

Guía para clientes de FMO

¿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.

¿Sobre qué asuntos se puede presentar una queja?

La queja debe estar relacionada con:

- abuso de derechos y efectos negativos ambientales, sociales y de gobierno corporativo que afecten al 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 cubren 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.

¿Qué sucede si se presenta una queja sobre las operaciones de mi institución?

Si una parte local presenta una queja sobre las operaciones de su institución, dicha queja se dirigirá al Panel, que determinará si la queja es admisible en el marco del Mecanismo.

Si la queja se declara admisible, se notificará a su institución y el Panel realizará una evaluación inicial de los asuntos planteados en la queja. El Panel estudiará documentos y hablará con su institución y también con las demás partes interesadas, para identificar todas las opiniones e inquietudes sobre el asunto. Sobre la base de esa evaluación, el Panel determinará si un proceso de **resolución de controversias** podría contar con el apoyo de su institución, el denunciante y otras partes interesadas. Si una de las partes no estuviera dispuesta a participar en un proceso de resolución de controversias, el Panel efectuará una **revisión de cumplimiento** para determinar si FMO ha incumplido sus propias 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 se espera de mi institución en un proceso de resolución de controversias?

El objetivo de la **resolución de controversias** es lograr una solución de consenso para la queja. Creemos que tanto su institución como las partes afectadas se verían beneficiadas si trabajan juntas para lograr una solución. Este tipo de proceso de mediación tiene un gran potencial de abrir canales de comunicación con los trabajadores, las comunidades y otras partes afectadas en el área de operación y ayuda a crear confianza. Esto a su vez facilita la resolución de conflictos actuales y futuros.

Como primer paso, se pedirá a su institución que responda a las alegaciones, que proporcione información actualizada sobre el asunto planteado en la queja y que determine si su institución piensa que existen medidas en curso u evidentes que se puedan tomar para resolver la controversia. Para ello puede resultar necesaria una investigación de la situación.

Si su institución y las partes afectadas están dispuestas a participar en un proceso de resolución de controversias, el Panel (o los especialistas que el Panel designe) trabajará con ambas partes para elaborar un procedimiento adecuado para tratar los asuntos en controversia. Este proceso puede incluir el intercambio de información, investigación conjunta o moderación de debates, con el fin de encontrar una solución práctica aceptable para todos los participantes. Ese tipo de interacciones constituyen una posibilidad de discutir asuntos y aclarar puntos de vista diferentes, porque son confidenciales y se realizan de la forma más informal posible.

Teniendo en cuenta que se apunta a lograr una solución aceptable para ambas partes, la persona de su organización que participe en la mediación debe tener la autoridad para alcanzar e implementar acuerdos. Si se llega un acuerdo, es posible que se necesite una acción correctiva. Dicha acción puede implicar cambios en las políticas o los procesos de su empresa. Al final del proceso, el Panel elaborará un informe final sobre el resultado.

Durante todo el proceso, el Panel no tomará posición sobre ninguna alegación específica ni tampoco efectuará críticas o determinará responsabilidades.

¿Qué se espera de mi institución durante una revisión de cumplimiento?

Una **revisión de cumplimiento** evalúa si FMO puede haber incumplido sus políticas. Por ejemplo, el Panel puede analizar si FMO identificó todos los temas pertinentes de diligencia debida o si supervisó en forma adecuada la implementación de los planes de acción acordados. Una revisión de cumplimiento incluirá en particular una evaluación del cumplimiento de FMO con sus propias políticas.

Todas las políticas de FMO están disponibles <https://www.fmo.nl/policies-and-position-statements> y se basan, entre otros, en las leyes, principios y guías aplicables, como son las Normas de Desempeño de la CFI, los Principios de Ecuador, los Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos de la ONU, y las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales.

Durante la revisión, los miembros del Panel se comunicarán con su institución para reunir la información necesaria para tomar una decisión. Para proporcionar la información específica requerida, es posible que su institución deba realizar una investigación sobre el asunto. Si el Panel considera necesario realizar una visita en el lugar, le pediremos que su institución colabore para asegurar que el Panel tenga acceso a todas las personas pertinentes de su empresa y libre acceso al sitio en cuestión.

En el informe final de la revisión de cumplimiento, el Panel puede efectuar recomendaciones a FMO sobre cómo fortalecer la aplicación de sus políticas con clientes actuales y futuros, lo que puede incluir las operaciones en las que participa su institución.

¿Hay plazos específicos para el proceso?

Al inicio del proceso, el Panel discutirá el marco temporal con su institución, el denunciante y FMO. Sobre la base de la evaluación, el Panel sugerirá un calendario indicativo para las distintas fases del proceso.

¿Quién tendrá acceso a la información que proporciona mi institución?

Para que el Panel pueda procesar una queja y evaluar la situación, se pedirá a su institución que proporcione al Panel la documentación relacionada con la queja. La documentación reunida durante el proceso se tratará en forma confidencial y se utilizará solamente para procesar la queja.

FMO y el Panel asegurarán que los informes producidos por dicho Panel y las actualizaciones de estado de la queja que se publican en el sitio de Internet de FMO cumplan con las reglamentaciones de privacidad y confidencialidad.

¿Podrá mi institución hacer comentarios sobre los documentos antes de la publicación?

Al final de la fase de resolución de controversias, el Panel preparará un borrador de informe sobre el resultado del proceso. Su institución recibirá, al mismo tiempo que las demás partes involucradas en el proceso, un borrador de informe para hacer comentarios sobre hechos y puntos sensibles. Una vez recibidos los comentarios de todas las partes, el Panel finalizará el informe para su publicación.

Si se realizara una revisión de cumplimiento, FMO y/o DEG tendrán acceso al primer borrador de informe, por ser la implementación de la política de dichas instituciones lo que se está examinando. El borrador actualizado se enviará a su institución y al denunciante en forma simultánea, para que puedan verificar los hechos antes de que el documento se finalice y se publique.

En ambas fases, su institución tiene 15 días hábiles después de recibir el borrador de informe para proporcionar comentarios. Corresponde al Panel decidir si incorpora o no los comentarios recibidos y decidir sobre el texto final.

¿Quién cubrirá los costos?

Los costos del Panel serán cubiertos por FMO. Pero se pedirá a su empresa que dedique tiempo a las conversaciones con los miembros del Panel y a suministrar información. Si una queja requiere una visita al lugar, es posible que se solicite a su institución que reciba al Panel y que proporcione apoyo (organizativo) local.

¿Con quién puedo comunicarme si tengo preguntas?

Si tiene preguntas adicionales sobre el Mecanismo Independiente de Quejas de FMO, comuníquese con la Oficina de Quejas de FMO en la siguiente dirección:

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

Correo electrónico: complaintsoffice@fmo.nl