

# MECANISMO DE GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y PETICIONES

BID Invest valora el compromiso, la transparencia y la rendición de cuentas para con las personas o grupos que puedan verse impactados por sus proyectos o tener algún interés en ellos. El Mecanismo de Gestión de Quejas, Reclamos y Peticiones (MGM por su sigla en inglés) es un nuevo canal para que las personas o grupos presenten quejas, relacionadas con problemas ambientales, sociales o de gobierno corporativo de proyectos financiados por BID Invest o que esta entidad considere financiar. El MGM es uno de los tres canales para viabilizar quejas, reclamos, peticiones e inquietudes:

## 1. MECANISMO DE QUEJAS, RECLAMOS Y PETICIONES A NIVEL DEL PROYECTO

Cuando un proyecto afecta a las comunidades, BID Invest exige a su cliente establecer un Mecanismo de Quejas, Reclamos y Peticiones (GM por su sigla en inglés) que aborde las inquietudes y quejas individuales o de las comunidades sobre el desempeño ambiental y social del proyecto. Esto representa una oportunidad para que las compañías y partes interesadas identifiquen los posibles temas de preocupación para las comunidades locales y desarrollen soluciones directamente en una forma participativa. El GM a nivel de proyecto es gestionado por el personal del proyecto quien se encuentra en mejores posiciones para resolver la mayoría de quejas, reclamos y peticiones.

## 2. MECANISMO DE GESTIÓN DE QUEJAS

El Mecanismo de Gestión de Quejas, Reclamos y Peticiones (MGM) no sustituye a un mecanismo a nivel de proyecto, sino que proporciona una nueva opción para que las comunidades locales y las partes interesadas presenten sus quejas o inquietudes sobre un problema ambiental, social o de gobierno corporativo sobre un proyecto que BID Invest está financiando o considera financiar.

Las partes interesadas pueden

utilizar el MGM de BID Invest en cualquier momento, especialmente si existe temor a una represalia o si no se llega a un resultado satisfactorio a través del GM a nivel de proyecto. BID Invest asegurará la confidencialidad y, siempre que sea posible, dirigirá el proceso de MGM en coordinación con su cliente, el cual es responsable de evaluar y mitigar los impactos ambientales y sociales adversos de un proyecto financiado por BID Invest e implementar cualquier solución propuesta a una queja, reclamo o petición elevado al MGM.

## CRITERIO DE ELIGIBILIDAD:

El MGM considera que una queja es elegible si:

- La queja está relacionada con un proyecto que es financiado o está siendo considerado para financiamiento por BID Invest
- La queja está relacionada con aspectos ambientales, sociales y/o aspectos de gobierno corporativo del proyecto.

Las solicitudes que no son elegibles para el MGM serán tratadas como pedidos de información y dirigidos a nuestro canal de Acceso a la Información. Las solicitudes que no son elegibles para el MGM porque no están relacionadas con un proyecto que el Grupo BID está financiando o considerando para su financiamiento, serán cerradas sin más acción. En cualquier caso, el demandante será notificado.

Aceptamos inquietudes o quejas en todos los idiomas oficiales de BID Invest: español, inglés, portugués y francés. Interpondremos nuestro mejor esfuerzo para traducir las solicitudes recibidas en otras lenguas.

## 3. CONSULTA INDEPENDIENTE Y MECANISMO DE INVESTIGACIÓN (ICIM):

El ICIM es un mecanismo independiente, responsable de evaluar si los proyectos de BID Invest están siguiendo las políticas y procedimientos de la organización sobre temas ambientales y sociales. El ICIM investiga las quejas de las partes

## PRESENTACIÓN DE RECLAMOS AL MGM:



En línea: Alentamos a las partes interesadas a presentar sus inquietudes o quejas a través de nuestra página web [Engagement and Response Platform](#).



E-mail a [mgm@iadb.org](mailto:mgm@iadb.org)



Correo o entrega en mano a la sede de BID Invest, ubicada en 1350 New York Ave. NW, Washington DC 20005 o cualquiera [Oficina Nacional de BID Invest](#)



Llamadas al +1-202-312-4040

interesadas que se consideran afectadas por proyectos financiados por BID Invest. Las comunidades y otras partes interesadas pueden acceder al ICIM en cualquier momento sin necesidad de agotar el proceso de MGM si consideran que el proceso de MGM no es la plataforma apropiada para responder a las inquietudes generadas.



# PROCESO DE MGM

## PRESENTACIÓN

- La persona afectada presenta una solicitud usando uno de los canales disponibles,
- La persona que inicia la solicitud será notificado sobre la recepción de la solicitud.

## ELIGIBILIDAD (5 DÍAS)

- BID Invest determinará si la solicitud es elegible.

## EVALUACIÓN (30 DÍAS)

- BID Invest iniciará un proceso de reunión de información para recolectar datos y analizar la inquietud o queja.
- La persona que inicia la solicitud podría ser contactado para que proporcione información adicional o aclaraciones.
- BID Invest podría contactar al cliente y otras partes interesadas pertinentes para reunir información adicional.
- La evaluación determinará si el cliente podría tratar la preocupación efectivamente, implementando acciones concretas resultantes de obligaciones existentes del cliente o cualquier otro procedimiento apropiado.

## RESPUESTA:

- Si es elegible, BID Invest desarrollará una Acción de Respuesta Propuesta (PRCA por su sigla en inglés). La PRCA podría ser desarrollada en consulta con el cliente.

• Si la persona que inició la solicitud concuerda con la PRCA, esta será implementada por el cliente y BID Invest monitoreará su implementación. En algunas ocasiones, la PRCA podría ser implementada únicamente por BID Invest.

• Si la persona que inició la solicitud no está de acuerdo y brinda comentarios, BID Invest desarrollará una PRCA revisada en consulta con el cliente, que busque dar respuesta a los comentarios.

• Si no es posible actuar o la persona que inició la solicitud no está de acuerdo con la PRCA revisada, BID Invest enviará una respuesta ofreciendo iniciar un relacionamiento permanente: un proceso de diálogo proactivo entre BID Invest, el cliente y la persona que inicia la solicitud.

• La duración, frecuencia y alcance del relacionamiento continuo puede cambiar a lo largo de tiempo, de acuerdo al avance del diálogo entre BID Invest, el cliente y la persona que, inicia la solicitud, o el estatus de la inquietud.

## MONITOREO

• BID Invest monitoreará la implementación de la PRCA por parte del cliente, con la participación de la persona que inició la solicitud o implementará la PRCA por sí solo.

• Una vez que el cliente o BID Invest hayan implementado completamente la PRCA y el problema se haya resuelto, BID Invest cursará una notificación a la persona que inició la solicitud.

• El cronograma para monitoreo y frecuencia será establecido en la PRCA.

Este compromiso puede complementar otros procesos de compromiso que el Proyecto pueda haber establecido con sus partes interesadas.

