

Política del mecanismo de reclamaciones del KfW Banco de Desarrollo

1 de julio de 2026 // KfW Banco de Desarrollo, Oficina Central de Reclamaciones

Contenido

I. Lista de abreviaturas	2
II. Glosario	3
III. Introducción	5
3.1 Aplicabilidad	5
3.2 Información de contexto	5
3.3 Principios rectores	5
3.4 Publicación de informes	5
3.5 Confidencialidad, secreto bancario y protección de datos	6
IV. La Oficina Central de Reclamaciones del KfW Banco de Desarrollo	6
4.1 Mandato, alcance y funciones de la Oficina Central de Reclamaciones	6
4.2 Marco institucional y gobernanza	7
V. Admisibilidad	8
5.1 Criterios generales para presentar una reclamación	8
5.2 Requisitos de admisibilidad	9
5.3 Reclamaciones inadmisibles	10
VI. Tramitación de las reclamaciones	10
6.1 Confirmación de recepción	10
6.2 Evaluación de admisibilidad	10
6.3 Evaluación preliminar	11
7.1 Resolución Previa	11
7.2 Resolución de Conflictos	12
7.3 Revisión de Cumplimiento	13
VIII. El mecanismo de reclamaciones como fuente de aprendizaje continuo	14
8.1 Asesoría y fomento del aprendizaje institucional	14
8.2 Fortalecimiento de las normas ambientales, sociales y de derechos humanos	14
8.3 Difusión	15
IX. Protección de los reclamantes	15
X. Revisión y ajustes periódicos del Mecanismo de Reclamaciones	16

I. Lista de abreviaturas

BMZ	Ministerio Federal Alemán de Cooperación Económica y Desarrollo
EHS	Medio ambiente, salud y seguridad
ESS	Normas Ambientales y Sociales del Banco Mundial
IFC	Corporación Financiera Internacional (International Finance Corporation)
KfW	Kreditanstalt für Wiederaufbau
Normas de Desempeño de la IFC	Normas de Desempeño de la IFC
OIT	Organización Internacional del Trabajo
RGPD	Reglamento General de Protección de Datos
UNGP	Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las Empresas y los Derechos Humanos

II. Glosario

Comité de Dirección: El nivel directivo responsable de la gestión estratégica y operativa del KfW Banco de Desarrollo dentro del KfW.

Daño: Impactos adversos sobre los intereses jurídicos o los derechos protegidos por las Normas, que no sean insignificantes y que ya se hayan producido o, tras un examen razonable del caso concreto, sea razonablemente probable que se produzcan.

Día Hábil: Día laborable en la sede del KfW en Frankfurt am Main, Alemania.

Intermediario Financiero (IF): Persona jurídica o institución intermediaria que recibe fondos o garantías, o el beneficio de garantías, del KfW y, en su caso, de otros donantes, incluidos bancos o fondos de desarrollo nacionales y regionales y entidades de propósito especial, con el fin de transferirlos a clientes finales o intermedios o de conceder garantías. La intermediación financiera también incluye la provisión de fondos o garantías por parte de intermediarios financieros a otros intermediarios financieros.

KfW Banco de Desarrollo: el KfW, en lo que respecta al ámbito de actividad de la cooperación financiera en países en desarrollo y en transición.

Medidas Correctivas: Medidas destinadas a permitir la corrección de los Daños relacionados con los Proyectos. Incluyen la reparación, la indemnización, la rehabilitación u otras formas de compensación a nivel del Proyecto, recomendadas con arreglo a los procedimientos establecidos en la presente Política.

Normas: Todas las normas, principios, directrices, procedimientos y procesos pertinentes a los que se hace referencia en la Guía de Sostenibilidad del KfW Banco de Desarrollo y que establecen los requisitos ambientales, sociales y de derechos humanos aplicables a un proyecto. Si, en el marco del procedimiento de reclamaciones, se evalúa si el KfW Banco de Desarrollo ha cumplido las normas aplicables en relación con un proyecto, las normas aplicables al proyecto en cuestión en el momento de la celebración del contrato con el KfW deberán servir de base para dicha evaluación.

Oficina Central de Reclamaciones: Unidad del KfW Banco de Desarrollo responsable de gestionar las reclamaciones en materia ambiental, social y de derechos humanos.

Organización: Cualquier unidad, asociación o grupo en torno al cual la sociedad civil se organiza de forma voluntaria y representa a las personas afectadas. Entre las organizaciones se incluyen las organizaciones comunitarias, las organizaciones de la sociedad civil, las organizaciones no gubernamentales, las organizaciones indígenas o los sindicatos.

Plan de Acción: Plan destinado a abordar las conclusiones de la Revisión de Cumplimiento, elaborado por las Unidades Operativas del KfW Banco de Desarrollo en un plazo de 90 días hábiles a partir de la presentación del informe final de la Revisión de Cumplimiento y acordado con el Comité de Dirección.

Política de Sostenibilidad: La Directriz sobre Sostenibilidad del KfW Banco de Desarrollo en la versión vigente en el momento de la celebración del contrato. La Política de Sostenibilidad describe los principios y procedimientos para abordar los aspectos ambientales, sociales y climáticos en el contexto de la preparación y ejecución de los proyectos.

Proyecto: un Proyecto financiado o respaldado mediante garantías por el KfW Banco de Desarrollo en el marco de la cooperación financiera alemana, o llevado a cabo por cuenta de otras entidades adjudicadoras o socios financieros.

Reclamación Admisible: Reclamación que cumple los criterios de admisibilidad definidos en la presente Política.

Reclamación: Notificación por escrito de un Reclamante dirigida al KfW Banco de Desarrollo en relación con un Daño relacionado con un Proyecto. En casos excepcionales, una Reclamación también puede presentarse a través de otros medios de comunicación.

Reclamante: Las personas o grupos afectados por un Daño relacionado con un Proyecto y que, por lo tanto, presentan una Reclamación.

Represalias: Medidas adversas recomendadas, amenazadas o adoptadas (directa o indirectamente) contra una persona con el fin de silenciarla, impedir su interacción con la Oficina Central de Reclamaciones o impedir la presentación o la tramitación posterior de una Reclamación. Las posibles formas de Represalias pueden incluir el acoso, el intento de intimidación, el trato discriminatorio, la retención de Reclamaciones, poner en peligro los medios de subsistencia o la reputación, y las amenazas de violencia física, criminalización o detención.

Representante: Persona u organización autorizada por el Reclamante o los Reclamantes para ayudar a presentar una Reclamación ante el KfW Banco de Desarrollo. La autorización debe otorgarse por escrito.

Resolución de Conflictos: Procedimiento destinado a resolver el conflicto subyacente a una Reclamación mediante la participación de todas las partes pertinentes en un proceso consensuado.

Resolución Previa: Procedimiento mediante el cual se delega la tramitación de la Reclamación a la Unidad Operativa durante un período de tiempo limitado. El procedimiento ofrece la oportunidad de buscar una resolución oportuna con los Reclamantes y otras partes implicadas.

Revisión de Cumplimiento: Procedimiento en dos fases destinado a investigar: (i) si el KfW Banco de Desarrollo ha cumplido las normas aplicables al Proyecto en cuestión y respecto a las cuales se ha presentado la Reclamación; (ii) si se ha producido un Daño o existe una probabilidad razonable de que se produzca; y (iii) si el supuesto Daño está relacionado con el Proyecto. En su caso, el procedimiento dará lugar a recomendaciones de Medidas Correctivas.

Socio: La parte contratante del KfW responsable de la ejecución del Proyecto.

UNGP: Los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las Empresas y los Derechos Humanos, una norma global respaldada por el Consejo de Derechos Humanos de las Naciones Unidas para prevenir y subsanar las violaciones de los derechos humanos en el contexto de las operaciones empresariales.

Unidades Operativas: Empleados del KfW que participan en el diseño, la ejecución y la supervisión de la financiación por parte del KfW Banco de Desarrollo de los Proyectos ejecutados por el Socio. Las Unidades Operativas pueden estar formadas por diversos expertos, entre los que se incluyen gestores de cartera, expertos técnicos, expertos en materia ambiental y social, gestores de adquisiciones y otros especialistas.

III. Introducción

3.1 Aplicabilidad

La presente Política aplica a todos los proyectos financiados o respaldados mediante garantías por el KfW Banco de Desarrollo para cuyos contratos con el KfW se hayan formalizado tras la publicación de la presente Política y que incluyan una referencia a la misma.¹ El KfW Banco de Desarrollo se esforzará por aplicar también la presente Política a las Reclamaciones relativas a Proyectos para los que se haya formalizado un contrato con el KfW sin referencia a la presente Política.

3.2 Información de contexto

(1) De conformidad con su objetivo financiero, el KfW Banco de Desarrollo opera en países que se enfrentan a crisis, conflictos e inestabilidad política y en los que existen deficiencias en el respeto de los derechos humanos. Como institución financiera, la influencia del KfW Banco de Desarrollo sobre la situación general de los derechos humanos es limitada. No obstante, se realizan esfuerzos para explorar el potencial de los Proyectos a la hora de integrar las cuestiones relacionadas con los derechos humanos y para apoyar a los Socios en la aplicación de las normas internacionales.

(2) Con el fin de garantizar que los Proyectos se ejecuten de forma sostenible y tengan un impacto positivo en el bienestar social y el medio ambiente, se evalúan de forma exhaustiva y sistemática para asegurar su compatibilidad con las normas ambientales y sociales, así como con otros aspectos importantes de los impactos en el desarrollo. El cumplimiento de las Normas se acuerda contractualmente.

(3) La presente Política define el propósito, el alcance, los principios de funcionamiento y los procedimientos del Mecanismo de Reclamaciones del KfW Banco de Desarrollo. Los procesos descritos permiten a terceros presentar una Reclamación relativa a un Proyecto.

3.3 Principios rectores

(1) Con el fin de garantizar que los principios presentados en la declaración de política del KfW sobre derechos humanos se apliquen y salvaguarden adecuadamente en la práctica, el KfW Banco de Desarrollo vela por que todas las actividades y decisiones del Mecanismo de Reclamaciones se ajusten a dichos principios. Las Reclamaciones se tramitan de forma justa, transparente y responsable, respetando los principios de accesibilidad, imparcialidad y confidencialidad. Mediante la aplicación de estas normas, el KfW Banco de Desarrollo pretende no solo garantizar el cumplimiento de los derechos humanos, sino también contribuir activamente a su promoción y respeto con el fin de reforzar la confianza de las personas y comunidades afectadas.

(2) El Mecanismo de Reclamaciones, de conformidad con la declaración de política del KfW en materia de derechos humanos, se rige por los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las Empresas y los Derechos Humanos (UNGP) y otros instrumentos internacionales de derechos humanos, entre ellos la Declaración Universal de los Derechos Humanos, el Convenio Europeo de Derechos Humanos y las normas fundamentales del trabajo de la Organización Internacional del Trabajo (OIT). En particular, el Mecanismo de Reclamaciones tiene en cuenta los criterios de los Principios Rectores de las Naciones Unidas para los procedimientos extrajudiciales de resolución de reclamaciones, con el fin de garantizar que las reclamaciones se tramiten de forma justa y transparente.

(3) El Mecanismo de Reclamaciones se rige por las normas a las que se hace referencia en la Política de Sostenibilidad del KfW Banco de Desarrollo, que establece los requisitos ambientales, sociales y de derechos humanos aplicables a un proyecto.

3.4 Publicación de informes

Con el fin de garantizar la transparencia y la rendición de cuentas, la Oficina Central de Reclamaciones del KfW Banco de Desarrollo pondrá a disposición del público en su página web, en inglés y alemán, la siguiente información y documentación relativa a las Reclamaciones, teniendo en cuenta las obligaciones en materia de protección de datos y confidencialidad aplicables al KfW y tal y como se especifica con más detalle en la sección 3.5:

¹ Técnicamente, la cláusula se incorporará a todos los borradores de acuerdos elaborados tras la publicación. Se aplican excepciones en lo que respecta a algunos de los Socios multilaterales del KfW debido a la naturaleza específica de estas colaboraciones; su aplicabilidad se evaluará más a fondo hasta la primera revisión.

- a) El informe anual sobre Reclamaciones. El informe incluye un análisis de los motivos más habituales de las Reclamaciones, junto con las conclusiones extraídas y las medidas de mejora resultantes;
- b) Un registro de todas las Reclamaciones admisibles e inadmisibles;
- c) El resultado de la evaluación preliminar en relación con la decisión sobre la tramitación posterior de la Reclamación;
- d) El informe del procedimiento de Resolución de Conflictos, si todas las partes están de acuerdo con su publicación;
- e) El informe del procedimiento de Evaluación Inicial de Cumplimiento;
- f) El informe completo de la Revisión de Cumplimiento y, en su caso, el Plan de Acción asociado;
- g) Los informes anuales de monitoreo de los procedimientos de Resolución de Conflictos y de Revisión del Cumplimiento.

3.5 Confidencialidad, secreto bancario y protección de datos

- (1) El KfW está sujeto a la legislación aplicable y, en particular, a los requisitos legales en materia de protección de datos y secreto bancario. Esto significa que el KfW debe tratar de forma confidencial la información relacionada con los clientes y los datos personales. Los datos personales del Reclamante solo se compartirán con terceros una vez que el Reclamante haya prestado su consentimiento conforme a la ley.
- (2) Cualquier publicación de información o documentos en el marco del Mecanismo de Reclamaciones tendrá en cuenta las disposiciones legales aplicables y los acuerdos de confidencialidad con los Reclamantes y las demás partes implicadas, y se anonimizará si es necesario. Los datos personales relativos a personas físicas no se incluyen en los informes publicados.
- (3) Los principios de protección de datos del KfW Banco de Desarrollo pueden consultarse [aquí](#), en la página web del KfW Banco de Desarrollo.
- (4) La obligación de respetar la confidencialidad se extiende al período posterior a la conclusión del procedimiento de Reclamación. El KfW conserva los datos personales del Reclamante y de todas las personas físicas implicadas únicamente hasta que se haya cumplido la finalidad y ningún otro plazo de conservación aplicable impida su supresión.

IV. La Oficina Central de Reclamaciones del KfW Banco de Desarrollo

4.1 Mandato, alcance y funciones de la Oficina Central de Reclamaciones

El objetivo del Mecanismo de Reclamaciones es proteger y promover los derechos de las personas y comunidades afectadas, así como facilitar el acceso a medidas correctivas en caso de incumplimiento de las Normas y/o de Daños relacionados con el Proyecto. Proporciona una plataforma transparente y accesible para presentar Reclamaciones relacionadas con cuestiones ambientales, sociales y de derechos humanos, apoyando así la aplicación de las Normas.

(2) El Mecanismo de Reclamaciones lleva a cabo el proceso de tramitación de las Reclamaciones de conformidad con las disposiciones de la presente Política y se esfuerza por alcanzar una resolución oportuna con los Reclamantes y otras partes implicadas. Al mismo tiempo, la recepción y tramitación de las Reclamaciones tiene por objeto reforzar la rendición de cuentas del KfW Banco de Desarrollo ante las personas y comunidades afectadas y facilitar la mejora continua de los Proyectos. Además, el mecanismo fomenta el diálogo entre las partes implicadas para encontrar de forma colaborativa soluciones mutuamente aceptables y reforzar la confianza en los Proyectos.

(3) Se dispone de los siguientes tipos de procedimientos:

- a) Resolución Previa: La tramitación de la Reclamación se delega en la Unidad Operativa durante un período de tiempo limitado. El procedimiento ofrece la oportunidad de buscar una resolución rápida de las cuestiones planteadas en la Reclamación (véase la **sección 7.1 «Resolución Previa»**);
- b) Resolución de Conflictos: El objetivo de este procedimiento es resolver el conflicto subyacente a una Reclamación mediante un proceso consensuado en el que participen todas las partes pertinentes. El KfW Banco de Desarrollo y la Oficina Central de Reclamaciones desempeñan un papel de apoyo para garantizar un proceso justo, prestando la misma atención a todas las partes implicadas. El KfW Banco de Desarrollo también puede proporcionar apoyo logístico (véase la **sección 7.2, «Resolución de Conflictos»**);
- c) Revisión del Cumplimiento: Este procedimiento examina si el KfW Banco de Desarrollo ha cumplido las Normas aplicables a un Proyecto al que se refiere la Reclamación, si se ha producido un Daño o si existe una

probabilidad razonable de que se produzca, y si dicho Daño está vinculado al Proyecto; además, en su caso, formula recomendaciones sobre Medidas Correctivas (véase la **sección 7.3, «Revisión del Cumplimiento»**).

(4) Además, la Oficina Central de Reclamaciones desempeña las siguientes funciones:

- a) Asesoría y fomento del aprendizaje institucional: basándose en las evaluaciones de las Reclamaciones, la Oficina Central de Reclamaciones formula recomendaciones para la adaptación de las Normas aplicables del KfW Banco de Desarrollo (véanse las **secciones 8.1 «Asesoría y fomento del aprendizaje institucional»** y **8.2 «Fortalecimiento de las normas ambientales, sociales y de derechos humanos»**);
- b) Difusión: La Oficina Central de Reclamaciones fomenta el diálogo activo y la cooperación con las partes interesadas pertinentes para reflejar sus perspectivas y preocupaciones en el proceso de tramitación de las reclamaciones y promover una cultura de diálogo constructivo (véase la **sección 8.3 «Difusión»**).

(5) La Oficina Central de Reclamaciones mantendrá informados a los Reclamantes, Socios y otras partes implicadas, a las partes interesadas pertinentes, así como a las Unidades Operativas y a la administración, a lo largo de toda la tramitación de las Reclamaciones.

(6) La Oficina Central de Reclamaciones tiene acceso directo y sin restricciones a todo el personal pertinente del KfW y a todos los documentos del Proyecto que obran en poder del KfW Banco de Desarrollo en relación con su función de tramitación de Reclamaciones. La Unidad Operativa pertinente del KfW Banco de Desarrollo y cualquier consultor contratado por la Unidad Operativa están obligados a cooperar plenamente con la Oficina Central de Reclamaciones. Las Unidades Operativas prestarán apoyo a la Oficina Central de Reclamaciones en todos los aspectos de la colaboración con el Socio para permitir la tramitación de una Reclamación tal y como se establece en la presente Política.

(7) Además, la Oficina Central de Reclamaciones podrá, a su entera discreción, utilizar los siguientes métodos para determinar los hechos relacionados con una Reclamación:

- a) Examinar la información y los documentos disponibles;
- b) Ponerse en contacto con los Reclamantes, otras partes afectadas, el Socio, los funcionarios públicos y otras autoridades del país en el que se ubica el Proyecto, así como con representantes de organizaciones no gubernamentales locales e internacionales;
- c) Realizar visitas sobre el terreno relacionadas al Proyecto;
- d) Solicitar declaraciones escritas u orales sobre temas específicos a los Reclamantes, otras partes afectadas, los Socios, expertos independientes, funcionarios públicos u otros representantes públicos, empleados del KfW Banco de Desarrollo u organizaciones no gubernamentales locales o internacionales; y
- e) Se contratará a expertos independientes para que colaboren en la tramitación de los procesos de Reclamación tal y como se establece en la **sección VII. «Procedimiento de Reclamaciones»**, o para investigar cuestiones específicas relacionadas con una Reclamación. Los contratos se adjudican de conformidad con la normativa de contratación pública del KfW Banco de Desarrollo.

(8) En el ejercicio de su mandato, se espera que la Oficina Central de Reclamaciones emita un juicio imparcial a la hora de interpretar las Normas y su aplicación al Proyecto objeto de la Reclamación.

(9) La presentación de una Reclamación no conlleva automáticamente la suspensión de la tramitación de un Proyecto ni de los desembolsos de la financiación del mismo. No obstante, si, en cualquier momento durante la tramitación de una Reclamación, la Oficina Central de Reclamaciones considera que el apoyo continuado del KfW Banco de Desarrollo al Proyecto daría lugar a un Daño significativo adicional, la Oficina Central de Reclamaciones podrá emitir una recomendación de medidas de mitigación dirigida al KfW Banco de Desarrollo.

(10) El Mecanismo de Reclamaciones no es un mecanismo de ejecución jurídica, es decir, la Política no confiere a los Reclamantes el derecho a acudir a los tribunales. Los análisis, conclusiones o informes elaborados en el marco de los procesos de Reclamación no están destinados a ser utilizados en procedimientos judiciales o administrativos ni con el fin de atribuir responsabilidad jurídica.

4.2 Marco institucional y gobernanza

(1) La Oficina Central de Reclamaciones opera con independencia de las Unidades Operativas del KfW Banco de Desarrollo. Todas las tareas establecidas en la presente Política son llevadas a cabo de forma independiente por la Oficina Central de Reclamaciones. En particular, la Oficina Central de Reclamaciones no está sujeta a instrucciones de las Unidades Operativas a la hora de desempeñar las funciones enumeradas en la **sección 4.1 «Mandato, alcance y funciones de la Oficina Central de Reclamaciones»**. La interpretación de la presente Política por parte de la Oficina Central de Reclamaciones prevalece sobre cualquier interpretación realizada por cualquier Unidad Operativa.

(2) La Oficina Central de Reclamaciones forma parte de la Unidad de Evaluación independiente del KfW Banco de

Desarrollo. La Unidad de Evaluación depende del miembro responsable del Directorio del KfW y trabaja con independencia de las Unidades Operativas del KfW Banco de Desarrollo. La gestión de la Unidad de Evaluación esta encomendada a un miembro del personal de alto nivel, contratado externamente, con categoría del Director / la Directora.

(3) La Oficina Central de Reclamaciones depende y rinde cuentas al miembro responsable del Directorio. El miembro responsable del Directorio del KfW Banco de Desarrollo aprueba la presente Política y cualquier revisión futura. La Oficina Central de Reclamaciones presenta su informe anual al miembro responsable del Directorio. El miembro responsable del Directorio ejerce las funciones establecidas en la presente Política (véanse las secciones 7.3 (3), 7.3 (4c) y 8.1 (2)).

(4) Si bien la Oficina Central de Reclamaciones, en el desempeño de su labor, no está sujeta a las directrices del Comité de Dirección, tanto la Oficina Central de Reclamaciones como el Comité de Dirección colaborarán de forma activa y periódica para garantizar la correcta aplicación de la presente Política.

(5) El Directorio proporciona a la Oficina Central de Reclamaciones los recursos presupuestarios necesarios para ejecutar adecuadamente el mandato y las funciones establecidas en la presente Política. La Oficina Central de Reclamaciones presentará sus necesidades presupuestarias anuales al Comité de Dirección.

V. Admisibilidad

5.1 Criterios generales para presentar una reclamación

Direcciones:

(1) Las Reclamaciones pueden enviarse directamente a la Oficina Central de Reclamaciones utilizando los siguientes datos de contacto:

En línea: [Formulario de reclamación en alemán](#) (también disponible en [inglés](#))

Correo electrónico: FZ-Complaints@kfw.de

Correo postal:

Oficina Central de Reclamaciones

KfW Banco de Desarrollo

Palmengartenstrasse 5–9

60325 Frankfurt am Main, Alemania

(2) Las Reclamaciones también pueden presentarse en cualquiera de las oficinas nacionales del KfW Banco de Desarrollo. Las Reclamaciones presentadas en una oficina nacional del KfW Banco de Desarrollo deben dirigirse también a la Oficina Central de Reclamaciones. Los datos de contacto de las oficinas nacionales se encuentran aquí: <https://www.kfw-entwicklungsbank.de/Global/>

Las oficinas nacionales remiten la Reclamación a la Oficina Central de Reclamaciones de conformidad con los requisitos internos de protección de datos del KfW.

(3) Los Reclamantes pueden ponerse en contacto con la Oficina Central de Reclamaciones a través de la dirección de correo electrónico mencionada anteriormente o con la oficina nacional correspondiente del KfW Banco de Desarrollo para obtener información sobre los requisitos para presentar una Reclamación antes de hacerlo.

Formato e idioma:

(4) Las Reclamaciones, en principio, deben presentarse en formato de texto (correo electrónico, formulario de reclamación o por correo postal). Las personas con discapacidad (en particular, aquellas con discapacidad visual) y las personas analfabetas pueden registrar sus reclamaciones utilizando medios digitales accesibles. Siempre que sea posible con un esfuerzo razonable, estas Reclamaciones serán verificadas y acusadas de recibo por la Oficina Central de Reclamaciones. Los Reclamantes pueden ponerse en contacto con la Oficina Central de Reclamaciones para obtener información y orientación sobre cómo presentar una Reclamación.

(5) La Reclamación puede presentarse en cualquier idioma. Si la Reclamación se presenta en un idioma distinto del inglés o el alemán y el reclamante no puede proporcionar una traducción, la Oficina Central de Reclamaciones encargará una traducción. La tramitación de Reclamaciones en un idioma distinto del inglés o el alemán puede requerir más tiempo. Tras la presentación de una Reclamación, la comunicación se realizará en inglés o en alemán. Si los Reclamantes consideran imprescindible una traducción a un idioma oficial de su país de origen, la Oficina Central de Reclamaciones hará todo lo posible por facilitar la información y/o los documentos relacionados con la Reclamación en dicho idioma.

Información necesaria:

(6) Las Reclamaciones pueden ser presentadas por individuos o grupos afectados o por sus representantes legítimos. Los Reclamantes pueden elegir a una o varias personas u organizaciones para que los representen durante el proceso de Reclamación.

(7) Una Reclamación debe contener la siguiente información:

- a. Nombre e información de contacto del Reclamante;
- b. Detalles del Proyecto al que pueda estar vinculado el presunto Daño;
- c. Una descripción detallada del presunto Daño y de cómo se ve afectado el Reclamante;
- d. Poder de representación si un representante presenta la Reclamación en nombre del Reclamante o Reclamantes. Deben identificarse las partes en cuyo nombre se presenta la Reclamación;
- e. Declaración sobre si el KfW Banco de Desarrollo puede revelar la identidad de la persona u organización o si debe tratarla de forma confidencial.

(8) Si es posible, también debe facilitarse la siguiente información:

- a. Información relativa a las Normas pertinentes que presuntamente se han infringido;
- b. Información sobre si los Reclamantes han sufrido, o temen sufrir, algún tipo de represalia;
- c. Documentación relacionada con la Reclamación o que pueda aportar aclaraciones (por ejemplo, fotografías, grabaciones de vídeo, grabaciones de audio);
- d. Nombre del empleado del KfW Banco de Desarrollo con el que los Reclamantes ya se hayan puesto en contacto (si corresponde), junto con un resumen de las medidas previstas o ya adoptadas para resolver el conflicto (por ejemplo, el uso del mecanismo local de reclamos y/o de los procedimientos de resolución de conflictos).

5.2 Requisitos de admisibilidad

(1) Las reclamaciones serán admisibles si:

- a) están dirigidas al KfW Banco de Desarrollo;
- b) se refieran a un Proyecto;
- c) los Reclamantes afirman que han sufrido un Daño, o que existe una probabilidad razonable de que lo sufran, en relación con sus derechos o intereses legítimos protegidos por las Normas en el ámbito de las cuestiones ambientales y sociales y de los derechos humanos;
- d) los Reclamantes afirman que el supuesto Daño está relacionado con el Proyecto;
- e) sea plausible que el supuesto Daño esté vinculado al Proyecto; y
- f) la Reclamación no sea claramente infundada.

(2) Se podrán presentar Reclamaciones en relación con:

- Proyectos ya en curso para los que se haya firmado un acuerdo de financiación o un acuerdo relacionado con el KfW;
- Proyectos que aún se encuentran en fase de preparación y, por lo tanto, antes de la firma de cualquier acuerdo con el KfW; si bien cabe señalar que determinados aspectos de la presente Política, como la elección de los procedimientos o la publicación de informes en relación con la Reclamación, pueden no ser de aplicación en ausencia de un acuerdo firmado con el KfW que incluya una referencia a la presente Política;
- Reclamaciones relativas a Proyectos cuya inspección final se haya realizado hace no más de dos años.

(3) También podrán presentarse Reclamaciones en relación con un Proyecto en el que participe un Intermediario Financiero si el KfW Banco de Desarrollo apoya a dicho Intermediario con formas de financiación tales como préstamos, subvenciones, garantías, participaciones en fondos, financiación mediante capital propio y financiación directa e indirecta a través de socios financieros. Para que la Reclamación sea admisible, es necesario establecer una conexión entre el presunto Daño y la actividad de financiación (concesión de préstamos finales, etc.) del Intermediario Financiero, y que dicha actividad de financiación se encuentre dentro del ámbito de financiación del Proyecto tal y como lo define el KfW. Dado que el KfW no mantiene una relación contractual directa con los beneficiarios de los subproyectos de un Intermediario Financiero, su ámbito de influencia suele ser limitado.

5.3 Reclamaciones inadmisibles

(1) Las siguientes Reclamaciones no están cubiertas por el Mecanismo de Reclamaciones del KfW Banco de Desarrollo, sino que son tramitadas por otros departamentos del KfW:

- a) Reclamaciones relativas a los procesos de contratación: los Reclamantes pueden dirigir sus inquietudes a la persona de contacto de la entidad adjudicadora especificada en los pliegos de condiciones. Si la Oficina Central de Reclamaciones ha recibido dichas reclamaciones, estas serán remitidas;
- b) Reclamaciones relativas a fraude y/o corrupción o a infracciones de la Ley Bancaria alemana (KWG): en estos casos, puede contactarse con el sistema de denuncia de irregularidades del KfW en compliance@kfw.de o a través del Ombudsman del KfW. Si la Oficina Central de Reclamaciones ha recibido dichas reclamaciones, las remitirá;
- c) Reclamaciones de particulares relacionadas con las condiciones de trabajo y de empleo. La Oficina Central de Reclamaciones remite dichas Reclamaciones a la Unidad Operativa, salvo que haya motivos para suponer que los problemas planteados son de carácter estructural. En este último caso, las Reclamaciones son admisibles.

(2) Las siguientes Reclamaciones no están cubiertas por el Mecanismo de Reclamaciones del KfW Banco de Desarrollo:

- a) Las Reclamaciones relativas a decisiones de política empresarial, la selección de países socios, las directrices de concesión de préstamos u otros aspectos generales (por ejemplo, el modelo de negocio del KfW Banco de Desarrollo);
- b) Las Reclamaciones relacionadas con la consecución de los objetivos de política de desarrollo de un Proyecto;
- c) Las Reclamaciones que se refieran exclusivamente a los compromisos de un tercero que no sea parte contratante del KfW, o exclusivamente a la idoneidad de la aplicación de requisitos nacionales, o a los compromisos de un país en virtud del Derecho internacional o de contratos con terceros;
- d) Las Reclamaciones presentadas con el objetivo de obtener una ventaja competitiva o económica, o aquellas que sean excesivas, claramente frívolas o maliciosas;
- e) Las Reclamaciones relacionadas con un Proyecto cuya inspección final se remonte a más de dos años;
- f) Los Reclamantes hayan iniciado un procedimiento judicial contra el KfW en relación con el mismo objeto de la Reclamación o uno sustancialmente similar;
- g) Las Reclamaciones que sean idénticas en aspectos sustanciales a una Reclamación presentada anteriormente ante la Oficina Central de Reclamaciones, salvo que se justifiquen por nuevas pruebas claras y sustanciales o por circunstancias desconocidas en el momento de la Reclamación anterior;
- h) Las Reclamaciones anónimas. En estos casos, la Oficina Central de Reclamaciones preguntará la identidad del Reclamante para verificar que se ve afectado por el asunto en cuestión. La Oficina Central de Reclamaciones tratará dicha identidad de forma totalmente confidencial.

VI. Tramitación de las reclamaciones

6.1 Confirmación de recepción

(1) La Oficina Central de Reclamaciones envía un acuse de recibo a los Reclamantes en un plazo de cinco días hábiles a partir de la recepción de la Reclamación. Podrá ser necesario ampliar dicho plazo si:

- a) la Reclamación no se haya recibido directamente en la Oficina Central de Reclamaciones, o
- b) la Reclamación se presenta en un idioma distinto del alemán o el inglés.

(2) El acuse de recibo informa a los Reclamantes de que la Reclamación se encuentra actualmente en fase de evaluación de admisibilidad.

6.2 Evaluación de admisibilidad

(1) La Oficina Central de Reclamaciones evalúa la admisibilidad de la Reclamación basándose en los criterios especificados en la **sección V. «Admisibilidad»**. Al hacerlo, la Oficina Central de Reclamaciones puede, a su discreción, utilizar los métodos establecidos en la sección 4.1 (7).

(2) Si se han presentado varias Reclamaciones por parte de diferentes personas sobre el mismo objeto de Reclamación en el mismo Proyecto, la Oficina Central de Reclamaciones podrá agruparlas en una única Reclamación o tramitarlas

simultáneamente. En este caso, la Oficina Central de Reclamaciones informará a los Reclamantes al respecto.

(3) Si la Reclamación se refiere a un Proyecto cofinanciado por otros financiadores o en el que participan varios inversores, la Oficina Central de Reclamaciones informará a la oficina de reclamaciones correspondiente del cofinanciado o coinversor sobre la Reclamación y la evaluación de su admisibilidad. Si ya se ha presentado una Reclamación sustancialmente similar ante el cofinanciado o coinversor, la Oficina Central de Reclamaciones podrá cooperar con la oficina de reclamaciones correspondiente de conformidad con la presente Política. El objetivo de la cooperación es garantizar que las Reclamaciones se tramiten de manera eficiente, evitando al mismo tiempo la duplicación de procesos y enfoques por parte de las partes implicadas.

Los datos personales del Reclamante solo se comunicarán a los cofinanciadores con el consentimiento expreso del Reclamante.

(4) La Oficina Central de Reclamaciones suele tomar la decisión sobre la admisibilidad en un plazo de 10 días hábiles a partir de la recepción de toda la información necesaria. Este plazo podrá ampliarse si se requiere información adicional o si la Reclamación no se ha presentado en alemán o en inglés.

(5) Los posibles resultados de la evaluación de admisibilidad por parte de la Oficina Central de Reclamaciones son los siguientes:

a) Si la Reclamación se declara admisible, la Oficina Central de Reclamaciones la registra y la publica en el registro de reclamaciones de su página web.

b) Si no se puede determinar de forma definitiva la admisibilidad de la Reclamación debido a la falta de la información requerida, la Oficina Central de Reclamaciones podrá solicitar dicha información. Si la Oficina Central de Reclamaciones no recibe la información requerida de los Reclamantes en un plazo determinado, la tramitación de la Reclamación se suspenderá y la Reclamación no se registrará. La Oficina Central de Reclamaciones podrá reanudar la tramitación de una Reclamación en caso de que la información se facilite fuera de plazo.

c) Si la Reclamación se declara inadmisibile, la Oficina Central de Reclamaciones la registra y la publica en el registro de reclamaciones de su página web. La Oficina Central de Reclamaciones deberá comunicar al Reclamante los motivos de su decisión.

6.3 Evaluación preliminar

(1) El objetivo de la evaluación preliminar es permitir que la Oficina Central de Reclamaciones comprenda el asunto planteado en la Reclamación y garantizar que los Reclamantes entiendan las posibles opciones para la tramitación de la misma. La Oficina Central de Reclamaciones se pondrá en contacto con los Reclamantes para aclarar las distintas opciones de tramitación de la Reclamación. El objetivo de la evaluación preliminar es determinar el procedimiento para tramitar la Reclamación: Resolución Previa (véase la **sección 7.1, «Resolución Previa»**), Resolución de Conflictos (véase la **sección 7.2, «Resolución de Conflictos»**) o Revisión del Cumplimiento (véase la **sección 7.3, «Revisión del Cumplimiento»**).

(2) La decisión sobre qué procedimiento se aplicará la toma la Oficina Central de Reclamaciones, previa consulta con el Reclamante y de conformidad con las disposiciones establecidas en la presente Política. Si los puntos planteados en la Reclamación son de carácter sistémico, implican graves violaciones de los derechos humanos o están asociados a consecuencias potenciales o reales que van más allá del grupo de personas que suelen participar en un proceso de Resolución de Conflictos, resulta adecuado tramitarla mediante un procedimiento de Revisión del Cumplimiento. Para evitar retrasos innecesarios, la Oficina Central de Reclamaciones puede decidir no iniciar un proceso de Resolución de Conflictos si parece improbable que las partes implicadas lleguen a un acuerdo para iniciar dicho proceso.

(3) La evaluación preliminar se completará, por regla general, en un plazo de 20 días hábiles. A continuación, se informará a todos los participantes sobre los siguientes pasos. La decisión sobre el procedimiento que se seguirá para la Reclamación se consignará en el registro de reclamaciones.

VII. Procedimientos de reclamación

7.1 Resolución Previa

(1) La Oficina Central de Reclamaciones tiene la opción de delegar la tramitación de la reclamación a la Unidad Operativa del KfW Banco de Desarrollo durante un período de hasta 90 días hábiles. La Resolución Previa ofrece a la Unidad Operativa la oportunidad de comunicarse directamente con el Reclamante y de buscar una resolución oportuna en consulta con las partes implicadas. En casos excepcionales, si la resolución de una Reclamación es razonablemente

probable (lo que incluye la plena implementación de las medidas) pero supera el plazo de 90 días hábiles, dicho plazo podrá ampliarse a 180 días hábiles. La Oficina Central de Reclamaciones solo podrá remitir una Reclamación al proceso de Resolución Previa con el consentimiento del Reclamante y de la Unidad Operativa.

(2) A fin de evaluar si es adecuado que la Unidad Operativa tramite la Reclamación en el marco de un procedimiento de Resolución Previa, la Oficina Central de Reclamaciones tendrá en cuenta, entre otras, las siguientes consideraciones:

- a) la probabilidad de que la Reclamación tenga una resolución oportuna;
- b) la fecha de finalización del Proyecto acordada contractualmente;
- c) el riesgo de Represalias y retaliación contra los Reclamantes;
- d) la gravedad del presunto Daño.

(3) La Oficina Central de Reclamaciones podrá dar por concluido el procedimiento de Resolución Previa en cualquier momento si no se observan avances hacia la resolución de la Reclamación. Las Unidades Operativas y el Reclamante podrán dar por concluido el procedimiento en cualquier momento enviando una solicitud por escrito a la Oficina Central de Reclamaciones. Los Reclamantes podrán entonces solicitar que se proceda mediante un procedimiento diferente.

(4) La Oficina Central de Reclamaciones sigue supervisando de cerca la Reclamación durante su tramitación en el procedimiento de Resolución Previa. Se prevé que la Unidad Operativa facilite información a la Oficina Central de Reclamaciones sobre el estado de tramitación de la Reclamación y las medidas adoptadas para resolverla en un plazo de 45 días hábiles a partir de la remisión de la Reclamación al procedimiento de Resolución Previa.

(5) Si, en opinión de la Oficina Central de Reclamaciones y del Reclamante, la Reclamación no se resuelve adecuadamente en el plazo acordado, la tramitación de la Reclamación continuará, por lo general, en una Revisión de Cumplimiento.

(6) La decisión de remitir una Reclamación a la Resolución Previa se registrará en el registro de reclamaciones. Las Reclamaciones resueltas satisfactoriamente durante la Resolución Previa se registrarán como cerradas en el registro de reclamaciones. En los demás casos, se indicará si la Reclamación seguirá su curso en un procedimiento diferente.

7.2 Resolución de Conflictos

(1) El procedimiento de Resolución de Conflictos requiere el consentimiento de todas las partes implicadas.

(2) La Resolución de Conflictos es un proceso cooperativo y flexible diseñado para ayudar a las partes implicadas a desarrollar una solución eficaz a las preocupaciones planteadas por los Reclamantes. Se hace especial hincapié en tener en cuenta los intereses del Reclamante y los de las demás partes implicadas para alcanzar una solución mutuamente aceptable. La Resolución de Conflictos no atribuye culpa ni infracciones.

(3) El objetivo del procedimiento es:

- a) posibilitar y facilitar el diálogo entre las personas o grupos de personas afectados por el Daño y quienes participan en el Proyecto;
- b) encontrar soluciones aceptables para todas las partes implicadas en el procedimiento; y
- c) cuando proceda, facilitar la celebración de acuerdos entre las partes implicadas en el procedimiento.

(4) El procedimiento puede consistir en: (i) el intercambio de información entre todas las partes implicadas, (ii) un diálogo con el asesoramiento de la Oficina Central de Reclamaciones o (iii) la mediación a través de un organismo neutral reconocido por todas las partes implicadas.

(5) La Resolución de Conflictos se lleva a cabo en un proceso de dos fases:

a) En primer lugar, las partes implicadas deberán llegar a un acuerdo para proceder a la Resolución de Conflictos en un plazo de 40 días hábiles. Si no se alcanza un acuerdo en dicho plazo y los Reclamantes no retiran su Reclamación, esta se remitirá a la Revisión de Cumplimiento (véase **la sección 7.3, «Revisión de Cumplimiento»**).

b) Si las partes implicadas acuerdan proceder a la Resolución de Conflictos, la Oficina Central de Reclamaciones establecerá, junto con las partes, un calendario adecuado para el procedimiento. La Oficina Central de Reclamaciones presta apoyo al procedimiento de Resolución de Conflictos con el objetivo de garantizar que todas las partes implicadas reciban la misma consideración en el marco de un proceso justo, así como de lograr una resolución eficiente y oportuna. Por lo general, el procedimiento deberá completarse en un plazo de 12 meses, aunque podrá prorrogarse hasta 18 meses. En circunstancias excepcionales y cuando exista una alta probabilidad de que se pueda alcanzar un acuerdo incluso más allá del plazo de 18 meses, la Oficina Central de Reclamaciones podrá consentir una nueva prórroga temporal del procedimiento.

(6) La Oficina Central de Reclamaciones da por concluido el procedimiento si:

a) se haya logrado un acuerdo mutuo y las medidas acordadas se hayan aplicado durante la fase de monitoreo correspondiente, a satisfacción de las partes implicadas.

- En caso de que la Resolución de Conflictos dé lugar a un acuerdo entre las partes implicadas, este deberá documentarse por escrito. El acuerdo escrito deberá ser específico en cuanto a los objetivos, el tipo, los requisitos, las funciones y las responsabilidades para el monitoreo de los avances logrados. Los acuerdos deberán comunicarse a todas las partes implicadas, así como a la Oficina Central de Reclamaciones.
- La Oficina Central de Reclamaciones monitoreará la aplicación de dicho acuerdo. La duración del monitoreo se determina caso por caso, pero, por lo general, no debe exceder los tres años.

b) la Oficina Central de Reclamaciones determine que no es posible avanzar en el procedimiento. En tal caso, la Oficina Central de Reclamaciones comunicará por escrito a todas las partes implicadas su decisión de dar por concluido el procedimiento de Resolución de Conflictos. Si el procedimiento no conduce a un acuerdo o si no se aplican las medidas acordadas, la Oficina Central de Reclamaciones podrá remitir la Reclamación a una Revisión de Cumplimiento, en la que se evaluará su admisibilidad para el procedimiento (véase la **sección 7.3, «Revisión de Cumplimiento»**).

(7) Independientemente del resultado del procedimiento, la Oficina Central de Reclamaciones elaborará un informe final. La Oficina Central de Reclamaciones compartirá el informe con las partes implicadas.

(8) Previo consentimiento de todas las partes implicadas, la Oficina Central de Reclamaciones publicará el informe final del procedimiento de Resolución de Conflictos en su página web.

7.3 Revisión de Cumplimiento

(1) Una Revisión de Cumplimiento consta de un enfoque en dos fases: (a) una Evaluación Inicial de Cumplimiento y (b) si procede, una Revisión completa de Cumplimiento.

(2) Solo se llevará a cabo una Revisión completa de Cumplimiento si la Evaluación Inicial de Cumplimiento determina que existen indicios de (A) incumplimiento de las Normas por parte del KfW Banco de Desarrollo y (B) Daños relacionados con el Proyecto. La Evaluación Inicial de Cumplimiento concluye con un informe que documenta si la Reclamación dará lugar a una Revisión de Cumplimiento completa, y se publicará en la página web de la Oficina Central de Reclamaciones. Si la Evaluación Inicial de Cumplimiento concluye que no debe llevarse a cabo una Revisión completa de Cumplimiento, se cerrará el procedimiento de Reclamación.

(3) También podrá iniciarse un procedimiento de Revisión de Cumplimiento —a falta de una Reclamación admisible— a) por iniciativa de la Oficina Central de Reclamaciones, b) a petición del Comité de Dirección o c) a petición del miembro responsable del Directorio del KfW. Dichos procedimientos de Revisión de Cumplimiento iniciados de oficio son especialmente aplicables, aunque no de forma exclusiva, a los casos en los que los Reclamantes sean reticentes a presentar una Reclamación por temor a Represalias.

(4) Si la Evaluación Inicial de Cumplimiento concluye que la Reclamación es apta para una Revisión completa de Cumplimiento, se adoptarán las siguientes medidas:

a) Implementación de la Revisión completa de Cumplimiento: El procedimiento examina si (i) el KfW Banco de Desarrollo, en relación con el Proyecto objeto de la Reclamación, ha cumplido con las Normas, (ii) se ha producido un Daño o es razonablemente probable que se produzca; y (iii) si dicho Daño está vinculado al Proyecto. La Oficina Central de Reclamaciones se esforzará por concluir la Revisión completa de Cumplimiento en un plazo razonable; no obstante, la duración dependerá de la complejidad del caso.

b) Informe de la Revisión de Cumplimiento: Una vez finalizada la Revisión completa de Cumplimiento, la Oficina Central de Reclamaciones elaborará un borrador del informe que contenga: (i) un resumen de la Reclamación y de las cuestiones planteadas; (ii) un resumen de la respuesta de la Unidad Operativa a las cuestiones planteadas; (iii) un resumen de las Normas y de los procedimientos o directrices con respecto a los cuales se evalúa el cumplimiento; (iv) los hallazgos de la Revisión completa de Cumplimiento en relación con los criterios expuestos anteriormente. Si procede, el informe final contendrá recomendaciones sobre Medidas Correctivas ante el Daño sufrido o que sea razonablemente probable que se produzca, cambios en las Normas y los procedimientos relacionados del KfW Banco de Desarrollo para minimizar el riesgo de cualquier incumplimiento y el Daño resultante en circunstancias similares en el futuro, así como recomendaciones sobre cómo el KfW Banco de Desarrollo puede cumplir con las Normas en relación al Proyecto. La Oficina Central de Reclamaciones remitirá el informe a las Unidades Operativas correspondientes y al Comité de Dirección, así como al Socio y a los Reclamantes, para que revisen los hechos y formulen comentarios durante un plazo de 20 días hábiles. La Oficina Central de Reclamaciones decidirá sobre la versión definitiva del informe.

Si un informe de la Revisión de Cumplimiento constata un Daño relacionado con el Proyecto, pero no se

detectan incumplimientos de las Normas por parte del KfW Banco de Desarrollo, el informe podrá incluir recomendaciones de Medidas Correctivas sobre cómo debe abordarse dicho Daño. La implementación de las Medidas Correctivas será supervisada por las Unidades Operativas pertinentes.

c) Elaboración de un Plan de Acción: Si la Revisión de Cumplimiento constata incumplimientos de las Normas por parte del KfW Banco de Desarrollo y Daños vinculados al Proyecto, la Unidad Operativa responsable elaborará un Plan de Acción en un plazo de 90 días hábiles a partir de la publicación del informe de la Revisión de Cumplimiento. El Plan de Acción incluirá:

- I. Medidas para adaptar las Normas y los procedimientos relacionados del KfW Banco de Desarrollo con el fin de minimizar el riesgo de cualquier incumplimiento y del Daño resultante en circunstancias similares en el futuro;
- II. Medidas para que el KfW Banco de Desarrollo cumpla con las Normas en lo que respecta al Proyecto;
- III. Medidas Correctivas elaboradas en consulta con los Reclamantes y el Socio para hacer frente a los Daños que se hayan producido o que sea razonablemente probable que se produzcan;
- IV. Una estimación de los recursos financieros y humanos necesarios para la aplicación de las medidas enumeradas en los puntos I a III.

El Plan de Acción final se remite a la Oficina Central de Reclamaciones para que formule sus comentarios. A continuación, el Plan de Acción y los comentarios de la Oficina Central de Reclamaciones al respecto se remiten al Comité de Dirección. El Comité de Dirección aprueba el Plan de Acción. Si la Oficina Central de Reclamaciones considera que las medidas establecidas en el Plan de Acción son insuficientes, remitirá el Plan de Acción al miembro responsable del Directorio del KfW para que tome una sentencia final.

d) Monitoreo: Tras la aprobación del Plan de Acción, la Unidad Operativa correspondiente supervisa la aplicación de las medidas. La Unidad Operativa presenta informes semestrales de seguimiento a la Oficina Central de Reclamaciones, que sirven de base para el informe anual de monitoreo elaborado por dicha Oficina. Este informe se remitirá al Comité de Dirección para su conocimiento. En caso de que el avance en la aplicación del Plan de Acción sea insatisfactorio, es decir, si resulta insuficiente para resolver casos significativos de incumplimiento de las Normas, la Oficina Central de Reclamaciones podrá incluir sus hallazgos y formular recomendaciones adicionales al Comité de Dirección en su informe anual de monitoreo.

La Oficina Central de Reclamaciones podrá realizar visitas de terreno con fines de monitoreo.

(5) El informe de la Revisión de Cumplimiento, el Plan de Acción final y los informes anuales de monitoreo se publican en la página web de la Oficina Central de Reclamaciones.

VIII. El mecanismo de reclamaciones como fuente de aprendizaje continuo

8.1 Asesoría y fomento del aprendizaje institucional

(1) El Mecanismo de Reclamaciones sirve como instrumento para promover la responsabilidad y la rendición de cuentas institucionales. El reconocimiento y la tramitación sistemática de las Reclamaciones garantizan que el KfW Banco de Desarrollo cumpla y aplique sus compromisos en materia de derechos humanos y desarrollo sostenible.

(2) La Oficina Central de Reclamaciones asesorará al Comité de Dirección y al miembro responsable del Directorio del KfW sobre los retos comunes e interdepartamentales en los ámbitos del medio ambiente, los asuntos sociales y los derechos humanos que se deriven de los casos tramitados por la Oficina Central de Reclamaciones y de las mejores prácticas internacionales.

(3) La Oficina Central de Reclamaciones contribuye a reforzar los impactos positivos en materia social, ambiental y de derechos humanos de los Proyectos financiados por el KfW Banco de Desarrollo.

(4) La Oficina Central de Reclamaciones puede presentar comentarios sobre los borradores de Normas y procedimientos relacionados con cuestiones ambientales, sociales y de derechos humanos.

8.2 Fortalecimiento de las normas ambientales, sociales y de derechos humanos

El Mecanismo de Reclamaciones contribuye a la mejora continua de las normas ambientales, sociales y de derechos humanos en los Proyectos del KfW Banco de Desarrollo. Las Reclamaciones y la retroalimentación de las partes afectadas se analizan como parte del procedimiento de Reclamaciones para identificar deficiencias en el diseño, la

preparación y la implementación de los Proyectos, así como para desarrollar medidas adecuadas de mejora.

8.3 Difusión

- (1) La implementación efectiva del mandato de la Oficina Central de Reclamaciones depende de su capacidad para comunicarse de manera eficaz con las partes interesadas.
- (2) La Oficina Central de Reclamaciones se esfuerza por promover el conocimiento y la comprensión de su mandato, sus funciones y sus procedimientos entre los empleados del KfW Banco de Desarrollo y las partes interesadas externas. Las actividades de difusión en este contexto pueden incluir la cooperación con otras instituciones miembros de la Red IAM u otras organizaciones pertinentes.
- (3) Al llevar a cabo actividades de difusión externa, la Oficina Central de Reclamaciones respeta la confidencialidad de sus participantes.
- (4) A su discreción, la Oficina Central de Reclamaciones podrá ofrecer cursos de formación a los empleados del KfW Banco de Desarrollo y a las partes interesadas externas con el fin de familiarizarlos con el Mecanismo de Reclamaciones y con las Normas y procedimientos asociados. Las iniciativas de formación se adaptan a las necesidades de aprendizaje o de capacitación identificadas a través de los comentarios recibidos y las lecciones extraídas del trabajo con los casos

IX. Protección de los reclamantes

La capacidad de los Reclamantes y otras partes interesadas para participar de forma segura en el Mecanismo de Reclamaciones del KfW Banco de Desarrollo sin temor a Represalias es un requisito previo esencial para que la Oficina Central de Reclamaciones pueda cumplir su mandato. El KfW Banco de Desarrollo se toma muy en serio las Represalias o amenazas de represalias contra los Reclamantes o cualquier otra persona que colabore con la Oficina Central de Reclamaciones, y no tolera ninguna forma de Represalia, ya sea real o percibida.

La Oficina Central de Reclamaciones se compromete a evaluar, prevenir y abordar, en la medida de sus posibilidades, los riesgos de Represalias relacionados con sus procesos. En particular, la Oficina Central de Reclamaciones se toma muy en serio la seguridad de los Reclamantes y de otras personas que participan en sus procesos y se esfuerza por responder de manera adecuada y oportuna a las amenazas o incidentes de Represalias. La Oficina Central de Reclamaciones reconoce, en particular, los riesgos a los que se enfrentan las poblaciones marginadas, como las mujeres, los niños y los jóvenes, las personas con discapacidad y los pueblos indígenas.

La Oficina Central de Reclamaciones identificará el riesgo de Represalias y determinará las respuestas adecuadas en caso de que se produzcan Represalias en la implementación de su mandato. En concreto, la Oficina Central de Reclamaciones se esforzará por:

- (a) Respetar las solicitudes de confidencialidad y proteger las identidades, manteniendo la confidencialidad de la información que pudiera conducir, directa o indirectamente, a la identificación de las personas;
- (b) Obtener el consentimiento informado de las personas afectadas antes de tomar medidas contra las Represalias;
- (c) Evaluar el riesgo contextual de Represalias cuando haya indicios de que dicho riesgo sea elevado en el contexto de una denuncia concreta, consultando a las Unidades Operativas según sea necesario;
- (d) Identificar medidas preventivas adaptadas al contexto del país y del caso concreto, en consulta con los Reclamantes y sus representantes (si los hubiera) y con las Unidades Operativas;
- (e) Colaborar estrechamente con las personas afectadas para planificar respuestas adecuadas a las Represalias, especialmente cuando existan preocupaciones en materia de seguridad;
- (f) Solicitar a las Unidades Operativas y al Socio que adopten medidas viables, oportunas y adecuadas para prevenir o reducir el riesgo de Represalias y/o para subsanar el Daño derivado de casos concretos de Represalias.

Si bien la Oficina Central de Reclamaciones ejecutará su mandato de manera que se maximice su capacidad para responder adecuadamente a las Represalias, ni la Oficina Central de Reclamaciones ni el KfW Banco de Desarrollo son organismos encargados de hacer cumplir la ley ni de protección. No tienen la capacidad directa de proteger físicamente ni de salvaguardar de ningún otro modo a los Reclamantes u otras personas afectadas de las consecuencias de dirigirse a la Oficina Central de Reclamaciones. Ni la Oficina Central de Reclamaciones ni el KfW Banco de Desarrollo pueden sustituir a los órganos judiciales nacionales o internacionales, a los servicios de protección ni a los organismos encargados de hacer cumplir la ley cuyas funciones incluyan la protección pública.

X. Revisión y ajustes periódicos del Mecanismo de Reclamaciones

(1) La Oficina Central de Reclamaciones llevará a cabo una revisión exhaustiva del Mecanismo de Reclamaciones y de sus procesos cada cinco años.

(2) En función de los resultados de la revisión, se introducirán los ajustes necesarios en la presente Política para garantizar que el Mecanismo de Reclamaciones cumpla con los requisitos y normas pertinentes.

NOTA: El presente documento es una traducción de la versión original en idioma inglés. En caso de divergencias, la versión en inglés prevalecerá.

Contacto

Grupo Bancario KfW
KfW Banco de Desarrollo
Palmengartenstrasse 5–9
60325 Frankfurt / Main, Germany

Phone +49 69 7431-0
info@kfw-entwicklungsbank.de
<http://www.kfw.de/>

Redacción

Oficina Central de Reclamaciones

Sujeto a cambios sin previo aviso

Frankfurt am Main, Julio de 2026