

June 2022

# **REGLAMENTO DEL MECANISMO DE ATENCIÓN A RECLAMOS AMBIENTALES Y SOCIALES**

## **Agence Française de Développement**

**Reglamento del 20 de mayo de 2022  
(que modifica el Reglamento del 14 de marzo de 2019)**

## Contenido

1. Definiciones.....	3
2. Introducción y objeto .....	5
3. ¿Quién puede presentar un Reclamo AyS? .....	7
4. ¿Cómo presentar un Reclamo AyS? .....	7
a. Modalidades del Reclamo .....	7
b. Identificación del Reclamante y modalidades de representación .....	8
c. Datos que se deben proporcionar para presentar un Reclamo.....	8
d. Idioma en el que se presentan los Reclamos.....	9
e. Modalidades de recepción de un Reclamo y protección de datos .....	9
5. Registro de Reclamos AyS .....	9
a. Condiciones de Registro.....	9
b. Decisión, suspensión o rechazo del Registro.....	11
c. Cooperación con otras instituciones financieras internacionales .....	12
6. Determinar la Elegibilidad de los Reclamos .....	12
a. Evaluación de la elegibilidad.....	12
b. Criterios que excluyen una conciliación o una auditoría de conformidad.....	13
c. Condiciones propias a una conciliación.....	14
d. Condiciones propias a una auditoría de conformidad .....	14
7. Efecto de los Reclamos sobre los proyectos de la AFD.....	15
8. Poner en marcha una Conciliación .....	15
9. Poner en marcha una Auditoría de Conformidad .....	16
10. Funciones del Consejero de Ética, del Secretariado, del Mediador Interno y de los Expertos.....	18
11. Comunicación, evaluación y rendición de cuentas .....	20
12. Medidas diversas.....	22

## 1. Definiciones

**AFD o la Agencia:** Agence Française de Développement.

**“AyS”:** Ambiental(es) y Social(es). Estos ámbitos ambientales y sociales se refieren en particular a la política de control de los riesgos AyS de la AFD<sup>1</sup>.

**Acuerdo:** Acuerdo formal entre las Partes como resultado de una Conciliación.

**Auditoría de Conformidad:** Procedimiento que determina si la Agencia se ajustó a la política de control de los riesgos ambientales y sociales que se aplica en la AFD a cada proyecto.

**Beneficiario:** Beneficiario de un financiamiento de la AFD, responsable de la realización y ejecución del proyecto financiado. La noción de Beneficiario se extiende a la entidad promotora delegada en caso de que el Beneficiario no tenga directamente a su cargo la puesta en marcha del proyecto.

**Comité de Elegibilidad:** Formación del Comité de Orientación encargado de determinar la Elegibilidad, o la no Elegibilidad, del Reclamo presentado ante el Mecanismo. En caso de Elegibilidad, el Comité recomienda una de las dos, o las dos, vías de tratamiento del Reclamo, es decir la Conciliación y la Auditoría de Conformidad. La decisión del Comité se basa en el estudio preparatorio de Elegibilidad, que el Secretariado le habrá previamente transmitido. Este estudio es elaborado por el Secretariado, con ayuda eventual de o por un Experto, conforme a las condiciones y al método indicados en la sección 6 del presente Reglamento. El Comité está formado por un representante de cada uno de los siguientes servicios de la AFD: conformidad, jurídico, apoyo ambiental y social, evaluación ex post, estrategia, Secretariado del Mecanismo. Está presidido por el Consejero de Ética, garante de la independencia de las decisiones, las cuales se adoptan de preferencia por consenso o, en su defecto, por mayoría de votos, teniendo en cuenta que el representante del servicio a cargo del apoyo ambiental y social no participa en la votación.

**Comité de Orientación:** Comité a cargo de la gobernanza general del Mecanismo de Reclamos. Está formado por representantes de los siguientes servicios de la AFD: conformidad, jurídico, operaciones, apoyo ambiental y social, evaluación ex post, alianzas con las OSC, estrategia y Secretariado del Mecanismo. Está presidido por el Consejero de Ética.

---

<sup>1</sup> [Politique de maîtrise des risques environnementaux et sociaux liés aux opérations financées par l'AFD | AFD - Agence Française de Développement](#)

**Conciliación:** Procedimiento estructurado de resolución amigable de un desacuerdo entre las Partes. Basada en la responsabilidad y en la autonomía de las Partes, así como en la confidencialidad de las conversaciones, la Conciliación recurre a la ayuda de un tercero neutral, imparcial, independiente y sin poder decisorio. En todos los casos, la AFD no es Parte en este procedimiento.

**Conciliador:** Encargado de dirigir la conciliación, en una postura independiente, neutra e imparcial puede ser el mediador Interno de la AFD o un Experto en Conciliación.

**Consejero de Ética:** El Consejero de Ética del grupo AFD es nombrado por la Dirección General y goza de un estatuto que garantiza su independencia. Supervisa el Mecanismo de Atención a Reclamos Ambientales y Sociales, cuya gestión está a cargo del Secretariado del Mecanismo, en coordinación con los Expertos independientes designados y con los correspondientes servicios de la AFD.

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

**Dirección General:** Dirección General de la AFD.

**Elegibilidad:** Procedimiento enfocado a determinar la admisibilidad del Reclamo a partir de las condiciones definidas y del método descrito en la sección 6 del Reglamento. Determina si el Reclamo registrado debe, o no debe, ser objeto de una Conciliación y/o de una Auditoría de Conformidad.

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

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

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

**Mediador Interno:** Mediador Interno de la AFD, no obedece a ninguna autoridad jerárquica e interviene de conformidad con los principios establecidos por el código francés de deontología del mediador (independencia, imparcialidad, neutralidad y lealtad).

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

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

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

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

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

**Registro:** Procedimiento, previo a la Elegibilidad, que consiste en inscribir todo reclamo recibido en el registro de seguimiento del Mecanismo de Reclamos AyS y en marcar que cumple con las condiciones de admisibilidad tal y como se han definido en la sección 5 del Reglamento.

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

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

**Secretariado del Mecanismo o “el Secretariado”:** Servicio responsable del tratamiento de Reclamos AyS, especialmente encargado de recibir, registrar, realizar el estudio de Elegibilidad y dar seguimiento al tratamiento de los Reclamos AyS. El Secretariado es independiente de la Dirección Ejecutiva de las Operaciones, está integrado administrativamente al departamento encargado de la estrategia y se encuentra bajo la supervisión del Consejero de ética del grupo AFD.

**Secreto bancario:** Secreto profesional que debe respetar todo establecimiento crediticio y toda institución de financiamiento, entre las cuales la AFD, con relación a todas las informaciones confidenciales que detentan en el contexto de su actividad profesional, y cuya divulgación pudiera atentar contra la vida privada o el secreto de los negocios.

## 2. Introducción y objeto

Desde 2017, cumpliendo con su Estrategia de Responsabilidad Social (RS0, por sus siglas en francés), la AFD cuenta con un Mecanismo de Reclamos AyS abierto a terceros. Su finalidad consiste en proponer un recurso amistoso, adicional y subsidiario a las poblaciones impactadas negativamente a nivel ambiental y social por un proyecto financiado por la AFD, y de contribuir al continuo mejoramiento de nuestras operaciones.

Ese Mecanismo ayuda a mejorar la transparencia y la rendición de cuentas de la Agencia sobre sus actividades y forma parte de la intensificación del diálogo con sus

socios de la sociedad civil, con los parlamentarios y las agencias de notación extra financieras. La divulgación de cualquier información en el marco del Mecanismo, relativa a cualquier Beneficiario, Proyecto y más ampliamente a las actividades de la AFD, está sometida al respeto de las obligaciones legales y reglamentarias a las que se sujeta la AFD, en particular las referentes al Secreto bancario y protección de datos, así como a la política y procedimientos de la AFD en materia de confidencialidad y publicación de informaciones.

El objetivo del Mecanismo es garantizar un tratamiento independiente a los Reclamos presentados ante la AFD por una o varias personas físicas o morales, y relacionados con los impactos AyS negativos de algún proyecto efectuado en los Estados Extranjeros y financiado por la AFD, al cual se aplica la política de control de los riesgos AyS relacionados con las operaciones financiadas por la AFD (por lo tanto, se excluyen, en particular, los proyectos realizados en los territorios de Ultramar, los que han sido financiados por el FFEM<sup>2</sup> o por el FMPM<sup>3</sup>, y aquellos iniciados por las ONG). El Mecanismo no tiene por objeto el tratamiento de reclamos relativos a la oportunidad de los proyectos.

De carácter extrajudicial, el Mecanismo promueve un enfoque constructivo, basado en la búsqueda de soluciones amistosas.

Propone dos modalidades para el tratamiento de los Reclamos:

- la Conciliación consiste en proponer la intervención de un tercero neutral, independiente e imparcial, para ayudar al Reclamante, o a su Representante, a lograr un Acuerdo con el Beneficiario en relación con el (los) problema(s) que dio(dieron) origen al Reclamo, y, si procede, con otras partes concernidas (con excepción de la AFD);
- La Auditoría de Conformidad tiene por finalidad determinar si la Agencia se ajustó o no a su Proceso de control de los riesgos ambientales y sociales en el caso de un proyecto financiado por la AFD y que fue objeto de un convenio firmado.

El Reglamento determina las condiciones de Registro y de Elegibilidad, así como las modalidades de tratamiento del Reclamo: Conciliación, Auditoría de Conformidad, o una combinación de los dos. También precisa otros puntos relativos al funcionamiento del Mecanismo como el acceso a las informaciones y las acciones de comunicación/concientización.

Por ningún motivo, ni en Conciliación ni en Auditoría de Conformidad, se prevé que la AFD pague indemnizaciones.

---

<sup>2</sup> FFEM: Fondo Francés para el Medio Ambiente Mundial.

<sup>3</sup> FMPM: Fondo Multilateral para la Aplicación del Protocolo de Montreal.

### 3. ¿Quién puede presentar un Reclamo AyS?

Toda persona física o moral que se estime perjudicada de manera concreta por los impactos ambientales y/o sociales negativos de un Proyecto financiado por la AFD puede presentar un Reclamo. Una persona o un conjunto de personas puede(n) optar por designar a un Representante para interponer un Reclamo en su nombre.

Este Reclamo se registra si cumple con todos los criterios especificados en los párrafos 4 y 5 del presente reglamento.

### 4. ¿Cómo presentar un Reclamo AyS?

#### a. Modalidades del Reclamo

El Reclamo se presenta por medio del formulario específico, disponible en el sitio internet de la AFD<sup>4</sup>.

También se puede presentar en formato libre:

- Por correo electrónico: [reclamation@afd.fr](mailto:reclamation@afd.fr)
- Por correo postal:  
Agence Française de Développement  
Secrétariat du Dispositif de gestion des réclamations environnementales et sociales  
5, Rue Roland Barthes  
75598 París Cedex 12 – FRANCIA
- Entregándolo en mano propia en la sede de la Agencia o en alguna de las oficinas locales de la AFD<sup>5</sup>. En este caso, el Reclamo debe precisar que tiene por objeto recurrir al Mecanismo de Atención a Reclamos AyS de la AFD.

Si el Reclamo se presenta en una agencia local, esta transmite el reclamo al Secretariado. Para recibir consejos relativos a la manera de redactar y de presentar un Reclamo, existe la posibilidad de contactar al Secretariado del Mecanismo, por correo postal o por correo electrónico.

A más tardar en los diez (10) días hábiles siguientes a la recepción del Reclamo en la sede de la AFD, el Secretariado del Mecanismo notifica al Reclamante o a su Representante la recepción del Reclamo. Los servicios concernidos de la AFD también son informados de la notificación de la recepción del Reclamo.

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

---

<sup>4</sup> [Déposer une réclamation environnementale et sociale | AFD - Agence Française de Développement](#)

<sup>5</sup> Red de agencias AFD: [Le réseau des agences de l'AFD | AFD - Agence Française de Développement](#)

Las informaciones relativas a las etapas clave del proceso (Registro, Elegibilidad, tratamiento, cierre) se comunican por correo electrónico al Reclamante o a su Representante y al Beneficiario. Cuando una Parte lo solicita, los documentos también se transmiten por correo.

## **b. Identificación del Reclamante y modalidades de representación**

El Reclamo debe precisar la identidad del o de los Reclamante(s). Si el Reclamante solicitó la ayuda de un Representante para presentar el Reclamo, éste último debe proporcionar un poder, una delegación de poder o un documento que lo acredite legalmente como apoderado en el país del Reclamante, firmado(a) por este último, en el (la) que se certifique que tiene facultad para representar y actuar en su nombre para todo lo que se refiere al Reclamo. El Representante también debe proporcionar la lista de los demandantes debidamente inscritos. El Representante es el contacto para la comunicación oficial entre el Mecanismo y el Reclamante. No obstante, el Secretariado del Mecanismo puede entrar en contacto directo con el Reclamante, de ser esto necesario y apropiado. El Secretariado mantiene informado al Reclamante, o a su Representante, sobre el avance del Reclamo.

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

El Reclamante puede pedir que su identidad (o que la identidad de todas las personas, o de algunas de esas personas, que presentan el Reclamo) permanezca confidencial. La solicitud de confidencialidad y las razones que la motivan deben presentarse junto con el Reclamo.

## **c. Datos que se deben proporcionar para presentar un Reclamo**

El Reclamo debe incluir las siguientes informaciones:

- La identidad y los datos del Reclamante y de su eventual Representante: direcciones postales, números de teléfono y/o direcciones electrónicas;
- Una definición precisa del Proyecto en cuestión;
- Una descripción de los impactos ambientales y/o sociales, probados o potenciales, motivan la presentación del Reclamo;
- Fecha en la que se tuvo conocimiento de los hechos;
- Una descripción de los procesos ya emprendidos y el estado en el que se encuentran las discusiones con el Beneficiario, los esfuerzos de buena fe realizados con antelación por el Reclamante para solucionar los diferendos con el Beneficiario expuestos en el Reclamo, y en particular la movilización de las vías de recurso extrajudicial propuestas por el Beneficiario, como el mecanismo de atención de reclamos del Proyecto -así como el resultados de esos esfuerzos o una explicación de la razón por la cual estos no dieron resultado. En el caso de que los procesos no se hayan podido emprender, en especial debido a un riesgo de represalias, se debe precisar la situación.

#### **d. Idioma en el que se presentan los Reclamos**

Los Reclamos pueden presentarse en francés, inglés, o en alguno de los idiomas oficiales de los países de intervención de la AFD. Todo el correo que intercambien el Mecanismo y el Reclamante, o su Representante, se redacta en francés o en inglés. De ser necesario, esta correspondencia también se puede traducir a un tercer idioma (idioma oficial del país del proyecto objeto del Reclamo) para facilitar los intercambios entre el Mecanismo y el Reclamante o su Representante. La atención de los Reclamos que no se presenten en francés o en inglés puede tardar y generar una respuesta demorada debido a la necesidad de traducción. La versión francesa dará fe.

#### **e. Modalidades de recepción de un Reclamo y protección de datos**

Todo Reclamo recibido se anota en el Registro del Mecanismo de Atención a Reclamos AyS. Las informaciones inscritas en ese Registro incluyen la fecha en la que el Secretariado recibió el Reclamo, el nombre y el lugar del proyecto involucrado, el objeto del Reclamo, así como la identidad del Reclamante y de su eventual Representante.

El Registro se completa posteriormente con la sucesión de etapas que va cumpliendo el reclamo.

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

### **5. Registro de Reclamos AyS**

#### **a. Condiciones de Registro**

En un plazo de veinte (20) días hábiles después de haber notificado la recepción de un Reclamo, el Secretariado del Mecanismo toma una decisión acerca del Registro del recurso, de común acuerdo con el Consejero Ético y en función de las condiciones que se precisan a continuación:

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

a) si incluye la identidad del Reclamante;

- b) si incluye la identidad, en caso necesario, del Representante, y los documentos comprobando que tiene facultad legal para representar al Reclamante;
- c) si incluye los datos del Reclamante y, en caso necesario, del Representante (dirección/ones) de residencia y/o dirección/ones) postal(es), número(s) de teléfono, dirección/ones) electrónica(s));
- d) si incluye el nombre y/o una descripción del Proyecto objeto del Reclamo, y precisa que dicho proyecto es financiado por la AFD;
- e) si describe los impactos ambientales y/o sociales negativos, probados o potenciales, que motivan la presentación del Reclamo;
- f) si describe, cuando el Reclamo concierne un diferendo con el Beneficiario, los esfuerzos de buena fe que el Reclamante ha realizado con antelación para solucionar los diferendos que tiene con el Beneficiario y que se exponen en el Reclamo, y en particular las vías de recurso extrajudiciales propuestas por el Beneficiario, como el mecanismo de atención a reclamos del Proyecto- así como el resultado de esos esfuerzos o una explicación de la razón por la cual éstos no tuvieron éxito. En el caso de que no se hayan podido emprender trámites debido, en particular, a un riesgo de represalias, la situación deberá describirse;
- g) si es presentado en los dos (2) años siguientes al conocimiento de los hechos, y como máximo cinco (5) años después del último desembolso efectuado por la AFD para el proyecto;
- h) si precisa que está destinado al Mecanismo de Atención a Reclamos AyS de la AFD.

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

- Si plantea únicamente alegaciones de fraude, de corrupción, de prácticas anticompetitivas o de asuntos relacionados con la adjudicación de contratos (en tales casos el Reclamo se remite a la estructura correspondiente de la AFD);
- Si corresponde a un proyecto que no es financiado por la AFD;
- Si corresponde a un proyecto no efectuado en los Estados extranjeros o que no corresponde al campo de aplicación de la política de control de riesgos ambientales y sociales de la AFD<sup>6</sup>;
- Si corresponde a asuntos que ya fueron objeto de un Recurso examinado por el Mecanismo, a menos que se presenten nuevos elementos que eran desconocidos al momento del precedente Reclamo;
- Si el Reclamante no ha agotado las vías de recurso extrajudiciales propuestas por el Beneficiario, o bien acudió a éstas sin lograr éxito, a menos que presente elementos para justificar que no pudo, de buena fe, acudir a esas vías de recurso.

---

<sup>6</sup> [Politique de maîtrise des risques environnementaux et sociaux liés aux opérations financées par l'AFD | AFD - Agence Française de Développement](#)

- Si el objeto del Reclamo ya fue resuelto en el marco de un procedimiento judicial/una mediación judicial o extrajudicial, un arbitraje o algún otro medio alternativo de resolución de
- litigios distintos al propuesto por el Beneficiario;
- Si el Reclamo es objeto de un recurso judicial, a menos de que esos procedimientos se hayan suspendido para permitir una conciliación o una mediación.

## **b. Decisión, suspensión o rechazo del Registro**

- Si el Secretariado del Mecanismo considera que el Reclamo cumple con las condiciones de admisibilidad para su registro, el Consejero de Ética lo comunica al Reclamante o a su Representante, así como al Beneficiario. A su vez, el Secretariado comunica la información a los servicios correspondientes de la AFD. Esta decisión se toma en un plazo razonable, en función de las eventuales particularidades del Reclamo.
- Si el Secretariado del Mecanismo considera que no puede registrar un Reclamo porque no cumple con uno o varios de los criterios de Registro expuestos anteriormente, pero que ese obstáculo formal se puede superar (por ejemplo, comunicando el comprobante de la autorización de representación del Reclamante que se hubiera omitido incluir al presentar el Reclamo), el Secretariado comunica la información al Reclamante o a su Representante. En ese caso, el Secretariado suspende la decisión relativa al Registro y otorga al Reclamante el tiempo necesario para que pueda cumplir con las condiciones de Registro y proporcione los elementos complementarios requeridos.
- Si los elementos faltantes no se presentan, el Consejero de Ética comunica al Reclamante, o a su Representante, que se ha tomado la decisión de no registrar y no seguir adelante con el Reclamo, precisando el motivo de esa decisión. El Secretariado del Mecanismo comunicará la información a los servicios correspondientes de la AFD. El Secretariado dará por cerrado el reclamo si el Reclamante o su Representante no proporcionan los elementos solicitados en un plazo de 6 meses posterior a la notificación. Si pasado ese plazo se tuvieran que comunicar nuevos elementos, el reclamante o su representante tiene la posibilidad de presentar un nuevo reclamo ante el Mecanismo.
- Cuando dos o varios Reclamos son presentados por el mismo, o los mismos, Reclamante(s) o por Reclamantes diferentes pero relativos al mismo proyecto, y que la sustancia de los Reclamos tiene razonable relación, el Secretariado puede solicitar que los Reclamos se examinen de manera conjunta, o bien que se suspenda el tratamiento de todo Reclamo recibido después del primero, a la espera de que lleguen los resultados del estudio del primer Reclamo. En ese contexto, el Secretariado comunicará la información a los Reclamantes.

## **c. Cooperación con otras instituciones financieras internacionales**

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

## **6. Determinar la Elegibilidad de los Reclamos**

Una vez el Reclamo quede registrado, el Secretariado evalúa su elegibilidad o bien encomienda a un experto la realización de un estudio de elegibilidad. Esta fase está enfocada a determinar, en función de las modalidades de evaluación y de las condiciones de Elegibilidad definidas a continuación, si el recurso es o no elegible para una Conciliación y/o para una Auditoría de Conformidad. Esta evaluación está enfocada a determinar la elegibilidad del reclamo para una de las dos, o las dos, vías de remediación propuestas. Es posible que se necesite un apoyo local al momento de realizar el estudio de elegibilidad como en la fase de tratamiento posterior (conciliación o auditoría de conformidad).

### **a. Evaluación de la elegibilidad**

La evaluación de la Elegibilidad se efectúa de manera factual por el Secretariado, o el Experto implicado, que se esfuerza por entender los motivos del (de los) problema(s) planteado(s) y las posiciones de las Partes interesadas. Se basa en el examen de las condiciones definidas en el presente Reglamento, así como en una revisión de documentos y entrevistas con el Reclamante, con el Beneficiario, con el equipo del proyecto y con la agencia local. Además, puede requerir una visita del lugar, y recurrir a cualquier otro método que se juzgue apropiado.

Si el Beneficiario no ha autorizado, por consentimiento previo en el convenio de financiamiento establecido con la AFD, la comunicación de los documentos del Proyecto necesarios al tratamiento del Reclamo por uno, o por varios, Experto(s), el Secretariado solicita y verifica que el Beneficiario manifieste su acuerdo expreso para este fin.

En caso de negativa del Beneficiario, el Secretariado cierra el Reclamo.

Para estudiar la Elegibilidad del Reclamo, el Secretariado o el Experto consulta a las personas que tienen que ver con el Reclamo, así como al equipo del proyecto, y toma en consideración todos los elementos recabados.

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

- Un resumen de los hechos y posiciones de las personas concernidas por el Reclamo;
- Una descripción precisa de los impactos AyS probados o potenciales;
- Una recomendación relativa a la Elegibilidad del Reclamo y, en tal caso, la propuesta de una Conciliación y/o de una Auditoría de Conformidad.

El Secretariado consigna en el Registro del Mecanismo las decisiones del Comité de Elegibilidad (Elegibilidad o no Elegibilidad y la(s) modalidad(es) de tratamiento del Reclamo que se ha(n) propuesto. El Consejero de Ética comunica los resultados de la fase de Elegibilidad al Reclamante o a su Representante, al Beneficiario, así como a los servicios de la AFD correspondientes.

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

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

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

A menos de que el Beneficiario y/o el Reclamante hayan expresamente manifestado su negativa, el Secretariado podrá publicar esos documentos de manera anonimizada.

## **b. Criterios que excluyen una conciliación o una auditoría de conformidad**

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

- se ha presentado con fines fútiles o malintencionados;
- pone en evidencia que el reclamante actúa de manera interesada a fin de obtener un beneficio (financiero) o bien para satisfacer un propósito o un resentimiento personal;

- su objetivo principal es sacar ventaja competitiva del Reclamo logrando acceso a informaciones o retrasando la ejecución del proyecto;
- tiene que ver con las obligaciones de un tercero, que no son las del Beneficiario o de la AFD.

### **c. Condiciones propias a una conciliación**

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

Un Reclamo es elegible para una Conciliación si:

- El objeto del Reclamo no ha sido tratado por el mecanismo equivalente de alguna institución de cofinanciamiento, o en caso de haber sido tratado por dicho mecanismo, si puede completarse, en particular si desde entonces han surgido nuevos elementos;
- De manera general, no hay riesgo de interferencia con cualquier otro proceso o procedimiento iniciado por el mismo Reclamante (o cuando el Reclamante es un grupo de individuos, por ciertos miembros del grupo), o por la entidad / la persona con la que el Reclamante tiene un diferendo.
- El Reclamante no se opone a que su identidad sea del conocimiento del Beneficiario. En caso contrario, el Secretariado informa al Reclamante, o a su Representante, que el proceso de Conciliación no puede proceder, y cierra esta parte del reclamo precisando el motivo de la decisión.

### **d. Condiciones propias a una auditoría de conformidad**

Cuando el Reclamo plantea problemas relativos al respeto, por parte de la AFD, del Proceso de Control de Riesgos AyS en vigor al momento de la firma del convenio de financiamiento, y pudiera justificar una Auditoría de Conformidad, el Secretariado o el Experto solicitado verifica si el Reclamo es elegible para una Auditoría de Conformidad.

Un Reclamo es elegible para una Auditoría de Conformidad si:

- cuestiona actos u omisiones que fueran responsabilidad de la AFD;
- el hecho, o los hechos, denunciado(s) en el Reclamo no consiste(n) en una violación técnica menor de los procedimientos relativos a la "Política de Control de Riesgos Ambientales y Sociales relacionados con las Operaciones financiadas por la AFD", salvo en el caso de que dicha violación técnica menor pudiera haber causado algún daño significativo;
- cuestiona la aplicación del Proceso de Control de Riesgos AyS de la Agencia.

Si el Reclamo es elegible para una Auditoría de Conformidad a la AFD, cualquier otro examen efectuado por algún otro mecanismo no impide que el Reclamo sea tratado

conforme al Reglamento ya que se trata de auditar la manera en la que la AFD respetó su propio Proceso de Control de Riesgos AyS.

## **7. Efecto de los Reclamos sobre los proyectos de la AFD**

El registro de un Reclamo, y/o su elegibilidad para ser evaluado por el Mecanismo, no es causa suficiente para suspender la participación de la AFD en el proyecto. Sin embargo, si en el transcurso del tratamiento de un Reclamo, el Secretariado o el Consejero de Ética estima que debido a la ejecución del proyecto financiado por la AFD (en especial cuando la ejecución del proyecto depende de los fondos que la AFD atribuye a dicho proyecto) se pudiera generar un daño grave, irreparable (relacionado con los riesgos AyS), el Consejero de Ética, de común acuerdo con el Secretariado, puede recomendar la suspensión de toda disponibilidad de fondos de la AFD para ese proyecto. Este tipo de recomendaciones debe tomar en cuenta las posibles repercusiones en caso de cofinanciamiento.

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

## **8. Poner en marcha una Conciliación**

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

El Conciliador puede ser el Mediador Interno de la AFD o algún Experto independiente, previa decisión del Comité de Elegibilidad. El Conciliador no puede ser el Mediador de la AFD si la función de mediación interna se ejerce de manera conjunta con la de Consejero de Ética.

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

Si las partes están de acuerdo y la situación resulta apropiada, el Conciliador puede recurrir a la ayuda de un experto local. Nombrado por el Secretariado, su misión se ejerce de manera totalmente independiente bajo la responsabilidad del Conciliador.

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

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

En el supuesto de un Acuerdo, las Partes, con ayuda del Conciliador, definen los compromisos que asumirán cada una de las Partes y las condiciones de su aplicación, todo ello con un cronograma adjunto. El Acuerdo es firmado por todas las Partes y certificado por el Conciliador.

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

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

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

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

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

## **9. Poner en marcha una Auditoría de Conformidad**

Cuando el Reclamo se considera elegible y que se ha decidido realizar una Auditoría de Conformidad, el Secretariado elabora un mandato para la Auditoría, de común acuerdo con el Consejero de Ética. Ese mandato define el tipo de peritaje requerido

para proceder a la Auditoría, así como la dimensión de la intervención y el calendario previsto.

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

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

El Experto a cargo de la Auditoría de Conformidad examina los principales documentos y, en particular, consulta a las personas involucradas en el proyecto, así como a la AFD. El Experto también puede visitar el sitio en una o en varias ocasiones, y recurrir a otros métodos que considere apropiados (solicitar a otros expertos, etc.). Prepara un informe provisorio de Auditoría de Conformidad.

Si el Experto concluye que la AFD cumplió con el Proceso de Control de Riesgos AyS, el Secretariado transmite el informe provisorio de Auditoría de Conformidad a los servicios de la AFD correspondientes para recibir sus comentarios en un plazo razonable. A continuación, el Experto publica un informe final de Auditoría de Conformidad, que incluya una sección con el resumen de sus conclusiones. El Secretariado archiva sin más trámite el expediente del Reclamo.

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

- a) El Secretariado presenta un Informe provisorio de Auditoría de Conformidad, en el que se enlistan con precisión los incumplimientos y se incluye una propuesta de recomendaciones para aplicarse dentro del contexto preciso del proyecto, a los servicios de la AFD correspondientes para recibir sus comentarios en un plazo razonable.
- b) A partir de la fecha en la que recibe los comentarios, el Experto dispone de treinta (30) días hábiles para comunicar la versión final del Informe de Auditoría de Conformidad. El Experto puede adaptar sus recomendaciones (pero no las constataciones fácticas si se comprueban) y entregar la versión final del Informe de Auditoría de Conformidad al Secretariado, que a su vez la transmitirá a la Dirección General de la AFD.

Cuando se constata un caso de incumplimiento de la conformidad, la versión final del Informe de Auditoría de Conformidad incluye recomendaciones que, en particular, invita a la AFD:

- i) A corregir las situaciones de incumplimiento observadas al implementar el Proyecto;
- ii) A corregir en el futuro los casos de incumplimiento constatados para evitar que se lleguen a reproducir situaciones similares;

El experto también elabora un resumen de sus conclusiones.

Los equipos operativos de la AFD elaboran, en un plazo razonable a partir de la recepción de la versión final del informe, un documento que indique la atención que prestarán a esta auditoría. Este documento, aprobado por la Dirección General, incluye eventuales comentarios de los equipos operativos a las conclusiones del auditor y, si procede, el plan de acción que se comprometen a poner en marcha. Este plan de acciones no prevé ningún tipo de indemnización por parte de la AFD.

Las conclusiones del experto independiente y la atención que la AFD le prestará, se publicarán en la página del Mecanismo en el sitio internet de la AFD, tras el previo acuerdo explícito del Beneficiario y del Reclamante. El Secretariado verifica que estos documentos sean conformes a las obligaciones de la AFD en términos de publicación.

A menos de que el Beneficiario y/o el Reclamante expresen explícitamente su negativa, el Secretariado podrá publicar estos documentos de manera anonimizada.

El Secretariado supervisa la aplicación del plan de acciones decidido por la AFD.

Se realizarán informes de seguimiento de la aplicación de la Auditoría de Conformidad hasta que el Secretariado considere que ya no son necesarios. El Informe de seguimiento de la Auditoría de Conformidad se comunica a la Dirección General para su información. El Secretariado no publica sus informes de seguimiento, sólo presenta síntesis relativas a la aplicación de las recomendaciones que figuran en el informe anual del Mecanismo.

## 10. Funciones del Consejero de Ética, del Secretariado, del Mediador Interno y de los Expertos

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

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

- de evaluar la pertinencia y de proceder al Registro de los Reclamos;
- de mantener el Registro de los Reclamos;
- del estudio preparatorio de Elegibilidad, realizado después de comunicar con los servicios de la AFD competentes y con las Partes del Proyecto, destinado a facilitar la decisión del Comité de Elegibilidad;
- de la preparación y del seguimiento de las reuniones del Comité de Orientación del Mecanismo;

- de la preparación y del seguimiento de las reuniones del Comité de Elegibilidad;
- de ser el contacto entre todas las personas y servicios interesados por el Reclamo;
- del seguimiento del tratamiento de los Reclamos -Conciliación y/o Auditoría de Conformidad- y de la difusión de las síntesis.
- del seguimiento de la aplicación de las conclusiones de esos tratamientos: Acuerdo de las partes y/o plan de acción;
- de la preparación y de la gestión del presupuesto;
- de la adjudicación de contratos, de la contratación y de la designación de Expertos
- de la información y de la comunicación, incluso al interior de la AFD;
- de elaborar el informe anual de actividades;
- de la gestión de las relaciones del Mecanismo con las Partes interesadas y con los mecanismos de gestión de Reclamos de los demás financiadores;
- de la contribución de la AFD a la red internacional IAMnet (*Independent Accountability Mechanisms Network*).

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

El **Mediador Interno** de la AFD puede intervenir en misiones de Conciliación. Su misión apela a los principios fundadores de la mediación: carácter voluntario del proceso, espacio para la escucha y para la palabra, responsabilización de las Partes, confidencialidad de las conversaciones, independencia, imparcialidad y neutralidad del Conciliador.

Los **Expertos externos solicitados en el marco del Mecanismo** intervienen en varias etapas del tratamiento de un Reclamo. En la etapa de la Elegibilidad, pueden ser solicitados para estudiar el expediente por medio de una investigación de documentación y de entrevistas con las personas concernidas por el Reclamo y por el Proyecto. En el caso de una Conciliación, se solicita a Expertos en Conciliación para llevar a cabo la misión de Conciliación o para asistir al Mediador Interno en esta misión. En el caso de una Auditoría de Conformidad, se recurre de manera sistemática a un Experto. Los Expertos también pueden encargarse, mediante delegación del Secretariado, de efectuar un eventual seguimiento y un informe del seguimiento. Los Expertos deberán respetar una estricta confidencialidad.

La **selección y la designación de las candidaturas de los Expertos** corresponden a un procedimiento público y transparente, conforme a las reglas de adjudicación de la AFD que se aplican a los consultores. Los Expertos son seleccionados en función i) de su experiencia, en especial en los ámbitos jurídico, social, ambiental y conexos; ii) de su capacidad para interpretar los procedimientos AyS y para resolver los diferendos de manera completa y equitativa; iii) de la integridad e independencia que hayan

manifestado; iv) de su capacidad para interactuar de manera eficiente con las Partes y con la sociedad civil, así como v) del conocimiento que tengan de la AFD y de las instituciones similares.

El mandato de un Experto puede ser objeto de revocación motivada, por pronunciamiento del Secretariado.

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

## 11. Comunicación, evaluación y rendición de cuentas

**Información y concientización.** El Secretariado genera información acerca del Mecanismo destinada a la comunicación interna de la AFD, a los países de intervención de la AFD y a los socios de la AFD (instituciones financieras para el desarrollo y organizaciones de la sociedad civil entre otras). El Secretariado organiza de manera regular campañas de información y de capacitación sobre el Mecanismo destinadas al personal de la AFD (Sede en París y agencias locales). Elabora herramientas e implementa acciones de comunicación destinadas a informar con la mayor eficiencia posible a los socios y a la población de los países de intervención de la AFD, así como a las organizaciones de la sociedad civil. La cooperación con los mecanismos de gestión de Reclamos de los demás financiadores se desarrolla a través de la red IAMnet. Las herramientas y las campañas de comunicación también pueden elaborarse de manera conjunta, así como las sesiones de información por país o por región.

**Publicación de los documentos del Mecanismo.** El Secretariado crea y hace públicos los documentos relativos al Mecanismo. Entre otros materiales se incluye un folleto de información sobre la manera de presentar un Reclamo y sobre el funcionamiento del Mecanismo, destinado a los socios y a las poblaciones de los países de intervención de la AFD. Los documentos están disponibles en el sitio internet de la AFD, así como en la sede de la AFD situada en París y en sus agencias locales, en francés y en inglés. Esos documentos se podrán traducir a otros idiomas, en caso de resultar necesario o si una Parte involucrada lo solicita.

**Publicación de las informaciones y de los documentos relativos a un Reclamo AyS.** La AFD publica en su sitio internet las informaciones y documentos siguientes en caso de Reclamos elegibles: (i) la fecha en la que se presentó el Reclamo; (ii) una breve descripción del Reclamo; (iii) el estatuto del Reclamo; (iv) la síntesis del estudio de elegibilidad, cuando proceda; (v) las conclusiones de la Auditoría de Conformidad cuando proceda; (vi) el documento que indique la atención que la AFD prestará a la auditoría cuando proceda (eventuales comentarios de los equipos operativos a las conclusiones del auditor y plan de acciones); (vii) si procede, la síntesis de las

estipulaciones del Acuerdo de las partes que estas autorizan para su divulgación al término de la Conciliación;

Estos documentos se publican, previo consentimiento explícito del Beneficiario y del Reclamante o de su Representante. A menos de que el Beneficiario y/o el Reclamante expresen explícitamente su negativa, el Secretariado podrá publicar estos documentos de manera anonimizada.

El Secretariado verifica que estos documentos sean conformes a las obligaciones de la AFD en términos de publicación. El Informe anual del Mecanismo también se publica en el sitio internet de la AFD.

**Informaciones generales sobre los procedimientos.** Todas las actividades del Mecanismo se ponen en marcha en los más breves plazos sin menoscabo de la integridad o de la inteligibilidad del proceso. El Secretariado toma en cuenta los puntos de vista del Reclamante, del Beneficiario, de todo miembro del personal de la Agencia y de las demás Partes interesadas que pudieran contar con informaciones útiles.

**Acceso al personal de la AFD, a las informaciones y a la confidencialidad.** Cuando efectúan una misión de evaluación de la Elegibilidad, de Conciliación o una Auditoría de Conformidad, los distintos interventores del Mecanismo – Secretariado, Consejero de Ética, Mediador Interno y Expertos – pueden recurrir a todos los servicios de la AFD, en especial al Departamento Jurídico, para el buen cumplimiento de dichas misiones. Pueden contactar a los agentes de la AFD en lo que concierne a cualquier tema relativo a su misión y tener acceso a las informaciones necesarias. El Secretariado se encarga de la correcta organización de esas relaciones (entrevistas, solicitudes de información). El personal de la AFD tiene obligación de cooperar plenamente con el Mecanismo. Las informaciones recabadas en el contexto de esas actividades, son utilizadas y divulgadas con pleno respeto al Código Monetario y Financiero, a la Política de Transparencia de la AFD y a toda otra exigencia que se aplique y se enfoque a proteger la confidencialidad de las informaciones sensibles. La AFD se somete al Reglamento relativo a la protección de los datos personales (RGPD) y a la Ley francesa *Informatique et Libertés* (Informática y Libertades n°78-17 del 6 de enero de 1978 modificada) que garantiza la protección de la vida privada y de los datos personales, así como todos los derechos reconocidos por esta legislación, tal y como evocado líneas arriba.

Ningún miembro del personal del Mecanismo, así como ningún Experto, consultor, investigador, intérprete o traductor contratado por el Mecanismo puede difundir un documento total o parcialmente sin el pleno consentimiento escrito de la Parte que proporcionó ese documento y de la AFD.

**Informe anual.** El Secretariado prepara un informe anual que describe las actividades del Mecanismo durante el año que precedió. El Informe es aprobado por el Comité de Orientación del Mecanismo y, luego, se hace público en cuanto sea posible, mediante su publicación en el sitio internet de la AFD.

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

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

## 12. Medidas diversas

**Modificación y efecto del Reglamento.** El Reglamento puede ser modificado por el Director General de la AFD, que informará de ello al Consejo de Administración. En caso de discrepancias entre el Reglamento y cualquier otro documento de la AFD, y salvo disposición contraria explícitamente estipulada, el Reglamento da fe.

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

**Código de buena conducta.** Los Expertos solicitados por el Mecanismo se comprometen, a través de una carta firmada, a respetar un código de buena conducta. Todos los actores del Mecanismo deben respetar las disposiciones de la Carta Ética de la AFD<sup>7</sup>, así como las reglas y las disposiciones en materia de conflicto de intereses y de confidencialidad.

**IAMnet.** La AFD es miembro de la red internacional IAMnet (*Independent Accountability Mechanisms network*). Esta red reúne a los mecanismos de reclamos de cerca de veinte instituciones financieras para el desarrollo bilaterales o multilaterales. Ofrece un espacio para la cooperación y el intercambio de experiencias.

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

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

---

<sup>7</sup> [Código de ética del grupo AFD | AFD - Agence Française de Développement](#)