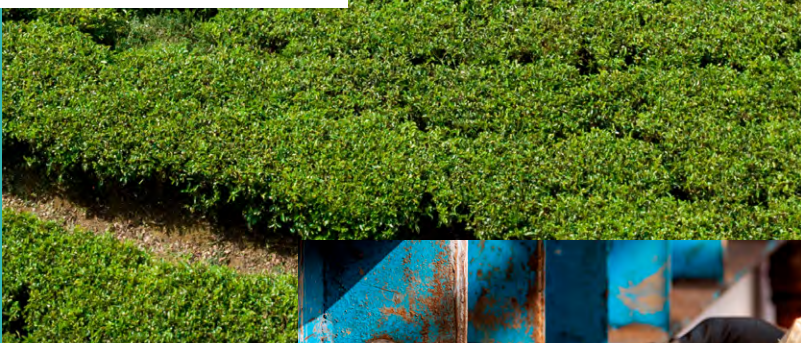


MECANISMO DE ATENCIÓN A RECLAMOS AMBIENTALES Y SOCIALES

2025

INFORME ANUAL
DE ACTIVIDADES



#MundoEnComun

Prólogo



© Eric Thauvin / AFD

El año de 2025 permitió al Mecanismo de atención a reclamos ambientales y sociales continuar con su labor de adaptación y reflexión.

Ante el contexto geopolítico, tanto internacional como nacional, la evolución de las condicionalidades de los financiadores, pero también la creciente emergencia de nuevas tipologías de reclamos, esta labor se impone como una necesidad.

También es intención de la AFD acercarse a los más altos estándares en este ámbito, impulsada por la convicción de los colegas de poner en práctica los principios de independencia y rendición de cuentas en la atención a los reclamos.

En este informe anual encontrará un panorama general de las actividades del Mecanismo, así como los avances iniciados y los que están por venir.

Marianne SIVIGNON-LECOURT

Consejera de Ética y Mediadora Interna de la AFD

Los mecanismos de atención a reclamos ambientales y sociales de los financiadores (públicos y privados) se presentan como vías de recurso extrajudiciales que despiertan interés en la coyuntura actual. En la AFD, esto se refleja, por una parte, en un alza de los reclamos desde hace dos años, así como en nuevas expectativas de los reclamantes y, por la otra, en la necesidad de contar con una mayor especialización en la resolución de conflictos. Teniendo en cuenta estas nuevas exigencias, el 2025 fue especialmente importante para el Mecanismo.

Fue un año con avances especialmente enriquecedores como los trabajos de actualización del reglamento del Mecanismo, la creación de un nuevo procedimiento especial para el tratamiento de los casos de violencias sexuales, la finalización de los trabajos sobre el riesgo de represalias y la creación de una nueva función para mejorar las prácticas. Algunos proyectos ya están finalizados y otros lo estarán en 2026.

El año de 2025 también fue la ocasión para la AFD de contribuir en forma más dinámica a la red internacional de mecanismos independientes de atención a reclamos (IAMnet) y de evocar el principio fundamental de los Mecanismos: la independencia en el ejercicio de nuestras prácticas.



© Eric Thauvin / AFD

Philippe GALLAND

Responsable del Secretariado
Mecanismo de atención a reclamos
ambientales y sociales de la AFD

ÍNDICE

PRÓLOGO	3
INTRODUCCIÓN	5
CAPÍTULO 1	
PANORAMA GENERAL DE LAS ACTIVIDADES DEL MECANISMO	6
Una ventanilla única	6
Las cifras del Mecanismo	7
CAPÍTULO 2	
LOS RECLAMOS TRAMITADOS EN 2025 Y SUS ENSEÑANZAS	12
1. Reclamos tramitados en 2025	14
2. Función de conciliación	18
3. Función de auditoría de conformidad	20
CAPÍTULO 3	
LAS NOVEDADES	22
1. La afd se compromete con respecto al riesgo de represalias	23
2. Un nuevo reglamento y un procedimiento especial para la tramitación de los casos de SEAH	26
3. Una nueva función: el proceso de retroalimentación para mejorar las prácticas	27
CAPÍTULO 4	
TENDENCIAS Y PERSPECTIVAS DE EVOLUCIÓN	29
ANEXO 1: DEFINICIONES	32

Introducción

El mecanismo o dispositivo para la atención de los reclamos ambientales y sociales (AyS) de la AFD (en lo sucesivo, el “Mecanismo”) da la posibilidad a cualquier persona física o moral, que se considere afectada negativamente por los impactos ambientales o sociales derivados de algún proyecto financiado por la AFD, de presentar una queja.

Ofrece dos tipos de procedimiento para la tramitación de los Reclamos:

- la Conciliación consiste en proponer la intervención de un tercero neutro, independiente e imparcial, para ayudar a que el Reclamante, o su Representante, y el Beneficiario lleguen a un Acuerdo sobre el (los) problema(s), que motivó(arón) el Reclamo, y si procede, con otras partes involucradas (con excepción de la AFD).
- la Auditoría de Conformidad tiene por objetivo determinar si en un proyecto dado, financiado por la Agencia, esta cumplió o no con su procedimiento de control de los riesgos ambientales y sociales. El resultado de la auditoría da lugar, por una parte, a un conjunto de acciones (que pueden sintetizarse en un plan de acción específico) enfocadas en limitar o, incluso, compensar las incidencias negativas que se hayan producido en el contexto de un proyecto y, por la otra, a conclusiones que son de gran utilidad para que la AFD mejore sus prácticas.

En este nuevo formato del informe anual encontrará,

- i. informaciones clásicas que dan continuidad a los informes de actividades anteriores, en los Capítulos 1 “Panorama general de las actividades del Mecanismo,” y 2, “Los reclamos tratados en 2025 y sus enseñanzas”, así como
- ii. informaciones adicionales relacionadas con la evolución del Mecanismo en el Capítulo 3, “Las novedades de 2025”, que incluyen recomendaciones destinadas a consolidar una nueva función dentro del Mecanismo que consistirá en “mejorar las prácticas”. En el presente informe, todo lo que provenga de esta nueva función será señalado por el pictograma a continuación:





CAPÍTULO 1

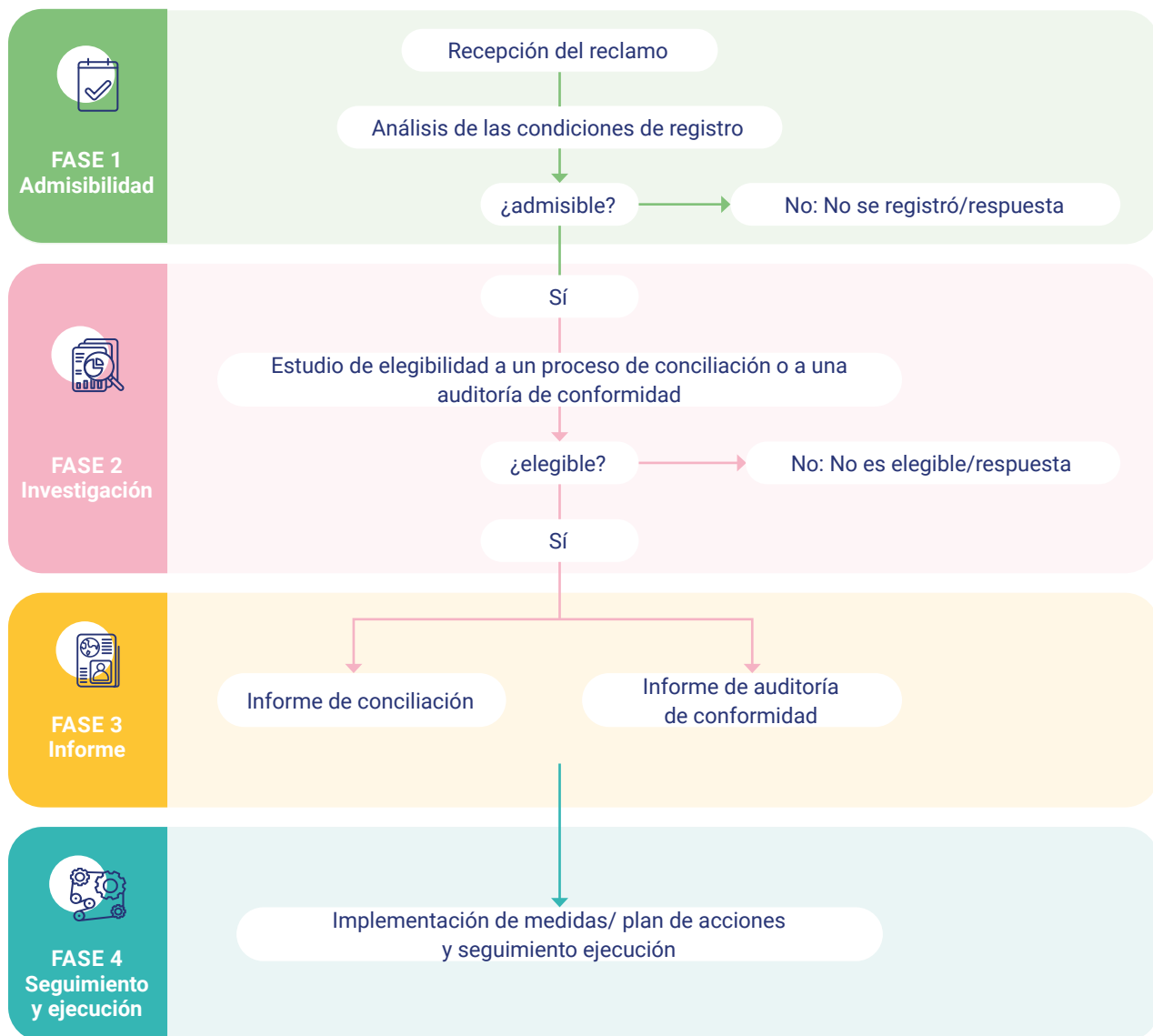
PANORAMA GENERAL DE LAS ACTIVIDADES DEL MECANISMO

UNA VENTANILLA ÚNICA

El Mecanismo es un sistema al que puede recurrir cualquier persona, o grupo de personas, que se consideren afectadas por algún proyecto financiado por la AFD, para señalar un potencial impacto ambiental o social, así como para solicitar un examen independiente de la situación. Su objetivo es proponer un recurso amistoso, adicional y subsidiario, así como mejorar la transparencia, la rendición de cuentas y el control de los riesgos ambientales y sociales en los proyectos financiados por la AFD.

El Mecanismo está dirigido por un secretariado específico, independiente de las direcciones operativas y bajo supervisión de la Consejera de Ética de la AFD, lo que garantiza su independencia con relación a los servicios encargados de evaluar y supervisar los proyectos.

En las diferentes etapas del tratamiento de un reclamo (elegibilidad, conciliación, auditoría de conformidad), intervienen expertos externos independientes con el fin de proporcionar conocimientos técnicos y reforzar la imparcialidad del mecanismo.



LAS CIFRAS DEL MECANISMO



EN 2025, EL MECANISMO
RECIBIÓ MÁS DE UN
100 DE MENSAJES.



De todos esos mensajes,

63 FUERON OBJETO DE
VERIFICACIONES POR PARTE
DEL SECRETARIADO.

El resto no se tomó en cuenta por las siguientes razones: 5 mensajes eran críticas contra la ayuda al desarrollo, 1 mensaje oficial de una organización internacional estaba destinado al Director General, varios mensajes consistían en solicitudes de financiamiento por parte de Organizaciones de la Sociedad Civil o bien solicitudes de asistencia a título privado.

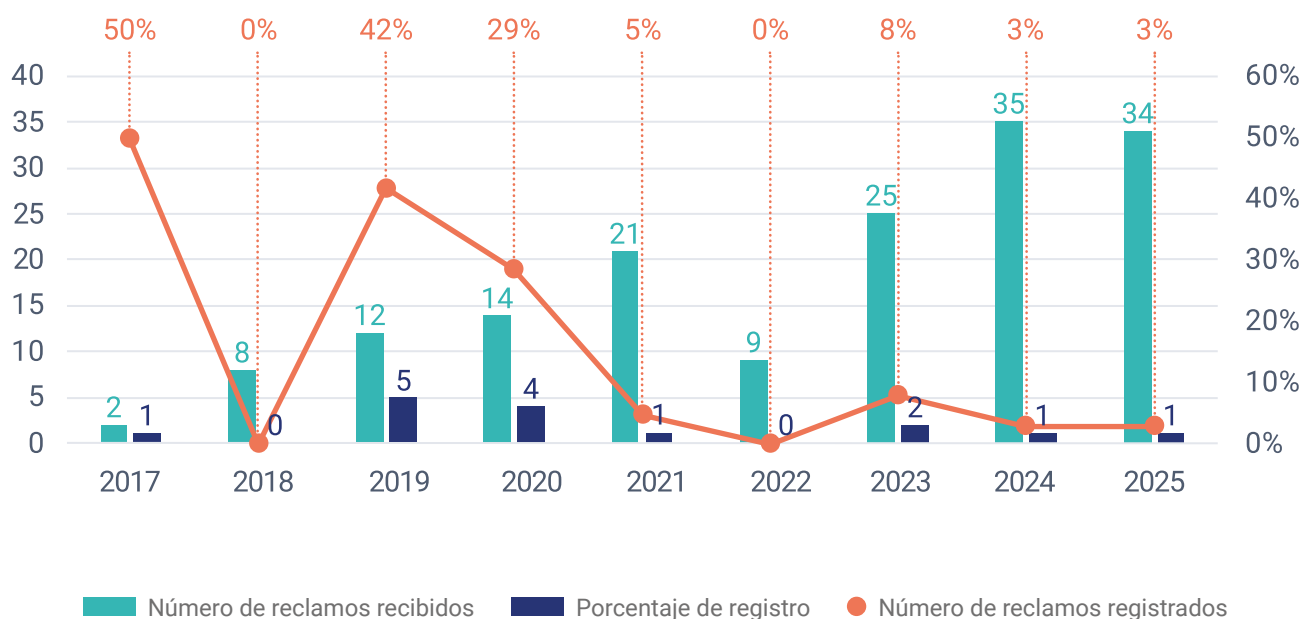


De los 63 mensajes tramitados por el Secretariado,

34 ERAN RECLAMOS AYS
RELATIVOS A PROYECTOS
DEL GRUPO AFD

(2 relativos a proyectos de Proparco, 2 a proyectos de Expertise France).

RECLAMOS RECIBIDOS RELATIVOS A PROYECTOS/REGISTRADOS DESDE 2017



LA TASA DE REGISTRO ES DEL 3 %, ES DECIR QUE, EN 2025, DE LOS 34 RECLAMOS SOLAMENTE SE REGISTRÓ UNO (al igual que en 2024).

De esos 34 reclamos, fuera de uno que se registró, el Mecanismo tramitó/dio seguimiento a:



2 reclamos
cuya tramitación se encargó al Banco Mundial (BM);



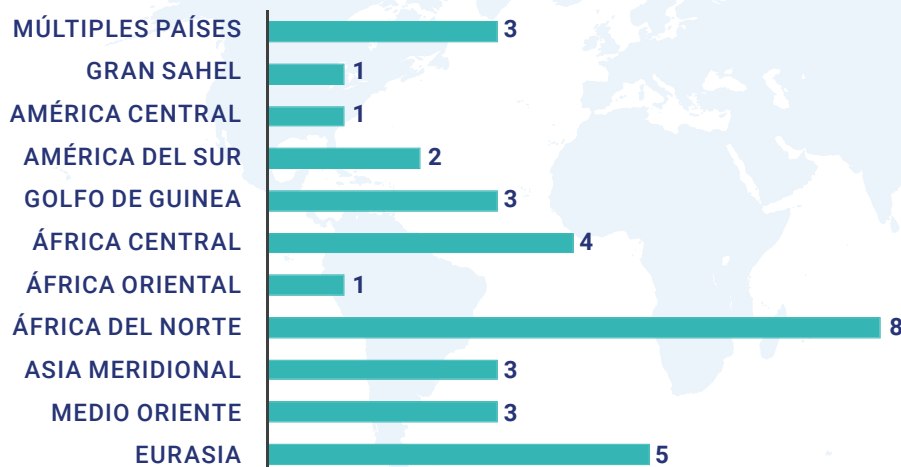
1 expediente
relativo a la expropiación de un individuo cuando el financiamiento del proyecto entraba en fase de cierre;



9 reclamos
relacionados con explotación, abusos y hostigamientos sexuales (EAHS/SEAH), 3 de los cuales anteriores a 2025, con la Dirección de la Conformidad. Estos reclamos no se registraron por falta de un reglamento específico para el tratamiento de esos casos. No obstante, el Mecanismo se encargó de su tramitación.

Los motivos por los que no se registraron los demás reclamos se especifican más adelante (véase "Reclamos no registrados según sus motivos" [página 11](#)).

RECLAMOS RECIBIDOS EN 2025 POR ZONA GEOGRÁFICA



De los 34 reclamos,

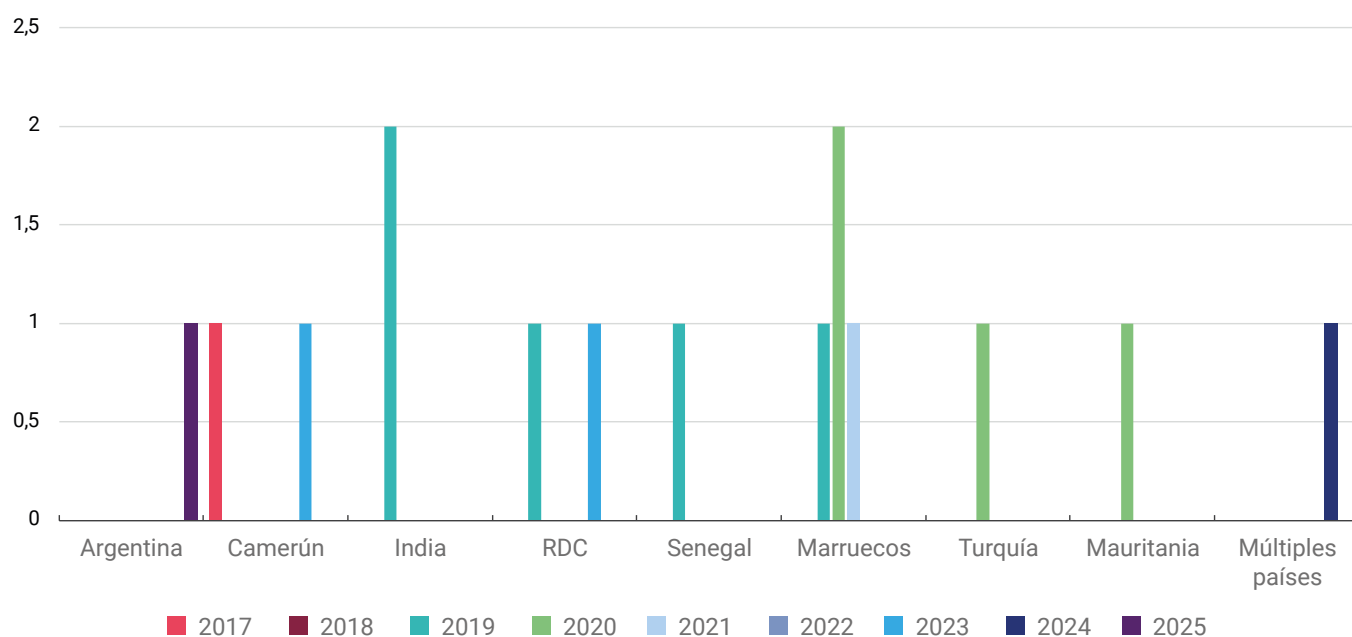
el **50%** provenía del continente africano,

el **32%** del continente asiático,

el **9%** del continente americano.

El Mecanismo no recibió ningún reclamo sobre proyectos financiados en la zona "Tres Océanos".

REGISTRO/PAÍS DE INTERVENCIÓN



Al igual que en 2024, existe cierta heterogeneidad en el origen geográfico de los reclamos.

Más allá de esos gráficos y a la luz del análisis de datos realizado para el año 2025, el Mecanismo señala que las personas que viven en los países del Magreb están más familiarizadas con el uso de este tipo de mecanismos.

RECLAMOS POR SEXO



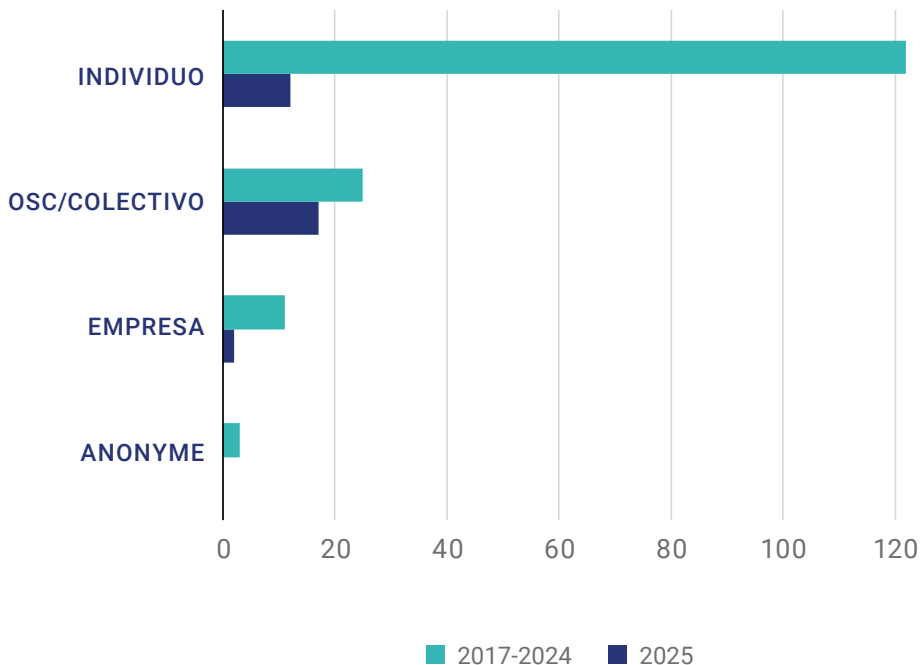
La proporción de reclamos presentados por mujeres pasó del 42 % en 2024 al 17 % en 2025.

El Mecanismo sigue siendo utilizado principalmente por los hombres en más de un 50 %, algo que no ha cambiado desde hace tres años (año de publicación de esta estadística).



■ Hombres ■ Mujeres ■ Hombres y mujeres ■ No especificado

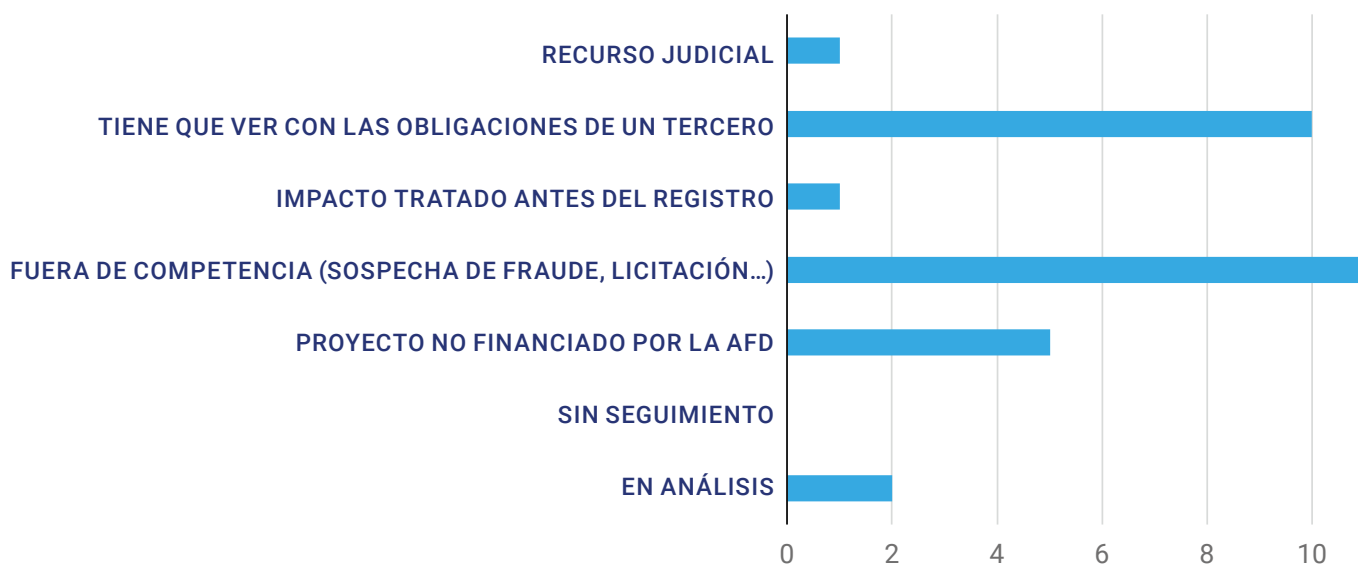
RECLAMOS POR TIPO DE RECLAMANTE



En 2025, a diferencia de otros años¹, más de una tercera parte de los reclamos fueron presentados por asociaciones o colectivos. Los reclamos presentados por empresas se refieren a temas de contratación que no entran dentro del ámbito de aplicación del Mecanismo.

¹ Desde 2017, fecha de creación del Mecanismo, la proporción de los reclamos presentados por individuos ha sido de un 70 % en promedio.

RECLAMOS NO REGISTRADOS SEGÚN LOS MOTIVOS - 2025



A pesar de que no quedaron oficialmente registrados, estos reclamos fueron objeto, cuando esto era posible y pertinente, de una reorientación hacia los servicios competentes de la AFD (como el de Conformidad, por ejemplo) o hacia los beneficiarios de nuestros convenios de financiamiento.

¡NUEVOS DATOS!

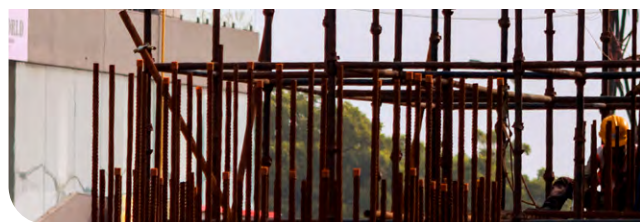
En 2025, el tiempo promedio para enviar una primera respuesta tras la recepción de un reclamo fue de:

10.3 días.

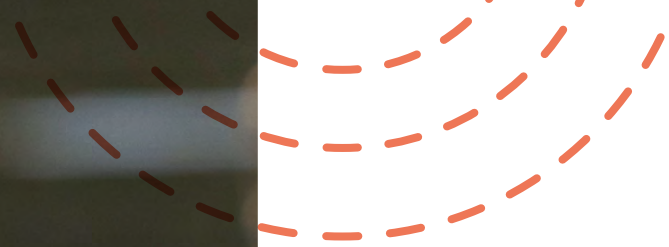
En 2025, el tiempo promedio para el tratamiento de un reclamo (registro + auditoría de elegibilidad) fue de:

100.8 días.²

En comparación con otros dispositivos, el tiempo de procesamiento del Mecanismo de la AFD en 2025 fue relativamente corto.



² Los expedientes elegibles para una conciliación o una auditoría de conformidad pueden ser tramitados en plazos que varían entre 200 días o más. En 2025, el periodo de 100.8 días correspondió a la realización de varias etapas: el análisis del reclamo, su registro, el envío de una misión de elegibilidad al país de financiamiento y la entrega del expediente al Comité de Elegibilidad.



CAPÍTULO 2

LOS RECLAMOS TRAMITADOS EN 2025 Y SUS ENSEÑANZAS

A través de su nueva función “enseñanzas para la mejora de las prácticas”, el Mecanismo procedió a formular una serie de observaciones que encontrará a lo largo de este Capítulo 2 (en las partes II. Función Conciliación y III. Función Auditoria de Conformidad), como en el cuadro resumido más abajo.

Las observaciones destacan la necesidad de dar sistemáticamente a nuestros beneficiarios una capacitación, así como un acompañamiento, en materia de atención a los reclamos, de fortalecer las capacidades de nuestros agentes en el terreno en lo que toca a la función de conciliación para asegurar su seguimiento, de establecer mecanismo locales especialmente adaptados a los derechos de los pueblos indígenas, de verificar que el tamaño de las infraestructuras se ajusten a las capacidades AyS de los beneficiarios de los convenios de financiamiento y, por último, de tener más en cuenta a las zonas ubicadas aguas abajo de las presas, conforme a los mejores estándares internacionales.

Observación 1	la AFD debería disponer de planes específicos de acompañamiento y capacitación para la implementación de un mecanismo local de atención a los reclamos (MGR, por sus siglas en francés) en favor de sus beneficiarios (en la fase inicial de un proyecto, en particular cuando estos se implican en proyectos de infraestructuras a gran escala).
Observación 2	en las agencias de la AFD se deberían organizar sesiones de información y fortalecimiento de las capacidades relativas a la función de conciliación del Mecanismo.
Observación 3	se recomienda – e incluso se necesita cuando la situación es pertinente – que nuestros beneficiarios dispongan de un mecanismo local de atención a los reclamos (MGR) especialmente adaptado a los pueblos indígenas, en lugar de un mecanismo genérico. Esto en referencia tanto a los derechos de los pueblos indígenas como a cuestiones de confianza, acceso y reparación real de sus potenciales daños.
Observación 4	la comitología/gobernanza interna de la AFD debe prestar atención a la relación entre el “tamaño de las infraestructuras y la capacidad de los beneficiarios del convenio para llevar a cabo todas las medidas y planes de acción AyS” con el fin de evitar una gestión de reclamos larga y costosa que conlleve importantes riesgos operativos y de imagen.
Observación 5	conforme a las prácticas de la ICOLD (Comité Internacional de Grandes Presas), los términos de referencia (TDR) de los estudios de viabilidad de la AFD deberán incluir sistemáticamente el estudio de las zonas ubicadas aguas abajo de las presas. Por otra parte, la AFD deberá verificar que sus beneficiarios cuentan con los recursos para realizarlo.



1.

Reclamos tramitados en 2025

RECLAMO REGISTRADO EN 2025

Fecha de registro del reclamo: 08/09/2025

Reclamantes: personas físicas y mandatarios

1. Descripción del Proyecto

El objetivo principal del proyecto consiste en preservar y mejorar la conservación de la biodiversidad como medida para combatir el cambio climático y en beneficio de la diversificación de los recursos económicos en esta región de América del Sur.

2. Reclamos

Los reclamos formulados por mandatarios y representantes comunitarios señalan:

- Una omisión del derecho a la Consulta y a un Consentimiento Previo, Libre e Informado (CPLI) de las comunidades autóctonas;
- Potenciales impactos ambientales negativos a corto plazo.

Se celebró una reunión virtual entre el Secretariado de la Atención a Reclamos AyS de la AFD, los mandatarios y los representantes comunitarios;

El Secretariado registró el reclamo y encomendó un estudio de elegibilidad con una misión local.

3. Análisis e informe de elegibilidad

El propósito del informe de elegibilidad era evaluar la elegibilidad del reclamo (_172) para una auditoría de conformidad o una conciliación en virtud del art. 6 del reglamento del Mecanismo de Atención a Reclamos AyS de la AFD.

Se basó en una revisión de la documentación del proyecto, el análisis de las licitaciones lanzadas por el beneficiario, una misión y entrevistas con las partes interesadas en el proyecto, así como una visita al lugar del proyecto.

El informe determinó que la organización de una sesión de conciliación entre el Beneficiario, las comunidades y los actores locales constituía una etapa clave para restablecer la confianza y construir una visión compartida del desarrollo territorial.

No obstante, el informe identificó algunos obstáculos para esta conciliación:

- la suspensión de la adjudicación de los contratos;
- la falta de acuerdo entre los grupos para llevar a cabo la conciliación en forma conjunta;
- a falta de tiempo y de recursos del Beneficiario para establecer un procedimiento de conciliación.

4. Decisión del Comité de Elegibilidad

El objetivo de la Conciliación es resolver un diferendo mediante la intervención de un tercero. Requiere una voluntad común de resolver el diferendo en forma amistosa, conforme al artículo 8 del Reglamento. Sin esas condiciones, el Conciliador no tiene la capacidad de organizar una resolución de conflictos con posibilidades de éxito.

En este caso preciso, el informe de elegibilidad estableció que no se cumplían las condiciones para lograr una resolución de conflictos.

Por consiguiente, el Comité de Elegibilidad declaró el reclamo inelegible para una conciliación.

SEGUIMIENTO DE LOS RECLAMOS ANTERIORES A 2025 (ENLISTADOS EN EL INFORME ANUAL DE 2024)

ÁFRICA CENTRAL

Presa / Energía Hidroeléctrica

(página 13 del Informe Anual de 2024 del Mecanismo de Atención a Reclamos Ambientales y Sociales).



Recordatorio: un colectivo que representa a las comunidades locales afirma que el proyecto financiado por la AFD sería causa de los siguientes impactos: mala definición de la zona de estudio del impacto ambiental y social; falta de concertación; éxodo rural debido a la disminución de las fuentes de ingresos; interrupción del trayecto en piragua debido a las crecidas; interrupción de las actividades generadoras de ingresos (pesca, caza, agricultura etc.).

- El expediente fue cerrado por el Comité de Elegibilidad en 2025 por falta de voluntad de diálogo del Beneficiario. El informe de auditoría de conformidad hizo recomendaciones a los equipos de los proyectos en las que preconizaba el fortalecimiento de los estudios de impacto AyS en este tipo de infraestructura. Se celebró una reunión sobre la mejora de nuestras prácticas entre el equipo del proyecto y el Secretariado del Mecanismo.

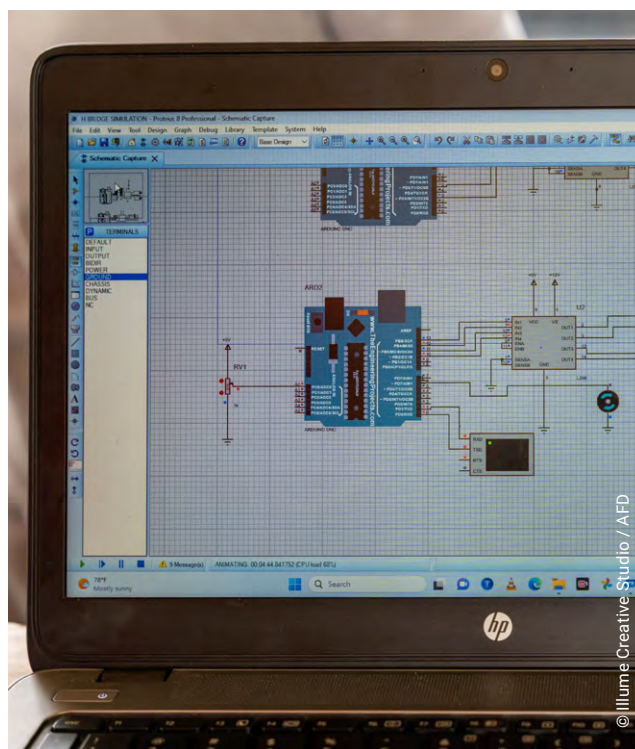
ÁFRICA CENTRAL

Centro de formación profesional

(página 15 del Informe Anual de 2024 del Mecanismo de Atención a Reclamos Ambientales y Sociales).

Recordatorio: el reclamante alegaba que el proyecto financiado por la AFD había provocado la tala ilegal de árboles y el acaparamiento de las tierras por el beneficiario del financiamiento de la AFD.

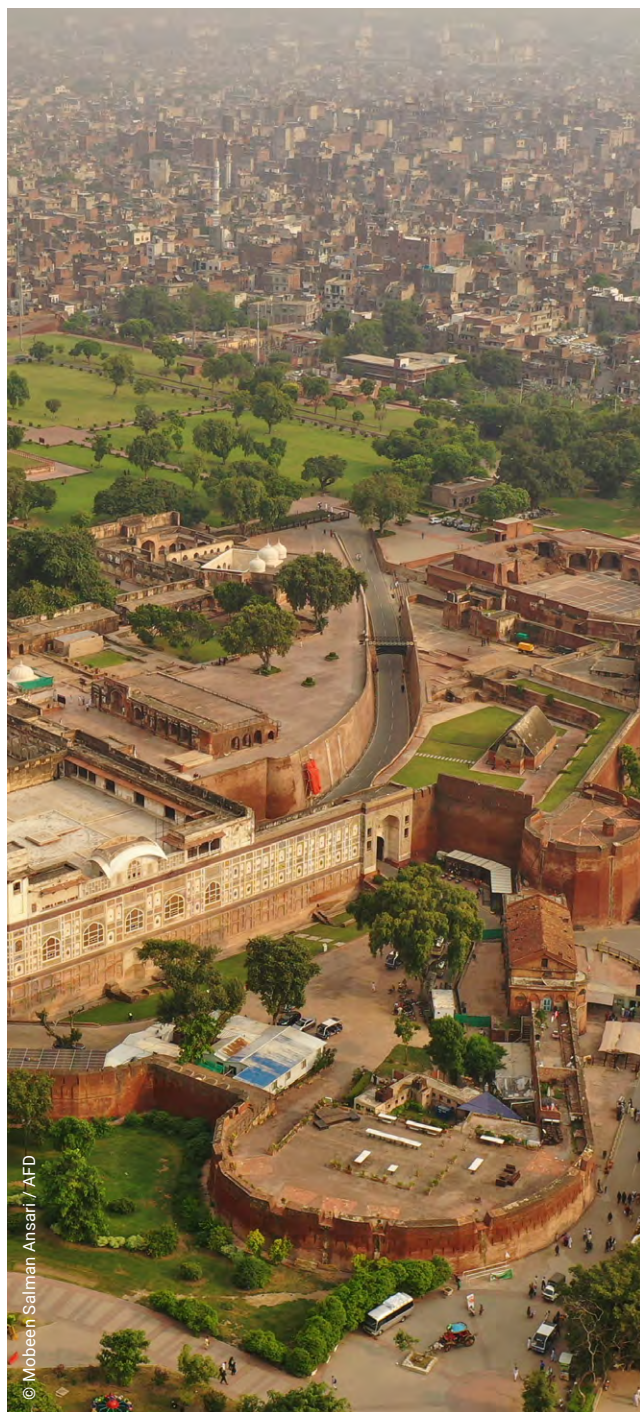
- Tras recibir la documentación ambiental y social del proyecto, el análisis de la consultoría confirmó la necesidad de planear una misión in situ. Ahora bien, desde hace varios meses la situación en esa región imposibilita cualquier tipo de acceso físico. Como esas condiciones de seguridad no han cambiado no se puede proyectar ninguna misión para el año 2026. Por consiguiente, este expediente será propuesto “para su cierre” al próximo comité en 2026. También se le propondrá al reclamante que vuelva a realizar un diagnóstico de la situación cuando las condiciones de seguridad lo permitan.



ÁFRICA CENTRAL

Desarrollo urbano

(página 16 del [Informe Anual de 2024 del Mecanismo de Atención a Reclamos Ambientales y Sociales](#)).



Recordatorio: el reclamante aducía la falta de pago de la compensación que se le adeudaba tras la expropiación de su terreno.

- El reclamante recibió efectivamente su indemnización gracias a los esfuerzos de la Agencia AFD local. El caso se cerró en 2025.

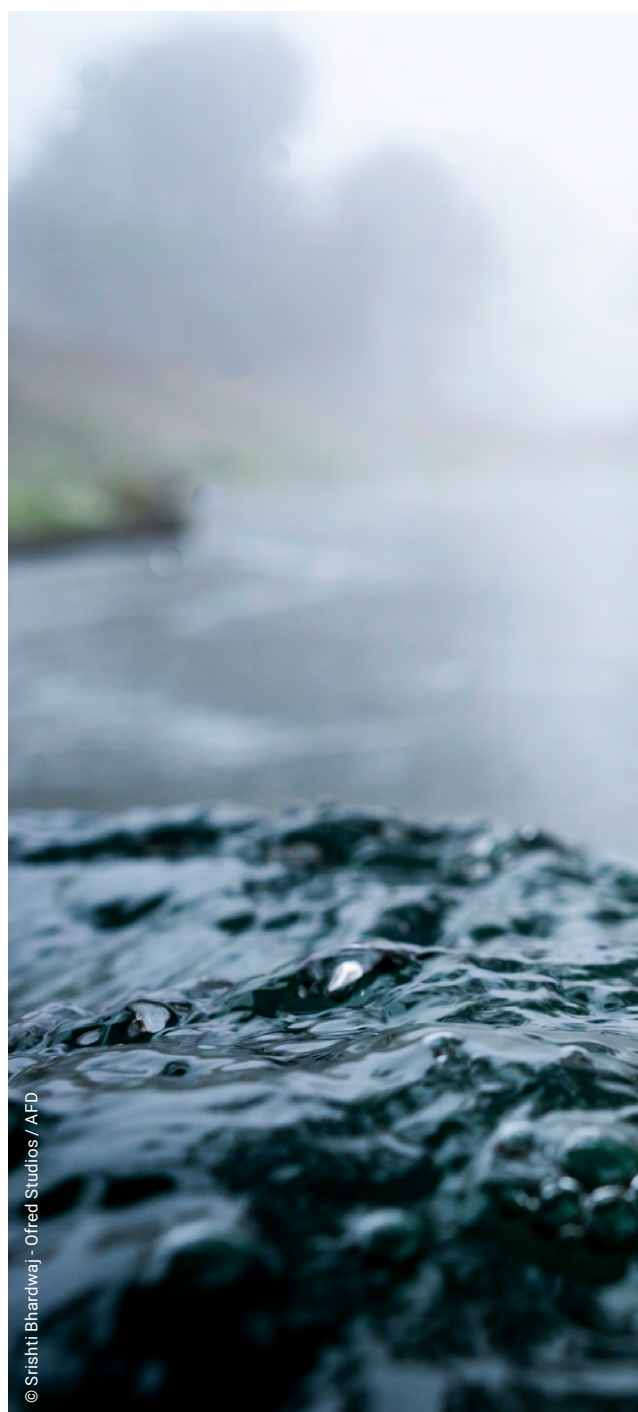
ÁFRICA CENTRAL

Agua y saneamiento

(página 17 del [Informe Anual de 2024 del Mecanismo de Atención a Reclamos Ambientales y Sociales](#)).

Recordatorio: el reclamante alegaba que no había recibido indemnización tras su expropiación.

- El Mecanismo procedió a una actualización de la situación. El reclamante recibió una indemnización inicial por parte de las autoridades del país por los daños que causaron a su terreno las obras de canalización. Resulta que la reubicación de esta persona ya no es tema de actualidad. Por lo tanto, el caso se cerró en 2025.





© Srishti Bhardwaj - Ofred Studios / AFD

ÁFRICA CENTRAL Agua y saneamiento

(página 18 del [Informe Anual de 2024 del Mecanismo de Atención a Reclamos Ambientales y Sociales](#)).

Recordatorio: los reclamos presentados por varias asociaciones aducen una falta de concertación pública, la posible contaminación de un oasis, así como irregularidades en las diligencias ambientales y sociales en varios proyectos supervisados por la AFD y otro financiador.

- Este caso ya no es tramitado por el Mecanismo ya que los reclamantes optaron por la vía judicial.

ÁFRICA OCIDENTAL Transporte ferroviario

(página 20 del [Informe Anual de 2024 del Mecanismo de Atención a Reclamos Ambientales y Sociales](#)).

Recordatorio: dos reclamos presentados por colectivos en 2019 y 2020 alegaban que la implementación de los planes de reasentamiento del proyecto tenía impactos sociales y que no se había consultado a las personas que podrían verse afectadas.

- El seguimiento del plan de acción se encuentra bajo la responsabilidad del interlocutor financiero de la AFD. El caso se cerró en 2025.



© Bhoomi Kondalia / AFD



2.

Función de conciliación

La resolución de conflictos por medio de la conciliación (*Dispute Resolution* en inglés) es una de las principales razones para la creación de mecanismos de atención a reclamos ambientales y sociales. Los impactos positivos de la conciliación superan por mucho el número de acuerdos de conciliación facilitados. En un procedimiento de conciliación los impactos positivos previstos consisten en estabilizar una situación de tensión, preservar las relaciones y aumentar las posibilidades de sostenibilidad de la actividad. Además, crea un marco estructurado para el diálogo que permite alcanzar acuerdos equilibrados y no llegar a un conflicto abierto.

CASOS EXITOSOS EN 2025

- Una persona que se había visto afectada negativamente por unas obras de ordenamiento territorial (casa dañada) recibió finalmente el último pago que le había prometido una municipalidad en un acuerdo de conciliación - África Occidental.
- Los habitantes de una calle ya no podían salir de su domicilio (los portales ya no se podían abrir ni cerrar debido a obras que provocaron la elevación del nivel de la calle). Gracias a un acuerdo de conciliación se llevaron a cabo nuevas obras para corregir el nivel de la calle - África del Norte.
- A raíz de la conducta inapropiada de un consultor que visitaba una asociación, el Mecanismo facilitó el diálogo entre la asociación y la consultoría que contrató a dicho consultor, con el fin de que esta última pudiera llevar a cabo una investigación y reunir toda la información sobre este comportamiento. La investigación que llevó a cabo la consultoría y las decisiones que se tomaron fueron satisfactorias para la víctima, la asociación y la AFD - América del Sur.

OTROS RECLAMOS CON RESULTADO FAVORABLE

También existen acuerdos de conciliación cuyos términos no se respetaron plenamente o cuya situación inicial cambió, pero que tuvieron un resultado favorable.

- Un acuerdo de conciliación se había firmado entre una prefectura y un particular para proceder al desalojo voluntario de este último, lo que permitía la realización de obras de agua y saneamiento de importancia para el barrio. A esta persona se le indemnizó una primera vez por el desalojo de su vivienda principal y de su terreno. No obstante, la realización final de las obras permitió evitar esta expropiación. Por lo tanto, esta persona, con toda razón, no recibió las otras compensaciones que se habían previsto en el acuerdo inicial - África Occidental.
- El terreno y la habitación de un vecino fueron dañados debido a obras de ordenamiento que una empresa no había integrado en sus planes iniciales. El diálogo permitió incluir a este vecino en la lista de personas indemnizadas por la empresa encargada de las obras - África Occidental.

CONCILIACIÓN FRENTE A LA CAPACIDAD DE LOS BENEFICIARIOS DE LOS CONVENIOS DE FINANCIAMIENTO



La capacitación de nuestros beneficiarios en los estándares ambientales y sociales del Banco Mundial para los proyectos de mayor riesgo es la mejor garantía para prevenir cualquier reclamo. Entre estos estándares, la creación de mecanismos de atención a reclamos/quejas locales (MGR) debe contribuir a la resolución de conflictos, ya que estos mecanismos tienen mayor proximidad con el contexto local, así como con los usos y costumbres de las poblaciones.

Ahora bien, en algunos casos, los MGR no parecen ser totalmente satisfactorios (falta de conocimientos en materia de conciliación, neutralidad e independencia) y, en otros contados casos, no se había informado a los Beneficiarios de la necesidad de crear esos MGR o carecían de la capacidad para hacerlo.

Observación 1 : la AFD debería elaborar planes específicos de acompañamiento y formación para la implementación de los MGR en favor de esos Beneficiarios (en la fase inicial de un proyecto, especialmente cuando estos se implican en proyectos de infraestructuras a gran escala).

MEJORAR NUESTRAS PRÁCTICAS: FUNCIÓN CLAVE DE LAS AGENCIAS DE LA AFD EN EL SEGUIMIENTO DE LOS ACUERDOS DE CONCILIACIÓN



En todos los casos exitosos (página 16), las agencias de la AFD en el terreno tuvieron un papel crucial: a saber, se hicieron cargo del seguimiento de los compromisos que asumieron las partes involucradas en el acuerdo. Un acuerdo de conciliación es como “un nuevo plan de acción” que incluye indicadores de seguimiento y requiere revisiones a mediano o largo plazo.

La persuasión, el diálogo y hasta la obstinación son cualidades necesarias para lograr estos éxitos. **La implicación de los agentes locales** de la AFD en sus agencias, su conocimiento del terreno y su manera de abordar a nuestros interlocutores son los mejores atributos de la AFD en el seguimiento de los acuerdos de conciliación.

Observación 2 : en las agencias de la AFD, el Mecanismo debería organizar sesiones de información y fortalecimiento de las capacidades relacionadas con la función de conciliación.



3.

Función de auditoría de conformidad

Las auditorías de conformidad ambiental y social se pueden realizar después del procedimiento de conciliación o sin pasar por esta etapa.

Tienen efectos positivos sobre el control de los riesgos, el desempeño operativo y la credibilidad de la organización. Más allá de estos aspectos de procedimiento, la auditoría de conformidad se enfoca en garantizar el funcionamiento interno y fortalecer la confianza de nuestros socios financieros en cuanto al cumplimiento de los estándares ambientales y sociales.

Tras el estudio de varias auditorías de conformidad AyS en estos últimos años, en este capítulo el Secretariado propone, por una parte, de destacar dos puntos de ajuste del reglamento – el proceso de cierre de un reclamo y la aclaración del concepto de remediación – y, por la otra, de examinar tres temas con vistas a mejorar las prácticas.

Se trata de un conjunto de acciones (que pueden resumirse en un plan de acción específico tras una auditoría de conformidad o en un acuerdo de conciliación) enfocadas en contrarrestar o compensar las incidencias negativas identificadas en el contexto de un proyecto¹.

La remediación es la parte central de la misión del Mecanismo: “la misión del Mecanismo consiste en proponer a la población una herramienta de recurso adicional y subsidiaria, por medio (a) de una conciliación o tras (b) una auditoría de conformidad, con el fin de remediar, en la medida de lo posible y en función de los medios de los que disponga el Beneficiario, los impactos ambientales y sociales negativos de un proyecto financiado por la AFD”.

Puede adoptar diversas formas y depende de la capacidad de los firmantes del convenio de financiamiento y de las legislaciones en vigor.

A título recordatorio, se precisa que ninguna de las funciones del Mecanismo prevé una indemnización por parte de la AFD.

¹ <https://www.unepfi.org/humanrightstoolkit/remedy/>.

La remediación tiene un marco legal que es resultado del marco de « reporting » conforme a los principios rectores de las Naciones Unidas. Existen varios tipos de remediación:

- La excusa (incluyendo el reconocimiento del perjuicio causado);
- La restitución (devolver algo al estado en el que se encontraba antes del perjuicio o impacto);
- La readaptación (facilitar la recuperación personal tras un perjuicio, lo que puede incluir atención médica o psicológica, así como servicios jurídicos y sociales);
- La indemnización (bajo una forma monetaria o no monetaria) no se aplica a la AFD;
- Una sanción de la AFD (en particular, sanciones y penalidades contractuales);
- Las garantías de no repetición (es decir, medidas específicas, medidas de mitigación y actividades para garantizar que no se repitan las violaciones de los derechos humanos).

MEJORAR NUESTRAS PRÁCTICAS/ TEMA 1: PUEBLOS INDÍGENAS Y ESTÁNDARES AMBIENTALES Y SOCIALES



El estándar AyS 7 del Banco Mundial reconoce que los “Pueblos Indígenas”, por ser grupos sociales con identidades diferentes a las de los grupos dominantes dentro de las sociedades nacionales, suelen formar parte de los segmentos más marginados y vulnerables de la población. Su condición económica, social y jurídica a menudo dificulta su capacidad para defender sus intereses y derechos sobre la tierra y los recursos naturales, así como puede limitar su capacidad para participar en el desarrollo y beneficiarse de él. Sus idiomas, culturas, religiones, creencias espirituales e instituciones también pueden verse amenazados. Por consiguiente, los Pueblos Indígenas pueden ser más vulnerables a los impactos negativos relacionados con un proyecto que otras comunidades. Esta vulnerabilidad puede incluir la pérdida de identidad, cultura y medios de existencia basados en los recursos naturales, así como el empobrecimiento y la aparición de enfermedades.

Por lo tanto, en los países en los que viven esos pueblos, es necesario prestar atención a las exigencias de prevención de los impactos negativos, a la participación y al consentimiento, así como a las circunstancias que requieren un consentimiento libre, previo e informado.

Observación 3 : se recomienda – e incluso puede ser necesario, si la situación lo requiere– que los beneficiarios de los financiamientos de la AFD establezcan un mecanismo local de atención a los reclamos (MGR) especialmente adaptado a los pueblos indígenas, en lugar de un mecanismo genérico. Esto se debe tanto a los derechos que se les reconocen a los pueblos indígenas como a cuestiones de confianza, acceso y reparación efectiva de los potenciales daños que puedan sufrir.

MEJORAR NUESTRAS PRÁCTICAS/ TEMA 2: DIMENSIONAMIENTO DE LAS INFRAESTRUCTURAS FRENTE A LOS ESTÁNDARES AYS



El análisis de los casos de años anteriores muestra un riesgo de desajuste entre el dimensionamiento de las infraestructuras financiadas y las exigencias en términos AyS. La capacidad de los beneficiarios para implementar la debida diligencia y las evaluaciones AyS, los planes de reasentamiento, así como los planes de gestión ambiental y social debe ser proporcional al dimensionamiento de las infraestructuras y a los riesgos que entraña. Es necesario verificar que los beneficiarios están conscientes de la magnitud de las diligencias que habrán de llevar a cabo, de

las acciones o planes que deberán ejecutar, de los costos adicionales que conllevan (Recursos Humanos y técnicos) y de los ajustes/flexibilidad que esto va a requerir.

Observación 4 : La comitología/gobernanza interna de la AFD debe prestar atención a la relación entre el “tamaño de las infraestructuras y la capacidad de los Beneficiarios para implementar todas las diligencias y planes de acción AyS” con el fin de evitar el trámite de reclamos largos y costosos que conlleve importantes riesgos operativos y de imagen.

MEJORAR NUESTRAS PRÁCTICAS/ TEMA 3: LAS ZONAS AGUAS DEBAJO DE LAS PRESAS



El Comité Internacional de Grandes Presas (ICOLD, por sus siglas en inglés) no proporciona una fórmula matemática única o estandarizada para calcular los impactos aguas abajo de una presa², pero en sus boletines establece principios metodológicos rigurosos y recomendaciones para evaluar estos efectos de manera sistemática y predictiva.

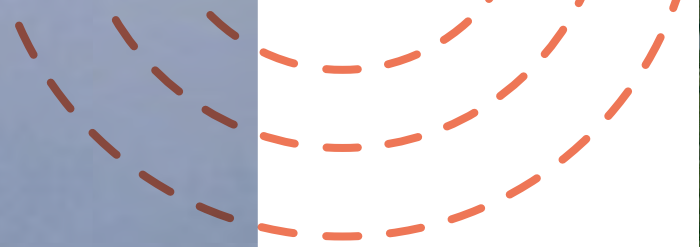
Los impactos aguas abajo incluyen principalmente modificaciones hidrológicas (reducción de nivel de las crecidas de agua, caudales sostenidos anormales), sedimentarias (pavimentación de los cauces, reducción del transporte de materias sólidas), térmicas y ecológicas. El ICOLD insiste en la necesidad de integrar esos efectos desde la fase de diseño a través de estudios de impacto ambiental que modelicen las posibilidades de gestión de la presa.

El ICOLD también preconiza medidas de mitigación (caudales ecológicos, turbinaje de los sedimentos, escaleras de peces) y un seguimiento posterior a la puesta en servicio para validar los modelos y ajustar la gestión, con el objetivo de reducir los riesgos y de permitir una mayor resiliencia frente al cambio climático. Estos enfoques se basan en una cadena causal completa, desde la cuenca hidrográfica hasta la desembocadura.

Observación 5 : conforme a lo que preconiza el ICOLD, los términos de referencia (TDR) de los estudios de viabilidad de la AFD deberían incluir de manera sistemática el estudio de las zonas aguas debajo de las presas. Por otra parte, la AFD debería verificar que los Beneficiarios cuenten con los recursos para llevar a cabo este estudio.

2 Métodos de cálculo recomendados.

- Hidráulico y morfodinámico: Cálculo de los caudales modificados (reducción del nivel de las crecidas invernales, instauración de caudales estivales) a través de modelos como HEC-RAS o TELEMAT, cruzados con la geometría del cauce aguas abajo (fuerzas tractoras, caudales máximos, transporte de sedimentos finos/gruesos).
- Sedimentos y temperatura: Cuantificación del bloqueo de los sedimentos (riesgo de obstrucción) y de las variaciones térmicas (agua más cálida en la superficie o fría en el hipolimnión), con escenarios de extracción y modelización de la estratificación.
- Ecológicos y acumulativos: Evaluación de los efectos distantes (sobre varias decenas de kilómetros) a través de indicadores como el índice biológico de diatomeas (IBD) o el análisis de los ciclos vitales de las especies, tomando en cuenta los impactos acumulados de múltiples obras.



CAPÍTULO 3

LAS NOVEDADES

El año de 2025 fue la ocasión para comparar el reglamento del Mecanismo con los de nuestros socios del “Independent Accountability Network (IAMnet)”, pero también para conocer los informes y artículos publicados por la sociedad civil y las academias de investigación. En ese sentido, el Mecanismo desea comunicar tres novedades que se han incorporado al nuevo reglamento que será publicado en 2026.





1.

La afd se compromete con respecto al riesgo de represalias

El Mecanismo pretende proporcionar, en la medida de lo posible, un marco seguro que dé la posibilidad a cualquier persona física o moral que se considere afectada negativamente por los impactos ambientales o sociales relacionados con una operación financiada por la AFD, de presentar un reclamo, **sin temor a represalias**.

Tomar en cuenta y gestionar el riesgo de represalias resulta fundamental para garantizar la accesibilidad del Mecanismo. Estos elementos forman parte de un sistema más amplio de buenas prácticas internacionales, en particular las Directrices de San José establecidas por las Naciones Unidas, que reiteran la importancia de proteger a cualquier persona contra las amenazas o presiones relacionadas con el ejercicio de sus derechos.

En ese contexto, el Mecanismo presta especial atención a la seguridad de las personas implicadas en los reclamos que atiende, así como procura prevenir y tramitar de manera adecuada cualquier amenaza o situación de riesgo que se le señala. En ese sentido, por primera vez, prevé medidas específicas enfocadas en evaluar, prevenir y gestionar los riesgos de represalias, conforme al mandato y las capacidades operativas de la AFD.

Estas medidas específicas están en consonancia con los **principios rectores** presentados a continuación. Por otra parte, se ha elaborado una guía operativa que permite al Secretariado comprender los reclamos y evaluar mejor los riesgos.

PRINCIPIOS RECTORES DEL MECANISMO DE RECLAMOS

1. Tolerancia cero a las represalias contra los reclamantes

La AFD considera inaceptable cualquier amenaza o acto de represalia en relación con sus actividades.

2. Confidencialidad

El trámite del reclamo garantiza la confidencialidad del reclamante desde que este establece el primer contacto con el Mecanismo. La información confidencial, en particular la identidad de los reclamantes, solo se comparte con terceros cuando sea necesario y con el consentimiento previo de los interesados. Esta información es comunicada por la AFD a nivel interno y, de ser necesario, a consejeros externos, con la finalidad de examinar y dar seguimiento al reclamo. En la medida en que sea necesario, la AFD podría verse obligada a comunicar la información recibida a las autoridades de supervisión, reguladoras y administrativas, así como a cualquier órgano judicial, de conformidad con las leyes o reglamentos que le sean aplicables. Cuando esto resulta pertinente, se pueden implementar las modalidades de anonimización de común acuerdo con la persona concernida por actos de represalia relativos a un reclamo que compete al ámbito del mecanismo.

3. Consentimiento informado

Cuando algunas acciones comprometen al reclamante, la AFD se esfuerza por obtener el consentimiento informado de la persona concernida. La AFD precisa los procedimientos para tramitar el reclamo.

4. Enfoque preventivo, proporcionado y participativo

El Mecanismo se esfuerza por identificar los factores de riesgo en cada etapa y aplicar medidas preventivas adaptadas a cada situación, basándose en los elementos de los que dispone. Además, procura no crear ni agravar los riesgos de represalia mediante sus propias acciones, de conformidad con el principio de precaución y el enfoque **“no causar daño”** (do no harm). Adopta un **enfoque orientado hacia la víctima** y elabora las respuestas, en la medida de lo posible y dentro de sus posibilidades, de común acuerdo con las personas concernidas.

Siempre que sea posible, las acciones emprendidas también podrán contribuir a una perspectiva de remediación, enfocada en **el reconocimiento de los impactos negativos sufridos y el fortalecimiento de las garantías de no repetición.**

5. Reconocimiento de la función subsidiaria y de los límites operativos

El Mecanismo se activa de manera subsidiaria y no está destinado a sustituir las vías de recurso amigables o jurisdiccionales que ya existen – a nivel nacional, local o implementadas por socios operativos. No puede garantizar la seguridad de los reclamantes, pero se mantiene atento en la medida de sus recursos para tomar en cuenta las preocupaciones de seguridad que le son señaladas. Demuestra transparencia y realismo en cuanto al alcance de su ámbito de intervención y de sus capacidades.

6. Integración de las vulnerabilidades específicas y de los riesgos SEAH

Algunas personas – en particular las mujeres, las personas LGBTIQ+, los niños, las personas con discapacidades o los miembros de los grupos marginalizados – pueden estar expuestos a formas de represalias basadas en su situación, incluyendo violencias sexuales, sexistas, o basadas en el género, así como a riesgos de explotación, abuso o acoso sexuales (SEAH, por sus siglas en inglés).

El mecanismo procura integrar en el análisis de riesgos un enfoque con **perspectiva de género y sensible a las vulnerabilidades específicas.**

7. Seguimiento, evaluación y mejora continua

En su informe anual, el mecanismo informará sobre los casos de riesgos de represalias contra los reclamantes, y reexaminará regularmente la eficiencia de su enfoque, dentro de una perspectiva de mejora continua.

Bajo la lupa

COMPRENDER MEJOR EL RIESGO DE REPRESALIAS –Ejemplo ficticio

Algunos jóvenes estudiantes presentaron varios reclamos al Mecanismo para denunciar la supresión, sin motivo y en pleno periodo escolar, de sus cursos de formación agrícola. Los reclamantes no deseaban que se divulgara su identidad - Región África del Norte.

Después de un período de investigación y análisis con la Agencia AFD del país en cuestión, el Mecanismo identificó los centros de formación. Ahora bien, estos no habían sido financiados con fondos de la AFD. Se analizó la posibilidad de entablar un diálogo con las autoridades del país sobre estos casos. Sin embargo, se dedujo que el riesgo de que estos jóvenes fueran identificados y sufrieran represalias era bastante alto, mientras que el diálogo con las autoridades sobre la interrupción de los cursos de formación agrícola (que no forman parte de la cartera de la AFD) no habría dado necesariamente resultados.

Por consiguiente, el Mecanismo de Atención a reclamos AyS no transmitió ninguna información a la agencia ni a las autoridades del país. El Mecanismo comunicó su respuesta a los reclamantes. También recomendó que la división técnica encargada de la formación profesional «velara por un control riguroso de la formación en esta zona».

Un nuevo reglamento y un procedimiento especial para la tramitación de los casos de seah

MODIFICACIÓN DEL REGLAMENTO

El reglamento del Mecanismo se modificó por última vez el 20 de mayo del 2022.

Este reglamento, así como el procedimiento del Mecanismo, serán actualizados en 2026 e incorporarán cláusulas adicionales con la finalidad de:

- aclarar el propósito del Mecanismo;
- tomar en cuenta los riesgos de represalias (véase el Punto II. más arriba);
- proponer mejoras en el proceso de presentación de reclamos (accesibilidad del Mecanismo);
- proporcionar más información a los equipos de proyectos respecto a las modalidades de cierre de los reclamos y a la integración de la capacidad de nuestros beneficiarios para remediar cualquier impacto negativo observado (véase el capítulo 2 VI);
- Revisión de la política de publicación.

PROCEDIMIENTO ESPECIAL SEAH

La explotación, los abusos y el hostigamiento sexuales (SEAH, por sus siglas en inglés) son actitudes que implican un abuso de poder, de confianza, o de vulnerabilidad con fines sexuales.

En 2025, la AFD realizó estudios para tomar en cuenta estos casos y afirmar que la AFD se opone a cualquier forma de SEAH **en los proyectos que financia** y a nivel interno (Tolerancia 0). De esta manera, se compromete a **apoyar a sus**

Beneficiarios en la prevención, capacitación y tramitación de estos casos, en la medida de sus capacidades operativas.

Tomar en consideración estos tipos de violencia corresponde a un doble imperativo.

Por un lado, la lucha contra estas violencias es una obligación fundamental: representan graves violaciones a los derechos humanos, socavan la igualdad y dañan directamente la seguridad y el bienestar de las comunidades y de los equipos de la AFD.

Por otro lado, la eficacia y la credibilidad institucionales de la AFD están en juego: los SEAH comprometen la calidad de las operaciones, exponen a riesgos reputacionales, de no conformidad y, potencialmente, a una pérdida de acreditaciones y delegaciones de fondos por parte de instituciones financieras como la Unión Europea, el Banco Mundial y las agencias de la ONU.

En 2025 se creó un comité ad hoc dedicado a este tema. Las primeras resoluciones aprobadas por este Comité durante su reunión del 5 de diciembre de 2025 fueron: (i) la formulación de una política de protección y lucha contra los SEAH y (ii) la elaboración **de un procedimiento especial** para que el Mecanismo atienda esos casos. Este procedimiento permitirá a la AFD centralizar los reclamos relativos a estos tipos de casos y armonizar su tratamiento.



3.

Una nueva función: el proceso de retroalimentación para mejorar las prácticas

Los mecanismos de atención a reclamos contribuyen a mejorar las prácticas de las instituciones en la medida en la que transforman los diferentes reclamos recibidos en informaciones estructuradas que alimentan la mejora continua y la profesionalización de los equipos.

APORTACIÓN DE CONOCIMIENTOS Y MEJORA CONTINUA

- Los sistemas de reclamos centralizan los reclamos, sus causas y las respuestas generadas, lo que permite identificar los problemas recurrentes y las tendencias de fondo en las fallas de los proyectos financiados. Estos datos sirven de base para planes de acción correctivos y preventivos que permiten cambiar los procedimientos internos (de los beneficiarios y de la AFD).
- El análisis periódico de una serie de indicadores relacionados con los reclamos (estadísticas, motivos de reclamos, tiempos de tramitación, canales) alimenta las iniciativas de calidad y los ciclos de mejora continua, convirtiendo los reclamos en un indicador clave de rendimiento.

DESARROLLO DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

- La implementación de un sistema suele ir acompañada de capacitaciones específicas sobre escucha activa, comunicación con públicos descontentos y resolución de problemas, lo que contribuye al desarrollo de las competencias profesionales de los equipos (de los beneficiarios y de la AFD). Los reclamos dejan enseñanzas que sirven de apoyo pedagógico para ajustar las prácticas a la vida cotidiana.
- La responsabilización y, en ocasiones, la valoración de los equipos encargados del trámite de los reclamos, refuerzan el compromiso y crean una cultura orientada al beneficiario o al usuario dentro de las organizaciones.

Las principales enseñanzas de los reclamos tramitados en 2025 se precisan más arriba, en la [página 13](#).





CAPÍTULO 4

TENDENCIAS Y PERSPECTIVAS DE EVOLUCIÓN



LA RED DE LOS “INDEPENDENT ACCOUNTABILITY MECHANISMS” (O “MECANISMOS INDEPENDIENTES DE ATENCIÓN A RECLAMOS AMBIENTALES Y SOCIALES”) – IAM NET¹

IAMnet es una red mundial de 23 mecanismos independientes de atención a reclamos AyS² relacionados con instituciones financieras de desarrollo. Esta red se enfoca en el fortalecimiento de las capacidades institucionales de esos mecanismos para que puedan asumir plenamente su función en materia de rendición de cuentas, conformidad AyS, así como buena gobernanza de los proyectos.

La asamblea anual de la IAMnet, en la que participó el Secretariado, se llevó a cabo del 6 al 9 de octubre de 2025.

Durante esa asamblea anual, se identificaron las siguientes tendencias: la necesidad de facilitar un mejor acceso de los mecanismos a las comunidades afectadas, la integración de las tecnologías digitales en la tramitación de los reclamos, el fortalecimiento de la independencia de los mecanismos en un contexto internacional desfavorable.

Los miembros de la red también han emprendido un trabajo conjunto sobre la armonización de los datos y las iniciativas de delegación recíproca en caso de cofinanciamiento. La AFD no sigue estas dos iniciativas de manera específica. No obstante, la AFD decidió unirse a un grupo de trabajo de la IAMnet sobre el “riesgo de represalias”.

Al compararse con sus pares, la AFD identificó varios temas de trabajo internos:

- Proponer ajustes a su reglamento y un procedimiento especial para la tramitación de los casos de SEAH (véase el [capítulo 3](#) de este informe) ;
- Dar a conocer mejor el Mecanismo dentro de la propia AFD, a nivel del COMEX y del Consejo de Administración, incluso a través de invitaciones a colegas de otras Instituciones Financieras de Desarrollo (DFI, por sus siglas en inglés y Bancos Públicos (peer to peer approach) ;
- Identificar y estar atentos al número de reclamos relacionados con los impactos del calentamiento global.

EL CAMBIO CLIMÁTICO Y LOS MECANISMOS DE ATENCIÓN A RECLAMOS AMBIENTALES Y SOCIALES

Los mecanismos de atención a reclamos se enfrentan a una contradicción: anticipan un aumento de reclamos relacionados con los impactos del cambio climático (por ejemplo, sobre la resiliencia de las infraestructuras ante la subida de las aguas) pero no saben cómo tramitarlos.

En la actualidad, no existen estándares que permitan vincular directamente un reclamo -es decir un impacto potencialmente negativo- al financiamiento de un proyecto (emisivo). Por ejemplo, no es posible probar que una planta de gas financiada por donantes de fondos en el país X sea responsable del aumento de la subida de aguas en la región Y. La subida de aguas en la región Y se debe a todas las emisiones hacia la atmósfera en su conjunto (olla común) y no es posible calcular la contribución exacta del proyecto X.

Un primer paso consistiría en integrar “el enfoque riesgo climático” en los estándares AyS del Banco Mundial y sentar las bases de una nueva norma. Basándose en esta idea, algunos financiadores han empezado a establecer umbrales de emisión a partir de los cuales los Beneficiarios de los convenios tienen la obligación, cada año, de i. justificar (“reporting”) y ii. precisar las medidas de mitigación o estrategias de compensación que se han implementado.

En vista de que el acceso a la justicia es limitado en algunos países y que esta no siempre cuenta con la capacidad para juzgar las cuestiones climáticas en los países en desarrollo, todo parece indicar que, a la espera de que se formulen otras respuestas, los Mecanismos deben prestar especial atención al principio de “free, prior and informed consent” (previo consentimiento, libre e informado) y estar particularmente atentos a las personas más afectadas por el cambio climático.

El mecanismo de atención a reclamos de la AFD estará atento a los cambios en los estándares en este sector y sobre este tema.

¹ [https://www.caribank.org/newsroom/news-and-events/caribbean-development-bank-hosts-22nd-annual-meeting-independent-accountability-mechanisms-network#:~:text=The%20Caribbean%20Development%20Bank%20\(CDB,from%20development%20finance%20institutions%20worldwide.](https://www.caribank.org/newsroom/news-and-events/caribbean-development-bank-hosts-22nd-annual-meeting-independent-accountability-mechanisms-network#:~:text=The%20Caribbean%20Development%20Bank%20(CDB,from%20development%20finance%20institutions%20worldwide.)

² Lista: [Independent Accountability Mechanisms Network \(IAMNet\)](#).

COMUNICACIÓN Y TRANSPARENCIA

A través de su apoyo financiero a organizaciones internacionales de transparencia y de sus informes de responsabilidad social, la AFD está implicada en un proceso de transparencia desde hace varios años.

El mecanismo publica y actualiza en su sitio internet la información relativa a los reclamos registrados, en particular en la siguiente página:

[Mecanismo de atención a reclamos ambientales y sociales
| AFD - Agence Française de Développement](#)

EL SECRETARIADO DEL MECANISMO ES AHORA TAMBIÉN EL SECRETARIADO DEL COMITÉ ADHOC SEAH

En 2026, el Secretariado también asumirá las funciones de Secretariado del Comité Adhoc SEAH (véase el Capítulo 3 más arriba).

Como parte de su compromiso con la prevención y respuesta a la explotación, abuso y acoso sexuales (SEAH, por sus siglas en inglés), y tras acuerdo de la Dirección General (nota del 12 de mayo de 2025), la AFD reforzó su gobernanza interna por medio de la creación del Comité ad hoc SEAH.

El objetivo de este comité es **garantizar la coherencia, la rendición de cuentas y la eficacia de la política institucional SEAH**, garantizando la aplicación concreta de los compromisos de la AFD, la coordinación de las acciones realizadas por los diferentes talleres (prevención, reacción e información) y la promoción de un ambiente de trabajo y de intervención operativa seguro y respetuoso para todos.

El procedimiento especial para la tramitación de los casos de SEAH por el Mecanismo y la definición de una política de lucha contra los SEAH serán los primeros entregables que se presentarán para su aprobación a ese Comité Adhoc en 2026.

EVALUACIÓN DE LA EFICACIA DE LOS MECANISMOS LOCALES DE ATENCIÓN A RECLAMOS (MGP)

La eficacia de un mecanismo de atención a reclamos local (MGP, por sus siglas en francés) se mide comparando con las buenas prácticas internacionales, las cuales exigen que este sea legítimo, accesible, previsible, justo, transparente, compatible con los derechos humanos y fuente de aprendizaje continuo. Debe garantizar la seguridad de los reclamantes contra las represalias y estar culturalmente adaptado, especialmente en lo que respecta a las cuestiones de género.

Por ejemplo, el análisis de los MGP realizado por una consultoría del departamento de evaluación establecido en varias regiones de África revela una brecha significativa entre estos principios y la realidad. Dentro de IAMnet, las opiniones están muy divididas. Algunos mecanismos no consideran que el recurso a esos mecanismos locales sea una obligación que deba respetarse antes de tomar en cuenta un reclamo, en particular debido a la falta de eficacia de esos MGP.

El Mecanismo señala que en la AFD se necesitaría una evaluación más completa de estos MGP.



Apéndice 1

DEFINICIONES

Acuerdo: Acuerdo formalizado entre las Partes al término de una Conciliación.

AFD o la Agencia: Agence Française de Développement.

Auditoría de conformidad: Proceso para determinar si la AFD ha cumplido con su Política de control de los riesgos ambientales y sociales aplicables en relación con un proyecto.

AyS: Ambiental(es) y Social(es). Estas dimensiones ambientales y sociales se refieren, en particular, a la política de control de los riesgos AyS de la AFD¹.

Beneficiario: Beneficiario de un financiamiento de la AFD, responsable de la realización y ejecución del proyecto financiado. El concepto de Beneficiario se extiende a la gestión delegada del proyecto si el Beneficiario no ejecuta directamente el proyecto.

Cierre: Proceso destinado a tomar una decisión sobre la resolución de un reclamo.

Comité de Cierre: Constitución del Comité encargado de pronunciar el cierre del Reclamo tramitado por el Mecanismo. La decisión del Comité se basa en una nota de cierre (en la que se resumen las conclusiones de la conciliación o de la auditoría de conformidad, pero también de cualquier otro elemento útil para procesar el expediente), que le habrá sido previamente transmitida por el Secretariado. El Comité está formado por un representante de cada uno de los siguientes departamentos de la AFD: conformidad, jurídico, apoyo ambiental y social, Estrategia, Prospectiva y Relaciones Institucionales, y de cualquier otra división que pueda aclarar la toma de decisión, así como del Secretariado del Mecanismo. Está presidido por el (la) Consejero(a) de ética, garante de la independencia de las decisiones, aprobadas de preferencia por consenso o, en su defecto, por mayoría de votos, teniendo en cuenta que el (la), representante del servicio a cargo del apoyo ambiental y social no participa en la votación.

Comité de Elegibilidad: Constitución del Comité encargado de determinar la Elegibilidad, o Inelegibilidad, del reclamo registrado por el Mecanismo. En caso de Elegibilidad, el Comité recomendará una u otra de las vías de tramitación del Reclamo, a saber, la Conciliación o la Auditoría de Conformidad. La decisión del Comité se basa en el estudio preparatorio sobre la admisibilidad que le habrá sido transmitido previamente por la Secretaría. Este estudio será realizado por el Secretariado o algún Experto, cumpliendo con las condiciones y el método establecidos en el Reglamento. El Comité está formado por un representante de cada uno de los siguientes departamentos de la AFD: conformidad, jurídico, apoyo ambiental y social, evaluación ex post, Estrategia, Prospectiva y Relaciones institucionales, y de cualquier otra división que pueda aclarar la toma de decisión, así como del Secretariado del Mecanismo. Está presidido por el (la) Consejero(a) de ética, garante de la independencia de las decisiones, adoptadas de preferencia por consenso, o en su defecto, por mayoría de votos; sabiendo que el o la representante del servicio a cargo del apoyo ambiental y social no participa en el voto.

Comité de Orientación: Comité encargado de la gobernanza y las orientaciones generales del Mecanismo de Reclamos. Está compuesto por representantes de los siguientes departamentos de la AFD: conformidad, jurídico, operaciones, apoyo ambiental y social, alianzas con las OSC, Estrategia, Prospectiva y Relaciones Institucionales, y Secretariado del Mecanismo. Es posible que otras divisiones participen en las reuniones, según el orden del día del Comité de Orientación. Está presidido por el (la) Consejero(a) de ética.

Conciliación: Proceso estructurado para la resolución amistosa de un desacuerdo entre las Partes. Basándose en la responsabilidad y autonomía de las Partes y en la confidencialidad de los intercambios, la conciliación requiere la asistencia de un tercero neutral, imparcial e independiente sin poder de decisión. En cualquier caso, la AFD no es parte en este proceso.

¹ [Mecanismo de atención a reclamos ambientales y sociales | AFD - Agence Française de Développement](#)

Conciliador: Experto en conciliación encargado de llevar a cabo el proceso de conciliación, desde una postura independiente, neutral e imparcial.

Consejero(a) de ética: Nombrado(a) por la Dirección General y con un estatuto que garantiza su independencia, el (la) Consejero(a) de Ética del Grupo AFD supervisa el Mecanismo de atención a Reclamos Ambientales y Sociales, cuya gestión está a cargo del Secretariado del Mecanismo, en relación con los Expertos Independientes mandatados y los servicios de la AFD concernidos.

Días hábiles: Días de apertura de la AFD en París: de lunes a viernes, con excepción de los días feriados.

Dirección general: Dirección General de la AFD.

Eligibilidad: Proceso destinado a determinar la admisibilidad del Reclamo sobre la base de las condiciones definidas y el método descrito en el Reglamento. Establece si el Reclamo debe, o no, ser objeto de una Conciliación o una Auditoría de Conformidad.

Estado extranjero: Cualquier Estado en el que interviene la AFD.

Expertos: Expertos externos e independientes, comisionados a título individual por el Secretariado del Mecanismo para contribuir a una u otra de las tres etapas de la tramitación del Reclamo: estudio preparatorio de elegibilidad del Reclamo, misión de Conciliación, Auditoría de Conformidad.

Impactos: Cualquier proyecto de desarrollo comporta riesgos potenciales de impactos negativos en particular de tipo ambiental y social. La AFD, como parte de su política de control de riesgos ambientales y sociales, toma en cuenta los riesgos e impactos directos, indirectos, acumulativos e inducidos en el área de influencia del proyecto.

Mejora continua: se refiere a una de las funciones del Mecanismo.

Partes (en la Conciliación): Se refieren a las personas físicas o morales que participan en una conciliación. Se trata del Reclamante, o de su Representante, y del Beneficiario que recibió un financiamiento de la AFD; y en ocasiones, de otros actores concernidos por el problema planteado en el Reclamo.

Persona afectada por el proyecto: Cualquier persona física o moral, expuesta de manera temporal o permanente, a los riesgos o impactos AyS negativos causados por el proyecto financiado por la AFD.

Proyecto: Proyecto financiado por la AFD en un Estado extranjero, ya sea un préstamo o una subvención, y que entra en el ámbito de aplicación del procedimiento de control de los riesgos ambientales y sociales de la AFD. El término proyecto se puede referir a la vez a un proyecto particular, un programa compuesto de diferentes proyectos, o un subproyecto.

Reclamante: Persona(s), física(s) o moral(es), que presenta(n) un Reclamo ante el Mecanismo.

Reclamo: Solicitud escrita que se presenta ante el Mecanismo, conforme al presente reglamento

Registro: Proceso, previo a la Elegibilidad, que consiste en inscribir en el registro de seguimiento del Mecanismo de los Reclamos AyS que se ha recibido un Reclamo y que este cumple con las condiciones de admisibilidad definidos en el Reglamento.

Reglamento: Reglamento del Mecanismo de atención a los reclamos AyS.

Remediación: Conforme a la definición de las Naciones Unidas, la remediación se refiere al proceso y resultado enfocados en restaurar la dignidad humana².

Para la AFD, se trata de un conjunto de acciones (que se pueden sintetizar en un plan de acción específico tras una auditoría de conformidad o como parte de un acuerdo de conciliación) enfocadas en facilitar la reparación de los perjuicios sufridos por los reclamantes. La ejecución de las acciones de remediación es responsabilidad del beneficiario de la AFD. Su supervisión es responsabilidad del Mecanismo de atención a reclamos AyS y de los equipos de los proyectos.

Represalias: Por represalias se entiende cualquier acto de violencia, amenaza, intimidación o discriminación contra una persona, o sus allegados, como respuesta a la presentación de un reclamo ante el Mecanismo o a su cooperación con este. Conforme a la definición del Consejo de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas, las represalias pueden ser físicas, psicológicas o económicas, producirse en línea, o fuera de línea, las pueden ejercer actores estatales o no estatales, incluso contra allegados de las personas involucradas. Las Directrices de San José recuerdan que la ausencia de represalias constituye una condición indispensable para garantizar un acceso efectivo a cualquier mecanismo de recurso.

Representante: Persona u organización debidamente autorizada por el(los) Reclamante(s) a representarlo(s) y actuar en su(s) nombre(s) con respecto a un Reclamo presentado ante el Mecanismo.

² <https://www.unepfi.org/humanrightstoolkit/remedy/>.

La remediación tiene un marco legal que es resultado del marco de « reporting » conforme a los principios rectores de las Naciones Unidas. Existen varios tipos de remediación:

- La excusa (incluyendo el reconocimiento del perjuicio causado);
- a restitución (devolver algo al estado en el que se encontraba antes del perjuicio o impacto);
- La readaptación (facilitar la recuperación personal tras un perjuicio, lo que puede incluir atención médica o psicológica, así como servicios jurídicos y sociales);
- La indemnización (en forma monetaria o no monetaria) no se aplica a la AFD;
- Una sanción de la AFD (en particular, sanciones y penalidades contractuales);
- Las garantías de no repetición (es decir, medidas específicas, medidas de mitigación y actividades para garantizar que no se repitan las violaciones de los derechos humanos).

SEAH: Explotación Sexual, Abuso Sexual y Acoso Sexual

Explotación sexual	Abuso, o intento de abuso, de un estado de vulnerabilidad, de una relación de fuerzas desigual o de relaciones de confianza con fines sexuales, a menudo para obtener un beneficio económico, social o político.
Abuso sexual	Cualquier agresión real de naturaleza sexual, cometida por la fuerza, la coacción o en el contexto de una relación de poder desigual, o bien la amenaza de tal agresión.
Acoso sexual	Imposición reiterada de comentarios o comportamientos sexuales o sexistas que atenten contra la dignidad de la persona, creando una situación intimidatoria, hostil u ofensiva. Cualquier forma de presión seria, aunque no se repita, para obtener un acto sexual se considera acoso sexual.

Secretariado del Mecanismo o “el Secretariado”: Servicio responsable de la atención a los Reclamos AyS, principalmente encargado de la recepción, el Registro, la Evaluación del estudio de Elegibilidad y del seguimiento de la tramitación de los Reclamos AyS. Independiente de la Dirección ejecutiva de las Operaciones, el Secretariado se ubica en el Departamento encargado de la Estrategia, bajo la supervisión del (de la) Consejero(a) de ética del grupo AFD.

Secreto bancario: Secreto profesional, al que están obligados todos los establecimientos de crédito y todas las instituciones de financiamiento, incluida la AFD, que se aplica a todas las informaciones confidenciales en poder de estos/as como parte de su actividad profesional, y cuya divulgación pudiera representar una violación de la vida privada o del secreto comercial.

Por un mundo en común

El grupo AFD financia y acelera las transiciones hacia un mundo más justo, seguro y resiliente, comprometiéndose, junto con sus socios, a favor de las poblaciones, en todo el mundo. Apoyándose en sus entidades complementarias – la Agence française de développement para los financiamientos públicos, Proparco para las inversiones públicas responsables, y Expertise France para la experiencia técnica – el Grupo atiende todos los retos relacionados con el desarrollo sostenible.

Presente en más de 160 países, así como en los territorios franceses de Ultramar, el grupo adapta sus intervenciones a la realidad del terreno y apoya de manera activa las iniciativas locales. Con más de 4 000 proyectos alineados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), el grupo AFD moviliza, en nombre de los franceses, a todos las partes involucradas en el desarrollo económico y la preservación de los bienes comunes: clima, biodiversidad, paz, igualdad de género o salud mundial.

Del lado de las poblaciones, por un mundo en común.



www.afd.fr

Twitter : @AFD_France - Facebook : AFDOfficiel - Instagram : afd_france

5, rue Roland Barthes - 75598 Paris cedex 12 - France

Tél. : +33 1 53 44 31 31