

# MECANISMO DE RECLAMOS DIRIGIDO POR LA ADMINISTRACIÓN

UNA NUEVA HERRAMIENTA  
DE BID INVEST PARA ABORDAR  
RECLAMOS AMBIENTALES Y  
SOCIALES DE PROYECTOS

# ÍNDICE

---

## UNA CARTA DE LA JEFA DE RIESGO | 4

## INTRODUCCIÓN | 6

- ¿Qué es el MGM?
- Nuestros objetivos
- ¿Quién puede presentar un reclamo?
- ¿Qué esperar del MGM?
- ¿Qué información incluir en el reclamo?
- Resultados de un proceso MGM

## 2022 – UN AÑO DE CRECIMIENTO | 10

- Estadísticas del MGM
- Ejemplo de caso

## ALGUNAS LECCIONES INICIALES | 14

## COMUNICÁNDONOS CONTIGO | 16

# ÍNDICE

## UNA CARTA DE LA JEFA DE RIESGO



Rachel Robboy

La inclusión social, la participación de las partes interesadas y la rendición de cuentas son la base de los proyectos de IDB Invest. Desde que se instituyó BID Invest hace siete años, hemos buscado nuevas formas de que las principales partes interesadas participen en parte del desarrollo y la ejecución de los proyectos. Es para mí un gran placer compartir con ustedes uno de los mayores avances en la inclusión y la participación de partes interesadas de los proyectos de BID Invest hasta la fecha: el lanzamiento del primer Mecanismo de Reclamos dirigido por la Administración (MGM, por sus siglas en inglés) de BID Invest.

Esta nueva herramienta para abordar quejas sociales y ambientales complementa la agenda más amplia de transparencia y rendición de cuentas de BID Invest. Aporta múltiples beneficios a los proyectos y las comunidades.

En primer lugar, sirve de canal directo para escuchar a las comunidades y las partes interesadas externas, tratando de acelerar la resolución de los problemas mediante el enlace directo con los

clientes para obtener soluciones oportunas. Esto permite debatir y mitigar los riesgos antes de que se agraven.

En segundo lugar, la herramienta presenta un importante componente de desarrollo de capacidades. Los clientes de BID Invest deben desarrollar sus capacidades internas de mecanismos de reclamación para participar en los proyectos de BID Invest. Esto fortalece su conocimiento y desempeño ambiental y social, a la vez que mitiga la probabilidad de riesgos inesperados a lo largo del ciclo del proyecto.

Por último, la nueva herramienta de BID Invest y su aplicación se centran en el diálogo y la confianza. El MGM ofrece un espacio intencional para escuchar a las partes interesadas del proyecto, lo que permite a BID Invest y a los clientes comprender la experiencia y el contexto de los beneficiarios de nuestros proyectos, así como las tendencias más amplias

y los problemas sistémicos dentro y fuera del área del proyecto. Esto permite un aprendizaje y una mejora continuos, que se integran en el ciclo del proyecto y en la toma de decisiones de alto nivel.

Quiero dar las gracias a las partes interesadas del proyecto, a los clientes de IDB Invest y al personal de MGM por asumir esta nueva iniciativa con nosotros. El cambio no siempre es fácil, pero con socios internos y externos fuertes se puede fomentar el progreso y la sostenibilidad. Estamos orgullosos de dar más espacio a herramientas como el MGM, que nos acercan a nuestra visión a largo plazo de ampliar el impacto sostenible.

Muchas gracias,  
Rachel Robboy

**El MGM trae múltiples beneficios a los proyectos y las comunidades**

## INTRODUCCIÓN

El Mecanismo de Reclamos Dirigido por la Administración (MGM en inglés) fue creado en diciembre del año 2020 como parte de la Política de Sostenibilidad de BID Invest y se convirtió en un instrumento completamente operativo en mayo de 2021 para atender a las personas, comunidades y/o grupos que presenten **quejas e inquietudes** relacionadas con **asuntos ambientales, sociales o de gobernanza corporativa (ESG) en los proyectos** que BID Invest financia o está considerando financiar.

Entre el mes de mayo de 2021 y diciembre de 2022, el MGM ha recibido diez (10) reclamos.

Este informe presenta un panorama general del proceso y estadísticas del MGM, provee una visión general de los reclamos recibidos y gestionados, y las actividades de divulgación llevadas a cabo.

### ¿Qué es el MGM?

El MGM es un **canal por el cual BID Invest gestiona las quejas e inquietudes** recibidas y propone soluciones oportunas para **abordar las preocupaciones de las partes interesadas**. Las soluciones se traducen en planes de acción implementados por los clientes de BID Invest y monitoreados por el MGM. Los planes de acción abordan los temas del reclamo y también representan una oportunidad de **fortalecer la sostenibilidad en temas ambientales, sociales y de gobernanza (ESG)** por sus siglas en inglés) de los clientes.

El MGM ha recibido  
**10 reclamos**

## Nuestros objetivos



Abordar reclamos recibidos por personas y comunidades afectadas por proyectos



Fortalecer la sostenibilidad ESG de los clientes

## ¿Quién puede presentar un reclamo?

Cualquier persona a quien le preocupe los aspectos ambientales sociales y/o de gobernanza corporativa de un proyecto financiado por BID Invest. El MGM acepta reclamaciones en todas las lenguas y formatos.

## ¿Qué esperar del MGM?

- Nos contactaremos contigo a través de tus medios de comunicación preferidos.
- Mantendremos la confidencialidad de tu identidad en caso de que temas alguna represalia por manifestar tus inquietudes.
- Buscaremos soluciones para abordar tus inquietudes en el contexto del proyecto y monitorearemos las acciones acordadas.
- Te guiaremos a lo largo del proceso y aclararemos cualquier duda.

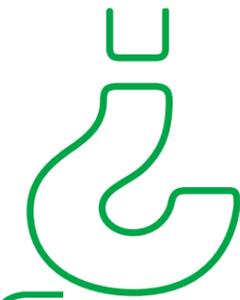


Sabía que

el MGM no gestiona reclamaciones con respecto a temas de fraude, corrupción, ética o asuntos similares? Estas son materia de otras unidades al interior del Grupo BID.

## ¿Qué información incluir en el reclamo?

- La ubicación del proyecto y el nombre, si lo conoce.
- Las inquietudes que tiene en relación al proyecto y sus puntos de vista sobre cómo este afectará el medio ambiente o los aspectos sociales.
- La mejor manera de comunicarnos contigo.
- No son necesarias la documentación de soporte y las evidencias, pero podrían resultar útiles en la revisión y resolución de su reclamo.



Sabía que

BID Invest publica información sobre todos los proyectos que financia?

[LA PUEDE ENCONTRAR AQUÍ](#)

También puede hacer uso del formulario en línea para presentar tu reclamo.

[AQUÍ TIENE EL ACCESO](#)

## Resultados de un proceso de MGM



Preocupaciones y reclamaciones abordadas



Mejor desempeño del cliente en los factores ESG



Rendimiento ESG mejorado



Mecanismo de reclamaciones a nivel de proyecto fortalecido

Puedes encontrar mayor información sobre nuestro proceso

[AQUÍ](#)



# 2022 ~ UN AÑO DE CRECIMIENTO

## 2022- UN AÑO DE CRECIMIENTO

El MGM celebró su primer aniversario en el año 2022. Como primer mecanismo de reclamaciones dirigido por BID Invest, 2022 fue un año de trabajo duro, enfocado en el desarrollo de procesos y procedimientos, inicio de actividades de divulgación y consolidación del equipo en pro del fortalecimiento de las capacidades del Mecanismo para que respondan a los reclamos relacionados con proyectos.

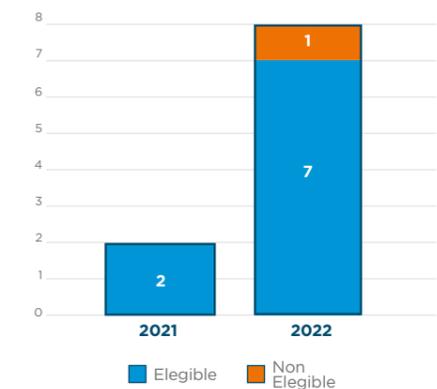
El MGM sirve como un canal centralizado al interior del Banco para recibir y gestionar reclamos sobre asuntos ambientales, sociales y de gobernanza. En ese sentido, brinda una valiosa colaboración con respecto a los problemas a nivel de proyecto, que enriquecerán la gestión de riesgos ESG de BID Invest.



el MGM es parte de un sistema de rendición de cuentas integral? Las comunidades y las partes interesadas afectadas por el proyecto tienen tres opciones para presentar sus reclamaciones:

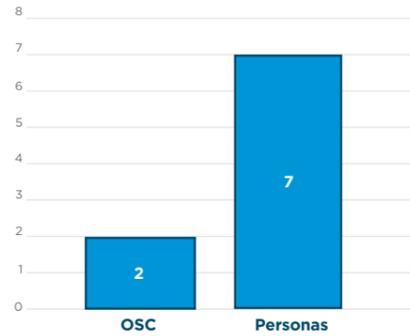
1. A nivel de proyecto, directamente con el cliente.
2. A nivel de la administración, con el MGM.
3. A nivel independiente, a través del Mecanismo Independiente de Consulta e Investigación.

### Estadísticas del MGM



#### Reclamos recibidos por el MGM

El número de quejas recibidas desde el inicio del MGM ha crecido considerablemente. En el año fiscal 2021 (FY21), el MGM recibió dos reclamos, en comparación con ocho que se presentaron en 2022. Nueve de estos fueron elegibles.

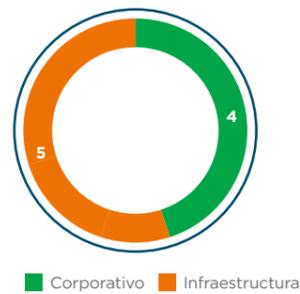


### Número de reclamaciones por afiliación de partes Interesadas

De los nueve (9) reclamos elegibles recibidos por el MGM durante 2021 y 2022, siete (7) fueron presentadas directamente por los reclamantes y dos (2) por organizaciones de la sociedad civil.

### Casos por ubicación

De los nueve (9) casos que fueron elegibles, 33% estuvieron ubicados en Brasil y 22% en Uruguay. Cuatro casos pertenecieron a proyectos<sup>1</sup> de alto riesgo.

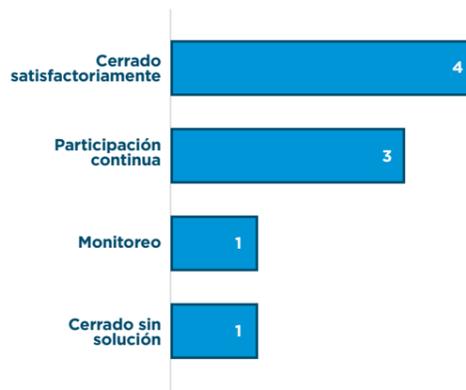


### Casos por sector

Cinco (5) de los casos que fueron elegibles correspondían a proyectos del sector infraestructura y cuatro (4), al sector corporativo.

### Número de reclamos por estado

Cuatro (4) reclamos se resolvieron en forma satisfactoria. En un reclamo los resultados no satisficieron a los reclamantes y acudieron al MICI. Las acciones para resolver los problemas de una queja están siendo monitoreadas por el MGM y actualmente tres (3) se encuentran bajo participación continua, un proceso de interacción activa para abordar las inquietudes presentadas en el reclamo.



### Número de reclamos según las Norma de Desempeño del IFC

Cinco (5) de las quejas recibidas estaban relacionadas con la Norma de Desempeño (ND) 1 del IFC sobre Evaluación y Gestión de los Riesgos e Impactos Ambientales y Sociales, seguidas por 4 quejas relacionadas con la Norma de Desempeño 2 sobre Trabajo y Condiciones Laborales.

■ ND 1 (Gestión de Riesgos) ■ ND 2 (Trabajo) ■ ND 4 (Comunidad)  
■ ND 3 (Eficiencia de Recursos) ■ Otros

## Ejemplo de Caso

En febrero del año 2022, el MGM recibió un reclamo relacionado con un proyecto de manufacturación de categoría ambiental y social B. La queja estaba relacionada con la contaminación acústica y del aire causada por las actividades del proyecto, así como con fallas en el mecanismo de reclamaciones a nivel de proyecto.

A través del proceso de MGM, se estableció un plan de acción que se implementó con éxito y solucionó los problemas presentados por el reclamante. El Plan incluyó medidas directas para abordar los problemas de contaminación acústica y del aire, así como medidas para fortalecer el mecanismo de reclamaciones a nivel de proyecto.



<sup>1</sup> Clasificación según la [Política de Sostenibilidad](#) de BID Invest

# ALGUNAS LECCIONES INICIALES

## ALGUNAS LECCIONES INICIALES

Si bien el MGM ha gestionado un número limitado de reclamos hasta el momento, se identificaron tres lecciones iniciales:

- 1. Los mecanismos de reclamaciones efectivos** establecidos por los clientes (empresas) constituyen herramientas importantes para gestionar los riesgos de reputación y operativos, aseguran la participación de las partes interesadas internas y externas, e identifican las áreas de mejoramiento relativas a la sostenibilidad ambiental y social.
- 2. La divulgación de información sobre el proyecto** oportuna, accesible y completa es esencial para la evaluación integral de riesgos.
- 3. Los procesos de participación continua** con las partes interesadas son claves durante la evaluación de los impactos ambientales y sociales de un proyecto ya que pueden asegurar una perspectiva más profunda de dichos impactos sobre las comunidades afectadas y las acciones necesarias para abordarlas.



la Política de Sostenibilidad de BID Invest exige que los clientes establezcan mecanismos de reclamación a nivel de proyecto? Estos mecanismos deben ser accesibles para las comunidades y los trabajadores.

**El MGM fomenta soluciones sostenibles a los reclamos recibidos**

# COMUNICÁNDONOS CONTIGO

## COMUNICÁNDONOS CONTIGO

La concientización sobre la existencia del MGM es primordial. Se realizaron varias medidas de sensibilización para informar al personal sobre el MGM y su potencial para apoyar la resolución de problemas planteados por comunidades externas. El MGM difundió los procedimientos entre personal de BID Invest para concientizar sobre la nueva función y el papel del el MGM en canalizar y apoyar la resolución de temas relacionados a ESG en proyectos.

En diciembre de 2022, el MGM realizó un acercamiento con organizaciones de sociedad civil en conjunto con la función de reclamos del BID y el Mecanismo Independiente de Consulta e Investigación (MICI). Asimismo, el equipo del MGM produjo un video de divulgación en inglés y español que fue presentado durante la Semana de la Sostenibilidad de BID Invest celebrada en junio y que se encuentra disponible actualmente en el sitio web del MGM.



BID Invest se adhiere a las normas ambientales, sociales y de gobernanza reflejados en nuestra Política de Sostenibilidad? Además, sigue las Normas de Desempeño de la Corporación Financiera Internacional (IFC).

**PARA MAYOR INFORMACIÓN, HAGA CLICK AQUÍ.**

Puedes revisar el material de MGM aquí.



El MGM es administrado por un experimentado equipo de especialistas ambientales y sociales que cree en la importancia del desarrollo sostenible y el respeto a los derechos humanos. El equipo del MGM está disponible para explicar el proceso y aclarar cualquier interrogante, así como para recibir inquietudes y quejas acerca de los proyectos financiados – o en vías de financiamiento – por BID invest. Puede contactarse con el equipo del MGM:



Visitando nuestro sitio web



Llamándonos al  
+1 202 312 4040



Enviándonos un correo electrónico a  
[mgm@idbinvest.org](mailto:mgm@idbinvest.org)



Enviándonos una carta por correo a: 1350 New York  
Ave NW, Washington, DC 20005, o a cualquiera de las  
Oficinas de País de BID Invest.

