

El Secretariado presenta al Comité de Clausura los expedientes que deberán cerrarse. Por medio de un correo electrónico, el Secretariado informa al (los) Reclamante(s) que da por concluido el Reclamo.

La información relativa al cierre de los Reclamos se actualiza en el informe anual del Mecanismo y en el sitio internet del Mecanismo.

Cabe señalar que la recepción de un nuevo reclamo sobre un mismo caso por un nuevo reclamante, o que el envío de nuevas informaciones por parte de los reclamantes, permiten la reapertura de un expediente de Reclamo.

CAPÍTULO 3: FUNCIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS EN EL MECANISMO

13. FUNCIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS INTERNAS

El(la) **Consejero(a) de Ética de la AFD** es garante de la evaluación independiente de los Reclamos AyS relativos a los proyectos financiados por la AFD. Verifica que el Secretariado lleve a cabo la gestión del Mecanismo de manera conforme al Reglamento. Preside el Comité de Orientación del Mecanismo, el Comité de Elegibilidad y tiene la responsabilidad, en particular, de notificar las decisiones a las partes externas interesadas.

El **Secretariado** es responsable de la gestión operativa del Mecanismo, en especial:

- de evaluar la pertinencia de los Reclamos y de proceder a su Registro;
- de mantener el Registro de los Reclamos;
- del estudio preparatorio de Elegibilidad, realizado después de comunicar con los servicios de la AFD correspondientes, los Expertos (de ser el caso) y las Partes interesadas en el Proyecto, con miras a facilitar la decisión del Comité de Elegibilidad;
- de la preparación y del seguimiento de las reuniones del Comité de Orientación del Mecanismo;
- de la preparación y del seguimiento de las reuniones del Comité de Elegibilidad;
- de ser el contacto entre todas las personas y departamentos de la AFD

- concernidos por el Reclamo;
- del seguimiento de la tramitación de los Reclamos -Conciliación o Auditoría de Conformidad- y de la difusión de sus síntesis.
- De la difusión y publicación de los elementos previstos en las condiciones del artículo 15;
- De la implementación y seguimiento de la mejora de las prácticas dentro del Grupo AFD.
- de la preparación y gestión del presupuesto;
- de la adjudicación de contratos, de la contratación y nombramiento de los Expertos;
- de la información y comunicación, incluso dentro de la AFD;
- de elaborar el informe anual de actividades y del informe anual de consolidación;
- de la gestión de las relaciones del Mecanismo con las Partes interesadas y con los mecanismos de atención a Reclamos de los demás financiadores;
- de la relación con las partes interesadas internas y externas;
- de la contribución de la AFD a la red internacional IAMnet (Independent Accountability Mechanisms Network).

Los funcionarios del departamento Estrategia, Prospectiva y Relaciones Institucionales (SPR, por sus siglas en francés), así como del departamento de Investigación pueden ayudar al Secretariado a entender mejor ciertos contextos o sectores de actividad complejos.

Los **Expertos externos solicitados a través del Mecanismo** intervienen en varias etapas de la tramitación de un Reclamo. En la etapa de la Elegibilidad, pueden ser solicitados para estudiar el expediente y realizar un trabajo de documentación, así como entrevistas con las personas concernidas por el Reclamo y el Proyecto. En los casos de Conciliación, se solicita a Expertos en Conciliación para llevar a cabo la misión de Conciliación o para asistir al Mediador Interno en esta misión. En los casos de Auditoría de Conformidad, se recurre de manera sistemática a un Experto. El Secretariado también puede delegar a los Expertos la realización de un eventual seguimiento, así como la elaboración del informe de dicho seguimiento. Los Expertos tienen la obligación de respetar una estricta confidencialidad conforme a los requisitos legales y las obligaciones del Mecanismo, en virtud de su política de prevención del riesgo de represalias.

El Secretariado del Mecanismo mantiene un diálogo con los Expertos que han trabajado en los Reclamos para que puedan obtener información sobre la manera en la que los tramita la AFD.

La **selección y nombramiento de las candidaturas de los Expertos** siguen un proceso público y transparente, conforme a las reglas de adjudicación de la AFD que se aplican a los consultores. Los Expertos son seleccionados en función i) de su experiencia, en particular en los ámbitos jurídico, social, ambiental y conexos; ii) de su capacidad para interpretar los procedimientos AyS y resolver los diferendos de manera completa y equitativa; iii) de la integridad e independencia que hayan manifestado; iv) de su capacidad para interactuar de manera eficiente con las Partes y con la sociedad civil, así como v) del conocimiento que tengan de la AFD y de instituciones similares.

El mandato de un Experto podrá ser objeto de una revocación justificada, pronunciada por el Secretariado.

La selección y designación de **peritajes complementarios** – intérpretes, traductores u otros Expertos técnicos eventuales – se ejecutan conforme a las reglas de adjudicación de la AFD relativas a la selección y nombramiento de consultores. Esas personas ejercen su actividad bajo la autoridad del Secretariado.

14. FUNCIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS EXTERNAS

Las Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC) permiten tener una mirada externa (mediante consultas, por ejemplo) sobre el Mecanismo y contribuyen a su evolución y mejora. También pueden ser relevos importantes para los expertos solicitados o las personas que pueden verse impactadas negativamente por operaciones de financiamiento de los socios financieros.

Los diputados y las Comisiones parlamentarias pueden convocar al Secretariado a efecto de presentar los informes generados o plantear preguntas específicas destinadas a la elaboración de una ley.

El Ministerio para Europa y de Asuntos Exteriores puede facilitar el intercambio de información entre operadores sobre la atención a los reclamos, pero también con sus servicios sobre casos específicos.

· IAMnet. La AFD es miembro de la red internacional IAMnet (*Independent Accountability Mechanisms network*). Esta red reúne los mecanismos de atención a reclamos de cerca de veinte bancos de desarrollo bilaterales o multilaterales, y constituye una estructura de cooperación e intercambio de experiencias.

CAPITULO 4: TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS DEL MECANISMO

15. COMUNICACIÓN Y PUBLICACIÓN

El funcionamiento del Mecanismo, la tramitación de los Reclamos y la divulgación de cualquier información por la AFD en ese contexto, deberán respetar las obligaciones legales y reglamentarias a las que está sometida la AFD, en particular respecto al Secreto bancario y la protección de datos, así como a la política y los procedimientos de la AFD en materia de confidencialidad y publicación de informaciones.

Información y concientización. El Secretariado genera información acerca del Mecanismo destinada a la comunicación interna de la AFD, a los países de intervención de la AFD y a los socios de la AFD (bancos de desarrollo y organizaciones de la sociedad civil, entre otros). En función de sus recursos, el Secretariado organiza campañas de información y de concientización sobre el Mecanismo destinadas al personal de la AFD (Sede en París y agencias locales). Elabora herramientas y pone en marcha acciones de comunicación con el objetivo de informar, de la manera más eficaz posible, a los socios y a la población de los países de intervención de la AFD, así como a las organizaciones de la sociedad civil. La cooperación con los mecanismos de atención a Reclamos de los demás financiadores se realiza a través de la red IAMnet. También se pueden elaborar conjuntamente herramientas y campañas de comunicación, así como sesiones informativas por país o por región.

Publicación de los documentos del Mecanismo. El Secretariado da a conocer información relativa al Mecanismo. Entre otros materiales se incluye un folleto de información sobre los procedimientos para presentar un Reclamo y las modalidades para su tramitación, destinado a los socios y a las poblaciones de los países de intervención de la AFD. Los documentos están disponibles en el sitio internet de la AFD, así como en la sede de la AFD situada en París y en sus agencias locales, en francés y en inglés. Estos documentos se podrán traducir a otros idiomas, en caso de ser necesario o si una Parte involucrada lo solicita.

Publicación de las informaciones y documentos relativos a un Reclamo AyS. La AFD publica y actualiza en su sitio internet,

- un cuadro de síntesis con la lista de los reclamos elegibles que contiene los siguientes documentos e informaciones: (i) la fecha en la que se presentó el reclamo; (ii) el proyecto en cuestión; (iii) el sector al que se refiere el Reclamo; (iv) el País de intervención; (v) el objeto del Reclamo; (vi) el estado de la tramitación (conciliación/ auditoría de conformidad– en proceso o terminada) ; (vii) una síntesis de los estudios de elegibilidad o de las decisiones del comité de elegibilidad o del informe de conciliación, de acuerdo con las

autorizaciones de publicación manifestadas por las partes interesadas en el proyecto. Si el Beneficiario(a) o Reclamante manifiestan su rechazo a la publicación de estos documentos, el Secretariado podrá publicarlos de forma anónima.

- Un informe anual anónimo que incluya la información resumida relacionada con la implementación de los acuerdos de conciliación o los planes de acción tras la realización de auditorías de conformidad;
- Un informe de compilación sobre las mejores prácticas que la AFD haya incorporado.

El Secretariado verifica que estos documentos sean conformes a las obligaciones de la AFD en términos de publicación.

Ni el resumen, ni el informe de Auditoría de Conformidad, se publicarán en el sitio internet del Mecanismo. Se trata de documentos de trabajo para uso interno. Cuando los documentos no se publiquen por motivos de confidencialidad, se señalará en el cuadro de síntesis. Es posible que algunas informaciones que suponen un riesgo para los derechos de la AFD y de terceros no se publiquen.

Informaciones generales sobre los procedimientos. Todas las actividades del Mecanismo se ponen en marcha en los más breves plazos sin menoscabo de la integridad o de la inteligibilidad del proceso. El Secretariado toma en cuenta los puntos de vista del Reclamante, del Beneficiario, de cualquier miembro del personal de la Agencia y de todas las demás Partes interesadas que dispongan de información útil.

Acceso al personal de la AFD, a la información y confidencialidad. Para sus misiones de Evaluación de la Elegibilidad, Conciliación o Auditoría de Conformidad, los distintos interventores del Mecanismo – Secretariado, Consejero de Ética, Mediador Interno y Expertos – pueden recurrir a todos los servicios de la AFD, en especial al Departamento Jurídico, para el buen cumplimiento de dichas misiones. Pueden contactar a los funcionarios de la AFD para cualquier tema relativo a su misión y tener acceso a las informaciones necesarias. El Secretariado se encarga de la correcta organización de esas comunicaciones (entrevistas, solicitudes de información). El personal de la AFD tiene la obligación de cooperar plenamente con el Mecanismo. La información recopilada en el contexto de esas actividades se utiliza y divulga de conformidad con el Código Monetario y Financiero, la Política de Transparencia de la AFD y cualquier otra exigencia aplicable destinada a preservar la confidencialidad de informaciones sensibles. La AFD está sujeta al Reglamento sobre la protección de datos personales (RGPD) y a la Ley francesa Informatique et Libertés (Informática y Libertades n°78-17 del 6 de enero de 1978 modificada) que garantiza la protección de la vida privada y de los datos personales, así como todos los derechos reconocidos por esta legislación, tal y como evocado líneas arriba. Ningún miembro del personal del Mecanismo, así como ningún Experto, Consultor,

Investigador, Interprete o Traductor contratado por el Mecanismo podrá difundir un documento, en su totalidad o en parte, sin el consentimiento explícito y escrito de la Parte que haya proporcionado dicho documento, así como de la AFD.

16. EVALUACIÓN Y RENDICIÓN DE CUENTAS

Evaluación del Mecanismo. El Mecanismo puede ser objeto de auditorías internas. Además, el Comité de Orientación del Mecanismo puede tomar la decisión de proceder a una evaluación externa del Mecanismo. Los resultados de la evaluación se presentan a nivel interno como externo. Pueden dar lugar a una modificación del Reglamento según las modalidades previstas en el párrafo “Modificación y efecto del Reglamento” presentado más adelante.

Rendición de Cuentas del Mecanismo. Las actividades y el funcionamiento del Mecanismo se presentan al Consejo de Administración de la AFD en función de las necesidades y, como mínimo, cada tres (3) años.

17. MEDIDAS DIVERSAS

Modificación y efecto del Reglamento. El Reglamento puede ser modificado por el Director General de la AFD, que informará de ello al Consejo de Administración. En caso de discrepancia entre el Reglamento y cualquier otro documento de la AFD, y salvo disposición contraria explícitamente estipulada, el Reglamento da fe. El reglamento se revisa cada 5 años y cada vez que el Comité lo considere necesario.

Presupuesto del Mecanismo. La AFD proporciona al Secretariado recursos presupuestarios de un monto suficiente para llevar a cabo todas las actividades autorizadas en el presente reglamento. El Secretariado prepara y administra el presupuesto.

Código de buena conducta. A través de una carta firmada, los Expertos solicitados por el Mecanismo se comprometen a respetar un código de buena conducta. Todos los actores del Mecanismo están sujetos a las disposiciones de la Carta Ética de la AFD¹¹, así como a las normas y disposiciones en materia de conflicto de intereses y confidencialidad, tal y como se detalla a continuación.

Confidencialidad: Los Expertos se comprometen a tratar con la más estricta confidencialidad toda la información, de cualquier naturaleza que sea, a la que tengan acceso en el contexto de su misión, sea la que les comunica directamente la Agencia o la que les transmite por escrito, u oralmente, alguno de sus colaboradores,

¹¹ [Charte éthique du groupe AFD | AFD - Agence Française de Développement](#)

en particular cuando esta tiene que ver con la AFD, su funcionamiento, sus socios y los proyectos, y especialmente el proyecto susodicho. De esta manera, los Expertos se comprometen a no comunicar, ni divulgar o revelar a terceros, de cualquier forma que sea, la información, así como los entregables que sean elaborados en el contexto de su misión, sin previo acuerdo por escrito de la AFD.

La AFD exige que los Expertos tengan un comportamiento ejemplar durante sus misiones y entrevistas con las Partes, y que garanticen todas las condiciones de seguridad y confidencialidad necesarias, respetando a los Autores. Los Expertos no están autorizados, en ningún caso, a expresar opiniones personales durante su actividad profesional.

Idioma de los informes. Todos los informes son realizados por el Secretariado o por uno/varios Experto(s) en francés. De ser necesario, se pueden traducir al inglés, o al idioma del país en el que se formuló el Reclamo. El informe anual se publica en francés e inglés.

Régimen lingüístico. El Reglamento se ha traducido al francés, inglés y español. En caso de discrepancia(s) entre la versión francesa y toda otra versión, la versión francesa da fe.