



Invertir en la población rural

Junta Ejecutiva

136.º período de sesiones

Roma, 13 a 15 de septiembre de 2022

Procedimiento mejorado de reclamación por presunto incumplimiento de los Procedimientos del FIDA para la Evaluación Social, Ambiental y Climática (PESAC)

Signatura: EB 2022/136/R.27

Tema: 15 a)

Fecha: 4 de agosto de 2022

Distribución: Pública

Original: Inglés

Para aprobación

Medida: Se invita a la Junta Ejecutiva a que apruebe el procedimiento mejorado de reclamación por presunto incumplimiento de los Procedimientos del FIDA para la Evaluación Social, Ambiental y Climática (PESAC), según se indica en el presente documento.

Preguntas técnicas:

Arundhati Inamdar Willetts

Asesora Principal, PESAC, Transversalización y Seguimiento del Clima
División de Políticas y Resultados Operacionales
Correo electrónico: a.inamdarwilletts@ifad.org

Audrey Hobbelen

Oficial Subalterna del Cuadro Orgánico,
Cumplimiento de los PESAC
Correo electrónico: a.hobbelen@ifad.org

Índice

Resumen	ii
I. Introducción	1
II. Visión general del procedimiento de reclamación del fida	1
A. Finalidad y mandato	1
B. Ámbito de aplicación	2
C. Estructura institucional y funciones	2
D. Gobernanza y rendición de cuentas	3
E. Presupuesto y recursos	4
III. Admisibilidad y exclusión de las reclamaciones	5
IV. Recepción de la reclamación, determinación de la admisibilidad y fase de evaluación	6
A. Registro de la reclamación	6
B. Fase de evaluación.	6
C. Proceso de solución de problemas	7
D. Proceso de examen imparcial	8
E. Seguimiento del cumplimiento	9
F. Presentación de informes y divulgación de información	9
V. Proyectos cofinanciados	9
VI. Represalias	9
VII. Divulgación y capacitación	10
VIII. Prerrogativas e inmunidades	10
Glosario	1

Resumen

1. El FIDA exige a todos los prestatarios, beneficiarios y asociados que establezcan un mecanismo de reparación de agravios a nivel de los proyectos que sea fácilmente accesible, a fin de recibir y resolver las preocupaciones y reclamaciones de las personas que consideren que se han visto, o pueden verse, perjudicadas por los proyectos o programas financiados por el Fondo. Si el organismo principal no responde a las preocupaciones de las partes interesadas, o si estas temen represalias, también pueden plantear sus preocupaciones directamente al FIDA por medio de su procedimiento de reclamación por presunto incumplimiento de los Procedimientos del FIDA para la Evaluación Social, Ambiental y Climática (PESAC) (en adelante, "procedimiento de reclamación").
2. El procedimiento de reclamación del FIDA entró en vigor por primera vez el 1 de enero de 2015. Desde entonces, el Fondo ha recibido una reclamación relacionada con un proyecto cofinanciado en Armenia. Al mismo tiempo, durante la preparación de la nueva acreditación del FIDA ante el Fondo Verde para el Clima (FVC), resultó evidente que convendría armonizar el procedimiento de reclamación del FIDA con las normas internacionales. Se determinó que las esferas que requerían mejoras eran las siguientes: niveles de accesibilidad, transparencia e independencia, y claridad de las funciones y responsabilidades en el FIDA.
3. Se proponen los siguientes cambios fundamentales a fin de mejorar el procedimiento de reclamación:
 - a) el proceso de examen imparcial dependerá de la Oficina de Auditoría y Supervisión (AUO) y no de la Oficina de la Presidencia y de la Vicepresidencia, y se contará con la participación del Comité de Auditoría y la Junta Ejecutiva con el fin de aumentar la independencia;
 - b) aumento de los requisitos para la divulgación pública de los resúmenes de casos e informes con el fin de fortalecer la transparencia;
 - c) aclaración de las funciones y responsabilidades en el FIDA para mejorar la eficacia, y
 - d) orientaciones y requisitos detallados para los proyectos cofinanciados.
4. El procedimiento mejorado de reclamación abarca las reclamaciones por presuntos daños o pérdidas directas y materiales que sufren o pueden sufrir los denunciante debido al incumplimiento de los PESAC por parte del FIDA en el contexto de una operación financiada por el Fondo en la que se aplican dichos procedimientos. Este procedimiento no es aplicable a las denuncias relacionadas con el acoso sexual y la explotación y los abusos sexuales, el fraude o la corrupción, o los asuntos financieros o administrativos, que se tramitan por medio de otros mecanismos disponibles.
5. El procedimiento está organizado en tres etapas. Después de cada etapa, el caso puede cerrarse o remitirse a la etapa siguiente. La fase de evaluación y el proceso de solución de problemas están a cargo del Departamento de Administración de Programas del FIDA. Si la reclamación no se resuelve después de estas etapas, se pasa al proceso de examen imparcial. Este proceso se encomienda a un experto independiente, el oficial de reclamaciones de los PESAC, que es nombrado por el Presidente en consulta con el Comité de Auditoría y presenta informes a la Junta Ejecutiva por conducto del Comité de Auditoría.
6. Aunque no es posible predecir cuántas reclamaciones se presentarán en un año determinado, se propone un presupuesto operacional de USD 92 000 para el primer año completo de funcionamiento (2023). Esta estimación se basa en el presupuesto medio de los mecanismos de rendición de cuentas de dos organizaciones asociadas:

un mecanismo de rendición de cuentas de larga data (el Mecanismo Independiente de Consulta e Investigación (MICI) del Banco Interamericano de Desarrollo (BID)) y otro relativamente nuevo (el Mecanismo de Reparación Independiente del FVC).

7. A fin de poner en marcha el procedimiento mejorado de reclamación, será necesario modificar el mandato del Comité de Auditoría para reflejar las nuevas responsabilidades.

Procedimiento mejorado de reclamación por presunto incumplimiento de los Procedimientos del FIDA para la Evaluación Social, Ambiental y Climática (PESAC)

I. Introducción

1. El FIDA vela por que toda la financiación que concede se diseñe y aplique de conformidad con sus políticas, normas, procedimientos y salvaguardias. La finalidad del presente documento es describir a grandes rasgos el procedimiento mejorado de reclamación por presunto incumplimiento de los Procedimientos del FIDA para la Evaluación Social, Ambiental y Climática (PESAC) puesto en marcha por el FIDA (en adelante, "procedimiento de reclamación").
2. El procedimiento abarca el mecanismo independiente de rendición de cuentas de que se dispone en el FIDA para que las personas y comunidades puedan ponerse en contacto con el Fondo directamente y presentar una reclamación si consideran que se han visto, o podrían verse, perjudicadas como consecuencia del incumplimiento de los PESAC por parte del FIDA.
3. El Fondo exige a todos los prestatarios, receptores y asociados que adopten un mecanismo de reparación de agravios a nivel de proyecto que sea fácilmente accesible, a fin de recibir y resolver las preocupaciones y reclamaciones de las personas que consideren que se han visto, o pueden verse, perjudicadas por proyectos o programas financiados por el FIDA a raíz de su incumplimiento de los PESAC. Aunque se alienta a las partes interesadas a plantear sus preocupaciones en primer lugar al organismo principal o a la unidad de gestión del proyecto(UGP)/unidad de ejecución del proyecto (UEP), el FIDA se asegurará de que estas sean plenamente conscientes de que también pueden plantear sus inquietudes directamente al Fondo si consideran que se han visto, o pueden verse, afectadas negativamente por un proyecto o programa respaldado por el Fondo y han comprobado que el organismo principal no responde a sus preocupaciones, o si temen represalias en caso de dirigirse directamente al organismo principal o a la UGP/UEP.
4. Durante el proceso de diseño y ejecución del proyecto o programa, el FIDA informará a las partes interesadas acerca de los PESAC y de su procedimiento de reclamación. El prestatario, receptor o asociado es responsable de informar a las personas afectadas por el proyecto de la existencia y el funcionamiento de dicho procedimiento en una forma y un lenguaje fácilmente comprensibles, y de incorporar la información sobre el procedimiento en la estrategia de participación comunitaria.

II. Visión general del procedimiento de reclamación del FIDA

A. Finalidad y mandato

5. La finalidad de este documento es: i) establecer las normas y los procesos aplicables al procedimiento, y ii) garantizar un punto de acceso claro y un proceso transparente para que las personas y las comunidades presenten reclamaciones sobre los proyectos o programas respaldados por el FIDA en relación con presuntos incumplimientos de los PESAC.

6. El procedimiento tiene por objeto:
 - a) mejorar los efectos sociales, ambientales y climáticos de los proyectos, programas o subproyectos del FIDA;
 - b) facilitar la resolución de las reclamaciones de manera justa, independiente, transparente, accesible y constructiva;
 - c) reducir los riesgos de daños a las personas y el medio ambiente;
 - d) fomentar la responsabilidad pública y la transparencia;
 - e) ser una fuente de aprendizaje continuo para la institución, y
 - f) mejorar el diseño de los proyectos o programas y de las políticas y los procedimientos del FIDA.
7. El procedimiento no es un mecanismo de aplicación legal ni un proceso judicial. Es una vía para atender las preocupaciones y promover un mecanismo de reparaciones de agravios que sea constructivo tanto para el FIDA como para las partes involucradas a través de un proceso de solución de problemas y un proceso de examen imparcial. Este procedimiento contribuirá a fortalecer la aplicación de los PESAC.

B. Ámbito de aplicación

8. Este procedimiento se aplica a todas las operaciones del FIDA que están sujetas a los PESAC actualizados (2021), en particular toda la financiación prevista en el programa de préstamos y donaciones, las operaciones sin garantía soberana, las operaciones financiadas con fondos suplementarios en las que el Fondo es la entidad supervisora y la asistencia técnica reembolsable. El procedimiento complementa al mecanismo de reparación de agravios.
9. En el caso de la cofinanciación, en la fase de diseño se acordarán disposiciones claras para regular el mecanismo independiente de rendición de cuentas aplicable. Estas disposiciones deben figurar tanto en el acuerdo contractual como en el manual de ejecución del proyecto. En la sección V se expone un enfoque general para la tramitación de las reclamaciones que pudieran surgir en el marco de la cofinanciación.

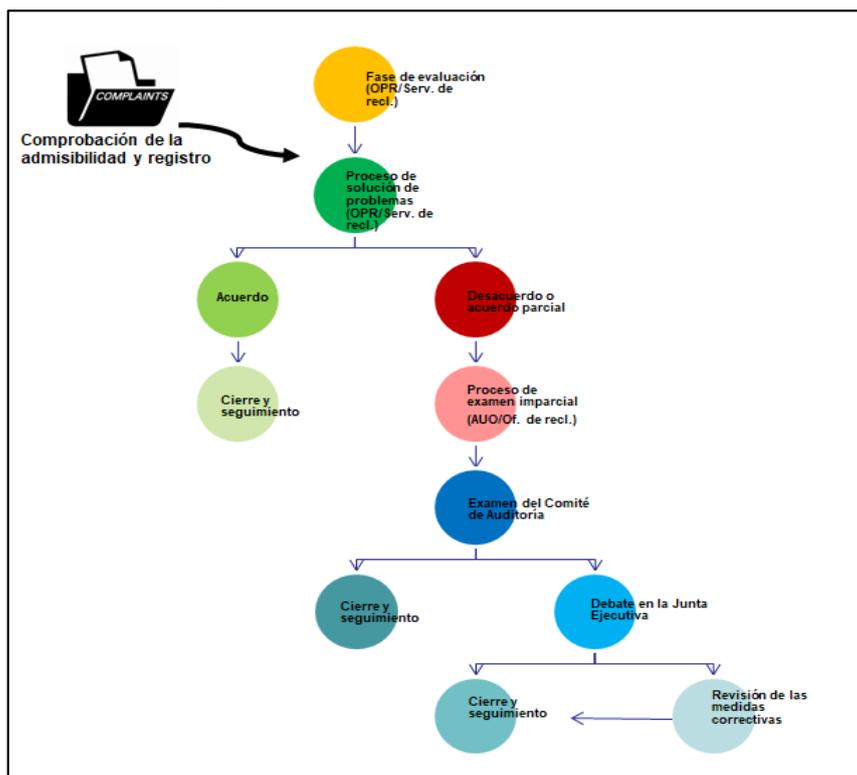
C. Estructura institucional y funciones

10. El procedimiento está organizado en tres etapas:
 - a) Fase de evaluación. El servicio de reparación de los PESAC es el único punto de acceso a nivel institucional para presentar una reclamación por un presunto incumplimiento de dichos procedimientos. Este servicio forma parte de la División de Políticas y Resultados Operacionales (OPR). Se encarga de examinar y registrar las reclamaciones, asegurándose de que todas las denuncias relacionadas con la corrupción, las adquisiciones, el acoso sexual y la explotación o los abusos sexuales se remitan al departamento o la dependencia pertinente del FIDA para su tramitación, tal y como se describe en el párrafo 21. En el caso de las reclamaciones admisibles, el servicio de reparación llevará a cabo una evaluación después de realizar un análisis inicial para comprender el (los) problema(s), con miras a preparar el proceso de resolución de problemas. Además, el servicio de reparación: i) gestionará la comunicación interna relativa al procedimiento; ii) elaborará informes anuales y presupuestos anuales relacionados con las actividades del servicio y del proceso de solución de problemas, y iii) se asegurará de que la página web pública sobre el procedimiento esté actualizada.

- b) El proceso de solución de problemas está a cargo del servicio de reparación de los PESAC, que forma parte de la OPR. Tiene por objeto resolver las cuestiones planteadas sobre el impacto social, ambiental y climático de los proyectos o programas mediante la adopción de un enfoque neutral, transparente y colaborativo orientado a la resolución de problemas.
- c) El proceso de examen imparcial está a cargo del oficial de reclamaciones de los PESAC, que depende administrativamente de la Oficina de Auditoría y Supervisión (AUO). El oficial de reclamaciones lleva a cabo exámenes imparciales del cumplimiento por parte del FIDA de los PESAC, evalúa los eventuales daños causados y recomienda medidas correctivas, si procede.
11. En el gráfico 1 se ilustran las etapas del procedimiento, desde la recepción de la reclamación hasta su cierre.

Gráfico 1

Procedimiento mejorado de reclamación



D. Gobernanza y rendición de cuentas

12. El servicio de reparación de los PESAC es una dependencia de la OPR. que rinde cuentas a la Dirección del FIDA y, en última instancia, al Presidente.
13. El proceso de examen imparcial depende administrativamente de la AUO y está a cargo del oficial de reclamaciones de los PESAC, el cual rinde cuentas e informa a la Junta Ejecutiva por conducto del Comité de Auditoría. El Comité de Auditoría supervisa el proceso de examen imparcial y es responsable de las siguientes tareas fundamentales: i) supervisar la labor del oficial de reclamaciones; ii) examinar el informe final del examen imparcial, y iii) examinar la(s) medida(s) correctiva(s) propuesta(s) por la Dirección en función de las conclusiones del examen imparcial y de las recomendaciones del oficial de reclamaciones.
14. El oficial de reclamaciones es nombrado por el Presidente, en consulta con el Comité de Auditoría, para un período máximo de 5 años con un contrato marco. El proceso de selección se llevará a cabo con la asistencia de la División de Recursos Humanos, de conformidad con las políticas y los procedimientos del FIDA. La AUO supervisará el cumplimiento del contrato por parte del oficial de reclamaciones, y cualquier medida

dirigida a la rescisión o la no renovación del contrato se adoptará en consulta con el Comité de Auditoría. Con objeto de garantizar la imparcialidad, el oficial no puede haber trabajado en el FIDA y no podrá volver a trabajar en él una vez finalizado este servicio. A fin de llevar a cabo el examen imparcial, el oficial de reclamaciones, previa aprobación del Director de la AUO, contratará para cada reclamación a uno o dos consultores externos, según proceda, de una lista de candidatos, en función de los conocimientos técnicos necesarios. Estos consultores rendirán cuentas al oficial de reclamaciones.

E. Presupuesto y recursos

15. Se proporcionará un apoyo presupuestario adecuado para que el procedimiento pueda llevarse a cabo de manera eficaz, independiente y oportuna. Aunque no es posible predecir cuántas reclamaciones se presentarán en un año determinado, en el cuadro siguiente figura una propuesta de presupuesto basada en la estimación de un caso para el primer año (completo) de funcionamiento. A efectos de comparación, se ha añadido el promedio de las partidas presupuestarias de otras dos organizaciones de desarrollo: un mecanismo de rendición de cuentas ya consolidado (el Mecanismo Independiente de Consulta e Investigación (MICI) del Banco Interamericano de Desarrollo (BDI)) y otro relativamente nuevo (el Mecanismo de Reparación Independiente del Fondo Verde para el Clima (FVC)).

Cuadro 1

Propuesta de presupuesto para el primer año de funcionamiento del procedimiento de reclamación
(en dólares de los Estados Unidos)

	<i>MICI del BID, promedio 2018–2020 (promedio de 22 casos/año)</i>	<i>Mecanismo de Reparación Independiente del FVC, promedio (promedio de 2 casos/año)</i>	<i>Propuesta de presupuesto del FIDA para 2023</i>	
Sueldos	4 449 040	708 954	34 500 ^a	(Proceso de examen imparcial)
			7 500 ^b	(Servicio de reparación/proceso de solución de problemas)
Gestión de reclamaciones y otras actividades	1 051 095	142 261	20 000	(Proceso de examen imparcial)
			30 000 ^c	(Servicio de reparación/proceso de solución de problemas)
Total	5 500 135	851 215	54 500	(Proceso de examen imparcial)
			37 500	(Servicio de reparación/proceso de solución de problemas)
			92 000	

^a Oficial de reclamaciones: 30 días de trabajo (basados en el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD)), con honorarios del grupo de consultores C (experiencia mínima de 20 años), y dos consultores de apoyo al oficial de reclamaciones, 15 días cada uno, con honorarios del grupo de consultores B (experiencia mínima de 10 años).

^b Un consultor con honorarios del grupo B durante 15 días para el proceso de solución de problemas (experiencia mínima de 10 años).

^c Sobre la base de los costos medios de un caso (puede incluir la traducción, los viajes, etc.), además de otros costos como los de las actividades de sensibilización y creación de capacidad, divididos entre el servicio de reparación y el proceso de solución de problemas (a cargo de la OPR) y el proceso de examen imparcial (a cargo de la AUO).

16. Como se puede apreciar en el cuadro 1, se recomienda un presupuesto de USD 92 000 para el primer año completo de funcionamiento (2023). Este presupuesto cubrirá todos los costos para poner en marcha el procedimiento de reclamación, lo que incluye la traducción, las misiones de investigación, el material de comunicación, la capacitación y la contratación de consultores, pero no comprenderá las repercusiones financieras de las medidas correctivas que puedan ser necesarias. La OPR gestionará el presupuesto asignado al servicio de reparación y al proceso de solución de problemas, mientras que la AUO se encargará de la gestión del presupuesto destinado al proceso de examen imparcial.

III. Admisibilidad y exclusión de las reclamaciones

17. Las reclamaciones pueden presentarse en el idioma de los denunciantes por carta o correo electrónico o mediante un formulario en línea. Toda comunicación posterior se realizará en inglés y, si procede, se traducirá al idioma del denunciante. En el caso de reclamaciones que no se presenten en inglés, la tramitación puede requerir un tiempo adicional para su traducción.
18. Se solicita al denunciante que incluya la siguiente información:
 - a) identificación del proyecto o programa objeto de la reclamación;
 - b) descripción clara de la(s) presunta(s) repercusión(es) adversa(s) del proyecto y pruebas justificativas en la medida de lo posible; lo que incluye una descripción del daño que se alega.
 - c) nombre y datos de contacto de (del representante de) la(s) persona(s) o comunidad(es) afectada(s) por el proyecto y prueba de la facultad de representar al denunciante, si procede, y
 - d) descripción de las razones del denunciante y de los esfuerzos realizados para resolver el problema mediante el mecanismo de reparación de agravios a nivel del proyecto.
19. Si el(los) denunciante(s) desea(n) mantener confidencial su identidad(es), la solicitud de confidencialidad se presentará junto con la reclamación. Si no se especifica, el servicio de reparación preguntará al (a los) denunciante(s) si se solicita la confidencialidad.
20. Cuando se reciba una reclamación, en primer lugar el servicio de reparación evaluará su admisibilidad. Para que las reclamaciones se tengan en cuenta, deberán cumplir los siguientes criterios de admisibilidad:
 - a) el denunciante alega que el FIDA no ha aplicado los PESAC;
 - b) el denunciante alega que se ha visto, o puede verse, perjudicado por un proyecto o programa financiado por el FIDA a raíz del incumplimiento de los PESAC por parte del Fondo;
 - c) el denunciante es un ciudadano o residente (o un grupo de ellos) de la zona de ejecución del proyecto. Este criterio no se aplica a los representantes, siempre que se demuestre por escrito que están facultados para actuar en nombre del denunciante;
 - d) 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, y
 - e) los denunciantes deben haber intentado de buena fe resolver el problema mediante el mecanismo de reparación de agravios a nivel del proyecto.
21. No se considerarán admisibles las siguientes reclamaciones:
 - a) las reclamaciones presentadas más de 24 meses después de la fecha de cierre del proyecto o programa;
 - b) 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 respalda;
 - c) los asuntos ya concluidos o considerados inadmisibles para el procedimiento, a menos que los denunciantes presenten nuevas pruebas de las que antes no disponían y que la denuncia posterior pueda consolidarse fácilmente con la anterior;

- d) las presentaciones de terceros que no representen legalmente al denunciante o que sean anónimas;
- e) los asuntos relacionados con la adjudicación de contratos deben remitirse al mecanismo de reclamación del proyecto relacionado con las adquisiciones y contrataciones. Sin embargo, las cuestiones que se refieren al incumplimiento de los PESAC durante la ejecución del contrato, en particular el incumplimiento de las condiciones contractuales previstas en los PESAC, pueden ser objeto de este procedimiento;
- f) los asuntos financieros y administrativos deben remitirse a la División de Servicios de Gestión Financiera del FIDA y al equipo del Fondo en el país, que se encargarán de su tramitación;
- g) las denuncias de fraude y corrupción en los proyectos y programas respaldados 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 denuncias relacionadas con estos asuntos se remiten a la AUO, que se encarga de su tramitación;
- h) las denuncias de acoso sexual o de explotación y abuso sexuales 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 remiten a la Oficina de Ética del Fondo, y
- i) asuntos que sean poco serios, maliciosos, triviales o que se hayan planteado para obtener una ventaja competitiva.

IV. Recepción de la reclamación, determinación de la admisibilidad y fase de evaluación

A. Registro de la reclamación

- 22. Tras la recepción de una reclamación, el servicio de reparación enviará al denunciante un acuse de recibo en el que se le informará de la fecha en la que el FIDA determinará la admisibilidad de la reclamación y si se necesita información adicional.
- 23. Este servicio determinará si la reclamación es admisible en función de los criterios definidos en los párrafos 20 y 21 *supra*. Se podrá solicitar más información al denunciante o a la división regional correspondiente para obtener aclaraciones. El denunciante recibirá una notificación con información sobre las próximas etapas del proceso y se registrará la reclamación.

B. Fase de evaluación.

- 24. Una vez que una reclamación se considere admisible y se registre como tal, el servicio de reparación iniciará el proceso de evaluación. En esta fase, el servicio evaluará la reclamación para:
 - a) comprender a fondo las cuestiones y preocupaciones planteadas;
 - b) consultar con el Oficial Superior de Adquisiciones y Contrataciones o con un miembro del personal del proyecto encargado de la materia para comprobar si el presunto incumplimiento se debe a un problema relacionado con las adquisiciones y contrataciones;
 - c) colaborar con el Director en el País y el equipo encargado de la ejecución del proyecto;
 - d) colaborar con el denunciante, el prestatario, receptor o asociado y la UGP;
 - e) determinar cuáles son las comunidades locales y otras partes interesadas, según corresponda, y

- f) si lo considera necesario, el servicio de reparación puede recomendar a la Dirección del FIDA que suspenda las actividades del proyecto o programa en cuestión hasta que se resuelva la reclamación.
25. El proceso de evaluación ofrece a los denunciantes, a los prestatarios, receptores o asociados y al equipo encargado de la ejecución del proyecto la oportunidad de plantear preguntas y consultar con el servicio de reparación para facilitar la adopción de decisiones fundamentadas y la comprensión del procedimiento.
26. Al final de la fase de evaluación, el denunciante podrá decidir si: i) las cuestiones que planteó pueden ser abordadas de manera satisfactoria por el servicio de reparación, o ii) seguir adelante con el proceso de solución de problemas. Si las partes involucradas están de acuerdo con el proceso de solución de problemas, el servicio es encargado de facilitarlo. Si al final de dicho proceso no hay acuerdo o solo hay un acuerdo parcial, la reclamación se someterá al proceso de examen imparcial si el denunciante así lo desea. El denunciante puede, en cualquier momento, decidir retirarse del proceso. En todos los casos, el servicio de reparación registrará la reclamación, elaborará un informe para la Dirección del FIDA y hará públicos los resultados de la evaluación previa consulta con los denunciantes.
27. El proyecto de informe de evaluación, que ha de elaborar el servicio de reparación, debe incluir:
- a) un resumen de la información recopilada y la opinión de las partes con respecto a las cuestiones planteadas;
 - b) un plan de acción con plazos de aplicación y el nombramiento de un mediador, si procede, y
 - c) una copia de las respuestas del denunciante (de forma anónima, si es necesario) y de los prestatarios, receptores o asociados.
28. El proyecto de informe de evaluación se transmitirá a todas las partes. El informe incorporará todas las observaciones recibidas y se cargará en el registro de reclamaciones.

C. Proceso de solución de problemas

29. Si la reclamación no se resuelve en la fase de evaluación, el servicio de reparación facilitará la resolución de cualquier daño social, ambiental o climático causado por el proyecto mediante la adopción de un enfoque neutral, transparente, colaborativo y constructivo orientado a la resolución de problemas. El proceso de solución de problemas puede consistir en: a) facilitación e intercambio de información; b) misiones de investigación o visitas sobre el terreno, y c) mediación.
30. El enfoque de mediación descrito anteriormente está dirigido por un mediador que cuenta con la aprobación de todas las partes y lleva a cabo el proceso de forma aceptable para todas ellas, con un trato justo y equitativo para todos los participantes.
31. La participación en el proceso de resolución de problemas es voluntaria y exige un acuerdo entre los denunciantes y los prestatarios, receptores o asociados. Cada una de las partes se reserva el derecho de abandonar el proceso en cualquier momento, en cuyo caso los denunciantes podrán solicitar que la reclamación se someta al proceso de examen imparcial.
32. Cualquier acuerdo alcanzado tras el proceso de examen imparcial debe ser explícito en cuanto a su objetivo, naturaleza y requisitos. Debe documentarse claramente y deben establecerse plazos específicos. En la búsqueda de una solución, el FIDA no respaldará acuerdos que impliquen coerción, que sean contrarios a las políticas del Fondo o que violen la legislación nacional o el derecho internacional aplicable.

33. Cuando se alcance un acuerdo, el servicio de reparación lo publicará en el sitio web, supervisará su aplicación y facilitará actualizaciones provisionales al respecto a las partes involucradas. Cuando no se llegue a un acuerdo, o solo se logre un acuerdo parcial, el servicio de reparación verificará si el denunciante desea que la reclamación sea objeto del proceso de examen imparcial.

D. Proceso de examen imparcial

34. Si no se llega a un acuerdo o solo se alcanza un acuerdo parcial con el denunciante durante el proceso de solución de problemas, el denunciante puede solicitar que la reclamación se someta al proceso de examen imparcial. En tal caso, el servicio de reparación remitirá la reclamación al oficial de reclamaciones para que inicie dicho proceso.
35. El oficial de reclamaciones se encargará de las siguientes actividades:
- a) elaborar el mandato para el examen imparcial;
 - b) colaborar con las partes pertinentes y los interesados;
 - c) llevar a cabo un examen imparcial exhaustivo y objetivo;
 - d) en el caso de un proyecto cofinanciado, coordinar con los mecanismos independientes de rendición de cuentas de otras instituciones cofinancadoras;
 - e) enviar el proyecto de examen al denunciante, los prestatarios, receptores o asociados, la Dirección del FIDA y la división regional correspondiente a fin de recabar sus observaciones;
 - f) publicar el informe final del examen imparcial para que el Comité de Auditoría lo examine;
 - g) coordinar con la Dirección del FIDA y la división regional las medidas correctivas propuestas para que el proyecto cumpla los procedimientos pertinentes, y
 - h) supervisar la aplicación de las medidas correctivas propuestas.
36. El proyecto de informe del examen imparcial, que deberán elaborar el oficial de reclamaciones y los consultores, incluirá las conclusiones del examen y recomendaciones para la adopción de medidas concretas en caso de incumplimiento.
37. El oficial de reclamaciones transmitirá el proyecto de informe a la Dirección del FIDA, el denunciante y los prestatarios, receptores o asociados para que lo examinen.
38. El oficial de reclamaciones tendrá en cuenta las respuestas recibidas e introducirá los cambios necesarios para finalizar el informe. El informe final del examen imparcial, con las modificaciones necesarias para proteger la información confidencial, se publicará en la sección de acceso restringido de la plataforma interactiva de los Estados Miembros para que el Comité de Auditoría lo examine en su siguiente reunión. La Dirección preparará una respuesta a estas recomendaciones y presentará un plan de acción con las medidas de mitigación propuestas que se añadirá al informe final del examen imparcial. La Dirección se esforzará por alcanzar un acuerdo sobre el plan de acción con los prestatarios, receptores o asociados. El Comité de Auditoría examinará el informe y determinará si las recomendaciones del oficial de reclamaciones están debidamente incorporadas en el plan de acción, e informará a la Junta Ejecutiva sobre cualquier cuestión que requiera su atención. A tal efecto, el Comité de Auditoría podrá solicitar que el oficial de reclamaciones presente las conclusiones del informe final del examen imparcial a la Junta Ejecutiva para su información y la adopción de las medidas apropiadas.

39. Una vez examinado por el Comité de Auditoría y/o por la Junta Ejecutiva, el informe final del examen imparcial, con las respuestas de los denunciantes, los prestatarios, receptores y asociados y la Dirección del FIDA, que también se redactarán según proceda, se dará a conocer a las partes involucradas. En el sitio web del FIDA se publicará un resumen del informe elaborado por el oficial de reclamaciones y los consultores. Los denunciantes y demás partes no tendrán derecho de apelación o revisión en relación con las decisiones descritas en el informe final del examen imparcial.

E. Seguimiento del cumplimiento

40. El oficial de reclamaciones, junto con los consultores, hará un seguimiento de la aplicación del plan de acción de forma periódica y, como mínimo, una vez al año, hasta que se lleven a cabo las medidas correctivas para garantizar el cumplimiento de los PESAC. El período de seguimiento variará en función de la complejidad del plan de acción, pero no podrá superar los tres años. En su informe anual, el oficial de reclamaciones facilitará información al Comité de Auditoría sobre la aplicación de las medidas correctivas y los progresos realizados para que el proyecto se ajuste a lo dispuesto. El proceso de examen del cumplimiento concluirá con la elaboración de un informe final de seguimiento.

F. Presentación de informes y divulgación de información

41. El servicio de reparación y el oficial de reclamaciones elaborarán un informe anual sobre las actividades realizadas en el marco del procedimiento durante el año anterior. Este informe incluirá una descripción de todas las reclamaciones recibidas, un resumen de las reclamaciones cerradas, las medidas de seguimiento y recomendaciones, las enseñanzas extraídas, las tendencias y las cuestiones sistémicas, así como recomendaciones para evitar casos de incumplimiento similares. El informe anual se presentará al Comité de Auditoría para su información.
42. El servicio de reparación mantendrá una página web pública en la que describirá el procedimiento en los idiomas oficiales del FIDA, difundirá el informe anual y otras publicaciones relacionadas con su labor, como folletos, estudios de caso y mejores prácticas.
43. Además, el FIDA publicará un registro de reclamaciones.

V. Proyectos cofinanciados

44. En el caso de los proyectos cofinanciados, el FIDA acordará un enfoque común para recibir y resolver las reclamaciones e informar al respecto, lo cual se plasmará en el convenio de financiación y el manual de ejecución del proyecto.
45. Los acuerdos entre el FIDA y las instituciones cofinancadoras deberán describir protocolos adecuados para abordar la tramitación conjunta de las reclamaciones, lo cual incluye: un mecanismo sólido para la recepción y el tratamiento de las reclamaciones, la confidencialidad de los reclamantes, planes de trabajo conjuntos, la retención de consultores, las conclusiones del examen de los consultores, una evaluación del riesgo de represalias, las posibles medidas de mitigación y las consecuencias presupuestarias y de recursos.

VI. Represalias

46. El principio fundamental en que se basa este procedimiento es que toda persona o grupo tiene derecho a formular críticas o presentar reclamaciones en relación con un proyecto o programa respaldado por el FIDA sin amenazas a su seguridad ni temor a represalias. El FIDA espera que sus asociados no amenacen o perjudiquen a las partes interesadas que critiquen un proyecto o programa respaldado por el Fondo o presenten una reclamación.

47. De conformidad con los procedimientos del FIDA de protección del denunciante de irregularidades, cualquier acto de represalia por parte del personal del Fondo contra una entidad externa que tenga algún vínculo con el FIDA por el hecho de haber denunciado una conducta irregular o indebida, se considerará una conducta irregular o indebida.

VII. Divulgación y capacitación

48. El servicio de reparación llevará a cabo actividades de divulgación dirigidas a las partes interesadas externas con miras a mejorar el acceso al procedimiento.

VIII. Prerrogativas e inmunidades

49. El proceso de solución de problemas y el proceso de examen imparcial son de carácter administrativo. En todos los casos, corresponde a la Junta Ejecutiva la decisión final sobre la respuesta a las reclamaciones. El proceso de solución de problemas y el proceso de examen imparcial solo tienen el mandato de evaluar las denuncias de incumplimiento de los PESAC por parte del FIDA en las operaciones financiadas por el Fondo. No tienen el mandato de investigar las medidas adoptadas por Gobiernos, entidades públicas, autoridades locales, prestatarios, organismos de ejecución u otros prestamistas, patrocinadores o inversores en relación con las operaciones financiadas por el FIDA.
50. Los exámenes de las reclamaciones no crean ningún derecho jurídicamente exigible para los denunciantes, ni ninguna responsabilidad para el FIDA. Cualquier aspecto de la tramitación de las reclamaciones en el marco de este mecanismo se entiende sin perjuicio de las prerrogativas e inmunidades del FIDA y no puede ser objeto de revisión por ningún tribunal.

Glosario

Comité de Auditoría: el Comité de Auditoría de la Junta Ejecutiva del FIDA supervisa el proceso de examen imparcial y la labor del oficial de reclamaciones de los PESAC. Le corresponden las siguientes responsabilidades fundamentales en relación con el proceso de examen independiente: i) examinar el informe final del examen imparcial; ii) examinar las medidas correctivas propuestas por la Dirección en función de las conclusiones del examen imparcial y de las recomendaciones del oficial de reclamaciones de los PESAC, y iii) recomendar si el informe final del examen imparcial debe presentarse a la Junta Ejecutiva.

Daño: todo daño o pérdida directa y material (real o probable) que sufran los denunciantes a raíz del incumplimiento de los PESAC por parte del FIDA en el marco de una operación financiada por este.

Denunciante: persona o grupo de personas señaladas como participantes en el procedimiento de cumplimiento que consideran que se han visto, o pueden verse, perjudicados por un proyecto financiado por el FIDA a raíz del incumplimiento de los PESAC por parte del Fondo.

Dirección: director o directores responsables del proyecto o programa en cuestión financiado por el FIDA, o cualquier delegado de los mismos.

Evaluación: fase inicial del procedimiento de reclamación para determinar si existen pruebas *prima facie* de que los denunciantes han sido o pueden verse afectados negativamente por un proyecto o programa financiado por el FIDA como consecuencia del incumplimiento de los PESAC por parte del Fondo.

Junta Ejecutiva: segundo órgano rector del FIDA, integrado por 18 miembros elegidos y 18 miembros suplentes y presidido por el Presidente del Fondo. La Junta actúa como autoridad máxima en el procedimiento de reclamación.

Mecanismo de reparación de agravios a nivel del proyecto: mecanismo para abordar los resultados sociales, ambientales y climáticos a nivel del proyecto. Suele ser el primer punto de acceso para los denunciantes.

Mediador: experto designado por el FIDA para contribuir al proceso de solución de problemas.

Medidas correctivas: medidas adoptadas por el FIDA, con la asistencia de expertos independientes si es necesario, para que el proyecto cumpla los PESAC y se resuelva el daño causado por este.

Oficial de reclamaciones de los PESAC: experto independiente encargado de llevar a cabo el proceso de examen imparcial.

Organismo principal: organización gubernamental, intergubernamental o no gubernamental responsable de la ejecución y aplicación de un proyecto o programa del FIDA.

Partes: denunciante(s) y sus representantes, si los hubiere, y el(los) prestatario(s), receptor(es) o asociado(s).

Presidente: el Presidente del FIDA.

Prestatario, receptor o asociado: parte que recibe la financiación en relación con un proyecto o programa financiado por el FIDA y que ha suscrito un convenio de financiación con este.

Procedimiento de reclamación: procedimiento descrito en este documento para que un denunciante pueda presentar una reclamación sobre un proyecto financiado por el FIDA y este pueda atenderla.

Procedimientos del FIDA para la Evaluación Social, Ambiental y Climática

(PESAC): procedimientos del FIDA para gestionar los riesgos y los efectos e integrar las prioridades de transversalización en las nuevas inversiones del FIDA. Entraron en vigor por primera vez el 1 de enero de 2015 y se actualizaron en 2017 y 2021. A los efectos del presente procedimiento, se hace referencia a los PESAC actualizados que se aplican a todas las nuevas notas conceptuales (o equivalentes) remitidas al Comité de Estrategia Operacional y Orientación en materia de Políticas (OSC) a partir del 1 de septiembre de 2021.

Proceso de examen imparcial: proceso para llevar a cabo exámenes independientes del cumplimiento por parte del FIDA de los PESAC y otras políticas conexas, evaluar todo daño causado y recomendar medidas correctivas, si procede.

Proceso de solución de problemas: proceso que ayuda a resolver las cuestiones planteadas sobre el impacto social, ambiental y climático de los proyectos mediante la adopción de un enfoque neutral, transparente y colaborativo y contribuye a mejorar los efectos directos de los proyectos.

Proyecto cofinanciado: proyecto o programa financiado por el FIDA que recibe cofinanciación de un asociado.

Reclamación: cuestión, preocupación, problema, queja o demanda (real o aparente) que plantea un denunciante con el objetivo de que el FIDA aborde la cuestión. Las reclamaciones pueden ser presentadas por dos personas o por grupos (ya sean grupos de personas o una organización, una asociación o una comunidad) que sean nacionales del país del que se trate o que vivan en la zona de ejecución del proyecto, o por un representante, siempre y cuando indique en nombre de quién actúa y presente una prueba escrita de la facultad de representarlos.

Servicio de reparación de los PESAC: dependencia de la División de Políticas y Resultados Operacionales (OPR), que sirve como punto de acceso para que las personas y comunidades afectadas por un proyecto presenten sus reclamaciones al FIDA, y que se encarga de registrarlas, examinarlas en función de los criterios de admisibilidad y evaluarlas. Además, se ocupa de la comunicación interna y externa sobre el procedimiento de reclamación, la elaboración de los informes y presupuestos anuales relacionados con las actividades del servicio y del proceso de solución de problemas, y el mantenimiento de la página web pública sobre el procedimiento.