

# Mecanismo Independiente de Quejas de DEG

## Índice

Definiciones.....	3
1. Antecedentes .....	4
1.1 Introducción.....	4
1.2 Marco institucional .....	5
2. Principios.....	6
2.1 Propósitos .....	6
2.2 Principios rectores.....	6
2.3 Normas aplicables.....	7
3 Reglas de procedimiento .....	8
3.1 Queja y admisibilidad .....	8
3.2 Descripción del procedimiento .....	9
3.3 Métodos de investigación.....	11
3.4 Recursos .....	12
3.5 Presentación de informes y transparencia.....	12
3.6 Evaluación.....	13
Anexo 1: Flujo de proceso del Mecanismo Independiente de Quejas .....	14

## Definiciones

Definiciones utilizadas en este documento:

<b>Queja admisible</b>	Una queja que cumple con los criterios de admisibilidad, según la decisión del Panel.
<b>Criterios de admisibilidad</b>	Características que debe cumplir una queja para poder ser procesada, según se establece en el párrafo 3.1.4.
<b>Cliente</b>	La entidad financiada por DEG sobre la base de una relación contractual directa, para ejecutar e implementar la totalidad o una parte de una operación financiada por DEG.
<b>Denunciante</b>	La parte externa que presenta la queja.
<b>Queja</b>	Una comunicación por escrito de una parte externa dirigida a DEG, alegando que ha sido o será afectada por una operación financiada por DEG.
<b>Oficina de Quejas</b>	Función desempeñada por los empleados del Departamento de Estrategias Corporativas y Políticas de Desarrollo de DEG, que registra y confirma la recepción de las quejas, coordina el cumplimiento adecuado del proceso de quejas y proporciona apoyo práctico al Panel Independiente de Expertos.
<b>Revisión de cumplimiento</b>	El proceso para determinar si DEG ha cumplido con las políticas (como se especifica en el párrafo 2.3 a continuación) que pueden resultar pertinentes para una queja admisible.
<b>Operación financiada por DEG</b>	Una actividad o un activo del cliente que está siendo o va a ser financiado en forma total o parcial con fondos de DEG o administrados por DEG, independientemente de la naturaleza del instrumento financiero (préstamos, capital accionario, financiación de proyectos, donaciones, cooperación de asistencia técnica y garantías).
<b>Resolución de controversias</b>	El proceso para colaborar en la búsqueda de una solución para los asuntos planteados en una queja admisible. Este proceso puede incluir el intercambio de información, investigación, diálogo y mediación. Una condición previa para la resolución de controversias es que todas las partes involucradas acepten participar en dicho proceso.
<b>EDFI</b>	Instituciones financieras europeas de desarrollo (sin fines de lucro). Es una asociación de 15 instituciones bilaterales que trabajan para desarrollar y reformar economías, mandatadas por sus gobiernos para promover el desarrollo sostenible a través de la financiación y la inversión en empresas rentables del sector privado.
<b>Parte externa</b>	Cualquier persona natural o legal que no es una parte de los acuerdos de financiación entre DEG y el cliente (ejemplos no exhaustivos: relaciones comerciales del cliente, personas individuales o grupos, trabajadores, organizaciones no gubernamentales que representan a personas afectadas).
<b>MIQ</b>	Mecanismo Independiente de Quejas
<b>PIE</b>	Panel Independiente de Expertos
<b>Normas de desempeño de la IFC</b>	Las Normas de Desempeño Ambientales y Sociales de la Corporación Financiera Internacional (IFC, por su sigla en inglés) definen las responsabilidades de los clientes en la gestión de los riesgos ambientales y sociales.
<b>Mecanismo Independiente de Quejas</b>	El mecanismo de quejas conjunto de DEG y FMO para las partes externas, según se presenta en este documento.
<b>Panel Independiente de Expertos</b>	Un grupo de tres personas que evalúa y administra las quejas, con conocimientos especializados en asuntos ambientales, sociales, legales y financieros. El Panel ejerce su mandato en forma totalmente independiente de FMO y DEG.
<b>Panel Independiente Externo</b>	Panel Independiente de Expertos
<b>Mecanismo</b>	El Mecanismo Independiente de Quejas
<b>Panel</b>	El Panel Independiente de Expertos
<b>Revisión preliminar</b>	El proceso de evaluar la información pertinente para lograr la comprensión adecuada de los asuntos planteados en una queja admisible y de determinar los pasos siguientes más adecuados (o sea, un proceso de resolución de controversias y/o un proceso de revisión de cumplimiento) para abordar los asuntos planteados en dicha queja.
<b>Elementos de información</b>	Requisitos de información que debe incluir una queja para poder ser procesada, según se establece en el párrafo 3.1.2.

---

## 1. Antecedentes

### 1.1 Introducción

1.1.1 En este documento, DEG describe su Mecanismo Independiente de Quejas y el procedimiento correspondiente. Este documento describe la estructura y la administración del Mecanismo, que permite a las partes externas presentar una queja en relación con una operación financiada por DEG. De esta forma, DEG apunta a implementar un procedimiento sólido e independiente y a comunicarlo en forma transparente a las partes interesadas.

1.1.2 El Mecanismo asegura que los denunciantes que se consideran afectados por una operación financiada por DEG tengan derecho a ser escuchados, para facilitar la resolución de controversias y ayudar a DEG a extraer enseñanzas para operaciones actuales y futuras.

1.1.3 El Mecanismo es una iniciativa conjunta de la Deutsche Investitions- und Entwicklungsgesellschaft (DEG) y la Nederlandse Financierings-Maatschappij voor Ontwikkelingslanden N.V., también conocida como Netherlands Development Finance Company (FMO). Toda la información que se incluye en este documento, salvo las referencias a las políticas y procedimientos de DEG, se aplica también a FMO. Ambas instituciones aplican un enfoque conjunto cuando se reciben quejas relacionadas con clientes cofinanciados.

1.1.4 El Mecanismo aspira a alinearse con otras políticas y procedimientos de DEG basados en normas internacionales:

- La misión de DEG es promover iniciativas comerciales en países con mercados en desarrollo y emergentes, como forma de contribuir al crecimiento sostenible y al mejoramiento de las condiciones de vida de la población local. La protección ambiental y el cumplimiento de las normas sociales son criterios decisivos para la participación de DEG.
- DEG opera de acuerdo con la declaración del Grupo KfW con respecto a los derechos humanos en sus operaciones comerciales. Las líneas directrices de DEG sobre sostenibilidad ambiental y social abarcan las Normas de Desempeño de la IFC y las disposiciones de las Guías sobre Medio Ambiente, Salud y Seguridad del Grupo del Banco Mundial en su versión más actual, así como las convenciones de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).

1.1.5 Como parte de su responsabilidad, DEG ayuda a sus clientes a tratar los asuntos ambientales, sociales y de otras esferas que surgen de las actividades comerciales de las empresas, exigiéndoles establecer y administrar mecanismos adecuados para resolver las quejas de las comunidades afectadas por las operaciones financiadas por DEG. Además de esos mecanismos y procedimientos, también es necesario tener en cuenta el papel de los procedimientos administrativos y/o legales del país receptor. Si corresponde, se puede pedir al cliente una resolución o una solicitud de información. No obstante, hay casos en los que las quejas de las personas afectadas por las actividades comerciales financiadas por DEG no se resuelven por completo en el marco de la actividad comercial. En esos casos, el Mecanismo Independiente de Quejas puede ser una vía alternativa para abordar y resolver los asuntos en cuestión.

---

## 1.2 Marco institucional

1.2.1 El Mecanismo Independiente de Quejas no tiene la tarea de hacer cumplir las leyes. Ofrece un camino eficaz para tratar las inquietudes y promueve una relación constructiva mutua entre DEG y las partes externas.

1.2.2. En consecuencia, no se debe interpretar que este documento confiere derechos adicionales de acceso a la justicia a las personas que presentan una queja en el marco del procedimiento aquí indicado.

1.2.3 El Mecanismo está integrado por el Panel Independiente de Expertos y la Oficina de Quejas correspondiente de DEG y/o FMO.

1.2.4 Las funciones de la Oficina de Quejas de DEG son ejecutadas por el Departamento de Estrategias Corporativas y Políticas de Desarrollo. Se implementan procedimientos de funcionamiento para permitir que la Oficina de Quejas de DEG realice su trabajo en forma independiente.

1.2.5 DEG hace todos los esfuerzos a su alcance para garantizar que sus propias operaciones respeten las políticas nacionales y de la Unión Europea, así como las normas internacionales.

1.2.6 DEG tiene una relación estrecha con otras instituciones financieras, como otros miembros de EDFI e instituciones financieras multilaterales. Mantiene un diálogo frecuente con esas instituciones con el fin de alinear y coordinar su accionar con otros miembros de EDFI.

1.2.7 El Mecanismo Independiente de Quejas integra la red mundial de mecanismos independientes de rendición de cuentas (IAM, por su sigla en inglés). La red de mecanismos independientes de rendición de cuentas es un grupo de varias instituciones financieras internacionales que han establecido mecanismos similares.

---

## 2. Principios

### 2.1 Propósito

2.1.1 El Mecanismo Independiente de Quejas tiene las siguientes funciones en relación con las quejas admisibles:

- intentar, en su función de resolución de problemas, solucionar las inquietudes planteadas por el o los denunciantes, a través de un proceso de consenso con el denunciante, el cliente y otras partes interesadas pertinentes (si corresponde);
- evaluar e informar el cumplimiento de las políticas de DEG y otras normas aplicables;
- proporcionar asesoramiento y recomendaciones a la gerencia de DEG; y
- efectuar el seguimiento de los esfuerzos para tomar medidas correctivas cuando corresponda, e informar sobre dichos esfuerzos.

2.1.2 Para asegurar la rendición de cuentas y la responsabilidad corporativa adecuada de DEG hacia todas las partes interesadas, el Mecanismo ofrece los procesos de resolución de controversias (si es posible) y de revisión de cumplimiento.

2.1.3 El Mecanismo se aplica a las operaciones financiadas por DEG. Tanto FMO como DEG se rigen por leyes nacionales y deben, por lo tanto, respetar las restricciones y salvaguardias legales relacionadas con la divulgación y la protección de la información personal y de los clientes. Esto significa que FMO y DEG deben tratar en forma confidencial todos los detalles y los documentos relacionados con un cliente, salvo que el cliente autorice a FMO y/o DEG a divulgar la información al Panel y a la opinión pública en relación con (i) quejas admisibles futuras y/o (ii) informes, hallazgos y/o recomendaciones posteriores a dicha queja.

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

Si una queja se relaciona con un caso en que faltan las estipulaciones contractuales necesarias, las mismas se deben acordar antes de que el Mecanismo Independiente de Quejas pueda tratar la queja en forma efectiva. Esto requiere tiempo adicional y, dependiendo del alcance de las estipulaciones contractuales efectivas, puede restringir el Mecanismo, como se establece en la Política del Mecanismo Independiente de Quejas. Si la queja exige un enfoque que se aparta de la Política del Mecanismo Independiente de Quejas, se informará a los denunciantes en forma regular sobre dicho enfoque y el proceso posterior.

2.1.4 Las decisiones relacionadas con el mandato de inversión, las directrices de políticas de crédito u otros aspectos generales (por ejemplo, el modelo comercial de DEG) no se incluyen dentro del alcance del Mecanismo.

### 2.2 Principios rectores

2.2.1 Con sujeción a las limitaciones legales aplicables, el Mecanismo Independiente de Quejas realizará sus cometidos y presentará sus resultados en forma transparente.

2.2.2 La Oficina de Quejas de DEG es independiente de las actividades operativas y de los servicios responsables de las actividades cuestionadas por el o los denunciante. El Mecanismo asegura que cada queja se trate de acuerdo con las normas más altas de objetividad y compromiso, salvaguardando al mismo tiempo los intereses de todas las partes interesadas internas y externas de DEG.

2.2.3 El Mecanismo Independiente de Quejas será accesible para las personas afectadas y/o sus representantes, como partes externas, y responderá en forma oportuna las inquietudes expresadas por dichas personas afectadas o que consideran estar afectadas por operaciones financiadas por DEG.

2.2.4 Si la queja se relaciona con aspectos como fraude, soborno, corrupción y/o lavado de dinero, el Mecanismo Independiente de Quejas consultará con la Unidad de Cumplimiento de DEG y/o el sistema de información sobre actividades ilícitas de KfW para determinar el o los canales adecuados para procesar la queja.

## 2.3 Normas aplicables

2.3.1 Un elemento del Mecanismo es revisar que las actividades de financiación de DEG cumplan con las políticas de DEG. En especial:

- a. [Directriz de DEG sobre Sostenibilidad Ambiental y Social](#);
- b. [Principios Ambientales y Sociales del Grupo Bancario KfW](#);
- c. [Declaración sobre los Derechos Humanos del Grupo KfW](#); y
- d. [Lista de exclusión](#).

2.3.2 Todas las políticas se basan (entre otros) en leyes, principios y directrices pertinentes, como las Normas de Desempeño de la IFC, los Principios del Ecuador, los Principios Rectores de la ONU sobre las Empresas y los Derechos Humanos y las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales.

---

## 3 Reglas de procedimiento

### 3.1 Queja y admisibilidad

3.1.1 La queja se puede presentar en el idioma de preferencia del denunciante a través de una carta, un mensaje de correo electrónico y/o el formulario de Internet. Todas las comunicaciones posteriores se realizarán en inglés acompañadas de una traducción (si corresponde) al idioma oficial del país del denunciante. El procesamiento de las quejas que no se presenten en inglés puede requerir un tiempo adicional debido a la necesidad de traducción. La Oficina de Quejas y/o el Panel notificarán de forma oportuna al denunciante las demoras causadas por motivos de traducción.

3.1.2 Se solicita a la parte externa que envía la queja que presente los siguientes elementos de información:

- descripción de la queja y del daño ocasionado o que probablemente se ocasionará;
- si resulta adecuado, una indicación de qué política o políticas de DEG presuntamente se incumplieron;
- una descripción clara de la operación financiada por DEG que origina la queja y su ubicación precisa;
- nombre y domicilio completos, número de teléfono y si fuera posible, dirección de correo electrónico;
- nombre del empleado de DEG con el que el denunciante tuvo contacto (si corresponde);
- una copia de la información relacionada con, o pertinente a la queja, incluso un resumen de las medidas (por ejemplo, acciones legales, comunicaciones con el cliente) ya tomadas para resolver el problema.

3.1.3 Cualquier persona o grupo, incluso organizaciones de la sociedad civil que representen a las personas afectadas, como parte externa, puede presentar una queja.

3.1.4 Los siguientes criterios específicos se aplican a la admisibilidad de quejas:

- los elementos de información deben estar a disposición de DEG;
- la parte externa debe estar afectada o probablemente verse afectada en el futuro por una operación financiada por DEG;
- si una parte externa representa a otros, debe identificar a esas otras personas y debe proporcionar evidencia explícita de su autoridad para representar;
- DEG debe tener o deberá tener una relación financiera activa con el cliente;
- se debe indicar la relación entre la operación financiada por DEG y el motivo de la queja;
- la queja debe incluir alegaciones de (posibles) riesgos o impactos adversos importantes directos o indirectos;
- si corresponde, otras acciones y consultas ya efectuadas con las partes responsables pertinentes para tratar o resolver la queja. Dicha aplicabilidad será establecida por el Panel Independiente de Expertos.

3.1.5 Si la operación financiada por DEG indicada en la queja está cofinanciada por otra institución, la Oficina de Quejas puede notificar al o los mecanismos de quejas de las o las instituciones cofinanciadoras sobre la recepción de la queja y puede comunicarse y cooperar con dichos o dichos mecanismos, para evitar la duplicación de esfuerzos y/o trastornos o perturbaciones a las partes comunes, siempre que se cumplan los requisitos legales y contractuales pertinentes. Si resulta adecuado, se puede establecer con el o los mecanismos de quejas de la o las instituciones



---

cofinanciadoras un acuerdo de cooperación que trate temas como la confidencialidad y la divulgación de la información.

3.1.6 El Mecanismo Independiente de Quejas no se aplica a 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.

3.1.7 El Mecanismo Independiente de Quejas evaluará con un enfoque individual la admisibilidad de quejas idénticas que ya se estén tratando o que ya hayan sido resueltas por otros mecanismos administrativos de alta calificación (que sean miembros de la red de mecanismos independientes de rendición de cuentas) o mecanismos de revisión judiciales, para no duplicar trabajo ya realizado ni obstaculizar procesos en curso. Como se indicó en el párrafo 3.1.5, se apuntará a la coordinación y la cooperación con otros mecanismos.

3.1.8 No se aceptarán quejas anónimas. No obstante, sin perjuicio de lo anterior, un denunciante tiene derecho a solicitar que una queja se trate de forma confidencial. En relación con la información personal, el Mecanismo Independiente de Quejas solicitará el consentimiento del denunciante para el procesamiento y la divulgación de su información personal pertinente en forma de documento, después de la recepción de la queja. Una vez que la queja se ha calificado como admisible, en general se notificará sobre la queja a las demás partes interesadas. El Mecanismo respetará y salvaguardará en forma estricta la falta de consentimiento explícito de una persona natural denunciante y en dichos casos se abstendrá de divulgar la identidad del o los denunciantes a partes internas y externas. El Mecanismo informará públicamente la existencia de una restricción de la divulgación de identidad, en ausencia de consentimiento explícito o si se ha solicitado el tratamiento confidencial.

## **3.2 Descripción del procedimiento**

3.2.1 Después de la recepción de una queja, la Oficina de Quejas asegurará que se envíe una confirmación de recepción al o los denunciantes dentro de un período de cinco días hábiles. Las quejas presentadas en otro idioma pueden requerir un tiempo adicional para su traducción. La confirmación de recepción informa al o los denunciantes la fecha en que se puede esperar la respuesta oficial del Mecanismo sobre la admisibilidad de la queja.

3.2.2 La Oficina de Quejas enviará la queja al Panel Independiente de Expertos. Sobre la base de los criterios definidos en el párrafo 3.1.4, el Panel Independiente de Expertos tomará una decisión sobre la admisibilidad de la queja dentro de un período de 25 días hábiles. Durante esta fase, el Panel puede solicitar información adicional al denunciante y a DEG para aclarar la queja. En caso de que la queja resulte parcialmente o totalmente inadmisibles, el Panel se esforzará, en la medida posible, en proporcionar al denunciante recomendaciones sobre posibles medidas a tomar y/o instituciones a las que se puede presentar sus inquietudes. En caso de que la queja resulte admisible, el o los denunciantes recibirán una notificación de admisibilidad, con información sobre los pasos a seguir.

3.2.3 Una vez que una queja se declaró admisible, el Panel Independiente de Expertos iniciará una revisión preliminar sobre el o los asuntos planteados por el denunciante. El Panel se propondrá finalizar la revisión preliminar dentro de un período de 30 días hábiles. Sin embargo, la cantidad de días necesarios para terminar la revisión preliminar dependerá de la complejidad del caso y todo cambio en los plazos de finalización se comunicará a todas las partes interesadas. Después de

---

finalizada la revisión preliminar, todas las partes relacionadas con la queja recibirán información sobre los pasos a seguir y el calendario del proceso.

3.2.4 Sobre la base de la revisión preliminar y en consulta con las partes externas, el Panel Independiente de Expertos realizará una revisión de cumplimiento o facilitará un proceso de resolución de controversias, si todas las partes están dispuestas a participar en un proceso de ese tipo. Estas actividades son las fases esenciales del trabajo del Mecanismo Independiente de Quejas.

3.2.5 El Mecanismo Independiente de Quejas ofrece la flexibilidad de efectuar una revisión de cumplimiento después de la resolución de controversias y viceversa. Véase el esquema en el Anexo 1.

### *Proceso de resolución de controversias*

3.2.6 En la fase de resolución de controversias, una queja puede ser tratada por el Panel Independiente de Expertos o por mediadores seleccionados por el Panel, siempre y cuando todas las partes acepten al mediador seleccionado. Las actividades del proceso de resolución de controversias pueden incluir el intercambio de información, investigación, diálogo y mediación.

3.2.7 El proceso de resolución de controversias puede durar el tiempo que resulte necesario y todos los participantes asumen el compromiso de colaborar con el avance del proceso.

3.2.8 Después de la fase de resolución de controversias, el Panel preparará un borrador de informe sobre el resultado del proceso. El Panel enviará el borrador de informe a las partes interesadas participantes en la resolución de controversias para que hagan sus comentarios sobre hechos y puntos sensibles (a devolver al Panel dentro de un período de 15 días hábiles).

3.2.9 Después de recibir los comentarios, el Panel actualizará el informe según lo considere adecuado y preparará el informe final dentro de un período de 10 días hábiles.

3.2.10 El Panel enviará el informe final a la Oficina de Quejas para su distribución y publicación. La Oficina de Quejas asegura que el informe final se publique en la página de Internet de DEG y que se distribuya a todas las partes involucradas en la resolución de controversias dentro de un período de 5 días hábiles después de recibir el informe final.

3.2.11 El papel de supervisión en la resolución de controversias se determina en forma individual para cada caso. Todos los acuerdos logrados por las partes participantes en la resolución de controversias incluirán en general un programa acordado que incluirá calendarios de implementación y los roles y responsabilidades para el control de los progresos logrados. Sobre la base de la supervisión de los acuerdos alcanzados, el Mecanismo Independiente de Quejas divulgará públicamente los resultados en el sitio de Internet de DEG.

### *Proceso de revisión de cumplimiento*

3.2.12 Una vez que una queja sea declarada admisible para la revisión de cumplimiento, el Panel Independiente de Expertos iniciará una investigación completa sobre el o los asuntos planteados en la queja, revisará la documentación y los registros pertinentes, asegurará la coordinación entre los distintos servicios de DEG involucrados y, siempre que se considere necesario, realizará reuniones

---

con las partes interesadas internas y externas pertinentes y efectuará una visita al país con el fin de reunir toda la información requerida.

3.2.13 El Panel se propone finalizar la revisión de cumplimiento en un plazo razonable. La cantidad de días necesarios para finalizar la revisión de cumplimiento dependerá de la complejidad del caso y se comunicará a todas las partes involucradas después de finalizada la revisión preliminar.

3.2.14 El Panel preparará un primer borrador de informe de la revisión de cumplimiento, que deberá incluir tanto el contenido de la queja como los hallazgos y conclusiones del Panel. El informe también incluirá recomendaciones para el caso específico y/o una recomendación indicando a DEG cómo mejorar las políticas y/o los procedimientos existentes.

3.2.15 El Panel enviará el borrador de informe a los servicios de DEG correspondientes para verificar los hechos (a devolver al Panel dentro de un período de 15 días hábiles).

3.2.16 Después de recibir los comentarios sobre la verificación de hechos, el Panel actualizará el borrador de informe según resulte adecuado, dentro de un período de 10 días hábiles.

3.2.17 Posteriormente el Panel enviará el borrador de informe (evaluación de impacto) actualizado al denunciante y al cliente para que hagan sus comentarios sobre la verificación de hechos (a devolver al Panel dentro de un período de 15 días hábiles). No obstante, corresponde al Panel Independiente de Expertos decidir sobre el texto final.

3.2.18 El Panel preparará un informe final para entregar a la Junta Directiva y a la Junta Supervisora de DEG dentro de un período de 10 días hábiles.

3.2.19 La Junta Directiva de DEG proporcionará una respuesta de la gerencia al informe final dentro de un período de 5 días hábiles.

3.2.20 La Oficina de Quejas enviará el informe final de la revisión de cumplimiento al o los denunciantes y les informará la respuesta de la Junta Directiva de DEG.

3.2.21 La Oficina de Quejas asegurará que el informe final y la respuesta de la Junta Directiva se publiquen en la página de Internet de DEG.

3.2.22 Si se identifican una o más situaciones de incumplimiento sustancial, el Mecanismo Independiente de Quejas supervisará la situación hasta que las medidas tomadas por DEG aseguren al Mecanismo que DEG está tratando el o los incumplimientos sustanciales.

### **3.3 Métodos de investigación**

3.3.1 El Panel Independiente de Expertos puede, tomando en cuenta la naturaleza de una queja específica, utilizar una variedad de métodos de investigación adicionales que incluyen, entre otros:

- contactos con el denunciante, las personas afectadas, el cliente, funcionarios gubernamentales y otras autoridades del país donde se ubica la operación financiada por DEG y representantes de organizaciones no gubernamentales locales e internacionales;
- visitas a los sitios del proyecto;

- solicitar la presentación de información oral o escrita sobre asuntos específicos al denunciante, las personas afectadas, el cliente, expertos independientes, el gobierno u otros funcionarios, el personal de DEG u organizaciones no gubernamentales locales o internacionales; y
- contratación de expertos independientes para facilitar la mediación o para la investigación de asuntos específicos relacionados con la queja.

3.3.2 El Mecanismo Independiente de Quejas se esforzará por implementar todas las fases del proceso dentro de los marcos temporales predefinidos. Sin embargo, el tiempo de respuesta se puede extender si el caso es complejo o si la carga de trabajo del proceso fuera muy importante. En esos casos, el Mecanismo Independiente de Quejas informará al denunciante de la forma debida dentro del marco temporal predefinido.

## 3.4 Recursos

3.4.1 Se proporcionará apoyo presupuestal adecuado al Mecanismo, para que pueda realizar sus actividades en forma eficaz, independiente y oportuna.

3.4.2 El Panel se integrará de forma que incluya expertos en diversos campos de conocimiento especializado, por ejemplo, asuntos ambientales, sociales, legales y financieros. Las vacantes del Panel se publicarán en Internet, para permitir la presentación de candidatos. El Mecanismo Independiente de Quejas invitará a las partes interesadas pertinentes a informar sobre las vacantes y el proceso de selección a los candidatos que consideren adecuados para el cargo. La designación de los miembros de Panel será aprobada por las Juntas Directivas de FMO y DEG, integradas por miembros independientes.

3.4.3 El Panel estará formado por tres miembros y será designado por un período de dos años, con una prolongación opcional de dos años. Se pretende planificar designaciones consecutivas, como forma de asegurar continuamente una composición adecuada.

3.4.4 Los miembros del Panel deben ser independientes, es decir, no deben estar vinculados a actividades relacionadas con operaciones financiadas por DEG durante un período mínimo de dos años consecutivos y no podrán ser empleados o realizar actividades para DEG o FMO durante un período mínimo de dos años después de dejar su cargo en el Panel.

3.4.5 El Panel está a disposición para contestar preguntas y brindar información y asesoramiento. Si resulta necesario, el Panel Independiente de Expertos está autorizado a contratar expertos. El Panel Independiente de Expertos decide sobre la queja y rinde cuentas a DEG y al denunciante.

## 3.5 Presentación de informes y transparencia

3.5.1 Es importante que DEG informe en forma eficaz sobre el funcionamiento del Mecanismo. En la página de Internet de DEG se proporcionará una introducción y una descripción del procedimiento.

3.5.2 DEG publicará un registro de quejas admisibles con estado de situación y resultados (incluso el seguimiento de acciones y recomendaciones) en la página de Internet de DEG, tomando en cuenta las disposiciones sobre privacidad y confidencialidad, así como la Política de Divulgación de la Información de DEG.

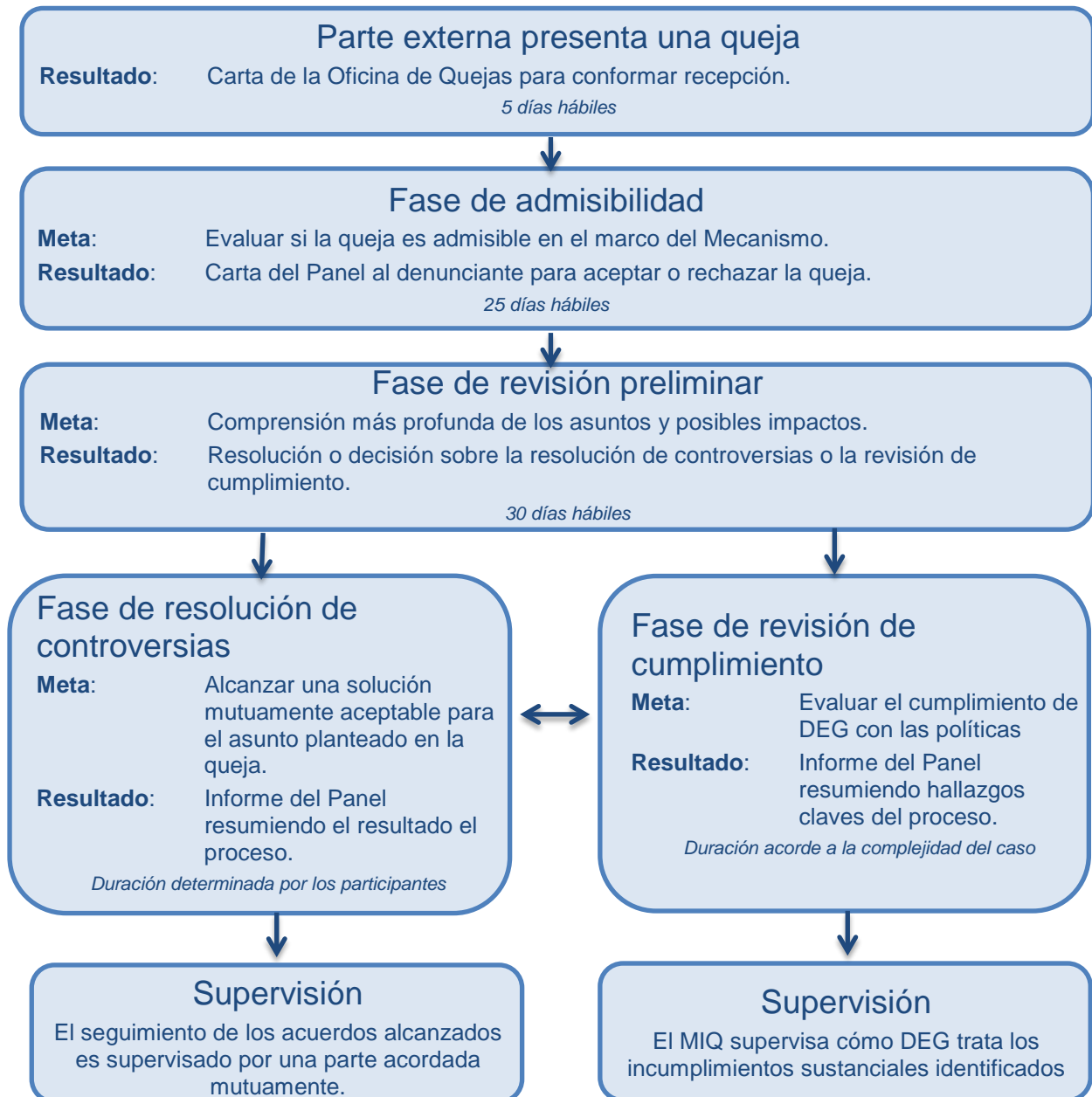
3.5.3 El Panel Independiente de Expertos (con la colaboración de la Oficina de Quejas) presentará a la Junta Directiva de DEG un informe anual sobre las quejas. Dicho informe se publicará en el sitio de Internet de DEG.

## **3.6 Evaluación**

3.6.1 El Mecanismo Independiente de Quejas se revisará si hubiera cambios en las leyes o reglamentaciones (internacionales) o en las políticas de DEG y se actualizará lo antes que resulte razonablemente posible. Se revisará de inmediato si fuera necesario y se evaluará una vez cada cuatro años como mínimo.

3.6.2 El Mecanismo Independiente de Quejas se creó y se seguirá desarrollando en consulta con las diversas partes interesadas de DEG.

## Anexo 1: Flujo de proceso del Mecanismo Independiente de Quejas



*Este documento es una traducción del inglés. En caso de duda, tendrá validez la versión inglesa.*