



**ESTA POLÍTICA ES APLICABLE A
NIVEL DE SUBPROYECTO**

+31 (0)70 744 8884
info@andgreen.fund
www.andgreen.fund

Basisweg 10, 1043AP
Amsterdam, The Netherlands

POLICY POLÍTICA DE GESTIÓN DE DENUNCIAS

VERSIÓN 3 (ADOPTADA EL 12 DE MAYO DE 2022)

HISTORIAL DE VERSIONES Y REVISIONES

| Versión | Date: | Estado: | Enmiendas hechas por: | Enmiendas más importantes: |
|---------------------------|---------------------|---------------------|-------------------------|--|
| 1 | 14 jul 2017 | Adoptada por el BOD | N/A | N/A |
| 2 | 24 de abril de 2018 | Adoptada por el BOD | Innpact | <ul style="list-style-type: none">• Hacer hincapié en el principio de no represalia;• Aclaración de la diferencia entre política de denuncias y política de denuncia de irregularidades. |
| 3 | 12 de mayo de 2022 | Adoptada por el BOD | Innpact & Sail Ventures | <ul style="list-style-type: none">• Aclaración y distinción entre registro de reclamaciones e informe• Aclaración del mecanismo de reclamación y redacción a nivel del Fondo y de los prestatarios• Alineación de definiciones, actualizaciones generales• Diseño actualizado |
| <i>Siguiente revisión</i> | <i>Mayo de 2024</i> | | | |

En lo sucesivo, Stichting andgreen.fund también se denominará el "**Fondo**".

1. DEFINICIONES

- 1.1. Una "denuncia" significa cualquier expresión de insatisfacción planteada por una parte interesada.
- 1.2. Una "parte interesada" significa cualquier proveedor de subvenciones (o subvenciones redimibles), prestamista, co-inversor, prestatario y/o cualquier otra parte interesada del Fondo.

2. RAZÓN FUNDAMENTAL

- 2.1. El Fondo toma todas las precauciones razonables para realizar sus operaciones de manera que evite Denuncias hacia el Fondo.
- 2.2. El manejo efectivo de Denuncias ofrece muchos beneficios prácticos al Fondo y ayuda a mejorar la calidad de los servicios. Las Denuncias proporcionan evidencia de malas decisiones y/o mala prestación de servicios.
- 2.3. Se debe garantizar a las partes interesadas que sus Denuncias sean fáciles de reportar, se reconozcan y se traten de manera rápida, justa y sensible. Para

preservar y mejorar su reputación, el Fondo debe identificar a las contrapartes insatisfechas y elaborar métodos para resolver sus Denuncias.

3. POLÍTICA

- 3.1. Este documento establece la política del Fondo para garantizar que las Denuncias se manejen Adecuadamente y se resuelvan con prontitud (la "Política") con base en los siguientes principios:
 - 3.1.1. Todas las partes interesadas tienen la oportunidad de presentar sus Denuncias;
 - 3.1.2. Las Denuncias deben ser respondidas dentro de los tres meses siguientes a la recepción; y
 - 3.1.3. Todas las Denuncias deben ser documentadas y reportadas.
- 3.2. Esta Política no impedirá el acceso a otros recursos judiciales o administrativos que puedan estar disponibles conforme a la legislación local, ni sustituirá los mecanismos de denuncia previstos a través de acuerdos específicos con el Fondo.
- 3.3. Ningún denunciante que, de buena fe, reporte una denuncia sufrirá acoso, represalias o consecuencias adversas. Cualquier director, funcionario o proveedor de servicios que tome represalias contra cualquier denunciante estará sujeto a medidas disciplinarias, cuyo proceso puede resultar en la terminación del cargo o contrato. (Esta protección contra represalias no pretende prohibir que los órganos de gobierno del Fondo tomen medidas disciplinarias dentro de su ámbito habitual de funciones en función de factores válidos relacionados con el desempeño).

4. PROCEDIMIENTO

- 4.1. Presentación de la denuncia
 - 4.1.1. Todas las denuncias deberán ser notificadas al Fondo por escrito, siguiendo alguno de los siguientes canales:
 - Comunicación enviada por correo postal a:
&Green - Stichting andgreen.fund
Atención: Oficial de Denuncias – Stichting andgreen.fund
Baseweg 10, 1043AP
Ámsterdam
Los países bajos

con copia a:
Innpact SA – Asesor de la Junta &Green
5, calle Jean Bertels
L-1230 Luxemburgo
Luxemburgo
 - Comunicación enviada vía correo electrónico a:
complaints@andgreen.fund

Asunto: Atención: Oficial de Denuncias – Stichting andgreen.fund

Con Copia a:

andgreen@innpact.com

- 4.1.2. Los detalles de los canales de notificación de Denuncias deben estar fácilmente disponibles para las partes interesadas. Esto incluye publicarlos en el sitio web del Fondo.
- 4.1.3. Para las Denuncias recibidas por un proveedor de servicios específico del Fondo, ese proveedor de servicios solicitará al reclamante que redirija su denuncia al Fondo según los canales especificados en el párrafo 4.1.1. **Error! Reference source not found.**

4.2. Acuse de recibo de denuncias

- 4.2.1. La persona de contacto designada en el Fondo (la "Persona de contacto") considerará la denuncia y la dirigirá al Oficial de Denuncias como se define a continuación en el párrafo 4.3.1. **Error! Reference source not found.**
- 4.2.2. Dentro de los 10 días hábiles posteriores a la recepción de la denuncia por parte de la Persona de contacto de acuerdo con el párrafo 4.1.1, la Persona de contacto deberá responder al reclamante con un acuse de recibo y una descripción de la acción de revisión tomada. **Error! Reference source not found.**
- 4.2.3. La Persona de Contacto es responsable de la buena gestión del procedimiento de denuncias y es el contacto principal con el denunciante durante todo el proceso.

4.3. Oficial de Denuncias

- 4.3.1. La junta directiva del Fondo (la "Junta") designará a uno de sus miembros (el "Oficial de Denuncias") para garantizar que las Denuncias se traten como se establece en esta Política y se escalen, sin demora indebida, de conformidad con las normas reglamentarias. y obligaciones contractuales del Fondo según sea el caso.
- 4.3.2. El Oficial de Denuncias podrá delegar la gestión de las Denuncias en otro miembro de la Junta.
- 4.3.3. El Oficial de Denuncias sigue siendo responsable del Registro de Denuncias del Fondo (según se define en el párrafo 5.2 a continuación), gestiona el proceso de investigación, determina los conocimientos y habilidades necesarios para llevar a cabo la investigación y contrata expertos externos, si es necesario, sujeto a la aprobación de la Junta. **Error! Reference source not found.** Las consideraciones clave que el oficial de Denuncias tiene en cuenta al contratar expertos externos para las investigaciones son la experiencia, la independencia y la imparcialidad. Esos expertos tendrán requisitos específicos de confidencialidad.

- 4.3.4. Si la denuncia involucra al Funcionario de Denuncias o a un miembro de la Junta Directiva, no se permitirá que dicha(s) persona(s) participe(n) en la consideración e investigación o determinación de la reparación de dicha denuncia.
- 4.3.5. El Oficial de Reclamos se asegurará de que se identifiquen los reclamos sistémicos o recurrentes, y que se identifique y resuelva la causa de dichos reclamos. El Oficial de Denuncias también presentará regularmente a la Junta cualquier lección aprendida, así como las acciones implementadas para evitar/limitar las Denuncias en el futuro.

4.4. Investigación de la(s) denuncia(s)

- 4.4.1. El Oficial de Denuncias deberá (o delegar a una parte apropiada para) investigar la denuncia.
- 4.4.2. La investigación analizará los motivos de cada denuncia a través de una visión imparcial e independiente de la denuncia planteada por el denunciante con el fin de llegar a una evaluación objetiva del problema con un recuento de todos los hechos conocidos y una evaluación de cómo se debe dar seguimiento al asunto., incluso si se considera apropiado el enjuiciamiento penal u otras sanciones.
- 4.4.3. Si la Junta determina que es necesario, el Fondo iniciará acciones judiciales y/o aplicará otras sanciones contra las personas o entidades sospechosas de irregularidades financieras.

4.5. Respuesta a la denuncia

- 4.5.1. La Persona de contacto responderá al reclamante por escrito a más tardar dos meses después de la recepción de la denuncia de conformidad con el párrafo 4.1.1.**Error! Reference source not found.**
- 4.5.2. La respuesta deberá contener cualquier información u opinión requerida que el Oficial de Denuncias determine que es útil para atender la denuncia. El contenido de la respuesta será conforme a los Estatutos Sociales del Fondo y al principio general de transparencia informativa.
- 4.5.3. Si el reclamante no recibe una respuesta o recibe una respuesta insatisfactoria de la Persona de Contacto, el reclamante tiene derecho a solicitar una respuesta, o una respuesta más detallada, del Oficial de Denuncias presentando esa solicitud de la misma manera establecida en el párrafo 4.1..1.**Error! Reference source not found.**
- 4.5.4. El Oficial de Reclamaciones responderá a la solicitud establecida en el apartado 4.5.3 en el plazo de un mes desde su recepción.**Error! Reference source not found.** Si el querellante no recibe respuesta o recibe una respuesta insatisfactoria del Oficial de Denuncias, el querellante podrá referir la solicitud directamente a la atención de la Junta, en la misma forma establecida en el numeral 4.1.1.**Error! Reference source not found.** En este caso, la Persona de Contacto será responsable de asegurar que la denuncia sea recibida por la Junta.
- 4.5.5. Los denunciantes que han revelado su identidad al presentar sus denuncias han dado su consentimiento expreso:
 - recibir notificaciones sobre el estado de las investigaciones;
 - ser contactado por la Persona de Contacto, el Oficial de Denuncias y/o cualquier miembro de la Junta, en caso de que se requiera más información; y
 - para recibir una respuesta a la denuncia.

5. INFORMES Y MANTENIMIENTO DE REGISTROS

- 5.1. El Oficial de Denuncias informará cualquier denuncia recibida a la Junta en la próxima reunión de la Junta.
- 5.2. Todos los registros de Denuncias serán mantenidos por el Oficial de Denuncias en el registro de Denuncias del Fondo (el "Registro de Denuncias"), anónimos en la medida necesaria, y se conservarán por un período mínimo de 5 años. Cualquier información recibida y los informes relacionados se mantendrán confidenciales en la medida de lo posible. Los intereses de confidencialidad se equilibrarán con la necesidad de realizar una investigación Adecuada. Está prohibido compartir el Registro de Denuncias y/o información en relación con las Denuncias con personas que no estén involucradas en la investigación o gestión del procedimiento de Denuncias.
- 5.3. El Oficial de Reclamos es responsable de mantener el Registro de Reclamos y los informes de reclamos del Fondo, los cuales deben prepararse utilizando la plantilla adjunta como (cada uno, un "Informe de Reclamos"). El propósito del Registro de Denuncias y el Informe de Denuncias (consulte la plantilla de informe que figura en el Anexo 1) es mantener un registro de toda la información útil para lograr un buen seguimiento de las Denuncias.
- 5.4. En la primera reunión de la Junta cada año calendario, el Oficial de Denuncias presentará un Informe de Denuncias a la Junta Directiva con un análisis de la actividad de Denuncias del año anterior. El Oficial de Denuncias presentará a la Junta los detalles (o cualquier actualización) sobre cualquier denuncia recibida desde la reunión anterior de la Junta. Se presentará Informe de Denuncias nulas si el Fondo no ha recibido ninguna denuncia durante el año anterior.

6. DENUNCIA

Las disposiciones relativas a la denuncia de irregularidades por parte de las partes interesadas, incluidas las organizaciones de la sociedad civil, se establecen en el Código de Conducta del Fondo. Al elegir si informar según las disposiciones sobre denunciadores o esta Política, se debe considerar lo siguiente:

- 6.1. Las disposiciones sobre denunciadores generalmente benefician a cualquier parte interesada que puede o no verse directamente afectada por el problema que plantean.
- 6.2. Los informes de denunciadores son generalmente anónimos de forma predeterminada, a menos que el denunciante se ofrezca como voluntario para revelar su identidad. El anonimato de los denunciadores también significa que los denunciadores no recibirán ningún aviso de reconocimiento por parte del Fondo ni ninguna otra consulta de investigación de seguimiento o informes relacionados con el problema.
- 6.3. Esta Póliza es generalmente para el beneficio de las personas que, a su vez, han sido tratadas incorrectamente o que han sido tratadas de manera deficiente.
- 6.4. Los denunciadores en virtud de esta Política pueden optar por permanecer en el anonimato cuando presenten denuncias en virtud de esta Política, o solicitar la eliminación de sus datos personales en cualquier momento. Tenga en cuenta

que si el denunciante elige permanecer en el anonimato o volverse anónimo, dicho denunciante no recibirá, o ya no podrá recibir, ningún aviso de reconocimiento por parte del Fondo ni ninguna otra consulta de investigación de seguimiento o informes relacionados con el problema en cuestión..

7. GESTIÓN DE DENUNCIAS Y SOLUCIÓN POR PARTE DE LOS PRESTATARIOS DEL FONDO

- 7.1. Sin perjuicio de las disposiciones establecidas en esta Política, el Fondo también requiere que sus prestatarios (cada uno, un "Prestatario") diseñen e implementen mecanismos de denuncia y procesos de remediación efectivos para salvaguardar a los grupos vulnerables y para recibir y facilitar la resolución de las inquietudes y agravios de las partes interesadas del Prestatario, que también podrían ser partes interesadas del Fondo.
- 7.2. El mecanismo, proceso o procedimiento de Denuncias de cada Prestatario debe abordar las inquietudes de manera rápida y eficaz, utilizando un proceso comprensible y transparente que sea culturalmente apropiado y de fácil acceso para todos los segmentos de las comunidades afectadas, sin costo ni retribución.
- 7.3. El mecanismo no debe impedir el acceso a otros recursos judiciales o administrativos que puedan estar disponibles en virtud de la ley o a través de los procedimientos de arbitraje existentes, ni debe sustituir a los mecanismos de denuncia previstos en los convenios colectivos.
- 7.4. Las Denuncias deben ser reconocidas y registradas por el Prestatario correspondiente, independientemente de si se recibieron por escrito o verbalmente. El denunciante debe recibir un acuse de recibo de la denuncia dentro de un plazo prescrito y razonable, preferiblemente por escrito. La presentación de una denuncia no debe suponer ningún coste para el denunciante.
- 7.5. En general, el Prestatario debe permitir cierta flexibilidad y asegurarse de que las Denuncias no se desestimen por motivos de formalidad y/o procedimiento administrativo.
- 7.6. Cada Prestatario debe mantener una base de datos simple como un registro útil para administrar y monitorear las Denuncias. Una buena práctica es registrar todas las Denuncias, incluidas las recurrentes y las Denuncias que eventualmente serán descartadas como irrazonables.
- 7.7. Independientemente del establecimiento real de dicha base de datos, normalmente la documentación del Prestatario sobre las Denuncias debe realizar un seguimiento de:
 - 7.7.1. el nombre y los datos de contacto del denunciante, en su caso;
 - 7.7.2. la fecha y naturaleza de la denuncia;
 - 7.7.3. el nombre del personal técnico o entidad encargada de atender la denuncia, en su caso;
 - 7.7.4. cualquier acción de seguimiento tomada;

- 7.7.5. la resolución propuesta de la denuncia;
 - 7.7.6. cómo y cuándo se comunicaron al reclamante las decisiones pertinentes del proyecto;
 - 7.7.7. si se han tomado medidas de gestión a más largo plazo para evitar la repetición de Denuncias similares en el futuro, si corresponde
- 7.8. El siguiente marco de tiempo indicativo se puede utilizar como guía para la mayoría de los proyectos, tanto para los reclamos de los trabajadores como para las comunidades:
- 7.8.1. acuse de recibo por escrito de la denuncia dentro de los 7 días siguientes a la recepción; y
 - 7.8.2. propuesta de resolución dentro de los 30 días siguientes a su recepción.
- 7.9. Los Prestatarios informarán al Fondo de cualquier inquietud de las partes interesadas relacionada con un proyecto/Prestatario específico de manera oportuna.
- 7.10. Si el reclamante no recibe una respuesta, o recibe una respuesta insatisfactoria de un Prestatario dentro del plazo establecido en el párrafo 7.8, el reclamante tiene derecho a dirigir la denuncia al Oficial de Reclamos de la misma manera establecida en el párrafo 4.1.1. y se aplicará el procedimiento establecido en el apartado 4.**Error! Reference source not found.****Error! Reference source not found.****Error! Reference source not found.**



Anexo 1

MODELO DE INFORME DE RECLAMACIONES

| Stichting andgreen.fund – INFORME DE QUEJAS | | | | | | |
|---|-----------------------|---------------------|------------|---|-------------------------------|---------------------|
| Periodo de referencia: de ____ a ____ | | | | Número total de reclamaciones recibidas durante el periodo: | | |
| QUERRELLA NÚM. | FECHA DE PRESENTACIÓN | FECHA DE RESOLUCIÓN | RECLAMANTE | TEMA | SOLUCIÓN / MEJORA DE PROCESOS | PERSONA RESPONSABLE |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |

Fecha del informe:

Firmado por:

Cargo: Responsable de reclamaciones