



# MECANISMO DE RECLAMACIONES AMBIENTALES Y SOCIALES MRAS

# 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 —banco de desarrollo de América Latina y el Caribe— 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 afectadas un canal accesible y confiable para expresar sus preocupaciones. Ha demostrado ser una herramienta eficaz para fortalecer la transparencia y la rendición de cuentas en las operaciones financiadas con recursos de CAF.

Como parte de la estrategia de difusión, el MRAS cuenta con un subportal web, disponible en [español](#), [portugués](#) e [inglés](#), alojado en la página principal de la web institucional de CAF. Incluye material gráfico informativo en español, inglés y portugués, con el ánimo de profundizar e ilustrar a los interesados sobre todos los aspectos relacionados con la conceptualización, alcance y funcionamiento del MRAS, así como un formulario en línea para presentar las reclamaciones. A la fecha, el portal ha recibido más de 2.656 visitas, lo que demuestra un notable interés por parte de la ciudadanía.

Durante 2023, el MRAS recibió cinco (5) reclamaciones, una de

ellas de carácter confidencial. Las reclamaciones fueron atendidas a través de un sistema de gestión de casos que garantiza la oportunidad, eficiencia y transparencia en el proceso de atención de estas reclamaciones. Las cinco (5) reclamaciones fueron desestimadas durante el proceso de determinación de su elegibilidad, por no contar con la información mínima requerida para su análisis, o por incurrir en algunas de las exclusiones establecidas en las normas que regulan el Mecanismo.

Los avances logrados en 2023 con la implementación del MRAS y la capacitación del equipo a cargo sentaron las bases para expandir su alcance en 2024. El crecimiento del MRAS se logrará mediante: (i) una mayor difusión y capacitación, con las que se espera que el MRAS sea divulgado en cada una de las operaciones financiadas por CAF; (ii) el desarrollo de una guía para implementar mecanismos similares a nivel de los proyectos, lo que permitirá fortalecer las capacidades en los ejecutores y así garantizar el éxito y la sostenibilidad de los mecanismos implementados.

<sup>1</sup> <https://www.caf.com/es/mecanismo-de-reclamaciones-ambientales-y-sociales/>



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 los proyectos.

La presente Memoria Anual marca el primer año de operaciones del MRAS. En este periodo, el MRAS ha sido muy bien recibido. Las proyecciones para el 2024 incluyen la continuidad de la estrategia de difusión de la naturaleza, el alcance y los procedimientos del Mecanismo. Con esto se espera que se conozca mejor y se tenga un uso más extensivo en el ámbito de las operaciones.

En el marco de un programa de mejora continua, esperamos identificar deficiencias y oportunidades de mejora y realizar los ajustes necesarios para optimizar su conocimiento y eficiencia, con el fin de permitirle al Mecanismo cumplir su función de abrir

un canal de diálogo permanente con las personas y comunidades afectadas por nuestras operaciones y de fuente de información para la retroalimentación constructiva y la mejora de los procesos de gestión ambiental y social de las operaciones de CAF.

En resumen, el MRAS se posiciona como un instrumento clave para:

- Fortalecer la transparencia y la rendición de cuentas de CAF.
- Mejorar la relación con las comunidades potencialmente afectadas por los proyectos financiados por CAF.
- Aumentar la confianza de los inversores y de la sociedad en general en la gestión de CAF frente a la sostenibilidad.
- Contribuir al logro de los objetivos de desarrollo sostenible.

**A través de la implementación efectiva del MRAS, CAF reafirma su compromiso de convertirse en el banco verde de América Latina y el Caribe.**

*Gerencia Corporativa de Riesgos*

# ÍNDICE



PRESENTACIÓN DEL MRAS

EL MRAS DURANTE 2023

GESTION DE RECLAMACIONES 2023

CONCLUSIONES

INDICADORES DE DESEMPEÑO

# PRESENTACIÓN DEL MRAS

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, sobre las personas, comunidades o el medio ambiente, durante la implementación de una Operación financiada por la Institución.

El MRAS es de carácter gratuito y confidencial. Aborda de manera transversal, junto con las consideraciones ambientales y sociales tradicionales, los temas de género, inclusión y diversidad, con el soporte 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 sostenibilidad y la equidad, promoviendo un entorno de trabajo más justo, inclusivo y diverso en el ámbito de los 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;
- Fortalecer el proceso de gestión de los riesgos ambientales, sociales y de género de las operaciones

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 DURANTE 2023

El MRAS entró en funcionamiento en abril de 2023. Durante este año los esfuerzos se centraron en el diseño, la implementación y la consolidación del Mecanismo, lográndose avances significativos que incluyeron el diseño de abordajes metodológicos robustos, la formación del equipo a cargo y el establecimiento de canales efectivos de comunicación y sensibilización. Estos esfuerzos han sido clave para asegurar que el MRAS funcione de manera eficiente y cumpla con sus objetivos.

La página web del MRAS disponible en [español](#), [portugués](#) e [inglés](#), ha sido el pilar de nuestra estrategia de difusión. Con un diseño intuitivo y de contenidos claros, la plataforma ofrece información detallada sobre el Mecanismo, incluyendo un formulario en línea para la presentación de reclamaciones.

En su primer año, la página web registró una buena aceptación, con más de 2.656 sesiones y 1.826 usuarios únicos, con un promedio de 9 usuarios por día. Estos valores demuestran el creciente interés de la comunidad en general en el MRAS, confirmando su utilidad como canal de comunicación directa.

Para complementar la información en línea, se han desarrollado materiales gráficos informativos en los tres idiomas, profundizando en los aspectos claves del Mecanismo, con el fin de permitirle a los ciudadanos y comunidades un acceso sencillo, inclusivo y efectivo para exponer sus preocupaciones.





Complementariamente, se produjo un [video explicativo](#) en formato Motion Design, disponible en español, inglés y portugués, que de manera clara y concisa describe el alcance y la finalidad del MRAS. Este material audiovisual ha sido ampliamente difundido a través de la página web.

Durante el 2023, se fortalecieron las capacidades del equipo del MRAS a través de cursos virtuales impartidos por entidades con amplia experiencia en la gestión de este tipo de instrumentos. Esta capacitación especializada ha sido fundamental para garantizar una atención pertinente, integral, oportuna y efectiva de las reclamaciones.

Paralelamente, se implementó un sistema de gestión de casos en línea que permite dar seguimiento detallado de a cada una de las reclamaciones, desde su recepción hasta su resolución. Este sistema ha optimizado los procesos internos y ha aumentado la transparencia en la gestión de las reclamaciones.

La combinación de la capacitación especializada y la implementación de un sistema de gestión de casos, han permitido al MRAS mejorar significativamente su capacidad para atender las reclamaciones de manera eficiente y equitativa, fortaleciendo así la confianza de las comunidades y de los grupos de interés.

# GESTIÓN DE RECLAMACIONES 2023

Durante 2023, el sistema de gestión de casos del MRAS recibió cinco (5) reclamaciones, cuatro (4) de las cuales renunciaron a su derecho de confidencialidad. Luego de un riguroso análisis de elegibilidad, se concluyó que las reclamaciones registradas no cumplían con los criterios establecidos y/o activaban alguna de las exclusiones establecidas en el Manual de funcionamiento del MRAS.

## Registro MRAS 001

<b>Nombre de la Operación</b>	Proyecto Implementación del Plan de Manejo Integral de la Cuenca del Río Luján - Etapa II	<b>Ubicación</b>	Municipio de Luján. Provincia de Buenos Aires. Argentina
<b>Fecha de registro</b>	01/05/2023	<b>Estado</b>	Finalizado el 20/06/2023
<b>Reclamante</b>	Representante de una asociación civil		
<b>Reclamación</b>	Presunta violación al derecho propietario del reclamante		
<b>Acciones del mecanismo</b>	<p>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 se encontraba inmerso en una de las exclusiones establecidas por el mecanismo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El asunto de la reclamación estaba siendo analizado en el marco de un proceso judicial/administrativo en el país de la Operación.</li> </ul> <p>Además, no cumplía con uno de los requisitos previos requeridos para la presentación de una Reclamación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los solicitantes, a la fecha, no habían tenido contacto previo con el Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos (MAQR) del proyecto.</li> </ul> <p>El Reclamante solicitó al MRAS la reconsideración del caso; sin embargo, de conformidad con lo establecido en el Manual, se determinó que no había lugar a una reconsideración de la decisión y que tampoco procedía su redireccionamiento a otro mecanismo dentro de la Institución.</p>		

## Registro MRAS 002

<b>Nombre de la Operación</b>	Proyecto Implementación del Plan de Manejo Integral de la Cuenca del Río Luján - Etapa II	<b>Ubicación</b>	Municipio de Luján. Provincia de Buenos Aires. Argentina
<b>Fecha de registro</b>	01/05/2023	<b>Estado</b>	Finalizado el 20/06/2023
<b>Reclamante</b>	Persona natural		
<b>Reclamación</b>	Presunta violación al derecho propietario del reclamante		
<b>Acciones del mecanismo</b>	<p>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 se encontraba inmerso en una de las exclusiones establecidas por el Mecanismo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El asunto de la reclamación estaba siendo analizado en el marco de un proceso judicial/administrativo en el país de la Operación.</li> </ul> <p>Además, el mismo no cumplía con uno de los requisitos previos requeridos para la presentación de una Reclamación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los solicitantes, a la fecha, no habían tenido contacto previo con el Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos (MAQR) del proyecto.</li> </ul> <p>El Reclamante solicitó al MRAS la reconsideración del caso; sin embargo, de conformidad con lo establecido en el Manual, se determinó que no había lugar a una reconsideración de la decisión y que tampoco procedía su redireccionamiento a otro mecanismo dentro de la Institución.</p>		

## Registro MRAS 004

<b>Nombre de la Operación</b>	Construcción de la Carretera Santa Cruz - Las Cruces - Buena Vista	<b>Ubicación</b>	Municipios de La Guardia y Porongo en la Provincia de Andrés Ibáñez y Municipio de Buena Vista en la Provincia Ichilo. Departamento de Santa Cruz de la Sierra. Bolivia
<b>Fecha de registro</b>	11/09/2023	<b>Estado</b>	Finalizado el 10/11/2023
<b>Reclamación</b>	Afectación por parte del proyecto a la Unidad de Conservación del Patrimonio Natural (UCPN) Güendá - Urubó.		

<b>Acciones del mecanismo</b>	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La reclamación no presentaba la información técnica mínima o relevante para posibilitar su análisis.</li> </ul> <p>A este respecto, y con el fin de poder 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.</p>
-------------------------------	---

## Registro MRAS 005

<b>Nombre de la Operación</b>	Construcción de la Carretera Santa Cruz - Las Cruces - Buena Vista	<b>Ubicación</b>	Municipios de La Guardia y Porongo en la Provincia de Andrés Ibáñez y Municipio de Buena Vista en la Provincia Ichilo. Departamento de Santa Cruz de la Sierra. Bolivia
<b>Fecha de registro</b>	06/10/2023	<b>Estado</b>	Finalizado el 10/11/2023
<b>Reclamación</b>	Se presenta una cronología de los hechos que generaron una protesta social en el Departamento de Santa Cruz de la Sierra, en relación con el proyecto “Construcción de la Carretera Santa Cruz - Las Cruces - Buena Vista”		
<b>Acciones del mecanismo</b>	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La reclamación no presentaba la información mínima o relevante para posibilitar su análisis. Además de la relación de situaciones no se presentaban quejas, reclamos o exigencia formales.</li> </ul> <p>A este respecto, y con el fin de poder reconsiderar la elegibilidad de la Reclamación, el Mecanismo solicitó información documental complementaria al reclamante, así como una exposición clara de la preocupación o las demandas en torno a los aspectos ambientales y sociales del Proyecto.</p> <p>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.</p>		

Adicionalmente, durante el 2023 el MRAS recibió una única reclamación que incluía una solicitud de confidencialidad. Tras analizarla, se concluyó que no cumplía con los criterios de elegibilidad, ya que no estaba relacionada con los aspectos ambientales y sociales de la operación. Es importante destacar que el MRAS garantiza la confidencialidad de todos los reclamantes.

# CONCLUSIONES

Si bien la mayoría de los casos no han clasificado para su tratamiento formal en el Mecanismo, se han desarrollado espacios de análisis y retroalimentación en torno a la información aportada por los reclamantes. Esto con el fin de profundizar en el conocimiento de las posibles causas que dieron origen de cada una de ellas, identificar oportunidades para trabajar de manera preventiva y evitar que las mismas situaciones se repitan.

En el futuro, cuando el número de casos sea significativo, estas reflexiones nos permitirán retroalimentar la gestión de los riesgos ambientales y sociales de las operaciones, con el fin de mejorar la calidad del diseño e implementación de las mismas, y promover relaciones más transparentes y armoniosas con las comunidades.

Esta primera etapa de diseño e implementación ha permitido mejorar la cultura interna de CAF gracias a la comprensión del Mecanismo como un canal fundamental de comunicación con las comunidades interesadas en los proyectos y como un medio para:

- Dar cumplimiento a los principios y compromisos de la Política de Acceso a la Información y de Transparencia Institucional (PAITI);
- Canalizar las inquietudes de las comunidades de manera transparente, justa y equitativa;
- Unificar los criterios técnicos, administrativos y estratégicos para la gestión de las reclamaciones;
- Evitar la fragmentación y duplicidad de esfuerzos, y asegurar que las reclamaciones se traten de manera consistente y coherente.

En términos de las perspectivas del MRAS, en 2024 se prevé continuar con la implementación de la estrategia externa de difusión del Mecanismo. Para esta última, se incorporará un requerimiento en los contratos de financiamiento para que el MRAS sea divulgado en cada una de las operaciones financiadas por CAF. Además, se buscará dar apoyo a los clientes y organismos ejecutores en el desarrollo de los mecanismos de atención de quejas y reclamos a nivel proyecto. Este esfuerzo no solo se enfocará en el desarrollo de la guía, sino también en apoyar el fortalecimiento y la generación de las capacidades necesarias para garantizar el éxito y la sostenibilidad de los mecanismos implementados.

También, se contempla el desarrollo de materiales y capacidades que permitan mejorar el conocimiento acerca del manejo y resolución de conflictos y la atención de los casos relacionados con violencia basada en género y discriminación.

# INDICADORES DE DESEMPEÑO

Las reclamaciones registradas en la gestión 2023 ingresaron al MRAS a través de diversos canales. Tres fueron remitidas al MRAS por funcionarios de CAF, quienes fueron abordados por los reclamantes en diversos escenarios, una fue derivada por el Comité de Prácticas Prohibidas y la restante fue presentada directamente por el reclamante a través de la plataforma en línea.

En cuanto al contenido, dos reclamaciones se refieren a la afectación de la calidad de vida por presuntos impactos ambientales adversos, dos a impactos sociales, y una, inicialmente presentada como un caso de violencia de género, no cumplió con estos criterios tras un análisis detallado.

La eficiencia del MRAS se mide evaluando el tiempo transcurrido entre la recepción y la respuesta a cada reclamación, comparándolo con los plazos máximos establecidos en el Manual para cada etapa del proceso. El MRAS cumple de manera consistente con los estándares de eficiencia establecidos en el Manual, evidenciando que los tiempos de respuesta se encuentran por debajo de los plazos máximos acordados.



