

MECANISMOS DE RECLAMACIÓN

Entendiendo cómo atender y resolver posibles afectaciones.

Donde existen comunidades afectadas, BID Invest exige a sus clientes establecer mecanismos de reclamación para recibir y facilitar la resolución de quejas y afectaciones relacionados con su desempeño ambiental y social.

¿QUÉ ES UN MECANISMO DE RECLAMACIÓN?

Es una herramienta para recibir y atender inquietudes, quejas y otros asuntos.

¿DÓNDE?

Estos mecanismos pueden ser aplicados en diferentes organizaciones como:



Compañías públicas o privadas.

UN MECANISMO DE RECLAMACIÓN DEBE GARANTIZAR



ACCESIBILIDAD

Cualquiera involucrado en el proyecto, debe conocer sobre el mecanismo de reclamación y tener acceso a él.



TRANSPARENCIA

Todo el proceso debe ser previsible y conocido para el público.



EQUIDAD E INDEPENDENCIA

Aquellos responsables del mecanismo de reclamación deben ser fiables y limitados por reglas y estándares claros.

VALORES CLAVE

REPRESENTACIÓN

ENTENDIMIENTO

DILIGENCIA

DIÁLOGO

TRANSPARENCIA

EQUIDAD

BID INVEST Y LOS MECANISMOS DE RECLAMACIÓN

- BID Invest se esfuerza por asegurar que los proyectos en los que invierte y a los que presta servicios de asistencia técnica, tengan conocimiento sobre el rol de las comunidades afectadas y establezcan mecanismos de reclamación para recibir y facilitar la resolución de conflictos y afectaciones relacionados con su desempeño ambiental y social.
- Es responsabilidad del cliente evaluar y mitigar los impactos sociales y ambientales adversos de un proyecto, incluyendo la compensación a las poblaciones afectadas en caso de que existan. Los mecanismos de reclamación del proyecto son el mejor camino para resolver rápidamente cualquier tipo de inquietud.
- En caso de que las comunidades sientan que sus quejas no están siendo atendidas satisfactoriamente, pueden acceder a la plataforma de Relacionamiento y Respuesta de BID Invest si las reclamaciones no resueltas están relacionadas con el marco de acción de BID Invest. También pueden acceder al Mecanismo Independiente de Consulta e Investigación (MICI) de BID en cualquier momento.