

**MECANISMO
DE RECLAMACIONES
AMBIENTALES Y
SOCIALES**

MRAS

¿Cómo presentar una reclamación ante el MRAS?

- Enviando un correo electrónico a la siguiente dirección MRAS@caf.com
- Diligenciando el [Formulario en Línea del MRAS](#)
- Puede descargar el [Formulario](#), y presentarlo en cualquiera de las [Oficinas País \(OP\) de CAF](#).

*Si el reclamante tiene un idioma o dialecto propio de una comunidad indígena u originaria, podrá presentar la reclamación endicho idioma o dialecto.

El contenido de una reclamación debe incluir al menos:

- ✓ Nombre y datos de contacto
- ✓ Si se requiere confidencialidad en el manejo de la información
- ✓ Nombre de la Operación a la que se refiere la reclamación
- ✓ Descripción de los daños provocados o que podrían ser provocados por la Operación
- ✓ Evidencia de los esfuerzos hechos por el reclamante para resolver el problema ante el Mecanismo de Quejas y Reclamos de la Operación
- ✓ Todo aspecto o hecho pertinente que el Reclamante considere relevante.



Consideraciones a resaltar:

- 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 de acuerdo a los criterios de confidencialidad que rigen el MRAS.
- No serán elegibles para el MRAS las Reclamaciones que se ubiquen en la lista de exclusiones incluida [en el link](#).

El MRAS, deberá ser comunicado cuando sea pertinente a las partes interesadas:

[Conoce más](#)