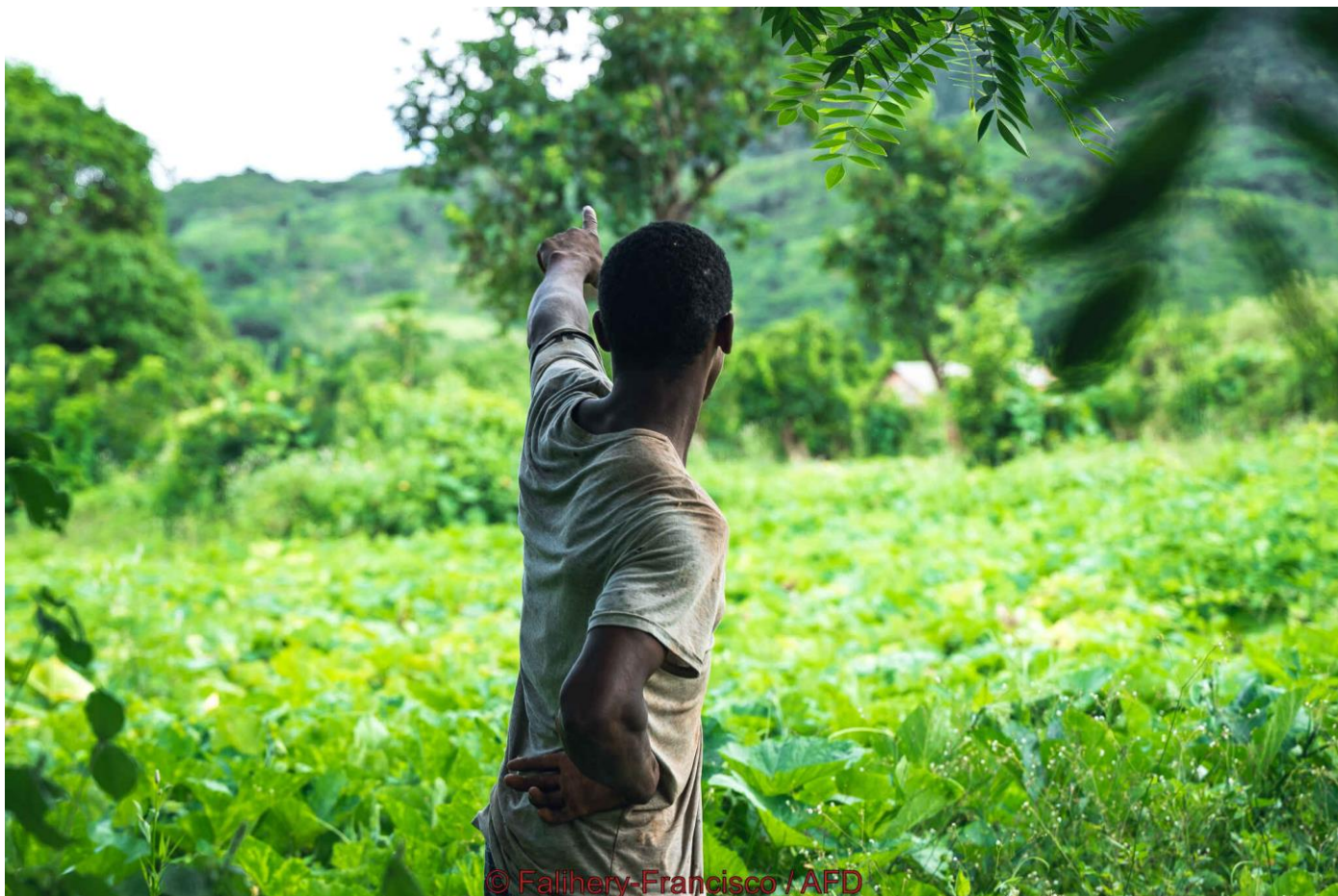




© Falihery-Francisco / AFD

Informe de actividades 2023

Mecanismo de atención a reclamos ambientales y sociales

El mecanismo de atención a reclamos AyS de la AFD da la posibilidad a una persona, grupo de personas u ONG, afectado desde un punto de vista ambiental o social por un proyecto financiado por la AFD, de presentar un reclamo ante la AFD. El presente informe es un balance del año 2023, en el que también se exponen las perspectivas para el año 2024. -

ÍNDICE

PRÓLOGO Y PALABRAS DEL DIRECTOR DE LA ESTRATEGIA

FOCO

1. PRESENTACIÓN DEL MECANISMO.....	6
2. PANORAMA GENERAL DE LAS ACTIVIDADES DEL MECANISMO.....	8
A. Evolución de los reclamos recibidos	
B. Reclamos por país	
C. Reclamos por tipo de reclamante	
D. Reclamos no registrados según el motivo	
3. RECLAMOS TRAMITADOS EN 2023.....	11
A. Reclamos registrados	
B. Reclamos en fase de análisis	
C. Reclamos en fase de tratamiento	
D. Reclamos en fase de seguimiento	
4. ENSEÑANZAS Y PERSPECTIVAS.....	22
A. Principales enseñanzas del año 2023	
B. Perspectivas	



Prólogo

El año de 2023 se caracterizó por una **intensificación en el ritmo de recepción** de los reclamos con un total de 27 reclamos recibidos. También fue la ocasión de finalizar un ejercicio de aprovechamiento en el que **todas las partes involucradas en el Mecanismo pudieron expresarse**. Sus valiosas enseñanzas nos permitirán seguir mejorando a través de una hoja de ruta ambiciosa que persigue dos finalidades: ¿Cómo atender mejor las preocupaciones de los reclamantes? ¿Cómo utilizar los reclamos de manera óptima para mejorar continuamente nuestras prácticas operativas?

Además, se pudieron identificar algunas consideraciones más amplias en torno al seguimiento de los proyectos de riesgo y a las conexiones que deberán iniciarse entre el Mecanismo y otras funciones en la AFD (Evaluación, análisis y dictamen Desarrollo Sostenible). Asimismo, en 2024 se proseguirá con la reflexión para luchar contra las represalias de las que pudieran ser víctimas las personas que nos presentan reclamos.

Cabe señalar que las misiones del Mecanismo forman parte de un complejo y delicado proceso. Suponen, en particular, que en la sede como en sus oficinas exteriores, se lleven a cabo intercambios que impliquen a reclamantes, entidades beneficiarias, expertos independientes y diferentes equipos operativos de la AFD, que tienen prioridades y exigencias diferentes, a menudo divergentes. Estos intercambios contribuyen a una mejor comprensión de los retos. Además de contribuir al tratamiento de las quejas en sí, ayudan a los equipos del proyecto a identificar acciones concretas para mejorar plenamente y de manera continua nuestras operaciones, una de las razones de ser de este mecanismo.

Agradezco al Secretariado del Mecanismo, y en particular a Mélanie Corbe, por la preparación de este informe y espero que disfruten su lectura.

Catherine Garreta, Consejera de Ética y Mediadora Interna

Palabras del Director de la Estrategia



Los trabajos efectuados como parte del ejercicio de aprovechamiento coinciden con la actual secuencia estratégica en torno al nuevo Plan de Orientación Estratégica 2024-2029. Este plan se enfoca en alinear plenamente al Grupo con los Objetivos de Desarrollo Sostenible a través de cuatro compromisos. Antes que nada, consolidar al Grupo para atender los tres compromisos siguientes: un compromiso de atención y respeto: el grupo AFD se pone **del lado de los demás**; luego un compromiso de calidad e impacto con un Grupo alineado al **100 % con los ODS**; por último, un compromiso de amplificación y propagación: el Grupo se integra en su ecosistema como **plataforma de movilización**.

El Mecanismo de Atención a Reclamos Ambientales y Sociales tiene una resonancia particular con el compromiso "**Del lado de los demás**" ya que inicia un vínculo directo entre la AFD y las poblaciones beneficiarias de nuestros proyectos, en el terreno. Este vínculo ofrece la posibilidad, a todos aquellos que vienen a exponernos sus quejas, de interponer un reclamo, crear un espacio de diálogo y de búsqueda de soluciones. Este mecanismo también contribuye a nuestra alineación con los **ODS** al ofrecer un acceso al derecho de recurso en condiciones de igualdad y al participar en el compromiso enfocado en la implementación, en todos los niveles, de mecanismos eficientes, responsables y transparentes para contribuir a la toma de decisiones, que corresponde al ODS 16 "*Paz, Justicia e Instituciones Sólidas*".

Desde su creación, el Mecanismo de Atención a Reclamos Ambientales y Sociales, a través de su Secretariado, fue encomendado al departamento de Estrategia y se encuentra bajo la supervisión de la Consejera de Ética. En efecto, este Mecanismo corresponde plenamente a nuestra responsabilidad social, componente fundamental de nuestra estrategia, de la que constituye un aspecto particular y concreto.

Philippe Jahshan, Director de Estrategia, Prospectiva y Relaciones Institucionales

➔ Aprovechamiento...



1 cuestionario enviado a los reclamantes



10 entrevistas realizadas



Enseñanzas...

El **80 %** de los reclamos tienen que ver con proyectos de infraestructura



Movilidad



Renovación urbana



Agua y saneamiento,



Energía

El **70 %** de los reclamos provienen del continente africano



Impactos ambientales y sociales denunciados con mayor frecuencia:



Falta de consulta



Daños ambientales (contaminaciones diversas, pérdida de biodiversidad, contaminación acústica...)



Expropiación y reubicación de personas



expectativas...



1 de cada 2 reclamantes pensaba obtener una compensación financiera al interponer reclamo ante el Mecanismo



9 de cada 10 reclamantes consideraron que fue fácil, o más bien fácil, interponer reclamo ante el Mecanismo



El **70 %** de los reclamantes consideraron haber recibido la atención esperada y haber obtenido respuesta a sus preguntas

1. PRESENTACIÓN DEL MECANISMO

El Mecanismo de atención a reclamos ambientales y sociales (AyS) de la AFD¹ (en lo sucesivo « el Mecanismo ») es un mecanismo extrajudicial por medio del cual cualquier persona, o grupo de personas, perjudicadas desde un punto de vista ambiental o social por un proyecto financiado por la AFD, puede presentar un reclamo.

El Mecanismo propone un recurso amigable, adicional y subsidiario, a las poblaciones impactadas negativamente a nivel ambiental o social por un proyecto financiado por la AFD, y contribuye a mejorar nuestras operaciones de manera continua.

El Mecanismo es gestionado por un Secretariado integrado administrativamente al departamento que tiene a su cargo la estrategia de la AFD. Está supervisado por la Consejera de Ética, función independiente integrada a la Dirección General del Grupo AFD. Su reglamento está disponible en línea y se puede consultar en el sitio internet de la AFD²

Para ser registrado, un reclamo debe cumplir con los siguientes criterios:

- referirse a un proyecto financiado por la AFD en un Estado extranjero, con excepción de los proyectos financiados a través del mecanismo iniciativas OSC, destinado a las organizaciones de la sociedad civil francesa, y del Fondo Francés para el Medio Ambiente Mundial (FFEM)³ ;
- presentarse en los dos años siguientes al conocimiento de los hechos por el Reclamante, y como máximo cinco años después del último desembolso efectuado por la AFD, sea este un préstamo o una subvención;
- referirse a un daño ambiental o social;
- describir los esfuerzos efectuados anteriormente para resolver el diferendo con el beneficiario del financiamiento. De manera que el reclamo representa el último recurso cuando el reclamante ha agotado las vías de recurso extrajudiciales propuestas por el Beneficiario del financiamiento. En caso de que el reclamante se haya encontrado en la imposibilidad de iniciar dichas gestiones debido a un riesgo de agravación del diferendo, deberá justificarlo en su reclamo.

Una vez registrado, el reclamo es objeto de un estudio de elegibilidad destinado a examinar si cumple con los criterios de elegibilidad⁴ et y a recomendar alguno de los modos de tratamiento que propone el Mecanismo, es decir la puesta en marcha de una conciliación o una auditoría de conformidad:

- la conciliación consiste en proponer la intervención de un tercero neutro, independiente e imparcial, para ayudar a obtener un acuerdo entre el Reclamante, o su representante, y el beneficiario del financiamiento de la AFD, sobre el diferendo que originó el reclamo;
- la auditoría de conformidad tiene por objetivo determinar si en un proyecto dado, financiado por la AFD, esta última cumplió o no con su procedimiento de control de riesgos AyS.

¹ <https://www.afd.fr/es/mecanismo-atencion-reclamos-ambientales-sociales>

² <https://www.afd.fr/sites/afd/files/2022-10-11-26-41/reglamento-mecanismo-reclamos-ambientales-sociales-afd-2022.pdf>

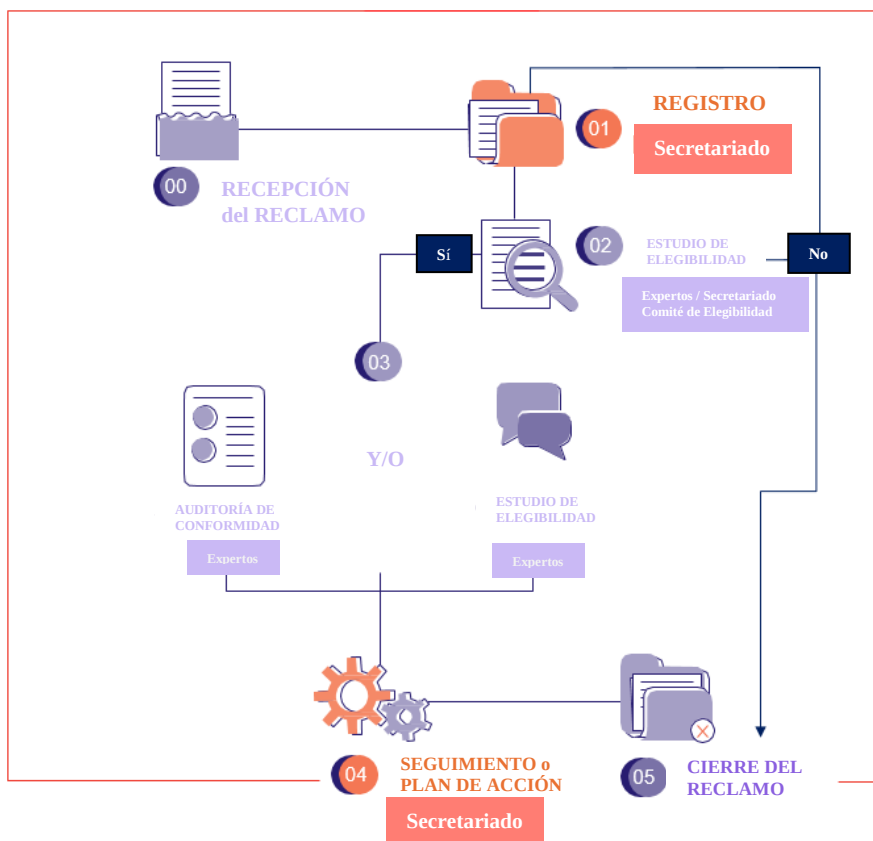
³ El ámbito de competencia del Mecanismo corresponde al de la gestión de control de los riesgos AyS de la AFD. Los proyectos iniciados por las ONG y el FFEM aplican otras referencias y, por lo tanto, no son elegibles a recibir los recursos propuestos por el mecanismo.

⁴ Los criterios de elegibilidad a uno u otro tipo de tratamiento se precisan en el Reglamento, y se enfocan en establecer si el reclamo es elegible a una conciliación, o auditoría de conformidad, o bien a ambos.

Un Comité de Elegibilidad, bajo la presidencia de la Consejera de Ética, determina la elegibilidad y el tratamiento basándose en el estudio de elegibilidad y en la recomendación del experto independiente.

De ser el caso, el reclamo puede declararse no elegible al tratamiento propuesto por el Mecanismo

Procedimiento para el tratamiento de los reclamos recibidos a través del Mecanismo



La intervención de los expertos independientes es parte central del funcionamiento del Mecanismo: los expertos intervienen en las diferentes etapas de elegibilidad, conciliación y auditoría de conformidad.

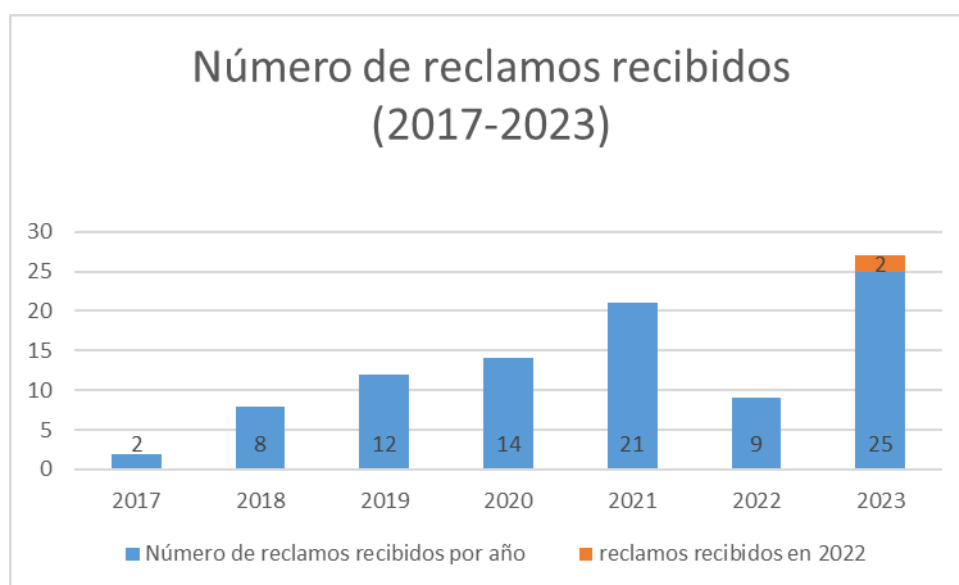
Cabe destacar que Proparco, filial del grupo AFD dedicada al sector privado, se integró a principios de 2019 a un mecanismo de gestión de los reclamos similar creado por sus homólogos DEG (Alemania) y FMO (Países Bajos), con los que cofinancia proyectos regularmente. En el 2023, se recibieron cuatro reclamos. Los mecanismos de la AFD y de Proparco se mantienen informados sobre su actividad y, cuando es necesario, trabajan en estrecha cooperación con este. Para informaciones complementarias sobre el mecanismo de Proparco, se puede consultar la página específica⁵.

⁵ [ICM | Proparco - Groupe Agence Française de Développement](#)

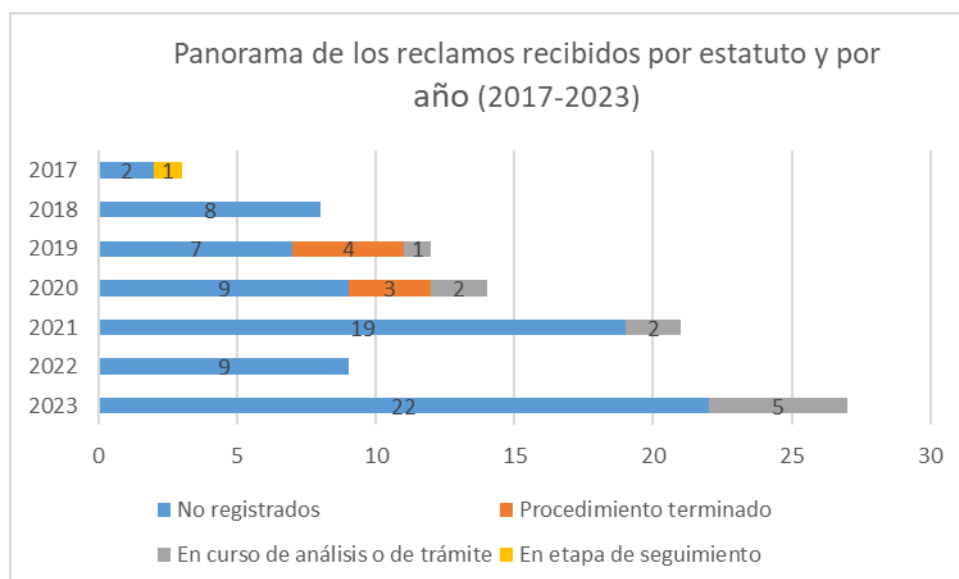
2. PANORAMA GENERAL DE LAS ACTIVIDADES DEL MECANISMO

EVOLUCIÓN DE LOS RECLAMOS RECIBIDOS

Desde que se creó en 2017, el Mecanismo ha recibido **95 reclamos**. Si el año de 2022 registró una disminución en el número de reclamos pues sólo se recibieron 9 reclamos, el 2023 se caracterizó por un claro repunte con **25 reclamos recibidos**, a los que se deben agregar 2 reclamos recibidos en 2022 pero que no se pudieron consultar sino hasta el 2023 debido a fallas en el sistema informático. Estos dos reclamos ya se procesaron.



La cantidad de reclamos en fase de análisis o de tratamiento se explica por el número de reclamos recibidos desde 2017 y por los tiempos de tratamiento que pueden variar de manera importante en función de la complejidad del reclamo, de los impactos implicados y del tiempo de respuesta de los actores.



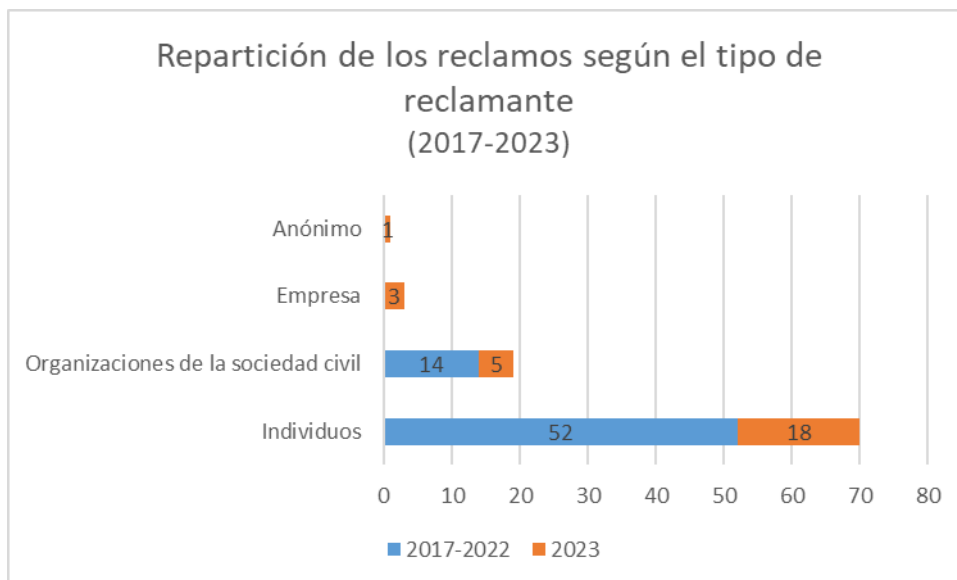
RECLAMOS POR PAÍSES

En 2023, los reclamos provienen de 18 países diferentes lo que demuestra una importante diversidad de orígenes con países recién integrados a la zona de intervención de la AFD (Uzbekistán en 2012 y Kosovo en 2018). Desde 2017, los reclamos recibidos provienen de 41 países diferentes, repartidos en tres continentes. No obstante, un 70 % de ellos provienen del continente africano.

Países de origen de los reclamos (2023)	Número de reclamos
Siria	1
Níger	1
Congo	2
Jordania	2
Camerún	3
Uzbekistán	1
Colombia	1
Chad	1
Benín	1
Guinea-Conakry	1
Madagascar	2
Kosovo	1
Sri Lanka	1
Túnez	2
Pakistán	1
Sudáfrica	1
Yibuti	1
Kenia	1
Múltiples países	2
Indeterminado	1

RECLAMOS POR TIPO DE RECLAMANTE

Las dos terceras partes de los reclamos recibidos fueron presentados por particulares y casi un 20% por organizaciones de la sociedad civil o colectivos de habitantes. Los reclamos presentados por empresas tienen que ver con temas de "contrataciones" que no corresponden al Mecanismo.



RECLAMOS NO REGISTRADOS SEGÚN LOS MOTIVOS

En 2023, 22 de los 27 reclamos recibidos no reunieron los criterios necesarios para ser registrados. El gráfico a continuación expone los motivos que condujeron a su rechazo.



Aunque estos reclamos no hayan sido registrados formalmente, sí fueron objeto, cuando esto era posible y pertinente, de un trabajo de información, facilitación y concientización a nivel de los equipos de proyecto de la AFD y de sus beneficiarios, lo que permitirá contribuir a la resolución de diferendos. Los reclamos que no corresponden al área de competencia del Mecanismo son sistemáticamente reorientados y atendidos por los servicios competentes.

3. Reclamos tratados en 2023

1- RECLAMOS REGISTRADOS



@ Ibrahima Kebe Diallo / AFD

Proyecto	Proyecto de centro de formación profesional	Lugar	África Central
Impactos denunciados	El reclamante denuncia la tala ilegal de árboles y un posible acaparamiento de tierras.		
Reclamantes	Un individuo	Fecha de recepción	Marzo de 2023
Fase de tratamiento	Estudio de elegibilidad	Fase	Pendiente de la aprobación de la contraparte para transmitir la documentación ambiental y social al experto(a).
Acciones del Mecanismo	De manera excepcional, el Mecanismo encargó la fase de registro de este reclamo a un(a) experto(a) independiente ya que las informaciones proporcionadas requerían discusiones detalladas. El reclamo se registró, pero las dificultades que surgieron durante esta fase para precisar los impactos y su ubicación podrían complicar la buena ejecución del estudio de elegibilidad.		



© Duong Anh Quoc / EM Productions

Proyecto	Proyecto de presa	Lugar	África Central
Impactos denunciados	Los impactos denunciados son: - Definición de la zona de estudio de los impactos ambientales y sociales; - Éxodo rural debido al decrecimiento de las fuentes de ingreso; - Dificultades para navegar en piragua debido a la crecida de aguas; - Perturbaciones en las Actividades Generadoras de Ingresos (pesca, caza, agricultura etc.)		
Reclamantes	Una cooperativa	Fecha de recepción	Abril de 2023
Fase de tratamiento	Auditoría de conformidad	Fase	En proceso
Acciones del Mecanismo	El Comité de elegibilidad declaró el reclamo elegible a una auditoría de conformidad, conforme a las recomendaciones del estudio de elegibilidad. La auditoría de conformidad sigue su curso.		

2- RECLAMOS EN FASE DE ANÁLISIS



© Anton Demerjian

Proyecto	Proyecto de presa	Lugar	África Central
Impactos denunciados	En el contexto de una prestación para la entidad contratante, el reclamante denuncia el impago de honorarios y la falta de reembolso de gastos.		
Reclamantes	Un individuo	Fecha de recepción	Junio de 2023
Fase de tratamiento	Prerregistro	Fase	En proceso
Acciones del Mecanismo	El objeto del reclamo fue tratado con la oficina de la AFD en el país. El Mecanismo está a la espera del pago efectivo de los fondos. El reclamo se cerrará una vez confirmado dicho pago.		



© Sylvain Cherkaoui / AFD

Proyecto	Proyecto agua y saneamiento	Lugar	Asia Meridional
Impactos denunciados	El reclamante denuncia impactos en las infraestructuras viales (suciedad, lodo, zona inundada).		
Reclamantes	Un individuo	Fecha de recepción	Agosto de 2023
Fase de tratamiento	Prerregistro	Fase	En proceso
Acciones del Mecanismo	Tras numerosas discusiones internas y con interlocutores externos, el Mecanismo cuenta con todos los elementos para registrar el reclamo, pero el reclamante no ha aprobado las herramientas propuestas para su tratamiento. El Mecanismo está a la espera de su respuesta.		



© Cyril Tourneur d'Ison

Proyecto	Proyecto de renovación urbana	Lugar	África del Norte
Impactos denunciados	En el contexto de una consulta ciudadana, el presidente de una asociación local cuestiona la correcta realización del escrutinio.		
Reclamantes	Una asociación local	Fecha de recepción	Septiembre de 2023
Fase de tratamiento	Prerregistro	Fase	En proceso
Acciones del Mecanismo	El reclamo dio lugar a numerosas discusiones con el equipo del proyecto y la ONG a cargo de la organización de la consulta ciudadana. En esta etapa, el Mecanismo se encuentra a la espera de que se agoten los recursos extrajudiciales disponibles.		

3- RECLAMOS EN FASE DE TRATAMIENTO



© Prashanth Vishwanathan

Proyecto	Proyecto de transporte público	Lugar	África Occidental
Impactos denunciados	Los reclamantes denuncian daños sociales relacionados con la puesta en marcha de los Planes de Acción de Reinstalación (PAR), así como una inadecuada consulta de las personas afectadas por el proyecto.		
Reclamantes	Un colectivo y una ONG	Fecha de recepción	Junio de 2019
Fase de tratamiento	Auditoría de conformidad	Fase	En proceso
Acciones del Mecanismo	El reclamo fue objeto de un estudio de elegibilidad realizado localmente por un(a) experto(a) independiente, juntamente con el mecanismo independiente de inspección del banco de desarrollo vinculado al financiamiento. El Comité de elegibilidad declaró el reclamo elegible a una conciliación, aceptada por las partes, así como a una auditoría de conformidad. El Mecanismo encargó a la mediadora interna de la AFD la gestión de la conciliación, juntamente con el conciliador del banco de desarrollo vinculado. La conciliación, que dio lugar a varias reuniones y a una labor de apoyo por parte de un consultor local, se cerró en noviembre de 2021. Permitió llegar a la resolución de cierto número de casos, pero se estimó imposible lograr cualquier otro progreso adicional que pudiera propiciar un acuerdo más amplio. Esta parte del reclamo está cerrada. El plan de acción que se estableció a partir de la auditoría de conformidad se encuentra en proceso de aprobación.		



@ akphotographyca

Proyecto	Proyecto saneamiento	de	Lugar	África Del Norte
Impactos denunciados	Los reclamantes denuncian una falta de concertación pública y la potencial contaminación de un oasis.			
Reclamantes	Un individuo y una ONG		Fecha de recepción	Julio/agosto de 2020
Fase de tratamiento	Auditoría de conformidad	de	Fase	En proceso
Acciones del Mecanismo	Los reclamos fueron objeto de un estudio de elegibilidad en el que se recomendó efectuar una auditoría de conformidad. El Comité de elegibilidad declaró el reclamo elegible a una auditoría de conformidad. La auditoría de conformidad sigue su curso.			



© Kibuuka Mukisa Oscar

Proyecto	Proyecto de saneamiento	Lugar	África del Norte
Impactos denunciados	El reclamante denuncia irregularidades en las diligencias ambientales y sociales		
Reclamantes	Una ONG	Fecha de recepción	Abril de 2021
Fase de tratamiento	Auditoría de conformidad	Fase	En proceso
Acciones del Mecanismo	El reclamo fue objeto de un estudio de elegibilidad que recomendó llevar a cabo una conciliación y una auditoría de conformidad. El Comité de elegibilidad declaró el reclamo elegible a una conciliación y una auditoría de conformidad. A falta de acuerdo entre las partes, la conciliación no se pudo procesar. Por lo tanto, este capítulo está cerrado. La auditoría de conformidad sigue su curso.		



@YHA

Proyecto	Proyecto de renovación urbana	Lugar	África Central
Impactos denunciados	El reclamante denuncia la falta de pago de la debida indemnización tras la expropiación de su terreno.		
Reclamantes	Un individuo	Fecha de recepción	Enero de 2021
Fase de tratamiento	Prerregistro	Fase	En proceso
Acciones del Mecanismo	El Mecanismo se puso en contacto con los equipos operativos que siguieron la evolución de la situación junto con la contraparte. Una tercera parte de la cantidad adeudada se pagó al propietario actual en mayo de 2022. Un segundo pago se efectuó en noviembre de 2023. El ayuntamiento se comprometió a entregar el resto de la cantidad adeudada en 2024. Habida cuenta del contexto y del diálogo en curso entre las partes, el Mecanismo consideró que no era necesario registrar el reclamo para encontrarle una solución amigable.		



© Studio Globule/Antoine NgolkeDoo

Proyecto	Proyecto de drenaje pluvial	Lugar	África Central
Impactos denunciados	El reclamante denuncia la falta de indemnización tras su expropiación.		
Reclamantes	Un individuo	Fecha de recepción	Julio de 2017
Fase de tratamiento	Auditoría de conformidad	Fase	En seguimiento
Acciones del Mecanismo	El reclamo fue objeto de un estudio de elegibilidad, en el que se recomendó efectuar una conciliación y una auditoría de conformidad. El Comité de elegibilidad declaró el reclamo elegible a una conciliación y una auditoría de conformidad. La conciliación permitió llegar a un acuerdo. Este capítulo está cerrado. Basándose en la auditoría de conformidad, la AFD publicó un plan de acción aplicado por el Mecanismo.		
Seguimiento de las recomendaciones del plan de acción	Analizar los casos de no respeto observados en la puesta en marcha de este proyecto En 2022, se realizó una evaluación ex post descentralizada del proyecto, en la que se prestó especial atención al tratamiento de los retos de reubicación. El proyecto de drenaje está en curso de contratación para una evaluación específica. El tema del Plan de		

⁶ Las reclamaciones en curso de seguimiento son aquellas para las que, tras una auditoría de conformidad, se ha propuesto un plan de acción. La Secretaría sigue de cerca los progresos del plan de acción.

Acción de Reinstalación es objeto de uno de los cuatro temas evaluativos seleccionados. El término del proceso está previsto para finales de 2024.

Consolidar la calidad de los proyectos financiados en África Central y de los que incluyan reubicaciones

En 2019, la AFD creó un puesto de experto AyS para su nueva dirección regional África Central. El objetivo de esta evolución consistía en adoptar prácticas comunes para limitar los impactos de las reubicaciones, además de integrar una indemnización más justa. Por consiguiente, esto replanteó la estructuración de lo que representa un proyecto en materia de desplazamientos poblacionales.

Mejorar las prácticas de la AFD para futuros financiamientos que impliquen reinstalaciones

En los proyectos que financia, la AFD persigue el objetivo de reducir las reubicaciones al mínimo. Por ejemplo, en África Central un proyecto de renovación de las vías del ferrocarril no generó ningún desplazamiento poblacional ya que la renovación se limitó a la ocupación de suelo existente.

De manera que la AFD emprende con las autoridades un diálogo previo sobre el tema de la expropiación con el que promueve las soluciones alternativas.

4. Enseñanzas y perspectivas

PRINCIPALES ENSEÑANZAS DEL AÑO 2023

Actividad

El año de 2023 se caracterizó por un alza importante en el número de reclamos recibidos. Se recibieron 27 reclamos y 2 fueron registrados. Además, 9 reclamos se encuentran en fase de análisis o de tratamiento.

Concientización interna

Es fundamental tener una mejor comprensión interna (a nivel de la sede como de las oficinas de la red) de las misiones del Mecanismo y el año de 2023 fue la ocasión de llevar a cabo varias acciones de concientización entre los equipos de la AFD. Temas como los impactos y las zonas geográficas más representadas, la integración de los cofinanciamientos, la importancia de la cláusula de presentación del Mecanismo en los convenios, se expusieron alrededor de diez veces durante el año que recién concluyó, en ocasiones ante importantes asistencias lo que permite llegar al mayor número posible de personas. Estas presentaciones constituyen una oportunidad para dar a conocer más ampliamente la función, las misiones y el funcionamiento del Mecanismo. También sirven para reiterar las finalidades del diálogo amigable y de los esfuerzos continuos para mejorar las operaciones de la AFD.

Aprovechamiento

El proceso de aprovechamiento que se inició en 2022 tenía por objeto reflexionar acerca de las enseñanzas que han generado los reclamos recibidos desde la creación del Mecanismo en 2017 y cómo las perciben las diferentes partes implicadas. El análisis de la documentación relacionada con los reclamos, las encuestas y entrevistas, proporcionó importantes enseñanzas que dieron lugar a una hoja de ruta estructurada a partir de dos temas principales con algunas reflexiones que deberán ahondarse:

- **¿Cómo atender mejor las preocupaciones de los reclamantes?** Temas como la accesibilidad, una mayor claridad en las misiones, el análisis del ciclo de vida de los reclamos, dieron lugar a acciones enfocadas en mejorar la eficiencia del Mecanismo.
- **¿Cómo utilizar los reclamos de manera óptima para mejorar continuamente nuestras prácticas operativas?** Los resultados del aprovechamiento tienden a mostrar que el Mecanismo debería acentuar su coordinación con los equipos encargados del control de los riesgos ambientales y sociales de la AFD, de la evaluación⁷ y con la unidad encargada de las calificaciones de Desarrollo Sostenible⁸.

Estas reflexiones deben ahondarse, en particular sobre los temas del seguimiento interno de los proyectos de riesgo, la concientización directa de las contrapartes más concernidas por riesgos ambientales y sociales importantes, y el espacio que se da a los reclamantes a nivel del Mecanismo (auditoría de conformidad, consulta sobre los temas de fondo).

⁷ [Las evaluaciones | AFD - Agence Française de Développement](#)

⁸ [El Mecanismo de Desarrollo Sostenible | AFD - Agence Française de Développement](#)

Lucha contra las represalias

En la continuidad del proceso de aprovechamiento, el Mecanismo lanzó un proyecto para luchar contra las represalias de las que pudieran ser víctimas las personas que presentan reclamos ante el Mecanismo. Este proyecto llevó al Mecanismo a realizar un *benchmark*, así como entrevistas a nivel interno. Además, se solicitó el apoyo de nuestra gama de expertos (organización de talleres y acompañamiento metodológico).

PERSPECTIVAS

En 2024 se concretizarán las acciones identificadas en el plan de acción que se elaboró tras el ejercicio de aprovechamiento. Para empezar, esas acciones se enfocarán en **atender mejor las preocupaciones de los reclamantes** al optimizar la accesibilidad y clarificar las misiones del Mecanismo. Además, sabiendo que los tiempos de tratamiento pueden parecer largos, un análisis detallado de las razones endógenas y exógenas podría ser una manera de controlarlos, o por lo menos, de explicitarlos.

En una segunda etapa, esas acciones se enfocarán **en utilizar los reclamos de manera óptima para una mejora continua de nuestras prácticas operativas**. Para esto, se continuará con las sesiones de concientización y de formación dentro de la AFD, se estrecharán las relaciones del Mecanismo con algunos departamentos como el que se encarga de la evaluación o bien el que es responsable del análisis de Desarrollo Sostenible. Por último, esas acciones darán lugar a **reflexiones más amplias**. Por ejemplo, se cuestionará la relación con los reclamantes, con las contrapartes y el seguimiento de los proyectos de riesgo en la AFD. Esta hoja de ruta ya permitió iniciar una reflexión sobre la lucha contra las represalias que, se estima, concluirá en 2024.

El **mandato de los expertos independientes** que apoyan al Mecanismo desde 2020 llegará a su término. Se convocará a licitación para renovar este acuerdo marco con la voluntad de mantener la actividad de esta red, pilar fundamental para la pertinencia de los análisis y la independencia del Mecanismo.

L'Agence française de développement (AFD) contribuye a poner en práctica la política de Francia en materia de desarrollo y de solidaridad internacional. A través de sus actividades de financiamiento del sector público y de las ONG, sus trabajos y publicaciones de investigación (Ediciones AFD), sus formaciones sobre desarrollo sostenible (Campus AFD) y sus programas de concientización en Francia, financia, ayuda e impulsa las transiciones hacia un mundo más justo y resiliente.

Junto con nuestros socios elaboramos soluciones compartidas, a las cuales contribuyen las poblaciones destinatarias de los países emergentes y en desarrollo. Nuestros equipos trabajan en más de 3 250 proyectos locales en 115 países, en los territorios franceses de Ultramar, así como en territorios en crisis, en beneficio de los bienes comunes -el clima, la biodiversidad, la paz, la igualdad de género, la educación o bien la salud. De esta manera contribuimos al compromiso de Francia y de los franceses para cumplir con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Por un mundo en común.