



MECANISMO DE RECLAMACIONES AMBIENTALES Y SOCIALES (MRAS)

TABLA DE CONTENIDO

I.	EL MRAS Y EL COMPROMISO DE CAF CON LA TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL	2
II.	SOBRE EL MRAS	4
II.1.	¿Qué buscamos con el MRAS?	5
II.2.	¿Cuál es su alcance?	5
II.3.	Conceptos clave	6
II.4.	Principios rectores	7
II.5.	Consideraciones generales	7
III.	PROCESO PARA LA PRESENTACIÓN DE UNA RECLAMACIÓN	8
III.1.	Quiénes pueden presentar una reclamación	9
III.2.	Medios para presentar una reclamación	9
III.3.	Requisitos previos a la presentación de una reclamación	9
III.4.	Contenido mínimo de una reclamación	10
III.5.	Exclusiones	11
IV.	GESTIÓN DE LAS RECLAMACIONES	12
IV.1.	Primera etapa	13
IV.2.	Segunda etapa	13
IV.3.	Tercera etapa	14
IV.4.	Consideraciones relacionadas con las reclamaciones sobre Violencia Basada en Género (VBC) y discriminación	20
V.	PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	21
VI.	GLOSARIO DE TÉRMINOS	23
VII.	ANEXOS	25
VII.1.	Medios para la presentación de una reclamación	26
VII.2.	Formato recomendado para la presentación de una reclamación	27

1

EL MRAS Y EL
COMPROMISO DE
CAF CON LA
TRANSPARENCIA
INSTITUCIONAL



EL MRAS Y EL COMPROMISO DE CAF POR LA TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

A través de la publicación de la Política de Acceso a la Información y de Transparencia Institucional (PAITI), CAF ratifica su compromiso de poner a disposición de los ciudadanos y grupos de interés que interactúan con ella, canales adecuados para acceder a la información de carácter público, y realizar a través de ellos una gestión comunicativa accesible y transparente para todos.

Con fundamento en los principios y enunciados de la PAITI, CAF decidió establecer el MRAS como uno de los instrumentos relevantes para la gestión integral de los riesgos ambientales y sociales asociados a sus operaciones.

El MRAS atenderá y gestionará las reclamaciones o preocupaciones de los individuos o las comunidades frente a los eventuales impactos negativos de las operaciones sobre ellos o sobre el medio ambiente, ayudará a velar por el adecuado desempeño ambiental y social de dichas operaciones y por el desarrollo de relaciones armoniosas y constructivas con las comunidades y grupos de interés. Servirá, además, como instrumento para proteger los derechos de las personas afectadas por una iniciativa de inversión, así como para prevenir y/o mitigar oportunamente el eventual escalamiento de las tensiones o conflictos sociales generados en torno a las operaciones.

2

SOBRE EL
MRAS

¿QUÉ BUSCAMOS CON EL MRAS?

- Recibir, evaluar, gestionar y dar respuesta, a las reclamaciones relacionadas con los eventuales impactos ambientales y sociales adversos causados, o que puedan ser causados, sobre las personas, comunidades o el medio ambiente, durante la implementación de una operación financiada por la institución.
- Detectar, prevenir y mitigar oportunamente tensiones en el ámbito social que puedan generarse o escalar en torno a dichas reclamaciones, y que puedan llegar a afectar los objetivos de desarrollo propuestos en las operaciones o la imagen reputacional de CAF y, de esta manera, contribuir a velar por un desarrollo social responsable.
- Fortalecer el proceso de gestión de los riesgos ambientales, sociales y de género de las operaciones de CAF, transfiriendo las lecciones aprendidas, producto de la implementación del MRAS para mejorar el marco conceptual, normativo y los procesos internos a este respecto, así como la toma de decisiones.

¿CUÁL ES SU ALCANCE?

- El MRAS contempla las reclamaciones que lleguen a la institución relacionadas con los eventuales impactos ambientales y sociales adversos causados, o que puedan ser causados, sobre las personas, comunidades o el medio ambiente, durante la implementación de una operación financiada por la Institución.

CAF no cobrará tarifas ni otros costos asociados para el o los reclamante(s) del MRAS.

- Las reclamaciones relacionadas con temas de género, inclusión y diversidad serán abordadas por el MRAS con el asesoramiento y participación permanente de especialistas en las materias. Estas reclamaciones serán tratadas confidencialmente en su integridad, salvo que el o los reclamante(s) declaren expresamente que renuncian a este derecho.
- La interposición de una reclamación ante el MRAS no suspende la tramitación, ejecución y desembolsos relacionados con la operación a la que hace referencia la reclamación salvo que, durante la etapa de evaluación de la reclamación, la propuesta de respuesta o intervención vaya en este sentido y la medida sea acogida y recomendada por la persona titular de la Vicepresidencia o Gerencia del área de negocios respectiva.



CONCEPTOS CLAVE

01

Derivación responsable

Se refiere al proceso de acompañamiento, provisión de información o de orientación y seguimiento de las reclamaciones relacionadas con Violencia Basada en Género (VBG) o cualquier tipo de discriminación.

02

Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos (MAQR)

Mecanismo para la atención de quejas y reclamos que debe ser implementado directamente por el prestatario en cada una de las operaciones financiadas por CAF, el cual debe ser diseñado acorde con la magnitud de la peración y el nivel de riesgo ambiental y social de esta.

03

Mecanismo de Reclamaciones Ambientales y Sociales (MRAS)

Conjunto de directrices y procedimientos orientados a recibir, canalizar, evaluar, gestionar y dar respuesta, a las reclamaciones interpuestas directamente ante CAF, por el o los reclamación en relación con los aspectos ambientales y sociales de una operación financiada por la Institución.

04

Mecanismo de Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (MPQRS)

Conjunto de accesos directos permanentes en el sitio Web corporativo (www.caf.com) y otros canales adecuados para la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, así como para poner a disposición la información general de los proyectos en ejecución y de las operaciones aprobadas, siempre que no estén clasificadas como reservadas, y otros asuntos relevantes y de interés general.

05

Normas ambientales y sociales del país

Todas las normas (leyes, decretos, ordenanzas, etc.), tanto de carácter nacional como local o sectorial, vigentes y aplicables a las operaciones en el país respectivo, y que cubren todos los aspectos ambientales y sociales, incluyendo los relacionados con la salud ocupacional y la seguridad industrial, la inclusión y la equidad de género, así como el tratamiento y abordaje de situaciones de VBG, los aspectos laborales, de derechos humanos y los acuerdos o tratados internacionales en medio ambiente suscritos y ratificados por el país.

06

Operación

Programa, proyecto, obra, actividad o iniciativa de inversión financiada, total o parcialmente, por CAF. y debidamente formalizada.

07

Prestatario

Todo receptor de financiamiento por parte de CAF para el desarrollo de una operación e incluye a cualquier otra entidad responsable de la ejecución del proyecto, entre ellos, los clientes, organismos ejecutores o coejecutores, etc.

08

Reclamación

Toda expresión interpuesta por una o varias personas, en relación con los eventuales impactos ambientales y sociales adversos causados, o que puedan ser causados, sobre las personas, comunidades o el medio ambiente, durante la implementación de una operación. No constituyen reclamaciones las preguntas, solicitudes de información y sugerencias relacionadas con algún aspecto de una operación que no sea el de su gestión ambiental o social.

09

Reclamante

Cualquier grupo de dos (2) o más personas que habitan el área de influencia de una operación, que puedan ser afectadas por ésta y que tengan un interés en dicha operación. En los casos de las reclamaciones relacionadas con VBG o cualquier tipo de discriminación, el reclamante podrá ser una (1) persona, ya sea la víctima, un representante de ésta, un testigo o cualquier persona informada sobre el caso.

10

Salvaguardas Ambientales y Sociales

Conjunto de principios, normas, directrices y requisitos que tienen como finalidad garantizar que se han identificado, evaluado, mitigado o compensado, adecuada y oportunamente, los riesgos ambientales y sociales más relevantes de una operación financiada por CAF.

PRINCIPIOS RECTORES



Transparencia

La documentación relevante, el progreso del procedimiento y los eventuales resultados en torno a las reclamaciones que lleguen al MRAS serán de conocimiento de los reclamantes, a menos que estos soliciten mantener la confidencialidad o se requiera confidencialidad mientras el proceso de estudio de la reclamación está en curso para asegurar un resultado adecuado.



Legitimidad e independencia

El MRAS operará limitado por un conjunto claro de reglas y normas elaboradas para garantizar que sus actividades se realicen de manera equitativa, imparcial e independiente del resto de las áreas de la organización. CAF se asegurará que, para atender una reclamación en relación con una operación, la capacidad del MRAS para recopilar y verificar evidencia y para relacionarse con el reclamante no se verá socavada ni afectada en ningún sentido, con el fin de dar una respuesta justa y eficaz a la reclamación.



Accesibilidad

El MRAS garantizará que los interesados tengan acceso al mecanismo a través de múltiples puntos o formas para interponer una reclamación, las cuales serán de conocimiento de éstos, con la flexibilidad requerida en cuanto al idioma, así como con las particularidades culturales de los mismos. CAF divulgará la información relacionada con el acceso al MRAS a través del uso de diferentes medios de comunicación a su alcance.



Oportunidad

Si bien los procesos de revisión, procesamiento y repuesta a una reclamación pueden requerir plazos significativos, el MRAS orientará sus gestiones hacia la respuesta más oportuna posible, en la intención de minimizar eventuales riesgos para el reclamante, para el medio ambiente, para las demás partes interesadas y para CAF. El componente de mejoramiento continuo de este mecanismo incluirá, en todos los ciclos de revisión y auditoría, la consideración de las opciones de optimización de los plazos de respuesta.



Equidad

El MRAS propenderá que los reclamantes tengan un acceso razonable a fuentes de información segura y a una asesoría adecuada para emprender un proceso de reclamación sobre bases sólidas y técnicamente fundamentadas, con la posibilidad de asumir los costos derivados de tales servicios. El MRAS, garantizará el acceso y la atención de manera que se evite cualquier tipo de discriminación por edad, sexo, género, orientación sexual, creencias, discapacidad y etnicidad, y garantizará la atención culturalmente adecuada, reconociendo las particularidades y diferencias culturales específicas de los individuos vinculados con cada caso.



CONSIDERACIONES GENERALES

El MRAS es independiente de las actividades operativas y de servicios de los responsables de las actividades cuestionadas por el reclamante. El MRAS asegurará que cada queja se trate de acuerdo con las normas más altas de objetividad y compromiso, salvaguardando al mismo tiempo los intereses de todas las partes interesadas internas y externas de CAF.

En ningún caso, una reclamación ante el MRAS podrá implicar la determinación del valor de una retribución o indemnización por daños o perjuicios, ni cualquier otro beneficio o compensación similar.

El MRAS no puede investigar o emitir opinión sobre las acciones o pronunciamientos de los gobiernos, entidades públicas, autoridades locales, otras entidades cofinanciadoras, o de otra entidad o institución ajena a la operación.

El reclamante podrá solicitar que su reclamación sea tratada de manera confidencial; adicionalmente, CAF, a su criterio, podrá tratar la reclamación de manera confidencial mientras el proceso de evaluación de la misma está en curso, con el fin de asegurar un resultado adecuado.

3

PROCESO
PARA LA
PRESENTACIÓN
DE UNA
RECLAMACIÓN

PROCESO PARA LA PRESENTACIÓN DE UNA RECLAMACIÓN

Quiénes pueden presentar una reclamación

- El reclamante, dos **(2)** o más personas, que consideren que han sido afectados o que pueden verse afectados por los eventuales impactos ambientales y sociales adversos supuestamente causados, o que puedan ser causados, sobre ellos o el medio ambiente por una operación financiada por CAF.
- Una **(1)** organización o una **(1)** persona en representación de los reclamantes.
- Una **(1)** o más personas, la víctima, un representante, un testigo o cualquier persona informada, cuando las reclamaciones estén relacionadas con VBG o con cualquier tipo de discriminación.

Medios para presentar una reclamación

- Las reclamaciones pueden presentarse por escrito, ser enviadas vía correo electrónico o correo postal, o ser presentadas personalmente en cualquiera de las Oficinas País (OP) de CAF. En el AnexoVII.1. “Medios para la presentación de una reclamación” se enlistan las direcciones postales, teléfonos, correos electrónicos y demás información de contacto y formas para la presentación de una reclamación.
- Si el reclamante tiene un idioma o dialecto propio de una comunidad indígena u originaria, podrá presentar la reclamación en dicho idioma o dialecto. En estos casos el MRAS hará su mejor esfuerzo por realizar una traducción o interpretación de dicha reclamación y poder responder de la misma manera.
- El MRAS propenderá porque los reclamantes tengan acceso razonable a los medios y la información relacionada con el objeto de la reclamación y a una asesoría adecuada para emprender un proceso de reclamación sobre bases sólidas y técnicamente fundamentadas, de conformidad con lo dispuesto en la PAITI.

Requisitos previos a la presentación de una reclamación

Previo a la presentación de una reclamación ante el MRAS, el reclamante deberá presentar evidencia de haber acudido ante el MAQR específico de la operación y no haber encontrado una respuesta satisfactoria, o haber agotado las posibilidades de diálogo y las vías extrajudiciales con los responsables de la operación.

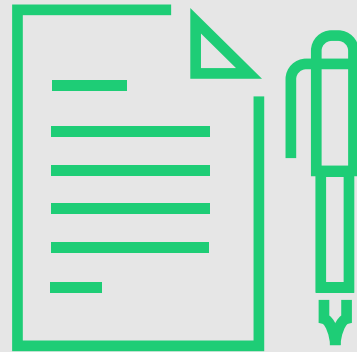
Las reclamaciones relacionadas con denuncias sobre VBG o cualquier tipo de discriminación no deberán estar precedidas por la atención ante el MAQR de la operación.



Contenido mínimo de una reclamación

Toda reclamación debe contemplar como mínimo, pero sin limitación, los siguientes aspectos:

- La identidad de los reclamantes, sus direcciones físicas, correos electrónicos y demás información que permita su contacto.
- Si una organización o una persona presentan una reclamación en nombre de los supuestos afectados, el representante deberá indicar con claridad la identidad y datos de contacto de aquellos en cuyo nombre realiza la reclamación y suministrar pruebas explícitas de su facultad para hacerlo, así como los estatutos de su organización, en su caso. El MRAS podrá constatar que los afectados le hayan concedido dicha facultad. Es potestad del MRAS la verificación de la validez de la delegación o representación
- El nombre y la ubicación precisa de la operación a la que hace referencia la reclamación.
- Evidencia de los esfuerzos hechos por el reclamante para resolver el problema, incluyendo el detalle del abordaje y los resultados obtenidos ante el MAQR de la operación; y el detalle de los aspectos aún no resueltos del problema.
- Todo aspecto o hecho pertinente que el reclamante considere relevante y del cual pueda presentar evidencia documental.
- Se exceptúa de los anteriores requerimientos a las reclamaciones relacionadas con VBG o cualquier



tipo de discriminación, para las cuales bastará con la identificación y los datos de contacto del reclamante, información que será tratada desde el momento de su recepción de acuerdo a los criterios de confidencialidad que rigen el MRAS; el nombre y la ubicación precisa de la operación a la que hace referencia la reclamación; y cualquier otro hecho o información que el reclamante considere relevante para el proceso de análisis.

- Una reclamación no requiere seguir un formato específico; no obstante, el Anexo VII.2. “Formato recomendado para la presentación de una Reclamación” constituye una recomendación o modelo que los reclamantes pueden utilizar.

Exclusiones

No serán elegibles para el MRAS las reclamaciones que se ubiquen en alguna de las siguientes hipótesis:

- a. Relacionadas con el presunto incumplimiento de los Lineamientos de Conducta Ética de CAF por parte de funcionarios, empleados o proveedores de servicios de la organización. Dichas reclamaciones o denuncias deberán interponerse ante el Comité de Integridad Laboral (CIL), al correo electrónico cil@caf.com.
- b. Relacionadas con la presunta comisión de Prácticas Prohibidas en las Operaciones financiadas por CAF. Dichas reclamaciones o denuncias deberán interponerse ante el Comité de Prácticas Prohibidas (CPP), al correo electrónico cpp@caf.com.
- c. Dirigidas de forma anónima.
- d. Cuando la reclamación pueda tener fines políticos o económicos o ideológicos, o que son de entera responsabilidad de otros actores, diferentes al prestatario.
- e. Cuando los asuntos o materia de la reclamación estén siendo analizados en un proceso arbitral, administrativo o judicial en el país de la operación o en cualquier país accionista de CAF.
- f. Relacionadas con operaciones que aún no han sido aprobadas por las autoridades de crédito de CAF y debidamente formalizadas; no obstante, si dentro de la documentación enviada por el reclamante hay información o indicios sobre una posible omisión o falencia en la gestión ambiental, social y de género de la operación, la Coordinación del MRAS lo hará del conocimiento de las áreas internas relacionadas con la operación.
- g. Que se presenten posterior a los doce (12) meses después de haber finalizado los desembolsos del financiamiento otorgado por CAF a la operación.
- h. Que se presenten posterior a los doce (12) meses a partir de la fecha en que los reclamantes tuvieron conocimiento de los presuntos impactos adversos sobre los que se fundamenta la reclamación.
- i. Sobre asuntos ya tratados por el MRAS, a no ser que se aporten nuevas pruebas o evidencias o informes sobre la reclamación.
- j. Que se refiera únicamente a la sugerencia de adecuación de las políticas y procedimientos de CAF o que se refiera a preguntas, solicitudes de información y sugerencias respecto de cualquier aspecto de una operación. Estas solicitudes deberán interponerse ante el MPQRS de CAF.
- k. Sobre programas, proyectos, obras, actividades o iniciativas no financiadas por CAF.

4

GESTIÓN DE LAS RECLAMACIONES

Gestión de las reclamaciones

Las reclamaciones interpuestas ante el MRAS serán gestionadas en tres **(3)** etapas.

01

Primera Etapa: recepción y registro



Las reclamaciones serán recibidas a través de los diferentes medios listados en el VII.1



Una vez recibidas, las reclamaciones serán registradas por la Coordinación del MRAS, dentro de los diez (10) días calendario posteriores a su recepción.



Cualquier Unidad Organizacional (UO) o área de CAF, incluyendo las Oficinas País (OP), que reciban cualquier tipo de comunicación relacionada con una reclamación sobre asuntos ambientales y sociales de una operación financiada por CAF, deberá remitir dicha reclamación al MRAS dentro de los cinco (5) días calendario siguientes a su recepción.



Las reclamaciones que sean recibidas por el MRAS, y que no sean de su competencia, serán remitidas por la Coordinación del MRAS al MPQRS dentro de los diez (10) días calendario posteriores a su recepción.

02

Segunda etapa: determinación de la elegibilidad

La Coordinación del MRAS, dentro de los veinte (20) días calendario posteriores al registro de la reclamación, evaluará la elegibilidad de la misma. El análisis de la elegibilidad se limitará a comprobar que:

- La reclamación cumple con los criterios para la presentación de reclamaciones , particularmente, con los requisitos previos a la presentación de una reclamación y con el contenido mínimo de una reclamación, y
- La reclamación no se ubica en alguna de las Exclusiones.

Si la reclamación no cuenta con el contenido mínimo de una reclamación, la Coordinación lo comunicará al reclamante, quien podrá subsanar la omisión dentro de los quince (15) días calendario siguientes.



En caso de no recibir la información solicitada, o de recibir información parcial o imprecisa, la Coordinación dará por terminado el trámite, para lo cual elaborará la notificación de cierre del proceso, la cual contendrá los argumentos que motivaron la decisión y se notificará al reclamante.

Con independencia de lo anterior, si dentro de la documentación parcial enviada por el reclamante hay información o indicios sobre una posible omisión o falencia en la gestión ambiental, social y de género de la operación, la Coordinación lo hará del conocimiento a las áreas internas relacionadas con dicha operación.

En caso de que el reclamante haga llegar la información solicitada, y ésta cumpla con los requisitos establecidos, la Coordinación notificará al reclamante sobre la elegibilidad de la reclamación, a fin de continuar con la evaluación de la misma.

- Si la Coordinación estima que la reclamación no es elegible, por ubicarse en alguna de las exclusiones listadas en la pagina 10 de este documento, la desechará de plano, expresando los argumentos que motivaron su decisión. La Coordinación notificará al reclamante esta decisión.

- **Si la reclamación es elegible, y cuenta con la información requerida, la Coordinación admitirá la reclamación y elaborará la respectiva notificación de elegibilidad que será remitida al reclamante.**

03

Tercera etapa: evaluación y enfoques de solución

Se exceptúan de las consideraciones establecidas en la presente sección las reclamaciones relacionadas con VBG y discriminación, cuya evaluación y enfoques de solución se describen más adelante , bajo el título de: “Consideraciones relacionadas con las reclamaciones sobre Violencia Basada en Género y discriminación”. (Pag. 20)



Evaluación

A partir de la fecha de la notificación al reclamante, de la declaración de elegibilidad de la reclamación, la Coordinación tendrá hasta noventa (90) días calendario para realizar una evaluación detallada de la reclamación y definir un enfoque para la solución.

Para llevar a cabo la evaluación, la Coordinación deberá:

- Recabar y revisar detalladamente todos los documentos de la operación, incluyendo la información aportada por el reclamante;
- Aclarar los aspectos ambiguos de la reclamación, a través del contacto directo con el reclamante, si es necesario;
- Solicitar opiniones a las diferentes instancias técnicas internas relevantes para el caso; y
- Solicitar directamente información al prestatario en relación con la gestión ambiental y social de la operación. Cada vez que se aporte nueva información se renovarán automáticamente los plazos originalmente establecidos para la evaluación;

Asimismo, la Coordinación podrá:

- Considerar la contratación de expertos externos independientes para el análisis de los aspectos críticos de la reclamación;
- Realizar consultas con instituciones y organismos, públicos o privados, relacionados con el tema; y
- Realizar una visita de campo a las instalaciones de la operación, en particular a los sitios donde se manifiestan los supuestos impactos adversos aducidos en la reclamación; así como realizar reuniones con el reclamante, las autoridades locales y/o el prestatario.

- Una vez que la Coordinación ha llevado a cabo la evaluación, y como producto de esta ha comprendido y contextualizado los temas de fondo de la reclamación, deberá elaborar una propuesta de intervención, a partir de los enfoques de solución que se establecen más adelante, para la resolución de las cuestiones a las que haga referencia la reclamación.
- Como producto de la evaluación, o en cualquier momento del proceso, se podrá declarar una reclamación como no elegible, notificando al reclamante el cierre del proceso, con los argumentos que motivan dicha decisión.



Las cuestiones planteadas en una reclamación pueden ser abordadas desde dos perspectivas:

Primer enfoque: resolución de conflictos

Objetivo. Promover un proceso de acercamiento y diálogo voluntario. Esto exige, como mínimo, que el reclamante y el prestatario estén de acuerdo en ello, con el fin de ayudar a resolver, de forma satisfactoria para las partes, las cuestiones planteadas respecto de los impactos ambientales y sociales de la operación en cuestión.

Idoneidad. Este enfoque es apropiado para reclamaciones en donde la Coordinación identifique que los asuntos planteados están relacionados con el incumplimiento del prestatario de los requisitos de las Salvaguardas Ambientales y Sociales de CAF o de las normas ambientales y sociales del país en la operación

objeto de la reclamación; con deficiencias en la gestión ambiental y social del prestatario; con el incumplimiento de acuerdos con las comunidades, o dificultades en la comunicación entre las partes, debido a diferencias en el entendimiento de la operación y sus actividades, o con la interpretación de los requerimientos ambientales y sociales o la falta de conocimiento o información precisa del reclamante.

Alcance. El enfoque de resolución de conflictos requiere la búsqueda de acuerdos y soluciones a partir de diversos procedimientos, en consulta con las partes, y podrán incluir lo siguiente:

- **Facilitación e intercambio de información.** El MRAS puede ayudar al reclamante a obtener información o aclaraciones relacionadas con sus inquietudes, que pueden resultar siendo una solución desde su perspectiva.
- **Determinación conjunta de los hechos.** Este enfoque pretende alentar a las partes a determinar, de común acuerdo, las cuestiones que se analizarán, así como los métodos, los recursos y las personas que se emplearán para ello y la manera en que se utilizará la información obtenida durante el proceso, a fin de orientarse hacia una solución consensuada de las inquietudes planteadas en la reclamación.
- **Diálogo y negociación.** En los casos en que la comunicación entre las partes sea limitada o se haya interrumpido, el MRAS puede sugerir y dar soporte en dinámicas

de comunicación y construcción de consensos, con el fin abordar y resolver los problemas planteados en la reclamación. Puede también ofrecerse a brindar capacitación o conocimientos técnicos para ayudar a las partes en este proceso.

- **Mediación y conciliación.** La mediación supone la intervención, en una disputa o en una negociación, de un tercero neutral, con el fin de ayudar a las partes a llegar voluntariamente a un acuerdo que resulte satisfactorio para todos. En la conciliación, el tercero neutral puede formular recomendaciones a los participantes del proceso.



Resultados esperados. El objetivo primordial de este enfoque de resolución de conflictos es tratar las cuestiones planteadas en la reclamación, y cualquier otro problema significativo que se pudiera haber identificado durante la evaluación o durante el proceso de resolución de conflictos y que resulte pertinente para la reclamación, de modo que todas las partes consideren aceptable. Se espera entonces lograr acuerdos específicos que pueden, o no, incluir incentivos o desincentivos, con plazos establecidos o de otra índole.

Los acuerdos logrados podrán incluir requerimientos específicos de CAF para que el prestatario mejore o corrija su gestión ambiental o social frente a la operación, en el marco del respectivo contrato.

El MRAS no promoverá ni aceptará acuerdos que contravenga las normas ambientales y sociales del país, las obligaciones contractuales del prestatario, así como sus políticas internas, ni las políticas de CAF.

Si como resultado de los acuerdos logrados entre las partes se pacta algún tipo de compensación, indemnización, retribución o un beneficio similar, CAF no tendrá participación en esta determinación, ni será garante de los mismos.

Una vez que se ha definido el uso de este enfoque, la Coordinación elaborará un informe preliminar, el cual contendrá los antecedentes, la información revisada y la propuesta de acciones y recomendaciones a realizar y notificará de esto al reclamante y a las instancias internas correspondientes.



Una vez culminada la evaluación y realizadas las acciones previstas en el informe preliminar, la Coordinación elaborará el informe final con los resultados y conclusiones a que haya lugar y notificará al reclamante y a las instancias internas correspondientes.





Segundo enfoque: verificación del cumplimiento

Objetivo. El objetivo es realizar un proceso de verificación del cumplimiento de los requisitos establecidos en las Salvaguardas Ambientales y Sociales de CAF, y en las normas ambientales y sociales del país, en la operación objeto de la reclamación, cuando estas generen preocupación significativa o presenten cuestiones de importancia sistémica o estratégica para CAF o cuando haya una evidente presunción de un daño, por la presunta acción u omisión de CAF en cuanto a su gestión ambiental y social frente a la operación.

Idoneidad. Este enfoque es apropiado para reclamaciones en donde, a partir de la revisión, se han identificado falencias, acciones lesivas u omisiones en el desempeño ambiental y social de la operación, que conllevan riesgos significativos o involucran cuestiones de importancia sistémica o estratégica para CAF.

En la evaluación del desempeño de la operación y la manera en que CAF ha establecido las medidas para mitigar los riesgos identificados, será necesario examinar también la actuación del prestatario y verificar los resultados obtenidos sobre el terreno.

Si hay evidencia de falencias por la acción u omisión de CAF, también podría haber incumplimiento del prestatario de las normas ambientales y sociales del país y/o de las Salvaguardas Ambientales y Sociales de CAF.

Resultados esperados. Dado el alcance de este enfoque, los resultados esperados se focalizarán, primordialmente, en definir las acciones que den lugar a controlar, mitigar y o compensar los impactos negativos generados sobre los reclamantes o el medio ambiente y, en segundo lugar, en generar recomendaciones para mejorar el proceso de gestión de riesgos ambientales y sociales de CAF desde la lógica de la acción preventiva.

Alcance. El proceso de verificación del cumplimiento, respecto de una reclamación interpuesta ante el MRAS de CAF, no es un proceso judicial y no está concebido para atribuir faltas o responsabilidades a las distintas partes involucradas. El MRAS asume en este caso, el mandato de investigar denuncias sobre el presunto incumplimiento de los requisitos establecidos en las Salvaguardas Ambientales y Sociales de CAF aplicables a la operación en cuestión, por acción u omisión de CAF.

Este enfoque de evaluación se activará con la indicación expresa de la persona titular de la Gerencia Corporativa de Riesgos. La evaluación procurará determinar:

- Efectos adversos ambientales o sociales potencialmente significativos, sean actuales o futuros;
- Las razones o indicios que indiquen las razones por las cuales CAF no ha cumplido o no ha aplicado adecuadamente sus normas y políticas ambientales y sociales; o a pesar de la aplicación de las mismas no se han obtenido los resultados esperados; y
- Las decisiones y procedimientos que se deberán tomar para subsanarlas, tanto a nivel de la operación como internamente en CAF.

Una vez que se ha definido el uso de este enfoque, la Coordinación elaborará un informe preliminar, el cual contendrá los antecedentes, la información revisada y la propuesta de recomendaciones y acciones a realizar y notificará de esto al reclamante y a las instancias internas correspondientes.

Una vez culminada la evaluación y realizadas las acciones previstas en el informe preliminar, la Coordinación elaborará el informe final con los resultados, conclusiones y recomendaciones a que haya lugar y notificará al reclamante y a las instancias internas correspondientes.

FORMAS DE TERMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

El procedimiento seguido ante el MRAS puede terminar por cualquiera de las siguientes causas:

- Respuesta oportuna y sustentada al reclamante;
- Acompañamiento a los reclamantes y al prestatario para un acercamiento voluntario de las partes, a fin de resolver de la manera más pertinente las cuestiones planteadas por los primeros;
- Emisión de recomendaciones o solicitudes de medidas correctivas a la gestión ambiental y social del prestatario;
- En caso de situaciones de VBG, haber brindado información sobre los mecanismos o servicios especializados de respuesta, nacionales o locales, y haber realizado una derivación responsable hacia ellos;
- Emisión de recomendaciones para el mejoramiento de las normas o procesos internos existentes en CAF, relacionados con la gestión de los riesgos ambientales y sociales de las operaciones;
- No se detectó alguna cuestión que sea materia de alguna medida por parte de CAF; y/o
- Cesación de la reclamación, por haberse resuelto durante el proceso de tramitación de la misma.

CONSIDERACIONES RELACIONADAS CON LAS RECLAMACIONES SOBRE VIOLENCIA BASADA EN GÉNERO (VBG) Y DISCRIMINACIÓN

Consideraciones generales

El principio fundamental para la atención de las reclamaciones sobre violencia de género y cualquier otro tipo de discriminación es la protección de la integridad personal, tanto física como psicológica y reputacional de la presunta víctima, así como la prevención para la no repetición y la no revictimización.

Dada la naturaleza, las características y la sensibilidad de las denuncias relacionadas con situaciones de VBG, así como de discriminación, estas tendrán un tratamiento especial dentro del MRAS, el cual estará liderado y asesorado en todo momento por especialistas en la materia.

Todas las personas funcionarias participantes en el proceso de investigación deberán preservar y proteger la confidencialidad del(os) reclamante(s), el(los) denunciado(s) o potencial(es) agresor(es), del(os) testigo(s), las instituciones y cualquier otro interesado, así como de la información que acompaña la reclamación, y del proceso que se desprende de la misma, salvo que alguna de las partes involucradas renuncie expresamente a este privilegio.

En ningún caso se informará al prestatario involucrado hasta no haber finalizado el proceso de documentación o recolección de evidencia sobre la reclamación, excepto cuando existan indicios de que la evidencia sólo puede recabarse involucrando al mismo.

Toda la información que se recolecte o haga llegar a los involucrados como evidencia de la reclamación (correos electrónicos, mensajes electrónicos, videos, etc.), deberán ser protegidos, inalterados y preservados según las prácticas recomendadas, en especial, aquella que CAF o el reclamante puedan calificar y/o clasificar como información confidencial.

Evaluación y enfoques de solución

Una vez que la Coordinación ha llevado a cabo el proceso de evaluación, y como producto de éste ha comprendido y contextualizado los temas de fondo de la reclamación, la Coordinación deberá elaborar una Hoja de Ruta para la derivación responsable y el acompañamiento del(os) reclamante(s) que considere, entre otras acciones, las orientaciones para que sean asistidos por los organismos o instituciones pertinentes en materia de:

Atención de urgencias o emergencia médicas; Asistencia psicológica o psicosocial; y Asistencia o auspicio legal para entablar las denuncias del caso, si es decisión del(os) reclamante(s).

De constatarse un caso de violación a los derechos de las mujeres, niños y niñas a una vida libre de violencia y no discriminación por parte del prestatario, el MRAS deberá establecer las medidas pertinentes a tomar.



5

PROTECCIÓN Y TRATAMIENTOS DE DATOS PERSONALES



PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

La privacidad en CAF se refiere a la gestión adecuada de los tratamientos de datos personales de interesados en la Institución, la cual debe estar en cumplimiento con lo dispuesto en la normativa interna vigente de CAF, en particular el “Lineamiento de Protección y Tratamiento de Datos Personales”, así como en las regulaciones aplicables a los países accionistas de CAF y en el Reglamento General de Protección de Datos de la Unión Europea (GDPR).

La recepción, almacenamiento y cualquier procesamiento de reclamaciones que contengan datos personales básicos o sensibles estarán bajo consideración del “tratamiento de datos personales gestionados por CAF”, por lo que deberán realizarse bajo los principios establecidos en la normativa interna vigente, los cuales son: Licitud, Lealtad y Transparencia, Limitación de la Finalidad, Minimización de Datos, Exactitud de Datos, Limitación de Conservación, Integridad y Confidencialidad.

6

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Término	Concepto/Descripción
CAF	Corporación Andina de Fomento
CIL	Comité de Integridad Laboral
Comité de Integridad Laboral	Órgano colegiado de CAF (Resoluciones P.E. No 0356/2022 y No 0637/2023).
Comité de Prácticas Prohibidas	Órgano colegiado de CAF (Resoluciones P.E. No 0356/2022).
Coordinación	Coordinación del Mecanismo de Reclamaciones Ambientales y Sociales
CPP	Comité de Prácticas Prohibidas
DPO	Oficial de Protección de Datos (por sus siglas en inglés, Data Protection Officer)
GDPR	Reglamento General de Protección de Datos de la Unión Europea (por sus siglas en inglés, General Data Protection Regulation)
MAQR	Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos
MPQRS	Mecanismo de Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias
MRAS	Mecanismo de Reclamaciones Ambientales y Sociales
OP	Oficinas País
PAITI	Política de Acceso a la Información y de Transparencia Institucional
UO	Unidad Organizacional
VBG	Violencia Basada en Género

7

ANEXOS

ANEXOS

Anexo VII.1. Medios para la presentación de una Reclamación

El MRAS dispondrá de los medios que se listan a continuación para interponer una reclamación ante CAF; no obstante, si el reclamante no tiene los medios o presentan limitaciones para presentar los contenidos señalados, por cuestiones de idioma, discapacidad o restricciones por VBG, el MRAS hará su mejor esfuerzo por atender la respectiva reclamación con la flexibilidad requerida.

- A través de medio electrónicos:
 - Enviando un correo electrónico a: MRAS@caf.com
 - Diligenciando el formulario en Línea del MRAS que se encuentra en el sitio web corporativo: www.caf.com
- Presencialmente o por correo postal a la Sede o cualquiera de las OP de CAF:

País	Dirección	Teléfono
Sede (Venezuela)	Avenida Luis Roche, Torre CAF, Altamira Caracas	+58 212 209 21 11
Argentina	Avenida Eduardo Madero No. 900. Edificio Catalinas Plaza, piso 15 Ciudad Autónoma de Buenos Aires	+54 11 4318 6400
Bolivia	Avenida Arce No. 2915, Zona San Jorge La Paz	+591 2 264 81 11
Brasil	SAF/SUL Quadra 2, Lote 4, Bloco D, Edificio Vía Esplanada, Sala 404 Brasilia DF	+55 61 2191 8600
Colombia	Carrera 9 No. 76-49, Edificio ING, Piso 7 Bogotá D.C.	+57 1 744 9444
Ecuador	Avenida Simón Bolívar S / N y Vía Nayón, Complejo Corporativo Ekopark. Torre 5, piso 8 Quito	+593 239 79 400
España	Plaza Pablo Ruiz Picasso No. 1, Torre Picasso, planta 24 Madrid	+34 91 597 3894
México	Avenida Paseo de la Reforma No. 342 Piso 23, Edificio New York Life Seguros Monterrey, Colonia Juárez, Delegación Cauhtémoc México D.F.	+52 55 1102 6911
Panamá	Boulevard Pacífica, P.H Oceanía Business Plaza. Torre 2000, piso 27 Punta Pacífica Panamá	+507 297 5311
Paraguay	Avenida Santa Teresa No. 1827, Paseo La Galería, Torre 2, piso 25 Asunción	+595 21 919 9211
Perú	Avenida Enrique Canaval y Moreyra No. 380, Edificio Torre Siglo XXI, Piso 13, San Isidro Lima	+51 1 710 8511

País**Dirección****Teléfono****Trinidad y Tobago**Albion Energy Plaza, Piso 8, 22-24
Victoria Street

+1 868 222-1540/1541

UruguayCiudadela 1235,
Montevideo

+598 2917 3211

Anexo VII.2. Formato recomendado para la presentación de una Reclamación

	Mecanismo de Reclamaciones Ambientales y Sociales			
	Presentación de una reclamación			
1. Identificación del reclamante				
¿Hay algún representante que presente esta queja en nombre del reclamante?			Sí	No
El reclamante tiene derecho a la confidencialidad ¿Quiere renunciar a este derecho?			Sí	No
Por favor indique el(los) nombre(s) de la(s) persona(s), sean representantes o reclamantes directos, que presenta(n) la reclamación.				
Nombre	Dirección postal	Teléfono	Correo electrónico	
2. Identificación de la Operación				
Por favor indique el nombre de la Operación financiada por CAF y sobre la cual desea presentar la reclamación				
Por favor indique, lo más preciso posible, la ubicación de la Operación (dirección, ciudad, país)				
Si lo conoce, por favor indique el nombre del Organismo Ejecutor de la Operación y/o la empresa constructora				
3. Objeto de la reclamación				
Por favor, describa cómo usted, aquellos a quienes representa o el medio ambiente, son o pueden verse afectados negativamente por los impactos ambientales y sociales de la Operación.				
¿Cuáles son los resultados que espera tener como producto del proceso ante el MRAS de CAF?				
4. Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos (MAQR) de la Operación				
Por favor, describa los esfuerzos y los resultados obtenidos ante el Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos de la Operación (MAQR) de la Operación, y los aspectos aún no resueltos del problema				
Por favor, menciones cualquier otro aspecto o hecho pertinente que considere relevante y de cual puedan presentar evidencia documental				
5. Documentación de soporte				
Por favor relacione a continuación la documentación que anexa a la presente reclamación como soporte de su petición				
No.	Fecha	Nombre del documento		

DESCARGA EL FORMULARIO AQUÍ



@AgendaCAF
www.caf.com

CAF BANCO DE DESARROLLO
DE AMÉRICA LATINA
Y EL CARIBE