

Preguntas frecuentes

Mecanismo de Atención a Quejas y Denuncias a nivel institucional (MAQ)

¿Qué es el MAQ?

El Mecanismo de Atención a Quejas y Denuncias (MAQ) es un componente fundamental para garantizar la participación efectiva de las personas, grupos, colectivos, organizaciones y comunidades durante toda la vida de un proyecto.

El MAQ permite la construcción de confianza entre las diferentes partes involucradas en una iniciativa y evita que pequeños desencuentros escalen y se transformen en grandes conflictos.

El propósito del MAQ a nivel institucional es brindar un procedimiento gratuito, accesible, incluyente y estructurado para recibir, evaluar y hacer recomendaciones para la resolución de las quejas y denuncias vinculadas con los proyectos que FMCN financia.

¿Qué es una queja?

Una queja es una expresión que denota disgusto o descontento sobre una situación específica.

¿Qué es una denuncia?

Una denuncia es una señalamiento o declaración sobre una situación que es considerada ilícita o inapropiada.

Quiero comunicar una queja o denuncia a FMCN, ¿a dónde me dirijo?

FMCN cuenta con múltiples canales de comunicación para la recepción de quejas o denuncias; elige la más conveniente para ti:

- Llamada telefónica:

Número fijo: 55 5611 9779

Número móvil: 55 3701 3801

- Correo electrónico:
denuncia@fmcn.org
- Correo tradicional:
Francisco Sosa # 102, Santa Catarina, C.P. 04010, Coyoacán, Ciudad de México

Quiero comunicar una queja o denuncia a FMCN, ¿debo llenar un formato específico?

Ningún formato es requerido para presentar una queja o denuncia. Para ser considerada por el MAQ a nivel institucional, la queja o denuncia debe contener la siguiente información:

- El nombre, dirección, número de teléfono, correo electrónico u otra información de contacto de la persona o las personas que presentan la queja o denuncia.
- Si la queja o denuncia se emite a través de un representante, éste debe incluir prueba escrita de que está facultado para representar a las personas o grupo de personas, comunidades u organizaciones en cuyo nombre actúa, así como proporcionar la identificación de la o las personas en cuyo nombre presenta la solicitud.
- Indicación clara y explícita si la o las personas solicitantes desean preservar la confidencialidad de su identidad y la justificación correspondiente, en su caso.
- El nombre, ubicación y naturaleza del proyecto, sub-proyecto o POA que ha causado o puede causar impactos adversos.
- Una breve explicación de la situación que se presenta.
- Una propuesta de cómo se podría resolver la queja o denuncia (si la hubiera, pero constituye un requisito opcional).
- Cualquier otra información que estime relevante, incluidos documentos, informes de los medios, fotografías, videos y grabaciones, que puedan ayudar o facilitar el procesamiento de la queja o denuncia por el MAQ a nivel institucional.

¿Puedo presentar una queja o denuncia anónima?

Para FMCN es muy importante conocerte y entablar un diálogo para entender la situación y resolverla. FMCN garantiza la confidencialidad sobre la comunicación y sobre tu identidad. Adicional, FMCN cuenta con una Política de protección a Denunciantes.

El anonimato es un criterio de no elegibilidad para FMCN.

¿Quién atiende mi queja o denuncia?

La Auditora Interna es la persona responsable de atender y dar seguimiento a una comunicación relacionada con una queja o denuncia.

¿En cuánto tiempo recibo respuesta de FMCN?

En cinco días hábiles FMCN confirma la recepción de comunicación relacionada con una queja o denuncia; así como, la elegibilidad o no elegibilidad de la misma.

El plazo para emitir resolución preliminar es de 20 días hábiles.

¿Qué es elegibilidad?

Elegibilidad es la comunicación que si acepta FMCN con calidad de queja o denuncia.

¿Quién puede presentar una queja o una denuncia ante FMCN?

- a. Personas o grupos de dos o más personas, comunidades u organizaciones que consideren haber sido o que puedan verse afectadas por los impactos adversos de un proyecto financiado por FMCN.
- b. El/La (los/las) representante(s) legítimamente autorizado/a(s), siempre que presente prueba escrita de que está facultado para representar a las personas o grupos de personas, comunidades u organizaciones en cuyo nombre actúa.
- c. Personas o entidades que ejecutan proyectos, sub-proyectos o POA financiados por FMCN.
- d. Las y los trabajadores vinculados a los proyectos, sub-proyectos o POA, independientemente de su cargo o antigüedad. De acuerdo a la Política de Protección a Denunciantes (ver Manual Organizacional), estos no recibirán ninguna represalia por su queja o denuncia.
- e. Personas que integren los comités vinculados con los proyectos.
- f. Personas que proveen servicios de consultoría o de bienes y servicios vinculados con los proyectos, sub-proyectos y POA.
- g. Personas colaboradoras de FMCN.



¿Qué tipo de quejas o denuncias puedo presentar ante FMCN?

Quejas o denuncias relacionadas con fraudes; actos de corrupción; incumplimiento al Código de Ética de FMCN; disputas por adquisiciones institucionales; inconformidades del personal de FMCN y; asuntos ambientales y sociales de un proyecto.

¿En qué casos mi queja o denuncia no es admisible?

Cuando la queja o denuncia está relacionada con alguna de las siguientes situaciones:

- a. el FMCN no es responsable del financiamiento del proyecto al que apela la queja o denuncia;
- b. los asuntos o temas específicos ya fueron revisados y concluidos por la línea de denuncia en otro proceso, a menos que la solicitud presente nueva información, material o evidencia que no estaba disponible en el momento en que se consideró previamente la queja o denuncia;
- c. carece de fundamento;
- d. busca obtener una ventaja competitiva;
- e. es presentada 24 meses posterior al cierre del proyecto, sub-proyecto o POA;
- f. es anónima.

¿Existe algún plazo para presentar una queja o denuncia?

En todo momento, FMCN agradece la presentación de una queja o denuncia.

Presentar una queja o denuncia 24 meses posteriores al cierre de un proyecto, sub-proyecto o POA es un criterio de no elegibilidad.

¿Tiene algún costo la atención que brinda FMCN cuando se presenta una queja o denuncia?

El uso del MAQ es sin costo alguno.

El propósito del MAQ a nivel institucional es brindar un procedimiento gratuito, accesible, incluyente y estructurado para recibir, evaluar y hacer recomendaciones para la resolución de las quejas y denuncias vinculadas con los proyectos que FMCN financia.