Procedimientos de presentación de reclamaciones del **FIDA**

En relación con el supuesto incumplimiento de las políticas sociales y ambientales del FIDA y de los aspectos de obligado cumplimiento de sus Procedimientos para la Evaluación Social, Ambiental y Climática (PESAC)

FIDA

Invertir en la población rural

Procedimiento de presentación de reclamaciones del FIDA

para los proyectos financiados por el Fondo en que se aplican los PESAC de 2015 y 2017

Procedimiento mejorado de presentación de reclamaciones del FIDA

para los proyectos financiados por el Fondo en que se aplican los PESAC de 2021

El FIDA trabaja para garantizar que toda la financiación que aporta se utiliza de conformidad con las políticas, las normas y las salvaguardias del Fondo. Sin embargo, reconoce que durante las fases de diseño y ejecución de los proyectos pueden surgir efectos adversos o inquietudes de tipo social, ambiental y climático. Por consiguiente, el FIDA exige a los prestatarios, receptores y asociados que adopten un mecanismo de resolución de reclamaciones en el ámbito de los proyectos que sea fácilmente accesible para recibir y resolver las inquietudes y las reclamaciones. Este mecanismo permite que las personas notifiquen efectos adversos o posibles daños ocasionados por los proyectos y los programas del FIDA que incumplen los PESAC y las políticas conexas.

Aunque la mayor parte de las reclamaciones se gestionará en el ámbito de los proyectos, el FIDA considera igualmente importante que las personas afectadas por los proyectos puedan plantear sus inquietudes de forma directa al Fondo si temen represalias o si la cuestión no ha quedado resuelta. El objetivo de los procedimientos de presentación de reclamaciones del FIDA es garantizar que se aplican los mecanismos apropiados para que las personas y las comunidades puedan presentar sus reclamaciones directamente al FIDA si creen que un proyecto o programa financiado por el Fondo que incumple los aspectos de obligado cumplimiento de los PESAC les perjudica o les podría perjudicar.

El FIDA dispone de dos procedimientos distintos de presentación de reclamaciones: el **procedimiento de presentación de reclamaciones del FIDA**, que se aplica a todos los proyectos financiados por el Fondo que siguen los PESAC de 2015 y de 2017, y el **procedimiento mejorado de presentación de reclamaciones del FIDA**, que se aplica a todos los proyectos financiados por el Fondo que siguen los PESAC de 2021.

Parte I

Procedimiento de reclamación del FIDA

¿Qué es el Procedimiento de reclamación del FIDA?

El Procedimiento facilita la resolución de inquietudes y reclamaciones de personas o comunidades en relación con denuncias de incumplimiento del FIDA de las políticas sociales y ambientales y de aquellos aspectos de obligado cumplimiento de los ESAC en el marco de los proyectos que reciben apoyo del FIDA.

¿Quiénes pueden presentar una reclamación?

Al menos dos personas, que en ambos casos deberían ser ciudadanas del país en cuestión o vivir en la zona del proyecto.

¿Qué reclamaciones son admisibles?

- Las reclamaciones que alegan que el FIDA no ha logrado aplicar sus políticas sociales y ambientales o bien las disposiciones de obligado cumplimiento establecidas en sus PESAC.
- Las reclamaciones que alegan que los demandantes se han visto adversamente afectados (o que lo estarán) por la incapacidad del FIDA para aplicar dichas políticas.

- Las reclamaciones relacionadas con proyectos o programas que estén en ese momento en la etapa de diseño o ejecución.

No se tomarán en consideración las reclamaciones relacionadas con proyectos o programas terminados, con aquellos para los que se haya realizado un desembolso mayor al 95 % y con aquellos anteriores al 1 de enero de 2015 (cuando entraron en vigor los PESAC).

Nota: la Oficina de Auditoría y Supervisión (AUO) se encarga de las denuncias de fraude y corrupción. Las denuncias de acoso, explotación y abusos sexuales están a cargo de la Oficina de Ética.

¿Cómo
realizar una reclamación?

En primer término, los demandantes deben presentar la cuestión a la organización gubernamental o no gubernamental responsable del proyecto o programa (el principal organismo a cargo) o a cualquier órgano gubernamental que supervise a dicho organismo.

Si estos organismos no responden adecuadamente, entonces la cuestión podrá presentarse al FIDA. No obstante, esta se puede señalar directamente al FIDA en caso de que los demandantes piensen que podrían verse expuestos a represalias si se dirigieran primero a la organización gubernamental o el organismo principal responsable. El FIDA garantiza la confidencialidad si así lo solicitan los demandantes.

¿Cómo
funciona el proceso de resolución de reclamaciones?

1. En el ámbito de los proyectos

El FIDA exige que todos los prestatarios cuenten con un mecanismo de reclamación y compensación de fácil acceso que facilite la resolución de las inquietudes y reclamaciones de las partes afectadas por los proyectos (en el caso de proyectos que planteen riesgos particulares, estas se evaluarán caso por caso).

El procedimiento se vale de mecanismos formales e informales de reclamación y compensación, que se fortalecen o complementan según sea necesario con disposiciones específicas para cada proyecto y que son proporcionales a los riesgos y las repercusiones de este.

2. En el ámbito del FIDA

El Departamento de Administración de Programas del FIDA (PMD) recibe las reclamaciones que se presentan al Fondo y las remite al director de la división regional y al gerente de programas en los países (GPP) responsables.

La división regional examina entonces la reclamación y, de ser admisible, se pone en contacto con el organismo principal o el órgano gubernamental que supervisa a dicho organismo, para decidir si la reclamación está justificada.

Si la reclamación no está justificada, la división regional informa de ello a los demandantes por escrito.

Si la división regional concluye que la reclamación está justificada con pruebas de daño real o probable debido a fallas del Fondo en el seguimiento de sus políticas y procedimientos, el FIDA adoptará las medidas necesarias. Estas pueden consistir en realizar cambios en el programa o proyecto o en exigir que el gobierno cumpla con las obligaciones contraídas en el marco del convenio de financiación. La división regional informa a los demandantes de los resultados.

3. Examen imparcial

Si los demandantes no están de acuerdo con la respuesta que otorga el FIDA a través de las oficinas antes mencionadas, podrán solicitar la realización de un examen imparcial por parte de la Oficina de la Presidencia y de la Vicepresidencia (OPV).

La OPV decide sobre la manera en que se examinan esas reclamaciones, y puede, entre otras cosas, contratar a expertos externos para examinar la cuestión, de ser necesario. Se informa a los demandantes de los resultados del examen.

N.B: No se pagan compensaciones monetarias en respuesta a las reclamaciones.

Procedimiento de presentación de reclamaciones del FIDA

para los proyectos financiados por el Fondo en que se aplican los PESAC de 2015 y 2017

Parte II

El procedimiento mejorado de presentación de reclamaciones del FIDA

¿Qué es el procedimiento mejorado de presentación de reclamaciones del FIDA?

Este procedimiento mejorado de presentación de reclamaciones se aplica a todas las operaciones del FIDA cubiertas por los PESAC de 2021.

Los proyectos aprobados por la Junta Ejecutiva del FIDA antes de septiembre de 2021 seguirán estando sujetos al procedimiento de presentación de reclamaciones del FIDA que se describe en la parte I.

En el caso de proyectos cofinanciados, el enfoque común acordado se indica en el convenio de financiación y en el Manual de ejecución de los proyectos.

¿Quién pueden presentar una reclamación?

Las reclamaciones las puede presentar:

- un grupo de al menos dos personas que sean nacionales del país de que se trate o viven en la zona de ejecución del proyecto.
- un representante de los autores de la reclamación que resida en el país de que se trate o en otro país, siempre y cuando indique las personas a las que representa y aporte pruebas por escrito de que está autorizado a tal efecto.

¿Qué tipo de reclamaciones se admiten?

- Las reclamaciones relativas al incumplimiento de los PESAC por parte del FIDA.
- Las denuncias de que los autores de la reclamación se han visto, o pueden verse, perjudicados por un proyecto o programa financiado por el FIDA a raíz del incumplimiento de los PESAC de 2021.

Las reclamaciones deben estar relacionadas con proyectos o programas que se encuentren en fase de diseño o ejecución o que se hayan cerrado hace menos de 24 meses. Los autores de la reclamación deben haber intentado de buena fe resolver el problema mediante el mecanismo de resolución de reclamaciones en el ámbito del proyecto.

¿Qué tipo de reclamaciones NO se admiten?

- Las reclamaciones presentadas más de 24 meses después de la fecha de cierre del proyecto o programa.
- Los asuntos que no estén relacionados con las medidas adoptadas por el FIDA o sus omisiones en el diseño o la ejecución de los proyectos o programas que apoya.
- Los asuntos ya concluidos o considerados inadmisibles para el procedimiento, a menos que los autores de la reclamación presenten nuevas pruebas de las que antes no disponían y que la reclamación pueda asociarse fácilmente con la anterior.

- Las reclamaciones presentadas por terceros que no representen legalmente a los autores de la reclamación o que sean anónimas.
- Los asuntos relacionados con la adjudicación de contratos de adquisiciones y contrataciones que no guarden relación con el incumplimiento de los PESAC, los cuales deben remitirse al mecanismo de reclamación de los proyectos relacionado con las adquisiciones y contrataciones.
- Los asuntos financieros y administrativos, que deben remitirse a la División de Servicios de Gestión Financiera (FMD) del FIDA y al equipo del Fondo en el país, que se encargarán de su tramitación. Las denuncias de fraude y corrupción en los proyectos y programas apoyados por el FIDA deben tratarse según los procedimientos existentes que figuran en el documento PB/2018/07 y la Política revisada del FIDA en materia de Prevención del Fraude y la Corrupción en sus Actividades y Operaciones (2018). Las reclamaciones relacionadas con estos asuntos se deben remitir a la Oficina de Auditoría y Supervisión, que se encargará de su tramitación.
- Las denuncias de acoso sexual o de explotación y abuso sexuales, que deben abordarse con arreglo a la Política del FIDA sobre Prevención y Respuesta frente al Acoso Sexual y la Explotación y los Abusos Sexuales, y se deben remitir a la Oficina de Ética del Fondo.
- Los asuntos que sean poco serios, maliciosos, triviales o que se hayan planteado para obtener una ventaja competitiva.

¿Cómo presentar una reclamación?

Se alienta a los autores de la reclamación a plantear primero sus inquietudes al organismo principal de la unidad de gestión del proyecto, la unidad de ejecución del proyecto o cualquier órgano gubernamental que supervise el organismo principal.

Si estos organismos no responden adecuadamente, la cuestión podrá presentarse al FIDA. No obstante, la cuestión se puede señalar directamente al FIDA en caso de que los autores de la reclamación piensen que podrían verse expuestos a represalias si se dirigieran primero a la organización gubernamental o el organismo principal.

El FIDA garantiza la confidencialidad si así lo solicitan los autores de la reclamación.

Las reclamaciones pueden presentarse en el idioma de los autores de la reclamación por carta, correo electrónico (SECAPcomplaints@ifad.org) o mediante un formulario en línea disponible en el sitio web https://www.ifad.org/en/accountability-and-complaints-procedures.

¿Cómo funciona el proceso mejorado de resolución de reclamaciones?

1. En el ámbito de los proyectos

El FIDA exige que todos los prestatarios cuenten con un mecanismo de resolución de reclamaciones de fácil acceso que facilite la resolución de las inquietudes y reclamaciones de las partes afectadas por los proyectos.

Ese mecanismo se vale de los mecanismos formales e informales existentes de resolución de reclamaciones, que se fortalecen o complementan según sea necesario con disposiciones específicas para cada proyecto y que son proporcionales a los riesgos y las repercusiones de este.

En caso de que la reclamación no se resuelva en el ámbito del proyecto, se podrá remitir directamente al FIDA.

2. En el ámbito del FIDA

El servicio de reparación de los PESAC

El servicio de reparación de los PESAC constituye la ventanilla única en el ámbito institucional para que las personas afectadas por un proyecto presenten una reclamación por supuesto incumplimiento de los PESAC del FIDA. El servicio permite seleccionar y registrar las reclamaciones y evaluar si son o no válidas. Durante esta evaluación, toda reclamación relacionada con casos de corrupción, adquisición y contratación o acoso sexual y explotación y abusos sexuales se remitirá a la Oficina de Auditoría y Supervisión, el mecanismo de reclamación de los proyectos relacionado con las adquisiciones y contrataciones y la Oficina de Ética, respectivamente, que se encargarán de su tramitación.

El proceso de evaluación ofrece a los autores de la reclamación, a los prestatarios, receptores y asociados y al equipo encargado de la ejecución del proyecto la oportunidad de plantear preguntas y celebrar consultas con el servicio de reparación para facilitar la adopción de decisiones fundamentadas y la comprensión del procedimiento.

Proceso de solución de problemas

Si las cuestiones planteadas por los autores de la reclamación no se resuelven satisfactoriamente durante el proceso de evaluación, el servicio de reparación facilitará su resolución adoptando un enfoque neutral, transparente, colaborativo y constructivo. El servicio de reparación podrá incluir actividades de facilitación, intercambio de información, misiones de investigación o mediación.

3. El proceso de examen imparcial

Si durante el proceso de resolución de problemas no se ha llegado a ningún acuerdo o solo se ha logrado un acuerdo parcial, la reclamación se podrá remitir al proceso de examen imparcial. En tal caso y previo acuerdo de los autores de la reclamación, el servicio de reparación remitirá la reclamación a un consultor independiente de la Oficina de Auditoría y Supervisión.

El proceso de examen imparcial permite llevar a cabo exámenes imparciales del cumplimiento de los PESAC por parte del FIDA, evaluar los posibles daños ocasionados y recomendar medidas correctivas, si procede.

No se pagarán compensaciones monetarias en respuesta a las reclamaciones.

Procedimiento mejorado de presentación de reclamaciones del FIDA

para los proyectos financiados por el Fondo en que se aplican los PESAC de 2021

FIDA

Invertir en la población rural

www.ifad.org

Cómo realizar una reclamación?

Las reclamaciones pueden presentarse al FIDA:

por correo:

SECAP Complaints,
IFAD Programme Management Department,
Operational, Results and Policy Division
Via Paolo di Dono, 44,
00142 Roma, RM, Italy

por correo electrónico:

SECAPcomplaints@ifad.org

por medio de la página web del FIDA:

(en forma directa o utilizando un formulario que puede descargarse)

https://www.ifad.org/web/guest/contact-us

Para saber más sobre Procedimientos de rendición de cuentas y reclamación, consultar la página web del FIDA:

https://www.ifad.org/en/accountability-and-complaints-procedures

Abril 2023