



Mecanismo de Reclamaciones Ambientales y Sociales MRAS

Memoria Anual 2024

**Gerencia Corporativa de Riesgos (GCR)
Unidad de Riesgo Ambiental, Social y Climático (URASC)**

Marzo de 2025

Resumen Ejecutivo

El Mecanismo de Reclamaciones Ambientales y Sociales (MRAS) es un espacio extrajudicial que permite un recurso amigable, adicional y subsidiario para que las personas y comunidades interactúen con CAF en relación con las preocupaciones sobre asuntos ambientales y sociales de las operaciones financiadas por el Banco.

Puesto en marcha en abril de 2023, el mecanismo ofrece a las personas y comunidades un canal accesible y confiable para expresar sus preocupaciones y ha demostrado ser una herramienta eficaz para fortalecer la transparencia y la rendición de cuentas en las operaciones financiadas con recursos de CAF.

Durante 2024, el MRAS mostró un crecimiento en el volumen de reclamaciones recibidas, el sistema de gestión de casos registró trece (13) casos, de los cuales siete (7) renunciaron a su derecho a la confidencialidad. Cada reclamación fue evaluada de conformidad con los procedimientos establecidos en las normas que regulan el funcionamiento del Mecanismo.

En el marco del proceso de mejora continua y divulgación del mecanismo, se implementaron algunas acciones de fortalecimiento del MRAS, entre las cuales destacamos:

- Se llevó a cabo un proceso de capacitación para mejorar la comprensión y la aplicación del MRAS, dirigido a los funcionarios de la Institución, en el cual participaron cerca de 153 profesionales de las distintas áreas, además de un proceso de sensibilización para toda la institución en general, a través de los medios de comunicación internos.
- Se incorporaron mejoras en el subportal del [MRAS](#) en la página web institucional, y se realizaron una serie de actividades informativas dirigidas a los potenciales usuarios, a través de publicaciones y videos, para fortalecer el conocimiento sobre las características y el funcionamiento del mecanismo.
- Como parte de la estrategia de creación y fortalecimiento de capacidades de los organismos ejecutores para el manejo de quejas y reclamos, se desarrolló la *"Guía para Orientar el Diseño y la Implementación de un Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos (MAQR)"* a nivel de proyecto.

En resumen, CAF continúa comprometida con el mejoramiento, la difusión y la efectiva implementación del MRAS, que ha demostrado ser un canal efectivo de comunicación y rendición de cuentas en relación con la gestión ambiental y social de nuestras operaciones. En el 2025 el mecanismo será ampliamente difundido en cada uno de los programas y proyectos que financiamos a lo largo de la región.

Introducción

Como parte de la instrumentalización de la Política de Acceso a la Información y de Transparencia Institucional (PAITI), CAF diseñó y puso en funcionamiento en abril de 2023 el Mecanismo de Reclamaciones Ambientales y Sociales (MRAS). El MRAS tiene como finalidad atender y gestionar las reclamaciones o preocupaciones de los individuos o las comunidades frente a los eventuales impactos negativos de nuestras operaciones sobre ellos o sobre el medio ambiente, y crear lazos efectivos y de mutua confianza con las comunidades y demás actores involucrados o afectados por el curso de nuestros proyectos.

Durante 2024 el MRAS experimentó un avance significativo, consolidándose como una herramienta clave de apoyo a la gestión de los riesgos ambientales y sociales de las operaciones de crédito de la institución. El mecanismo no solo ha aumentado su visibilidad hacia la sociedad civil y el volumen de reclamaciones recibidas, sino que se ha integrado con otros procesos de evaluación y monitoreo de proyectos, reflejando el compromiso creciente de CAF con la transparencia, la rendición de cuentas y la participación ciudadana.

Durante este año, se identificaron dos áreas claves que requirieron del fortalecimiento del MRAS: en primer lugar, se realizó la mejora tecnológica y la actualización del subportal web; en segundo lugar, se llevó a cabo un proceso de desarrollo de las capacidades internas para asegurar la efectividad y ampliar el alcance del Mecanismo. A medida que CAF adquiera más experiencia en la aplicación del MRAS, podrá utilizar el conocimiento acumulado y las mejores prácticas aprendidas para fortalecer y estandarizar la capacidad de su personal para prevenir y gestionar las reclamaciones ambientales y sociales.

Además de recoger las lecciones aprendidas del MRAS para emprender mejoras continuas y optimizar el diseño y la ejecución de las operaciones desde el punto de vista ambiental y social, en 2025 fortaleceremos aún más la difusión interna del Mecanismo y externamente con todas las partes interesadas y las organizaciones de la sociedad civil, para que conozcan ampliamente los canales y los procesos para la gestión de sus inquietudes en torno de las operaciones.

Este informe presenta una visión detallada del desempeño y los logros del MRAS durante 2024, destacando las acciones emprendidas, los resultados y las oportunidades de mejora que se han identificado para seguir avanzando en la consolidación del MRAS como un mecanismo efectivo de participación ciudadana y rendición de cuentas en torno a la gestión ambiental y social de las operaciones de CAF.

Gerencia Corporativa de Riesgos

CONTENIDO

1. PRESENTACIÓN	5
2. GESTIÓN DE LAS RECLAMACIONES RECIBIDAS	6
3. EL MRAS DURANTE 2024	10
(a) Programa de generación de capacidades	10
(b) Mejoras de la página web	10
(c) "Guía para Orientar el Diseño y la Implementación de un Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos (MAQR) a Nivel Proyecto para las Operaciones de CAF"	11
(d) Articulación con la gestión de riesgos.....	11
4. PERSPECTIVAS 2025.....	12
5. INDICADORES DE DESEMPEÑO	12
6. CONCLUSIONES	14

1. PRESENTACIÓN

A través del MRAS, CAF pone a disposición de los ciudadanos y grupos de interés un canal de comunicación y participación para abordar y gestionar las inquietudes o reclamaciones relacionadas con los eventuales impactos ambientales y sociales adversos causados, o que puedan ser causados a las personas, comunidades o al medio ambiente, durante la implementación de una operación financiada por la Institución.

El MRAS es de carácter gratuito y confidencial y aborda de manera transversal, junto con las consideraciones ambientales y sociales tradicionales, los temas de género, inclusión y diversidad, con el apoyo de expertos en estas áreas. Esto garantiza que las reclamaciones relacionadas con estas temáticas sean tratadas con la confidencialidad y el enfoque integral que requieren.

A través del MRAS, CAF busca fortalecer su compromiso con la transparencia, la sostenibilidad y la equidad, promoviendo un entorno de trabajo más justo, inclusivo y diverso en el ámbito de nuestros proyectos.

Las funciones del MRAS incluyen:

- Recibir, evaluar, gestionar y dar respuesta a las reclamaciones relacionadas con los impactos ambientales y sociales de las operaciones financiadas;
- Detectar, prevenir y mitigar oportunamente las tensiones que puedan generarse o escalar en torno a dichas reclamaciones; y
- Fortalecer el proceso de gestión de los riesgos ambientales, sociales y de género de las operaciones, transfiriendo las lecciones aprendidas para mejorar el marco conceptual, normativo y los procesos internos.

Las reclamaciones interpuestas ante el MRAS se gestionan en tres (3) etapas:



Las cuestiones planteadas en una reclamación pueden ser abordadas desde dos enfoques: (i) la resolución de conflictos, cuyo objetivo es promover un proceso de acercamiento y diálogo voluntario entre las partes que conduzca a una salida conveniente para ellas; y (ii) la verificación del cumplimiento, cuyo objetivo es realizar un proceso de verificación del cumplimiento de los requisitos establecidos en las Salvaguardas Ambientales y Sociales de CAF, en las normas ambientales y sociales del país y en los acuerdos a los que se haya podido llegar en el proceso.

El MRAS opera bajo principios de transparencia, accesibilidad, legitimidad e independencia. A través de estos principios, se asegura que las reclamaciones sean tratadas de manera justa, objetiva, y culturalmente adecuada, sin discriminación por edad, género, etnicidad, orientación sexual o condición de discapacidad. Además, se promueve una respuesta oportuna para minimizar los riesgos tanto para los reclamantes como para las comunidades afectadas y el medio ambiente.

2. GESTIÓN DE LAS RECLAMACIONES RECIBIDAS

Durante 2024, el sistema de gestión de casos del MRAS registró trece (13) casos, de los cuales siete (7) renunciaron a su derecho a la confidencialidad. Cada reclamación fue evaluada de conformidad con los procedimientos establecidos en las normas que regulan el funcionamiento del Mecanismo, garantizando la eficiencia, oportunidad y transparencia con los que opera.

Independientemente de si la reclamación resulta elegible o no para su trámite dentro del mecanismo, las normas de funcionamiento del MRAS establecen que, 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 del MRAS comunicará a las áreas internas relacionadas con dicha operación. Así, todas las reclamaciones registradas fueron revisadas documentalmente, con el fin de lograr una aproximación a la causa que dio lugar a la misma.

Producto de un análisis de aspectos sistémicos, transaccionales y administrativos en las operaciones, la coordinación del MRAS emitió una serie de recomendaciones dirigidas a los ejecutivos de negocio para que, con fundamento en el principio de precaución, se adoptaran las medidas preventivas y correctivas para fortalecer la gestión ambiental, social y de género de las operaciones involucradas.

A continuación, el detalle de las reclamaciones registradas en la gestión 2024:

- Registro MRAS-006

Nombre de la operación	Programa Integrado de Desarrollo Urbano y Social (Camaçari)	Ubicación	Municipio de Camaçari, Estado de Bahía, Brasil.
Fecha de registro	04/03/2024	Estado	Finalizado el 17/04/2024
Asunto de la reclamación	<i>“La Administración Municipal no promovió un debate público ni consultó a la población, excluyendo también al sector comercial y empresarial. Las obras comenzaron inmediatamente después de un único encuentro con el sector, de manera inesperada y sin participación democrática”.</i>		
Acciones del mecanismo	Una vez revisada la documentación proporcionada por el reclamante, se concluyó que el caso no podía ser considerado como elegible por el MRAS, ya que no cumplía con uno de los requisitos previos requeridos para la presentación de una reclamación, esta no presentaba la información mínima o relevante para posibilitar su análisis. A este respecto, y con el fin de reconsiderar la elegibilidad de la reclamación, el mecanismo solicitó información documental complementaria al reclamante. Ante la falta de respuesta a la solicitud, la reclamación no pudo ser procesada y el mecanismo dio por terminado el trámite y se procedió a cerrar el caso.		

▪ Registro MRAS 007

Nombre de la operación	Proyecto Implementación del Plan de Manejo Integral de la Cuenca del Río Luján – Etapa II	Ubicación	Municipio de Luján, Provincia de Buenos Aires, Argentina.
Fecha de registro	24/06/2024	Estado	Finalizado el 12/07/2024
Reclamante	Persona natural		
Asunto de la reclamación	<i>“La disposición de material excedentario generado por las obras presenta un alto riesgo de afectar la infraestructura del área de almacenamiento de residuos peligrosos, incluyendo celdas, respiraderos y geomembranas, lo que podría comprometer su estabilidad. Además, existe el potencial de contaminación de las napas freáticas, debido a la presencia de suelo contaminado con barros de cromo, plomo y otros elementos peligrosos”.</i>		
Acciones del mecanismo	Una vez revisada la documentación proporcionada por el reclamante, se concluyó que la reclamación no podía ser considerada como elegible, porque se encontraba inmersa en una de las exclusiones establecidas en el MRAS, en la medida que el asunto de la reclamación estaba siendo analizado en el marco de un proceso judicial o administrativo en el país de la operación. La reclamación no pudo ser procesada y el mecanismo dio por terminado el trámite y se procedió a cerrar el caso.		

▪ Registro MRAS 008

Nombre de la operación	Programa Cuenca se Transforma Fase I	Ubicación	Municipio de Cuenca, Provincia de Azuay, Ecuador.
Fecha de registro	31/08/2024	Estado	Finalizado el 24/09/2024
Asunto de la reclamación	<i>“La corporación edilicia no ha cumplido con su obligación constitucional y normativa de actualizar el catastro municipal, lo que ha llevado a la implementación de procedimientos administrativos de declaración de utilidad pública y ocupación inmediata de manera irregular. Sin embargo, al no establecerse una indemnización justa, los ciudadanos se ven obligados a recurrir a procesos judiciales para reclamar un precio adecuado y evitar una acción confiscatoria por parte de la municipalidad”.</i>		
Acciones del Mecanismo	Una vez revisada la documentación proporcionada por el reclamante, se concluyó que la reclamación no podía ser considerada como elegible, porque se encontraba inmersa en una de las exclusiones establecidas en el MRAS, en la medida que el asunto de la reclamación estaba siendo analizado en el marco de un proceso judicial/administrativo en el país de la operación. La reclamación no pudo ser procesada y el mecanismo dio por terminado el trámite y se procedió a cerrar el caso.		

▪ Registro MRAS 009

Nombre de la operación	Proyecto Implementación del Plan de Manejo Integral de la Cuenca del Río Luján – Etapa II	Ubicación	Municipio de Luján, Provincia de Buenos Aires, Argentina.
Fecha de registro	06/09/2024	Estado	Finalizado el 27/09/2024
Asunto de la reclamación	<i>“El proyecto de construcción de una planta depuradora de efluentes cloacales en Jáuregui, Partido de Luján, Buenos Aires, se ubicaría en un predio inundable, lo que implicaría graves riesgos sanitarios en caso de crecidas del río. Además, se desconocen estudios hídricos y de impacto ambiental, y no se garantizó una participación pública real, vulnerando el Acuerdo de Escazú sobre acceso a la información y toma de decisiones ambientales”.</i>		
Acciones del mecanismo	Una vez revisada la documentación proporcionada por el reclamante, se concluyó que el caso no podía ser considerado como elegible por el MRAS, ya que no cumplía con uno de los requisitos previos requeridos para la presentación de una reclamación, en la medida que se refiere a programas, proyectos, obras, actividades o iniciativas no financiadas por CAF. La reclamación no pudo ser procesada y el mecanismo dio por terminado el trámite y se procedió a cerrar el caso.		

▪ Registro MRAS 011

Nombre de la operación	No se hace referencia	Ubicación	Provincia de Jujuy, Argentina.
Fecha de registro	07/10/2024	Estado	Finalizado el 09/10/2024
Asunto de la reclamación	<i>“El Tren Solar de la Quebrada fue construido sobre propiedades privadas, aislando barrios, comunidades y productores, sin estudios de impacto socioambiental ni medidas de seguridad adecuadas. Ha dejado a vecinos sin acceso a servicios básicos, interrumpido el paso de ambulancias y bomberos, afectado el funcionamiento de hosterías y hoteles, y generado múltiples delitos denunciados en la justicia federal. Además, los denunciantes han sufrido persecución judicial, amenazas de la empresa constructora y funcionarios, en un contexto de complicidad de la justicia provincial”.</i>		
Acciones del mecanismo	Una vez revisada la documentación proporcionada por el reclamante, se concluyó que el caso no podía ser considerado como elegible por el MRAS, ya que no cumplía con uno de los requisitos previos requeridos para la presentación de una reclamación, en la medida que se refiere a programas, proyectos, obras, actividades o iniciativas no financiadas por CAF. La reclamación no pudo ser procesada y el mecanismo dio por terminado el trámite y se procedió a cerrar el caso.		

▪ Registro MRAS 012

Nombre de la operación	Programa de Infraestructura de Conectividad Vial en la Provincia de Córdoba - Autovía Alternativa a la Ruta Nacional No. 38	Ubicación	Provincia Córdoba, Argentina.
Fecha de registro	29/10/2024	Estado	Finalizado el 25/11/2024
Asunto de la reclamación	<i>"Detonaciones, contaminación del agua, desmonte, urbanización descontrolada".</i>		
Acciones del mecanismo	Una vez revisada la documentación proporcionada por el reclamante, se concluyó que el caso no podía ser considerado como elegible por el MRAS, porque se encontraba inmersa en una de las exclusiones establecidas en el MRAS, ya que fue presentada 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. La reclamación no pudo ser procesada y el mecanismo dio por terminado el trámite y se procedió a cerrar el caso.		

▪ Registro MRAS 014

Nombre de la operación	Programa de Desarrollo Urbano Sustentable de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires	Ubicación	Provincia Buenos Aires, Argentina.
Fecha de registro	16/12/2024	Estado	Finalizado el 16/12/2024
Asunto de la reclamación	<i>"La demolición del CENARD implica la pérdida de la Palestra Nacional de Andinismo, única en Latinoamérica, afectando espacios verdes, prácticas paralímpicas y entrenamientos de seguridad. También perjudica la formación académica del Instituto de Alta Montaña y tiene impactos deportivos, sociales y ambientales. Aunque el Certificado Ambiental no contempla su demolición, el acceso fue prohibido desde enero de 2025. La UBA ha iniciado acciones legales por daño ambiental y social, mientras se tramita la declaración de la Palestra como Patrimonio Histórico. Sin embargo, el Gobierno prioriza proyectos inmobiliarios, ignorando el valor educativo y ambiental del CENARD".</i>		
Acciones del mecanismo	Una vez revisada la documentación proporcionada por el reclamante, se concluyó que el caso no podía ser considerado como elegible por el MRAS, ya que no cumplía con uno de los requisitos previos requeridos para la presentación de una reclamación, en la medida que se refiere a programas, proyectos, obras, actividades o iniciativas no financiadas por CAF. La reclamación no pudo ser procesada y el mecanismo dio por terminado el trámite y se procedió a cerrar el caso.		

- Casos confidenciales. En 2024, el MRAS recibió seis (6) reclamaciones que no renunciaron a su derecho a la confidencialidad. Las seis reclamaciones estaban referidas a la misma problemática planteada en la reclamación MRAS 014. Tras analizarlas, se concluyó que no cumplían con los criterios de elegibilidad, ya que las supuestas afectaciones se referían a programas, proyectos, obras, actividades o iniciativas no financiadas por CAF. Es importante destacar que el MRAS garantiza la confidencialidad de todos los reclamantes.

3. EL MRAS DURANTE 2024

Durante 2024, el MRAS experimentó un aumento en la recepción de reclamaciones – trece (13) reclamaciones registradas - lo que refleja la mayor visibilidad que ha tenido el mecanismo, contribuyendo a la consolidación del sistema de gestión de riesgos ambientales y sociales de CAF.

(a) Programa de generación de capacidades

El programa fue desarrollado con el propósito de informar, sensibilizar y fortalecer las capacidades del personal operativo de CAF, en relación con la gestión de las reclamaciones ambientales y sociales de las operaciones. Esta iniciativa buscó asegurar que los funcionarios comprendieran el alcance y el funcionamiento del MRAS, permitiendo una implementación más efectiva y alineada con las políticas de transparencia y de gestión de riesgos de la institución.

Se desarrollaron sesiones de capacitación, abordando temas como la estructura del MRAS, los abordajes metodológicos para la evaluación y el planteamiento de soluciones de las reclamaciones, el esquema de gobernabilidad, las garantías de independencia, y el proceso, paso a paso, para la gestión de reclamaciones.

El público objetivo fueron los ejecutivos de las diferentes áreas de negocio y de las Oficinas País. Para maximizar la efectividad de la propuesta, se estableció una estrategia de segmentación que permitió adaptar los contenidos según las particularidades de cada área, garantizando que la capacitación respondiera a los intereses y desafíos de cada grupo dentro de la organización.

Las sesiones de capacitación alcanzaron a un total de 153 funcionarios. De estos, 43% pertenecían a las áreas de negocio, 22% al área de riesgos y 35% al área de finanzas. Con ello, se aseguró que el mecanismo y, en general, el compromiso con la transparencia y la rendición de cuentas, sean parte integral de la visión de CAF como promotor del desarrollo sostenible de la región.

La participación de los ejecutivos de las áreas de negocio, involucrados directamente en la estructuración, implementación y supervisión de las operaciones de crédito, del sector soberano y no soberano, permitió reforzar la importancia de que, tanto el MRAS, como los mecanismos a nivel proyecto (MAQR), se integren de manera efectiva en las operaciones, para garantizar que las inquietudes de las comunidades sean atendidas con la pertinencia y oportunidad requeridas.

De igual manera, la participación del área de finanzas permitió posicionar el MRAS dentro de las estrategias de apalancamiento de recursos, para satisfacer los requerimientos de los aliados financieros y cumplir con las mejores prácticas internacionales en la materia.

(b) Mejoras de la página web

En el marco del proceso de mejora continua, se llevó a cabo la actualización del subportal web del MRAS con el objetivo de hacerlo más versátil, accesible y claro. Esta iniciativa facilitará la interacción entre los usuarios y la plataforma y optimizará la gestión de la información, de manera que el acceso al mecanismo sea más intuitivo y eficiente.

Además, se realizaron diferentes campañas de sensibilización, como publicaciones y videos, para explicar de manera sencilla el funcionamiento del MRAS. Estas actividades contribuyen a reforzar el conocimiento sobre el mecanismo, su difusión hacia las operaciones y el compromiso de los ejecutivos con la política de transparencia institucional.

(c) “Guía para Orientar el Diseño y la Implementación de un Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos (MAQR) a Nivel Proyecto para las Operaciones de CAF”

En 2024 CAF desarrolló la “Guía para Orientar el Diseño y la Implementación de un Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos (MAQR)” a nivel de proyecto (el MRAS es a nivel institucional) con el fin de apoyar a los prestatarios y organismos ejecutores para cumplir con este requerimiento contenido en las Salvaguardas Ambientales y Sociales de CAF. El requerimiento exige que todas las operaciones financiadas por la Institución cuenten con un mecanismo para gestionar de manera oportuna y efectiva las inquietudes de las comunidades afectadas por posibles impactos ambientales y sociales negativos.

La guía proporciona pautas conceptuales y metodológicas a prestatarios, organismos ejecutores y contratistas para diseñar y gestionar mecanismos alineados con los estándares internacionales en materia de rendición de cuentas, transparencia y prevención de represalias, con un enfoque de participación, equidad de género y monitoreo del desempeño. Se aborda el diseño y la implementación de los MAQR de manera que estos sean culturalmente apropiados y contemplen la problemática de género, dado que las mujeres y los grupos en condición de vulnerabilidad suelen ser desproporcionadamente afectados.

La guía también incorpora pautas para garantizar la amplia participación comunitaria en su diseño, el monitoreo de impactos, la prevención de represalias, el diseño de indicadores para la medición del desempeño, y la coordinación con los mecanismos de resolución de conflictos locales y estatales, incluyendo instancias especializadas en violencia de género.

La implementación efectiva de los MAQR contribuirá a fortalecer la gobernanza ambiental y social de los proyectos financiados por CAF, minimizando riesgos y promoviendo relaciones más sólidas con las comunidades involucradas.

Para el diseño de la guía, la Gerencia Corporativa de Riesgo a través de la Unidad de Riesgo Ambiental, Social y Climático (URASC), realizó un taller presencial en noviembre de 2024 con el fin de propiciar un espacio de diálogo e intercambio entre funcionarios de CAF, organismos ejecutores y representantes de la banca multilateral, para con el fin de fortalecer la implementación de los MAQR en las operaciones financiadas por la institución, donde se revisaron los resultados de un trabajo de consultoría previa sobre la elaboración de la guía; y se abordaron temas como: los lineamientos estratégicos para estructurar mecanismos efectivos, la distribución de responsabilidades entre prestatarios, contratistas y supervisores; el tratamiento de reclamaciones sensibles (como aquellas relacionadas con violencia de género, pueblos indígenas y reasentamientos), y los medios para garantizar la transparencia y accesibilidad de estos mecanismos para las comunidades afectadas.

A partir del taller se definió un plan de acción para la difusión e implementación de la guía en cada uno de los proyectos financiados por CAF; la capacitación especializada para prestatarios, contratistas y supervisores; así como la promoción de alianzas con organismos internacionales para fortalecer estándares de gestión de reclamaciones. También se identificó la importancia de establecer protocolos de prevención de represalias, diseñar canales de comunicación accesibles y lingüísticamente apropiados, y desarrollar indicadores de desempeño que permitan evaluar la efectividad de los MAQR.

(d) Articulación con la gestión de riesgos

Al margen de su admisibilidad dentro del mecanismo, en 2024 se evaluó la información contenida en las reclamaciones para retroalimentar el proceso de gestión de riesgos ambientales y sociales de las operaciones. El análisis de las reclamaciones en la búsqueda del origen y las causas de las preocupaciones expresadas por las comunidades provee información acerca de las dificultades, vacíos o posibles inconsistencias en la gestión ambiental y social de las operaciones por parte de CAF y permite abordar cambios o ajustes en los marcos conceptuales y procedimentales de la organización.

4. PERSPECTIVAS 2025

2025 será un año de retos para la consolidación del MRAS. CAF continuará reforzando la implementación del mecanismo, a través de nuevas jornadas de capacitación interna y de estrategias y recursos para difundir la existencia del MRAS a nivel de las operaciones.

En la misma línea, se desarrollará una estrategia de difusión y capacitación de la “Guía para Orientar el Diseño y la Implementación de un Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos (MAQR) a Nivel Proyecto para las Operaciones de CAF” en los organismos ejecutores. Con ello, se espera que los MAQR sean gestionados de manera autónoma por los prestatarios, alineándose con los principios de transparencia, acceso a la información y participación ciudadana.

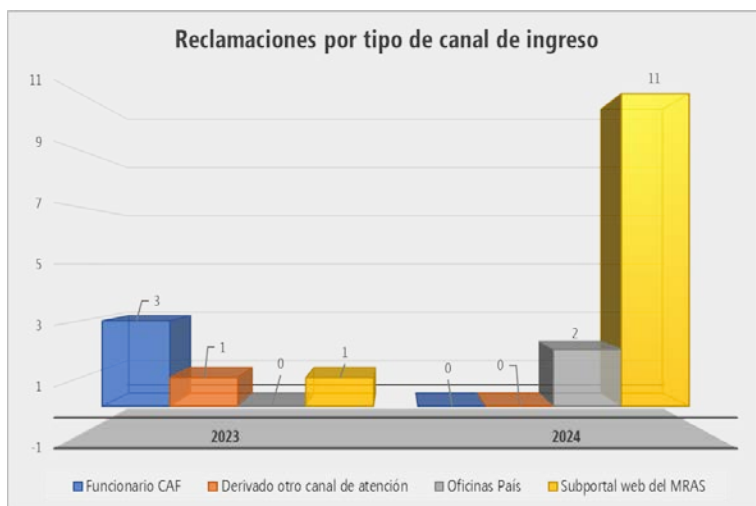
Adicionalmente, se buscará promover espacios de intercambio con las comunidades afectadas para fortalecer el conocimiento sobre sus derechos y acceso a los mecanismos tanto a nivel proyecto (MAQR) como a nivel institucional (MRAS), con las entidades beneficiarias y ejecutoras para asegurar la implementación efectiva y la difusión de los mismos, y con expertos independientes y los equipos operativos de CAF para promover el desarrollo de capacidades para una gestión eficaz de las reclamaciones.

Estos esfuerzos contribuirán no solo a mejorar la gestión de las reclamaciones, sino también a la creación de entornos de trabajo más responsables e inclusivos alrededor de las operaciones, y a identificar oportunidades de mejora en la ejecución de los proyectos.

5. INDICADORES DE DESEMPEÑO

- Recepción de reclamaciones por tipo de canal de atención

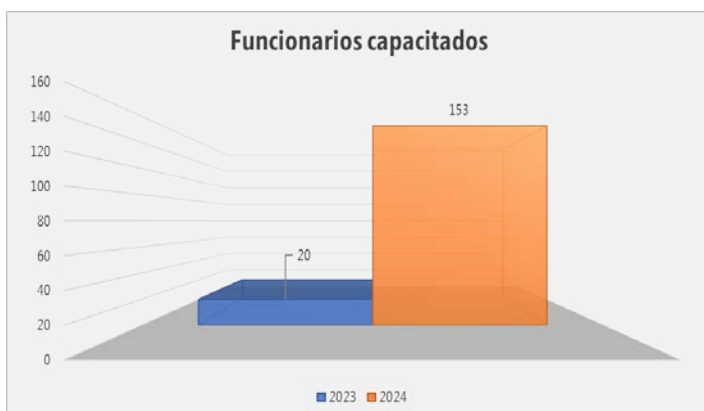
El gráfico a continuación muestra el número de reclamaciones clasificadas según el canal por el cual ingresaron, ya sea este a través de un funcionario de CAF, derivado de otro canal de atención, presentada en alguna Oficina País o directamente presentada en el subportal web del MRAS.



En 2024, frente al comportamiento en 2023, se observa un incremento notable de reclamaciones recibidas a través del subportal web del MRAS. Esto confirma que la difusión realizada está fomentando un mayor uso del mecanismo.

- Capacitación

El indicador se refiere a la cantidad de funcionarios de CAF capacitados en los procesos adelantados en los años 2023 y 2024. Al respecto, se observa un incremento significativo en el número de funcionarios capacitados en 2024.

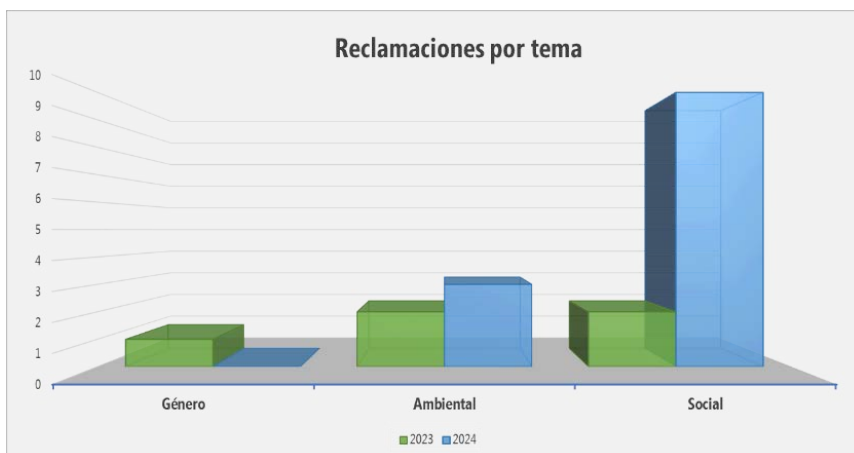


Este incremento está alineado con la estrategia de difusión y capacitación llevada a cabo en 2024, cuya finalidad es que los funcionarios de CAF sean el canal por excelencia para la difusión del MRAS hacia las comunidades involucradas en los proyectos y sus organismos ejecutores.

Las sesiones de capacitación alcanzaron a un total de 153 funcionarios. De estos, 43% pertenecían a las áreas de negocio, 22% al área de riesgos y 35% al área de finanzas.

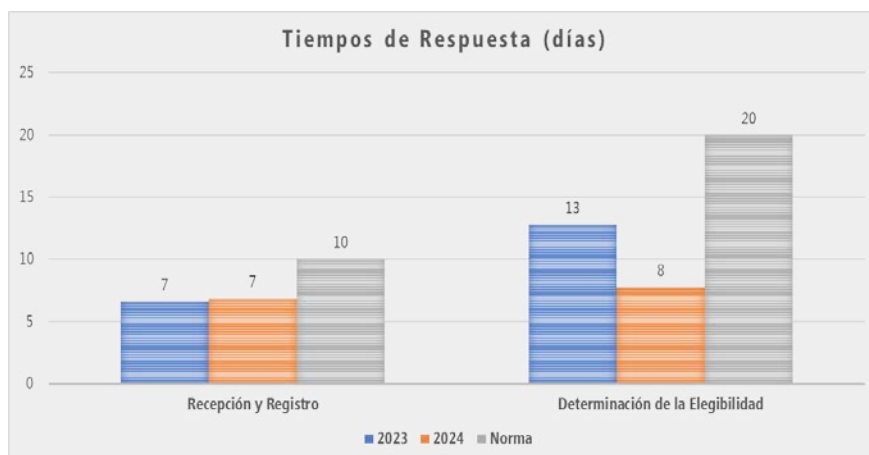
- **Asunto de las reclamaciones**

En la gráfica se observa una comparación de las reclamaciones según el asunto sobre el cual se sustenta la reclamación (género, ambiental y social) en los años 2023 (verde) y 2024 (azul). Se destaca un incremento en los reclamos de carácter social y ambiental para 2024, mientras que no se registran reclamaciones relacionadas con género en ese año. La principal preocupación expresada en estos reclamos está vinculada a la afectación de la calidad de vida y los procesos de expropiación.



- **Cumplimiento en los tiempos de respuesta**

Finalmente, se presenta un cuadro resumen de la eficiencia del MRAS, en términos de los tiempos de respuesta efectivos frente a los plazos máximos establecidos en las normas que regulan el funcionamiento del mecanismo.



Al respecto, se concluye que el MRAS ha cumplido de manera consistente con los estándares en la medida que ha dado respuesta oportuna a los reclamantes.

6. CONCLUSIONES

El 2024 fue un año de consolidación del Mecanismo de Reclamaciones Ambientales y Sociales (MRAS) caracterizado por la implementación de estrategias de capacitación para fortalecer y ampliar el conocimiento del mecanismo por parte de los funcionarios de la Institución, la creación de herramientas técnicas, la mejora del subportal web y la sistematización de los procedimientos para la atención de las reclamaciones.

En este año se gestionaron apropiada y oportunamente todas las reclamaciones que llegaron al MRAS a través de los diferentes canales de atención implementados, experimentando un incremento importante de reclamaciones respecto del año 2023.

La continua integración del MRAS con el proceso de gestión de riesgos ambientales y sociales de CAF: (i) permitió identificar oportunidades de mejora de los marcos conceptuales y procedimentales de la organización, ya que el análisis de las reclamaciones, en la búsqueda del origen y las causas de las preocupaciones expresadas por las comunidades, aportó información acerca de las dificultades, vacíos o posibles inconsistencias en la gestión ambiental y social de las operaciones por parte de CAF; y (ii) permitió retroalimentar la gestión ambiental y social particular de las operaciones involucradas en las reclamaciones, al margen de que dichas reclamaciones fueran consideradas elegibles o no para su atención en el mecanismo.

Un hito importante en 2024 fue el desarrollo de la “Guía para Orientar el Diseño y la Implementación de un Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos (MAQR) a Nivel Proyecto para las Operaciones de CAF”, la cual tiene como objetivo apoyar a los prestatarios y organismos ejecutores para cumplir con este requerimiento contenido en las Salvaguardas Ambientales y Sociales de CAF. El requerimiento exige que todas las operaciones financiadas por la Institución cuenten con un mecanismo para gestionar de manera oportuna y efectiva las inquietudes de las comunidades afectadas por posibles impactos ambientales y sociales negativos. La implementación efectiva de los MAQR contribuirá a fortalecer la gobernanza ambiental y social de los proyectos financiados por CAF, minimizando riesgos y promoviendo relaciones más sólidas con las comunidades involucradas.

2025 será un año de retos para continuar la consolidación del MRAS. CAF continuará reforzando la implementación del mecanismo, a través de nuevas jornadas de capacitación interna y de estrategias y recursos para difundir la existencia del MRAS a nivel de las operaciones.

En la misma línea, se desarrollará una estrategia de difusión y capacitación de la “Guía para Orientar el Diseño y la Implementación de un Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos (MAQR) a Nivel Proyecto para las Operaciones de CAF” en los organismos ejecutores. Con ello, se espera que los MAQR sean gestionados de manera autónoma por los prestatarios, alineándose con los principios de transparencia, acceso a la información y participación ciudadana.

Adicionalmente, se buscará promover espacios de intercambio con las comunidades afectadas para fortalecer el conocimiento sobre sus derechos y acceso a los mecanismos tanto a nivel proyecto (MAQR) como a nivel institucional (MRAS), con las entidades beneficiarias y ejecutoras para asegurar la implementación efectiva y la difusión de los mismos, y con expertos independientes y los equipos operativos de CAF para promover el desarrollo de capacidades para una gestión eficaz de las reclamaciones.

Estos esfuerzos contribuirán no solo a mejorar la gestión de las reclamaciones, sino también a la creación de entornos de trabajo más responsables e inclusivos alrededor de las operaciones, y a identificar oportunidades de mejora en la ejecución de los proyectos.

La gestión de casos complejos, como aquellos relacionados con violencia basada en género y discriminación, así como la prevención de represalias, son oportunidades de mejora que serán atendidas en 2025.