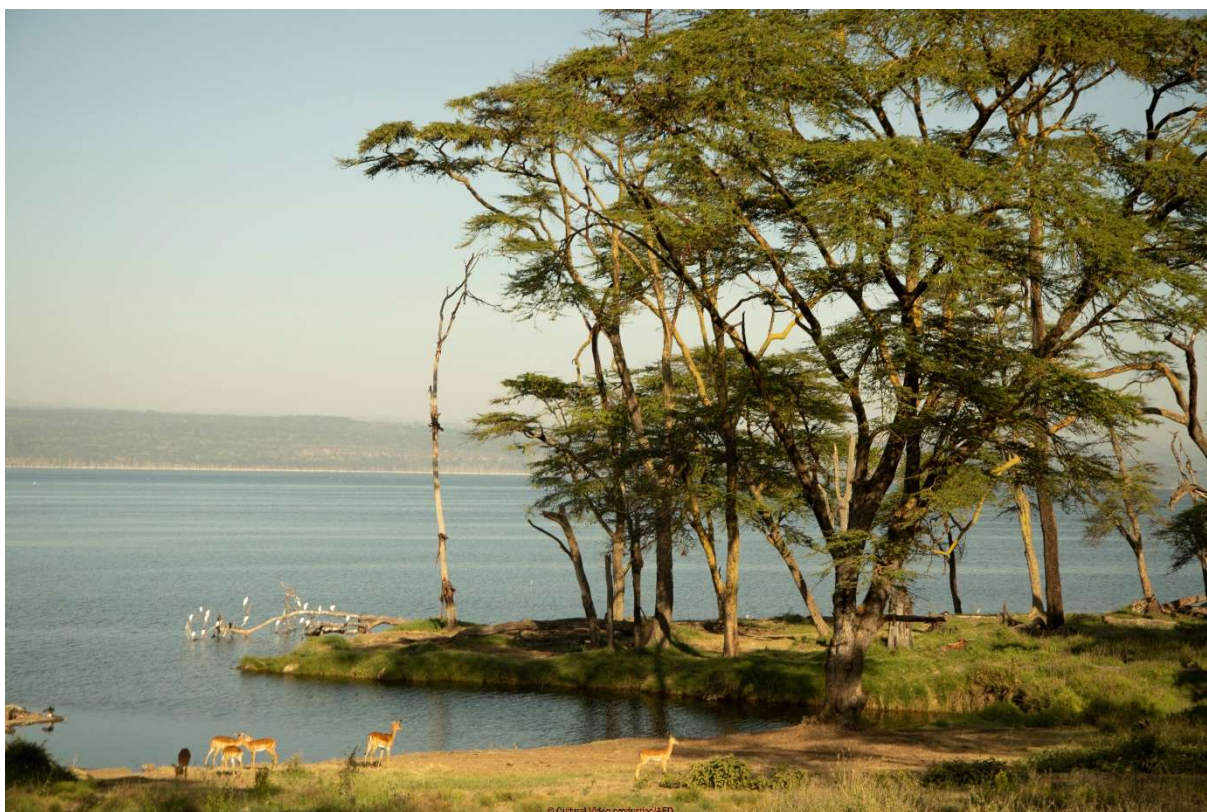




© Cultural Video production/AFD

Informe de actividades 2024

Mecanismo de atención a reclamos ambientales y sociales

Cualquier persona física o moral, que se estime concretamente afectada por los impactos ambientales o sociales de un proyecto financiado por la AFD, tiene la posibilidad de presentar un reclamo ante el Mecanismo de Atención a Reclamos AyS de la AFD. Este informe presenta un balance de las actividades del Mecanismo en el año 2024, así como sus perspectivas para el año 2025.

PRÓLOGO



Desde que se creó en 2017, el Mecanismo de Atención a Reclamos AyS es una herramienta a la que se recurre de manera creciente, con excepción del 2022 que fue bastante atípico.

En el 2024 el número de reclamos recibidos aumentó de un 40 % con relación al 2023, aunque la tasa de registro fue muy limitada porque rara vez se cumple con los criterios establecidos.

Los reclamantes son principalmente individuos (más del 70 % en 2024) y se observa que los proyectos objeto de los reclamos provienen de una gran

diversidad de países.

De manera que, actualmente, las partes interesadas en los proyectos financiados por la AFD, en particular las personas físicas y las OSC, tienen mejor identificado al Mecanismo. Aunque todavía es necesario mejorar la comprensión de los criterios definidos por el Mecanismo.

El 2024 también fue un año de intensas reflexiones internas sobre los nuevos temas que emergen con los reclamos y la capacidad de la AFD para posicionarse en esas tipologías, sobre los recursos necesarios y los objetivos a alcanzar. Estas reflexiones continuarán en 2025 y deberán contribuir a configurar un Mecanismo en fase con el contexto actual y al servicio de la estrategia de la AFD.

Además, es el año en el que se renovó el equipo a cargo del Mecanismo en todos sus niveles. Aprovecho este prólogo para agradecer a Mélanie Corbé, Juliette Van Wassenhove y Catherine Garetta su contribución a este Mecanismo y para desear al nuevo equipo, del que me honro en formar parte, una buena adaptación y mucho éxito en el acompañamiento interno como externo.

Marianne Sivignon-Lecourt, Consejera de Ética y Mediadora Interna



La ley 2021-1031 del 4 de agosto de 2021 destaca que la política francesa de desarrollo solidario y lucha contra las desigualdades mundiales contribuye a los principios de la apropiación de las prioridades del desarrollo para los países interlocutores, de armonización, alineamiento, prioridad otorgada a los resultados, alianzas para el desarrollo abiertas a todos, así como de transparencia y responsabilidad mutua. En ese sentido, el Mecanismo de Atención a Reclamos Ambientales y Sociales (el “Mecanismo”) desempeña un importante papel y ofrece un medio directo y confidencial a las personas y comunidades afectadas por un proyecto financiado por la AFD para manifestar sus preocupaciones sobre los impactos sociales y ambientales de dichos proyectos.

Después de siete años de funcionamiento y 35 reclamos recibidos en 2024, el Mecanismo sigue siendo un instrumento único, enfocado principalmente en la conciliación a través del diálogo con los beneficiarios de nuestros financiamientos, así como con las personas o comunidades afectadas por nuestros proyectos. Cuando se presentan casos complejos, el Mecanismo representa una herramienta para encontrar soluciones, pero también para mejorar nuestras prácticas operativas.

El año de 2025 nos permitirá terminar una serie de iniciativas lanzadas después del último ejercicio de aprovechamiento (por ejemplo, la implementación de medidas de mitigación y la elaboración de un estudio sobre el riesgo de represalias o la actualización del procedimiento aplicable al Mecanismo), pero también estudiar la oportunidad de ampliar el ámbito de acción del Mecanismo a los casos de abuso, acoso o explotación sexuales.

Por otra parte, pertenecer a la red internacional IAMnet, el lanzamiento de la nueva diplomacia feminista francesa o bien el diálogo con la sociedad civil contribuirán a enriquecer el Mecanismo para que se pueda adaptar y evolucionar con su época, así como cumplir con una función promotora de los derechos humanos.

Catherine Bareyre, responsable de la Unidad Responsabilidad, Rendición de Cuentas y Transparencia

ÍNDICE

PRÓLOGO

ÍNDICE

EN RESUMEN 5

1. PRESENTACIÓN DEL MECANISMO 6

PROCESO DE ATENCIÓN A LOS RECLAMOS RECIBIDOS POR EL MECANISMO 7

2. PANAROMA GENERAL DE LAS ACTIVIDADES DEL MECANISMO 8

 A - EVOLUCIÓN DE LOS RECLAMOS RECIBIDOS 8

 B - RECLAMOS POR PAÍS..... 9

 C - RECLAMOS POR SEXO 10

 D - RECLAMOS POR TIPO DE RECLAMANTE 10

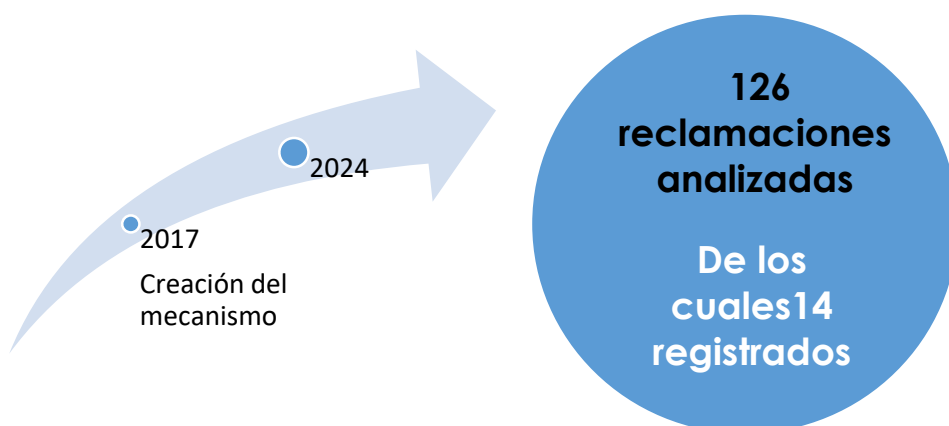
 E - RECLAMOS NO REGISTRADOS SEGÚN EL MOTIVO 11

3. RECLAMO GESTIONADO EN 2024..... 12

4. GESTIÓN DE LOS RECLAMOS ANTERIORES A 2024..... 13

5. ENSEÑANZAS Y PERSPECTIVAS 22

EN RESUMEN



CAPITALIZACION Y ENSEÑANZAS ...

El 80% de los reclamos tienen que ver con proyectos de infraestructuras



Movilidad



Renovación urbana



Agua y saneamiento



Energía

Impactos ambientales y sociales que se denuncian con mayor frecuencia:

- Falta de consulta
- Daños ambientales (diversas contaminaciones, daño a la biodiversidad contaminación acústica ...)
- Expropiación y reasentamiento de las personas

Expectativas...



1 de cada 2 reclamantes pensaba obtener una compensación financiera al recurrir al Mecanismo



9 de cada 10 reclamantes consideraron fácil, o más bien fácil, el proceso para recurrir al mecanismo



El 70 % de los reclamantes consideran que recibieron la atención y las respuestas que esperaban

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 mediante el cual cualquier persona, o grupo de personas, afectadas a nivel 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 que han sido 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 encargado de la estrategia de la AFD. Está supervisado por la Consejera de Ética, función independiente integrada a la Dirección General del Grupo AFD. Su reglamento se puede consultar en el sitio internet de la AFD²

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

- Estar relacionado con un proyecto financiado por la AFD en un Estado extranjero, con excepción de los proyectos financiados a través del mecanismo para Iniciativas OSC, destinado a las organizaciones de la sociedad civil francesa, y del Fondo Francés para el Medio Ambiente Mundial (FFEM)³ ;
- Ser presentado 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;
- Estar centrado en un daño ambiental o social;
- Describir los esfuerzos realizados anteriormente para resolver el diferendo con el beneficiario del financiamiento. De manera que el reclamo debe presentarse como la medida de último recurso para el reclamante que 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 para determinar si cumple con los criterios de elegibilidad⁴ y recomendar alguno de los modos de gestión 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;

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

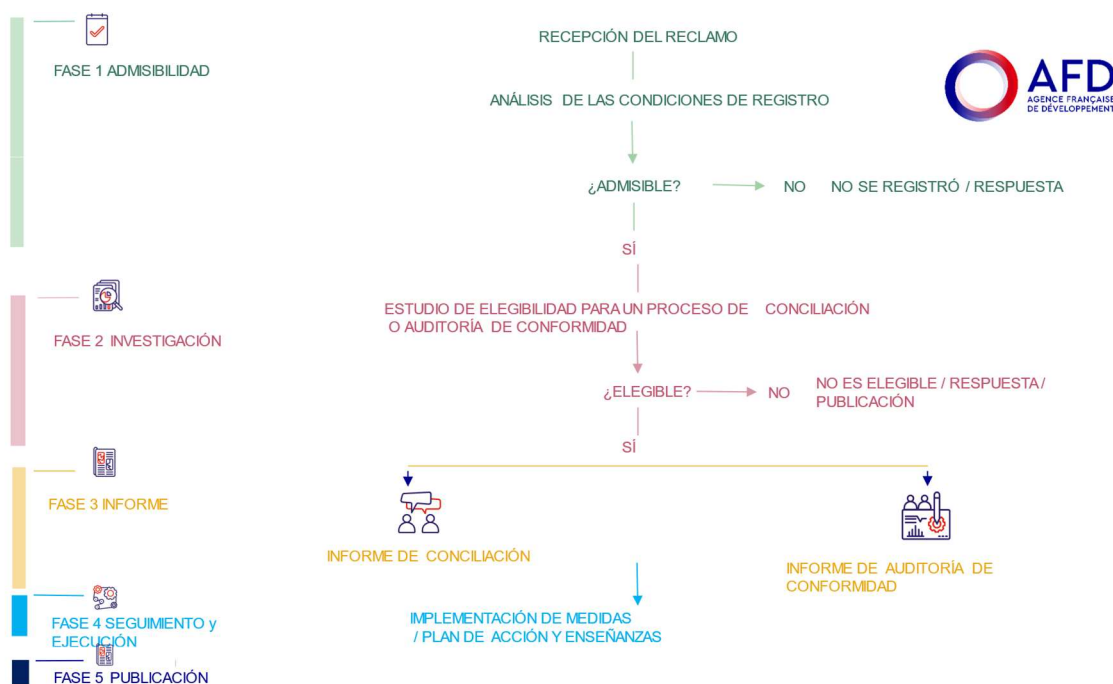
² [Règlement Dispositif réclamations e&s 2019 FR \(afd.fr\)](#)

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 a una auditoría de conformidad, o bien a ambos.

- la auditoría de conformidad tiene por objetivo determinar si en un proyecto dado, financiado por la AFD, esta cumplió o no con su procedimiento de control de riesgos AyS.
- Basándose en el estudio de expertos, un comité de elegibilidad, presidido por la consejera de ética y mediadora interna, determinará la elegibilidad de cada reclamo y el tratamiento que será propuesto por el Mecanismo.

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN 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.

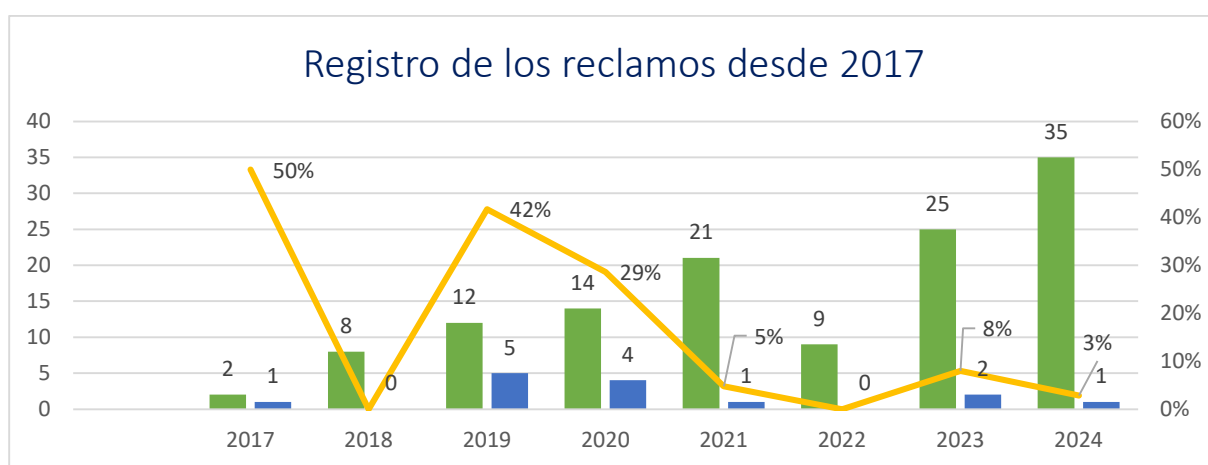
Cabe destacar que Proparco, filial del grupo AFD dedicada al sector privado, se integró a principios de 2019 a un mecanismo de gestión de los reclamos similar creado por sus homólogos DEG (Alemania) y FMO (Países Bajos), con los que cofinancia proyectos regularmente. En el 2023, se recibieron cuatro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

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

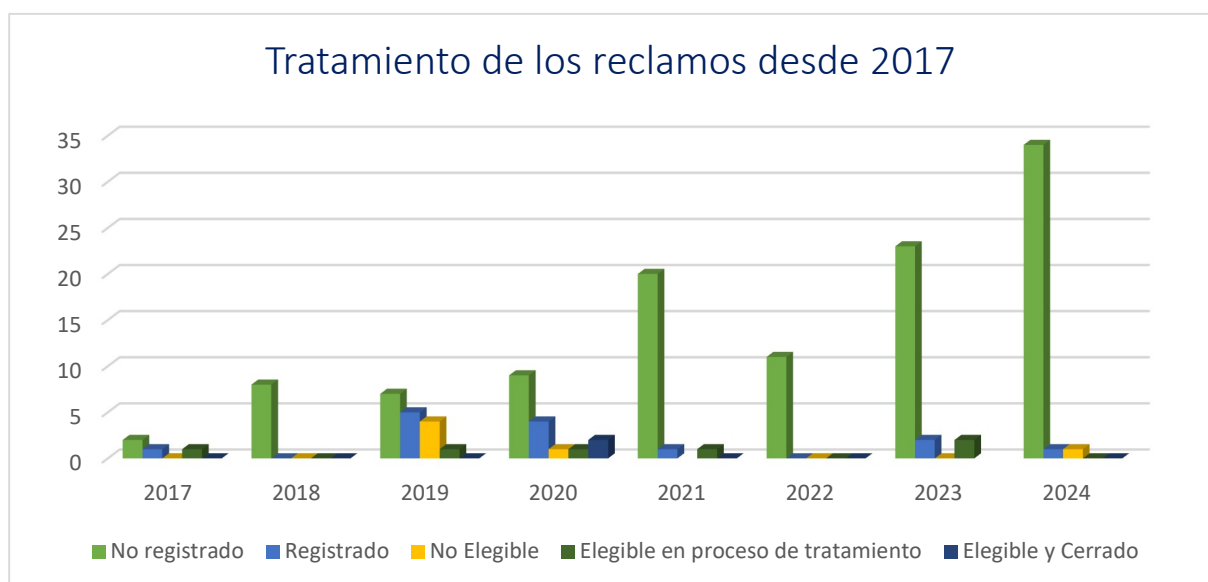
PANAROMA GENERAL DE LAS ACTIVIDADES DEL MECANISMO

A - EVOLUCIÓN DE LOS RECLAMOS RECIBIDOS

Desde su creación en 2017, el Mecanismo ha recibido **126 reclamos**. En 2024, al igual que en el 2023, el número de reclamos aumentó. Sin embargo, de los 35 reclamos recibidos, solamente uno se registró. (ver más abajo el punto E. sobre los diferentes motivos que impiden el registro de los reclamos recibidos).



Num. de reclamos recibidos, Num. De reclamos registrados, Tasa de Registro

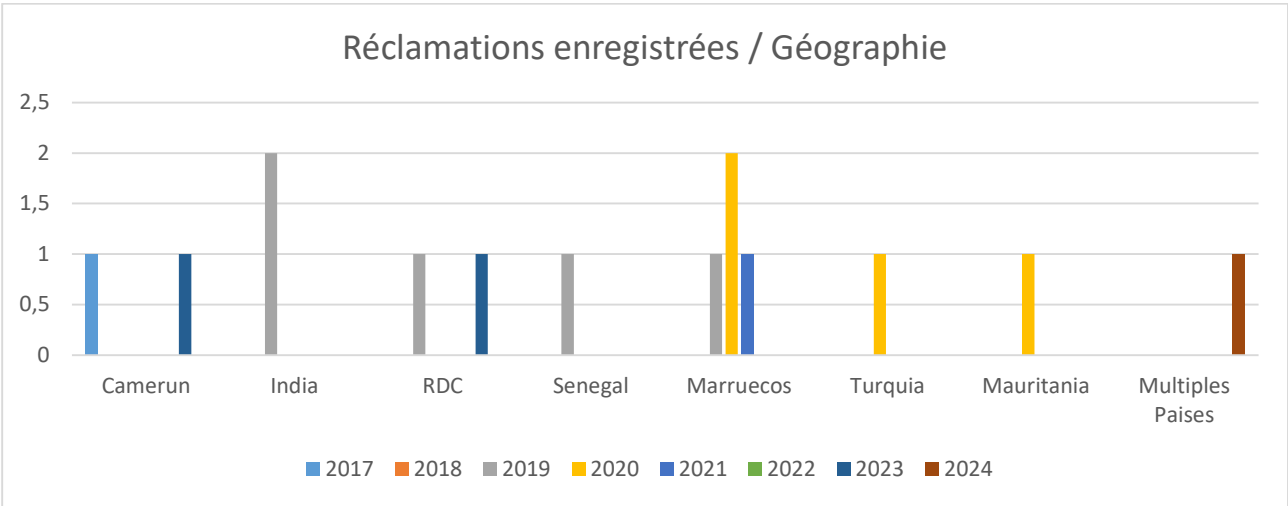


Cabe destacar que, en 2024, 3 reclamos “no registrados” se encuentran en proceso de tratamiento por mecanismos extrajudiciales de conciliación locales.

B - RECLAMOS POR PAÍSES

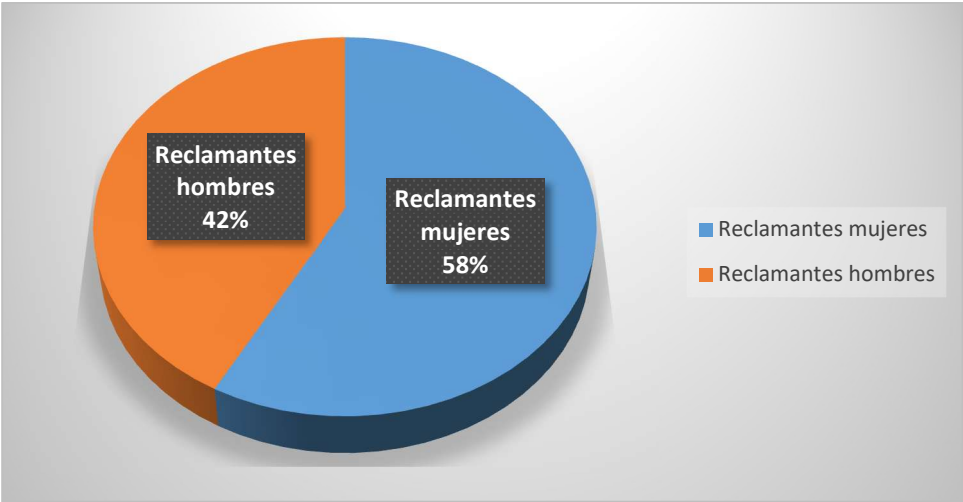
En 2024, los **reclamos recibidos** provienen de 22 países diferentes lo que demuestra una importante diversidad de orígenes. De los 35 reclamos recibidos, 22 provenían del continente africano (63 %), 8 del continente asiático (23 %), 3 de la zona “Tres Océanos” (8 %), 1 de América del Sur (3 %) y 1 proyecto que cubría múltiples países (3 %).

Desde 2017, los **reclamos registrados** por el Mecanismo provienen de los siguientes países:

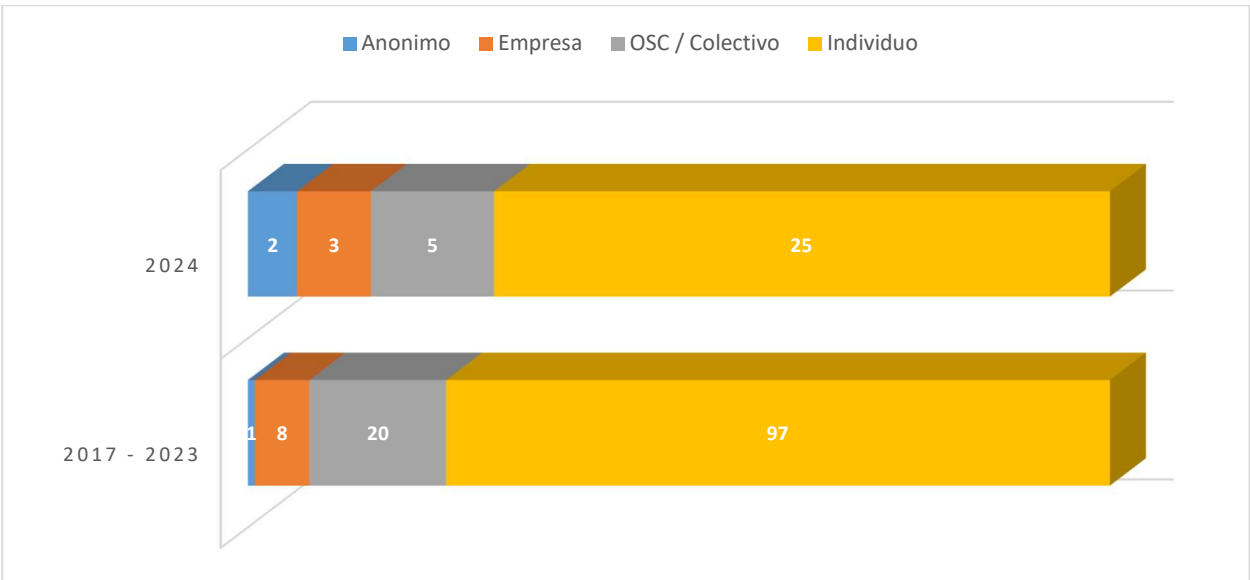


C - RECLAMOS POR SEXO

En 2024, el 42 % de los reclamos fueron presentados por mujeres. Si bien esta proporción está en aumento con relación al año anterior, el Mecanismo sigue siendo un recurso utilizado principalmente por los hombres (73 % desde 2017).



D - RECLAMOS POR TIPO DE RECLAMANTE



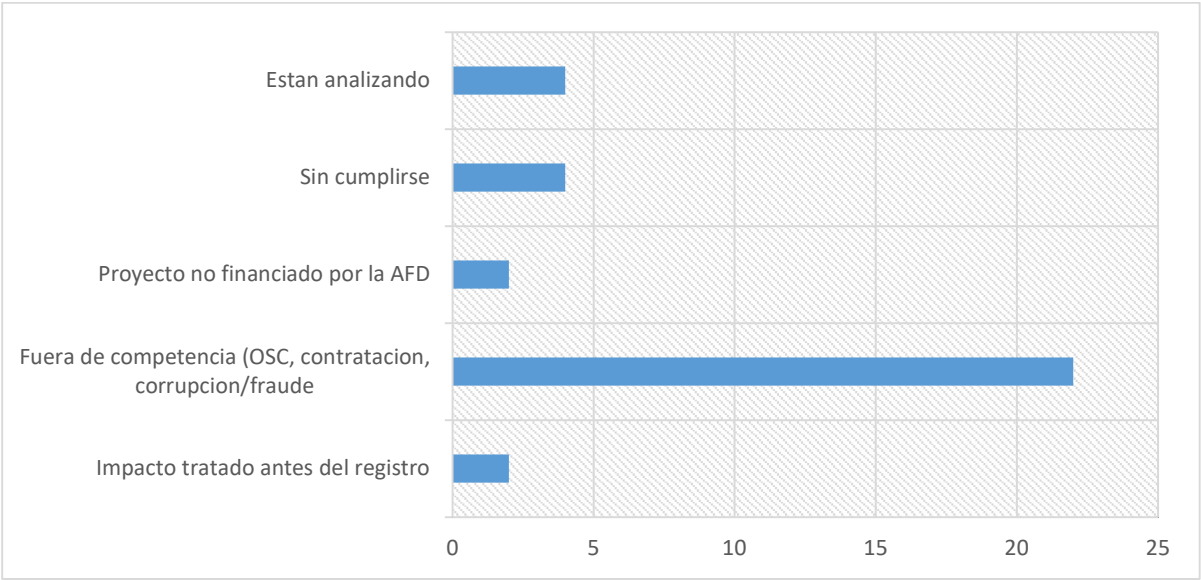
Las dos terceras partes de los reclamos recibidos son presentados por particulares y alrededor del 20 % por organizaciones de la sociedad civil o colectivos de habitantes. Los reclamos

presentados por empresas tienen que ver con temas de “contrataciones” que no corresponden a las competencias del Mecanismo.

E - RECLAMOS NO REGISTRADOS SEGÚN LOS MOTIVOS

En 2024, 34 de los 35 reclamos recibidos no reunieron los criterios necesarios para su registro.

El gráfico a continuación expone los motivos que condujeron a su rechazo. La denominación “en curso de análisis” significa que el Secretariado verifica que “el reclamante no ha agotado o introducido sin éxito las vías de recurso extrajudiciales que puso a su disposición el Beneficiario de los fondos de la AFD”. La denominación “sin tramite” significa que el o la reclamante no respondió a los correos electrónicos o solicitudes de precisiones/documentación que envió el Secretariado del Mecanismo.



Aunque estos reclamos no quedaron oficialmente registrados, 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 los beneficiarios de los financiamientos, lo que puede contribuir a solucionar los diferendos. Los reclamos fuera del ámbito de aplicación del Mecanismo se reorientan automáticamente y son atendidos por los servicios competentes.

2. RECLAMO GESTIONADO EN 2024

África Occidental

Investigación en educación

Objetivo del proyecto: i) contribuir al impulso del ecosistema de investigación africano; ii) mantener independencia y calidad científica en los proyectos de publicación ; iii) elaborar una estrategia editorial científica para el África.

Reclamo

El reclamante pretendió que el beneficiario de la AFD no había respetado las condiciones de su contrato laboral.

Resolución

Tras el estudio que llevó a cabo la AFD, el reclamo no se consideró elegible a una conciliación o auditoría de conformidad debido a que no entraba en el ámbito de aplicación del Mecanismo de Atención a Reclamos Ambientales y Sociales.



© Ale Edin Abdella Mohammed / AFD

3. GESTIÓN DE LOS RECLAMOS ANTERIORES A 2024

4.1 África Central

Presa / hidroelectricidad

Reclamo

Objetivo del proyecto: construcción de una presa de regulación, una planta hidroeléctrica al pie de la presa y una línea de transmisión de alta tensión.

Año de recepción: 2023

Según un colectivo que representa a las comunidades locales, el proyecto financiado por la AFD genera los siguientes impactos: mala definición de la zona de estudio sobre el impacto ambiental y social; falta de concertación; éxodo rural debido a la disminución de las fuentes de ingresos; interrupción de la travesía en canoa debido a la crecida del agua; interrupción de las actividades generadoras de ingresos (pesca, caza, agricultura, etc.).

Gestión

Este reclamo se registró en 2023. El análisis confirmó la elegibilidad de este reclamo. Ante la imposibilidad de una conciliación, la auditoría de elegibilidad llevó a priorizar el lanzamiento de una auditoría de conformidad. En la AFD se compartieron los resultados de esta auditoría en diciembre de 2024. Actualmente, se encuentra en proceso de elaboración el plan de acción consecutivo a esta auditoría.



©F.Dubossay / AFD

4.2 África Central

Presa / hidroelectricidad

Objetivo del proyecto: construcción de una presa de regulación, una planta hidroeléctrica al pie de la presa y de una línea de transmisión de alta tensión.

Año de recepción 2023

Reclamo

El reclamante alegaba un adeudo en el pago de honorarios y de gastos por parte del beneficiario del financiamiento de la AFD.

Resolución

Mediante conciliación se llegó a un acuerdo entre el reclamante y el beneficiario. El reclamo se cerró en el 2024.



© Duhong Anh Quoc / EM productions

4.3 África Central

Centro de formación profesional

Reclamo

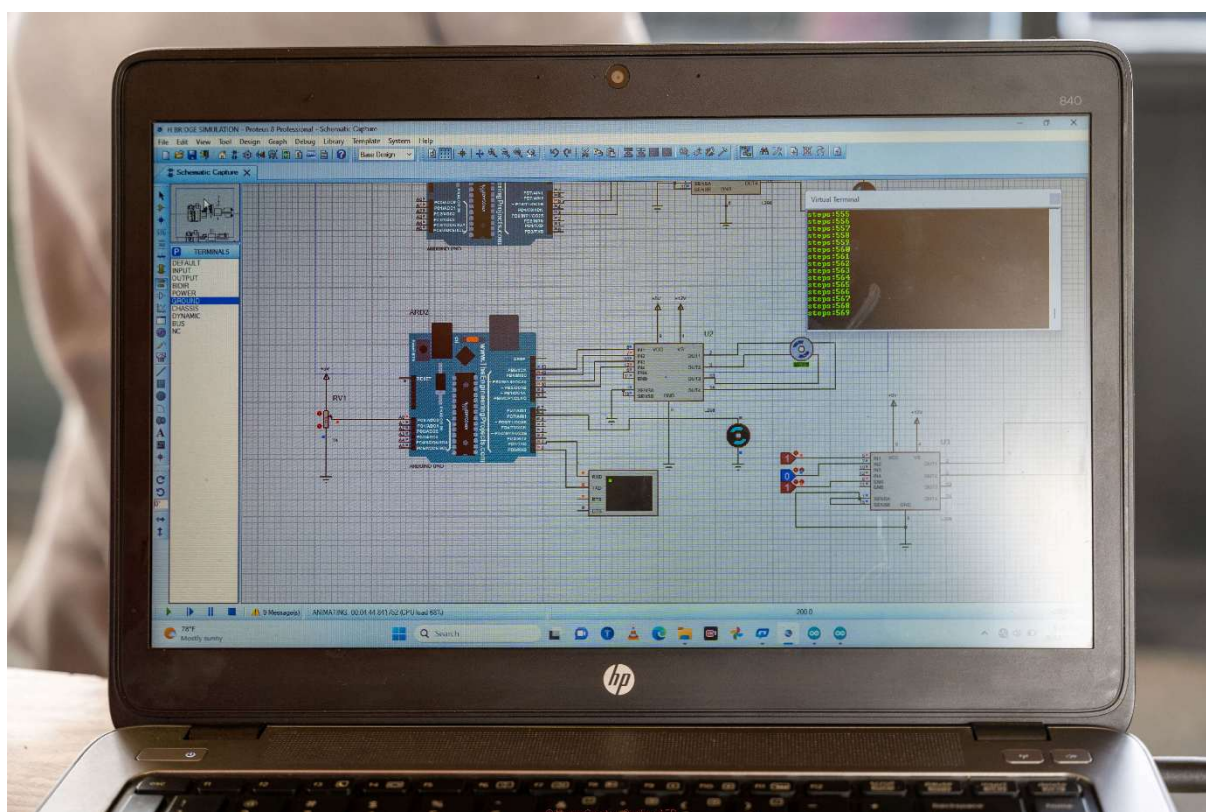
El reclamante afirmaba que el proyecto financiado por la AFD había generado una tala ilegal de árboles y el acaparamiento de tierras por parte del beneficiario de la AFD.

Resolución

El beneficiario del financiamiento transmitió la documentación AyS relacionada con el proyecto para que el Mecanismo pueda estudiarlo a la luz de las alegaciones anteriores. Tomando en cuenta la situación geopolítica de la región, la AFD se encuentra en la incapacidad de gestionar este reclamo a este nivel y mientras no cambie el contexto de seguridad.

Objetivo del proyecto: financiamiento del proyecto de apoyo complementario al fortalecimiento de la oferta de formación profesional

Año de recepción: 2023



©Illume Creative studio/ AFD

4.4 África Central

Desarrollo urbano

Objetivo del proyecto: Mejorar el contexto de vida de los habitantes a través de un ordenamiento del territorio

Reclamo

Año de recepción: 2021

El reclamante afirma que no recibió la indemnización que se le adeuda tras la expropiación de su terreno.

Resolución

El Mecanismo se acercó a los equipos operativos que pudieron seguir la evolución de la situación con el beneficiario del financiamiento de la AFD. Un primer tercio de la suma debida pudo ser pagado al propietario actual en mayo de 2022. En noviembre de 2023 se hizo un segundo pago. El ayuntamiento se comprometió a pagar el resto del adeudo en 2024 y una verificación está en curso.

Se ha previsto una visita de la AFD relacionada con el proyecto para el primer trimestre de 2025. Las partes continúan sus discusiones y el Mecanismo no consideró necesario registrar este reclamo.



© Mobeen Salman Ansari / AFD

4.5 África Central

Agua y saneamiento

Objetivo del proyecto: Mejorar el contexto de vida de los habitantes a través de un ordenamiento del territorio

Año de recepción: 2017

Reclamo

El reclamante afirma que no recibió ninguna indemnización tras su expropiación.

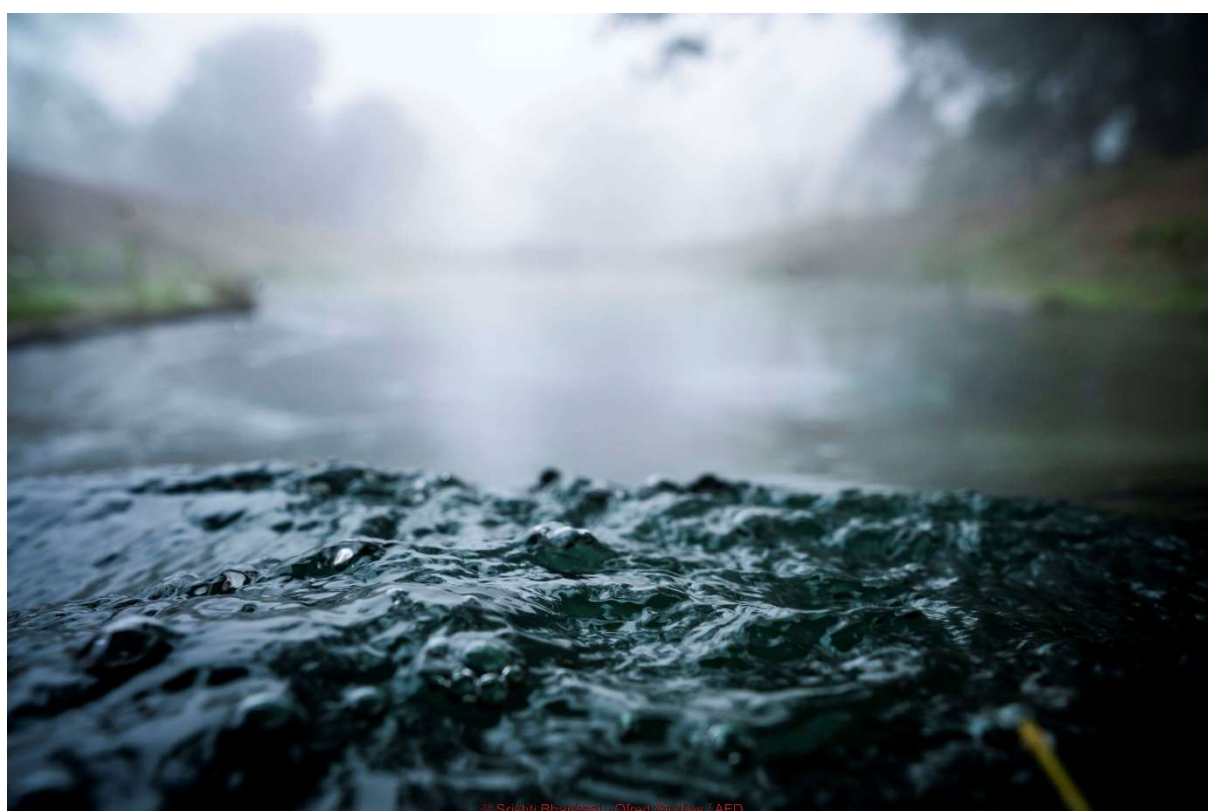
Resolución

El reclamo se registró en el 2017 y la auditoría de elegibilidad determinó el lanzamiento de un procedimiento de conciliación y de una auditoría de conformidad.

La conciliación permitió llegar a un acuerdo con el reclamante. Esta etapa está cerrada ;

Basándose en la auditoría de conformidad que se llevó a cabo, la AFD estableció un plan de acción para asegurar el seguimiento de las personas en situación de reasentamiento. Una evaluación *ex post* descentralizada del proyecto se efectuó en 2022 con especial atención al tratamiento de esos temas.

La AFD se mantiene en comunicación con el beneficiario del financiamiento para asegurarse que se cumpla con todo el proceso de reasentamiento.



© Srishti Bhardwaj - Ofred Studios / AFD

4.6 ÁFRICA DEL NORTE

Agua y saneamiento

Reclamo

Objetivo de los proyectos: financiamiento de proyectos para el saneamiento de aguas residuales

Año de recepción: 2020, 2021 y 2022

Los reclamos presentados por varias asociaciones alegaban una falta de concertación pública, contaminaciones potenciales de un oasis, así como irregularidades en las diligencias ambientales y sociales en varios proyectos supervisados por la AFD y otro financiador de fondos.

Resolución

Los reclamos fueron objeto de estudios de elegibilidad que recomendaron realizar una conciliación y una auditoría de conformidad.

Debido a una falta de acuerdo entre las partes, las conciliaciones quedaron interrumpidas. Esta etapa se cerró.

Sin embargo, se realizaron las auditorías de conformidad y los equipos de la AFD recibieron las conclusiones;



© Srishti Bhardwaj - Ofred Studios / AFD

4.7 África Del Norte

Desarrollo urbano / ordenamiento urbano

Reclamo

En el contexto de una consulta ciudadana, una asociación local denunció irregularidades en el proceso de voto.

Objetivo del proyecto: financiamiento de viveros urbanos

Año de recepción: 2023

Resolución

La agencia AFD local proporcionó los elementos relativos a la gobernanza del escrutinio, así como las reglas del comité de selección de esta consulta. El reclamo no entraba en el campo de aplicación del Mecanismo.



©Moise Christiah Nzengue /AFD

4.8 África Occidental

Movilidad

Objetivo del proyecto: financiamiento de un proyecto de transporte ferroviario

Año de recepción: 2019 y 2020

Reclamo

Dos reclamos presentados en 2019 y 2020 por colectivos denunciaban supuestos impactos sociales generados por la implementación de los planes de reinstalación del proyecto, así como alegaban que esta se habría hecho sin consultar a las personas que podían verse afectadas.

Resolución

El reclamo fue objeto de un estudio de elegibilidad realizado *in situ* por un(a) experto(a) independiente en colaboración con el mecanismo de inspección independiente que trabaja con el banco de desarrollo asociado al financiamiento. El Comité de elegibilidad determinó que el reclamo era elegible a una conciliación, aceptada por las partes, así como a una auditoría de conformidad.

El Mecanismo encargó la conciliación a la mediadora interna de la AFD y al conciliador del banco de desarrollo asociado al financiamiento. La conciliación, que fue motivo de varias reuniones y de la asesoría de un consultor local, concluyó en noviembre de 2021. Permitió solucionar varios casos, pero no se consideró posible ningún otro avance hacia el logro de un acuerdo. Esta parte del reclamo está cerrado.

Se estableció un plan de acción a partir de la auditoría de conformidad y los equipos operativos están a cargo del seguimiento.



©Bhoomi gondalia / AFD

4.9 Asia Meridional

Agua y Saneamiento

Reclamo

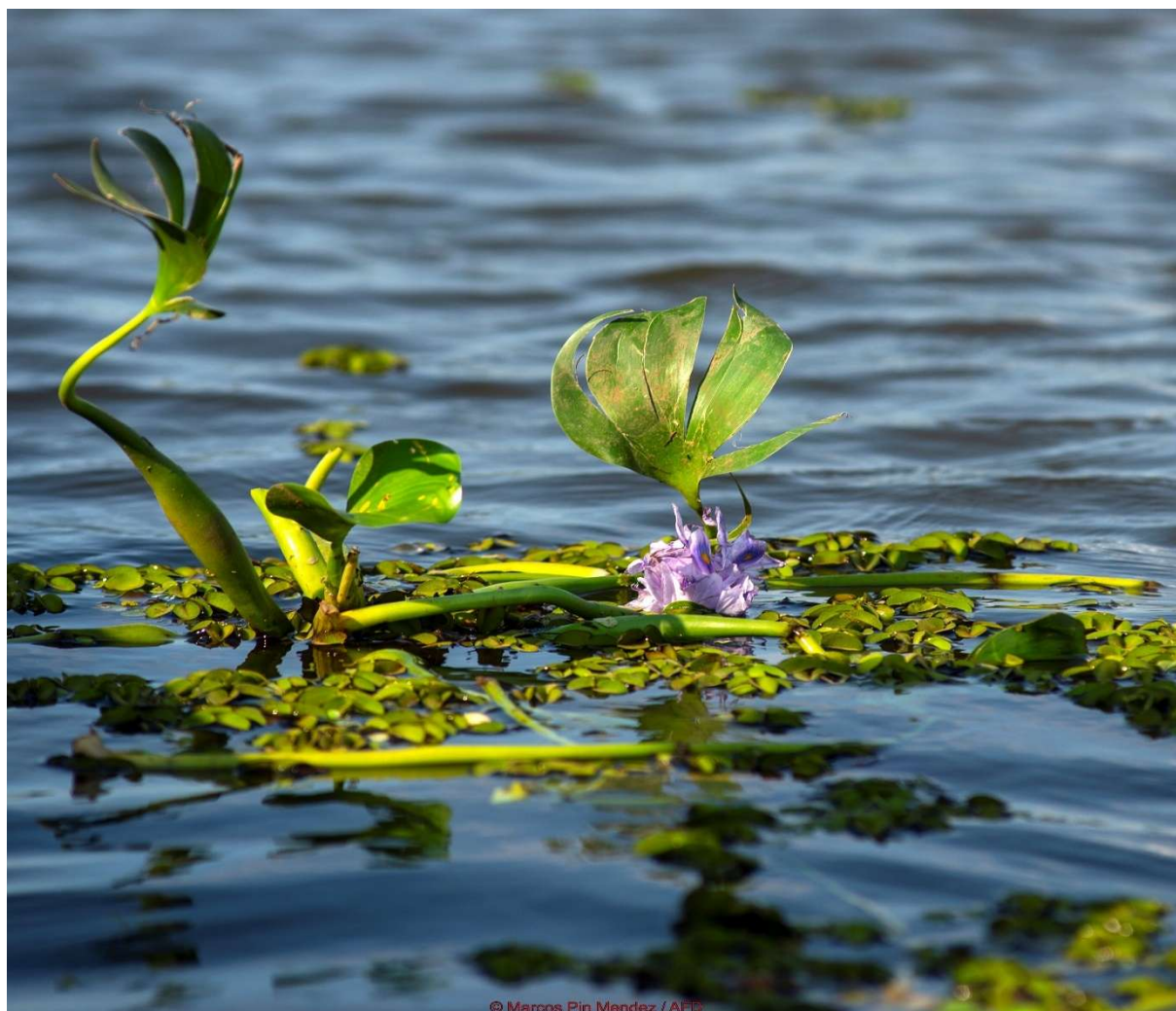
El reclamante denunciaba impactos en la vía pública (suciedad, lodo, zonas inundadas), supuestamente cuasados por el proyecto financiado por la AFD.

Objetivo del proyecto: financiamiento de un proyecto para la construcción de un sistema de agua y saneamiento

Año de recepción: 2023

Resolución

Este reclamo fue objeto de intensas discusiones entre el principal cofinanciador del proyecto, el beneficiario del financiamiento de la AFD y el reclamante. El beneficiario del financiamiento de la AFD llevó a cabo obras de rehabilitación. El expediente se cerró en el 2024.



© Marcos Pin Mendez/AFD

4. ENSEÑANZAS Y PERSPECTIVAS

5.1 Aprovechamiento

El procedimiento de aprovechamiento, realizado en el 2022, se enfocaba en cuestionar las enseñanzas generadas por los reclamos recibidos desde la creación del Mecanismo en 2017 y en la percepción que tienen de este las diferentes partes interesadas. El análisis de la documentación relacionada con los reclamos, encuestas y entrevistas fue muy instructivo y permitió elaborar una hoja de ruta que se aplicará a partir de dos temas principales con reflexiones que deberán ahondarse:

- **¿Cómo atender mejor las preocupaciones de los reclamantes?** Accesibilidad, mayor claridad en las misiones, análisis del ciclo de vida de los reclamos son ejemplos de temas que dieron lugar a acciones enfocadas en mejorar la eficiencia del Mecanismo.

Sobre este primer tema, se generaron importantes modificaciones en el sitio internet dedicado a recibir los reclamos, lo que permitió una mejor accesibilidad, explicaciones sobre el procedimiento más concisas, así como la posibilidad de adjuntar documentos. Gracias a estadísticas sobre el ciclo de vida de los reclamos, el Secretariado pudo mejorar la eficiencia de su gestión.

- **¿Cómo utilizar los reclamos para mejorar de manera continua las prácticas operativas?**

En este segundo tema, al integrar las divisiones antes mencionadas en el Comité de Elegibilidad del Mecanismo se logró una mejora común de las prácticas en materia ambiental y social, tanto en los aspectos de prevención de riesgos como de seguimiento-ejecución de los proyectos.

Estas reflexiones deberán proseguirse, en particular las que tienen que ver con el seguimiento interno de los proyectos de alto riesgo, la concientización directa de las contrapartes especialmente concernidas por importantes riesgos ambientales y sociales, así como el lugar que se otorga a los reclamantes a nivel del Mecanismo (auditoría de conformidad, consultas sobre cuestiones de fondo).

5.2 Lucha contra las represalias

Para continuar con el enfoque de aprovechamiento, el Mecanismo lanzó un proyecto en torno a la lucha contra las represalias que pudieran sufrir los reclamantes que recurren al Mecanismo. Este proyecto llevó al Mecanismo a realizar un *benchmark* y algunas entrevistas a nivel interno. El estudio sobre este tema se presentará al Comité de Orientación a finales del primer semestre de 2025.

5.3 Explotación, abuso y acoso sexual (SEAH)

Las explotaciones, abusos y acosos sexuales (SEAH, por sus siglas en inglés) constituyen graves violaciones a los derechos humanos y pueden producirse en diversos contextos, incluyendo las operaciones de terrenos, humanitarias y de desarrollo. Por lo tanto, es imprescindible que las organizaciones y sus interlocutores integren medidas eficaces para prevenir, detectar y atender los incidentes de SEAH en todas sus operaciones. La AFD encargó un estudio de oportunidad para examinar los procedimientos existentes relacionados con los SEAH en la AFD, realizar un *benchmark* sobre las prácticas de los financiadores (bilaterales y multilaterales) y estudiar la pertinencia de integrar los SEAH en el Mecanismo de Atención a Reclamos AyS. Actualmente, el estudio sigue en proceso de realización.

5.4 Un nuevo procedimiento y un ajuste al reglamento del Mecanismo

En 2024, se lanzó una revisión del Procedimiento de Atención a los Reclamos Ambientales y Sociales y del Reglamento que sigue en proceso de realización.

