



## PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS EXTERNOS

### Marco general

Para FARN su relación con diversos actores de la sociedad civil, organizaciones, movimientos, asambleas, grupos, comunidades indígenas y locales, rurales, periurbanas y urbanas, donantes y otras partes interesadas es de suma importancia. FARN construye estas relaciones sobre la base de la confianza mutua y los valores compartidos.

No hay lugar en FARN para el fraude, la corrupción, la parcialidad, los conflictos de intereses, la discriminación, la agresión o el acoso sexual en sus programas, actividades e iniciativas.

Para alcanzar sus objetivos, exige a todas las personas que integran su staff, incluyendo voluntarios, pasantes y consultores, así como organizaciones asociadas en el marco de proyectos, el máximo nivel de integridad, con la debida firma de un Código de Conducta que explicita cuáles son los valores de FARN e instruye sobre las conductas aceptables e inaceptables.

FARN se compromete a proteger a las personas que deseen denunciar conductas indebidas o poco éticas por parte del trabajo de FARN (programas, proyectos, iniciativas, eventos), incluyendo personas de su staff, voluntarios, pasantes, consultores y organizaciones asociadas, o presuntos casos de fraude o corrupción a través de este procedimiento de reclamos externos.

Son prácticas inaceptables en FARN:

- Soborno, es decir, influir indebidamente en las acciones de otra parte ofreciéndole dinero, bienes o servicios, o dejándose influir en el propio juicio y acción aceptando dinero, bienes o servicios.
- Chantaje y extorsión, es decir, ejercer presión mediante amenazas para obligarlo a actuar de determinada manera y obtener así dinero u otro beneficio.
- Fraude, es decir, cualquier acto u omisión tendiente a tergiversar o defraudar mediante nombre supuesto, calidad simulada, falsos títulos, influencia mentida, abuso de confianza o aparentando bienes, crédito, comisión, empresa o negación o valiéndose de cualquier otro ardid o engaño obligación.
- Abuso, robo, apropiación indebida, despilfarro o uso indebido de bienes o activos, ya sea cometido intencionalmente o mediante una indiferencia imprudente.

- Evasión fiscal, es decir, facilitar la evasión fiscal con fondos, bienes y servicios proporcionados y adquiridos a través de los programas, proyectos e iniciativas de FARN.
- Engaño, es decir, malversar dinero o bienes falsificando u omitiendo hechos en informes financieros, informes de actividades u otros documentos que den cuenta del uso de dinero y bienes.
- Inversiones poco éticas, es decir, invertir fondos proporcionados por y adquiridos a través de los programas, proyectos e iniciativas de FARN en negocios o actividades que entren en conflicto con los objetivos, intereses o imagen pública de FARN.
- Colusión, es decir, trabajar junto con otra parte para influir indebidamente en las acciones de FARN o de otros, o para lograr un propósito indebido.
- Cualquier forma de discriminación, agresión, acoso sexual u otro tipo de acoso son inaceptables y deben evitarse. Esto incluye: cualquier forma de discriminación por edad, etnia, clase social, religión, creencias, sexo, orientación sexual, identidad de género, salud, capacidad u otra condición; agresión, menosprecio, calumnia u otras formas de intimidación; acoso físico, verbal, sexual o no sexual incluida la intimidación (ejemplos de conducta inapropiada incluyen, pero no se limitan a contacto físico no deseado, uso de palabras que degraden, estigmaticen e intimiden, o gestos o comentarios ofensivos de naturaleza no sexual).

FARN se compromete a evaluar la eficacia de este procedimiento de resolución de reclamos externos periódicamente e identificar las eventuales necesidades de mejora.

### **Quién puede presentar un reclamo**

Cualquier parte afectada por el trabajo de FARN (programas, proyectos, iniciativas, eventos), incluyendo personas de su staff, voluntarios, pasantes, consultores y organizaciones asociadas, o que tenga un presunto caso de fraude o corrupción para denunciar puede presentar un reclamo.

Se considera una “parte afectada” a cualquier comunidad, organización formal o informal, grupo (dos personas o más) o persona individual.

Una persona del staff de FARN que desee presentar un reclamo sobre otra persona que no integra la fundación u otra organización puede hacerlo de conformidad con este procedimiento. Una persona del staff de FARN que desee presentar un reclamo sobre otra persona del staff de FARN deberá hacerlo de conformidad con el procedimiento interno de reclamos, y no con este procedimiento.

No se aceptarán reclamos presentados de forma anónima, aunque sí se podrá solicitar que el reclamo sea tratado en condiciones de confidencialidad. El tratamiento confidencial puede limitar la capacidad para dar una respuesta satisfactoria a los

reclamos; en caso de que la confidencialidad esté obstaculizando el proceso, se informará de ello a la persona reclamante.

### **Cómo presentar un reclamo**

Si se tiene algún reclamo, se solicita comunicarlo prioritariamente enviando un email a la casilla [reclamosFARN@farn.org.ar](mailto:reclamosFARN@farn.org.ar) con el asunto "Presentación de reclamo externo". También puede enviarse por carta a: Fundación Ambiente y Recursos Naturales, calle Tacuarí 32, piso 10 (1071), Ciudad de Buenos Aires, Argentina.

El reclamo deberá incluir la siguiente información:

- Nombre, apellido y datos de contacto del/la reclamante, incluyendo número de teléfono fijo y/o móvil, correo electrónico, así como prueba válida de su representación si hace el reclamo en nombre de una organización, grupo o comunidad;
- Una descripción breve y clara del reclamo y de los motivos en que se basa;
- La fecha o fechas en que se produjo la conducta en cuestión;
- La firma y la fecha de la firma del/la reclamante (en el caso de una denuncia enviada por carta);
- El daño que está produciendo o podría producirse;
- Cualquier otra información o documento que sean pertinentes;
- De corresponder, las eventuales medidas adoptadas hasta la fecha para resolver el problema, incluidos los contactos con FARN, y explicaciones razonablemente detalladas de por qué estas etapas no han proporcionado una solución satisfactoria;
- Si se ha solicitado un tratamiento confidencial (indicando el por qué).

### **¿Qué solicitudes no son admisibles?**

No son admisibles:

- Reclamos con respecto a acciones u omisiones que sean responsabilidad de partes distintas de FARN en el contexto de su trabajo;
- Reclamos que se relacionen con las leyes, políticas y reglamentos del país, a menos que esto se relacione directamente con la obligación de FARN de cumplir sus principios, normas y procedimientos organizacionales;
- Reclamos sobre asuntos internos de FARN, tales como finanzas, recursos humanos y administración;
- Reclamos presentados por la misma persona, organización o grupo reclamante sobre asuntos que haya sometido al mecanismo de reclamos con anterioridad, a menos que se aporten nuevas pruebas.

### **Proceso de consideración de reclamos**

El mecanismo de reclamos de FARN consistirá de los siguientes pasos:

1. Dar acuse de recibo, y, en un plazo de quince días hábiles, evaluar la admisibilidad del reclamo y proporcionar una respuesta en cuanto a si es o no admisible, de acuerdo con los criterios arriba indicados.
2. Si el reclamo es admisible, el equipo de reclamos de FARN, compuesto de la persona a cargo de la dirección ejecutiva y tres personas más del staff de FARN, elaborará un plan y definirá un plazo para investigar el reclamo. El equipo luego comunicará esta información, incluyendo el nombre de una persona de contacto, a la parte afectada (con un plazo de quince días hábiles luego de que finalice el Paso 1).
3. Posteriormente, el equipo de reclamos investigará el asunto, con apoyo técnico, independiente y externo adicional según sea necesario. Según los resultados, el equipo trabajará con las partes afectadas para desarrollar e implementar un plan de acción y un cronograma de pasos necesarios para resolver cualquier problema identificado.
4. Se documentará y comunicará un resumen del reclamo planteado, las acciones desarrolladas, el plan de seguimiento y el plazo para su finalización según lo acordado entre las partes. El equipo de reclamos de FARN proporcionará el apoyo necesario para dilucidar, evaluar y resolver las cuestiones planteadas, según sea necesario, incluyendo, si corresponde, la participación de especialistas.

### **Mediación y resolución**

Si la persona reclamante está de acuerdo y fuera una opción válida, el equipo de reclamos de FARN puede recurrir a canalizar el reclamo a través de una mediación. Si no hubiera acuerdo o si la mediación no fuera una vía adecuada para resolver el reclamo, por ejemplo, porque la supuesta conducta indebida se considera un delito penal en virtud de la legislación nacional o internacional, el reclamo se tramitará siguiendo este procedimiento externo de reclamación.

Si la mediación tiene éxito en la resolución del reclamo, las partes firmarán los términos de la resolución y una copia del informe de mediación les será entregada. El caso quedará cerrado y no se llevarán a cabo más investigaciones.

### **Monitoreo**

Los planes de acción acordados se establecerán en un calendario aplicable al seguimiento regular del procedimiento hasta la resolución del reclamo. El equipo de reclamos de FARN coordinará el monitoreo del estado de progreso de los planes de acción, hasta su íntegra finalización, reuniendo para ello a las partes involucradas y asesoría técnica en el marco de llamadas, reuniones u otras formas de comunicación.

Toda la documentación formal que resulte de este procedimiento se mantendrá archivada por FARN durante un periodo máximo de cinco años.

La naturaleza del reclamo y la forma en que se resolvió se incluirán en la memoria institucional que se vuelca en libro de Actas de FARN.

### **Falsedad del reclamo**

Si un reclamo fuera manifiestamente falso, si las pruebas aportadas han sido falsificadas o las pruebas aportadas falsificadas o intencionadamente engañosas, o si una denuncia se ha presentado con intención maliciosa de dañar la reputación de una persona u organización, FARN tomará medidas contra la persona reclamante.

### **Delitos penales**

Si el reclamo elevado fuera conducta indebida considerada delito penal en virtud de la legislación nacional o internacional, FARN procederá a realizar la denuncia ante la policía local. Primero se informará a quien reclama y se le pedirá su consentimiento antes de presentar la denuncia. Sin embargo, la decisión de presentar una denuncia no depende totalmente del consentimiento de quien elevó el reclamo, especialmente si la conducta indebida afecta a la propiedad de FARN o la seguridad y el bienestar de las personas de su staff.