

*BID INVEST*

**MECANISMO DE RECLAMOS**

**DIRIGIDO POR LA**

**ADMINISTRACIÓN 2023**

**UN AÑO EN REVISIÓN**



# Índice

## Mensaje de la Directora General de Riesgos

# 1

### Introducción

# 2

### ¿Cómo trabajamos?

- Recepción de quejas
- Elegibilidad de las quejas
- Evaluación
- Solución y monitoreo

# 3

### 2023 - Año en revisión

- Reclamaciones gestionadas
- Casos por área geográfica y sector
- Temas clave y tendencias emergentes

# 4

### Lecciones aprendidas y reflexiones para el año

# 5

### Llegando a ustedes

# Mensaje de la directora general de riesgos



**Rachel Robboy**

Los hallazgos de nuestro informe sobre el Mecanismo de Reclamos Dirigido por la Administración (MGM) de BID Invest, correspondiente al año 2023, dan testimonio del compromiso que tenemos con la transparencia y rendición de cuentas en nuestra organización. Desde que se implementó el MGM, el número de

reclamaciones ha aumentado, lo que demuestra la importancia de establecer un canal a través del cual se puedan reportar las inquietudes.

En BID Invest, nuestra misión es mejorar las vidas de la población de América Latina y el Caribe. Como miembro del Grupo BID, nuestra ventaja comparativa reside en la capacidad que tenemos para posibilitar una mayor participación del sector privado en el desarrollo de nuestra región. Jugamos un papel importante pues aprovechamos oportunidades y ayudamos a la región a enfrentar desafíos, conectando las necesidades diversas y sustanciales de cada país con inversionistas de impacto global. Para lograr esta misión, estamos haciendo mayores progresos para asegurarnos de que nuestros proyectos cumplan un grupo de criterios para que no afecten adversamente a las personas y las comunidades donde viven.

Estamos comprometidos a apoyar operaciones que pueden sustentar su desempeño económico, social y ambiental. El objetivo general es generar beneficios para la empresa, sus inversionistas y las comunidades donde operan, con la sostenibilidad como núcleo.

En BID Invest aplicamos rigurosamente los altos estándares de nuestra Política

de Sostenibilidad en todas las alianzas que formamos. Tanto antes de las operaciones como durante, exigimos a nuestros clientes que identifiquen sistemáticamente los riesgos sociales y ambientales, y adopten medidas concretas para hacerles frente. Luego continuamos monitoreando el cumplimiento de estas acciones, brindando soporte a los clientes, según lo necesiten, en las acciones de remediación.

Desde 2021 hemos establecido un canal para atender y tratar las preocupaciones de las personas y las comunidades sobre impactos negativos asociados con proyectos que BID Invest financia o está considerando financiar. El MGM busca proponer soluciones oportunas haciendo socios a sus partes externas interesadas. En el año 2023, el MGM gestionó reclamaciones de personas individuales y comunidades de 7 países y respondió con presteza al apoyo de su solución, asegurándose siempre de que las comunidades afectadas se encuentren en el centro del proceso de solución. Las quejas recibidas durante el 2023 incluyeron inquietudes sobre derechos laborales, compensación y consulta inadecuada a las partes interesadas.

Valiéndose de su enfoque social, el MGM sirvió como instrumento de advertencia temprana para los equipos de proyecto y un instrumento efectivo para fortalecer el desempeño ambiental y social de los proyectos.

Nuestro equipo de MGM ha adoptado medidas significativas para aumentar los esfuerzos de difusión de alcance y concientizar a las partes interesadas internas y externas sobre el mecanismo. Nuestro objetivo es respaldar una mayor concientización invirtiendo en la divulgación continua de este conocimiento. La inclusión social, el compromiso de las partes interesadas y el redireccionamiento de las reclamaciones son componentes importantes de nuestra visión como parte del BID, interesadas y afectadas. Este segundo informe anual del MGM muestra el poder la colaboración entre las partes interesadas del proyecto y los clientes de BID Invest en la resolución de problemas. Además, destaca las lecciones de la gestión del riesgo ambiental y social.

*Rachel Robboy*



# 1

## Introducción

---

El Mecanismo de Reclamos Dirigido por la Administración (MGM por sus siglas en inglés) fue creado en diciembre de 2020 como parte de la Política de Sostenibilidad de BID Invest y entró en total vigencia en mayo de 2021. El MGM es un canal para que las personas individuales, las comunidades y los grupos presenten sus quejas e inquietudes acerca de los temas ambientales o sociales relacionados con los proyectos financiados o que están bajo consideración de financiamiento por BID Invest.

El MGM tiene 3 objetivos principales:

- A** | Proporcionar respuestas efectivas y oportunas a las reclamaciones.
- B** | Ampliar los sistemas de gestión ambiental y social de los proyectos.
- C** | Generar lecciones aprendidas.

El MGM trabaja en forma proactiva y colaborativa con equipos de proyecto de BID Invest, los reclamantes, los clientes y otras partes interesadas para lograr soluciones en temas ambientales y sociales. Además, brinda aportes a la institución para continuar ampliando los procesos ambientales y sociales.

Este informe ofrece un panorama de las estadísticas del MGM, las lecciones resultantes de las reclamaciones recibidas y gestionadas durante 2023 y el alcance de las actividades realizadas.



# ¿Cómo trabajamos?

## 2



### Recepción de quejas

El MGM recibe reclamaciones en cualquier lengua y formato a través de todos los canales disponibles para las partes interesadas. Una vez que se ha recibido una reclamación, el MGM busca la forma de comunicación más accesible con el/la reclamante. No se requiere enviar evidencia ni proporcionar datos sobre la reclamación, pero es útil contar con la mayor cantidad de información que sea posible para apoyar el proceso.

**Importante:** Si se requiere confidencialidad, el MGM mantendrá la identidad de los reclamantes en secreto. Es útil indicar esto en la reclamación.

### ¿Sabía qué...?

El Mecanismo de Reclamos Dirigido por la Administración fue creado para promover un diálogo proactivo con las partes interesadas y comunidades que podían verse afectadas por proyectos financiados o que estaban bajo consideración de financiamiento por BID Invest. Se trata de un importante hito establecido en la Política de Sostenibilidad.





## Elegibilidad de las quejas

En un plazo de 5 días, el MGM realiza una revisión rápida para verificar si la queja está relacionada con una operación actual o potencial del BID Invest, y si se refiere al desempeño ambiental y social del proyecto.

Cuando se trata de temas de ética, corrupción o integridad, el MGM dirige la reclamación a la oficina correspondiente del Grupo BID. En los casos en que se refiere al Acceso a la Información, se transfiere al [Hub de Transparencia](#). Los reclamantes serán informados acerca de los resultados de la elegibilidad.

### ¿Sabía qué...?

BID Invest cuenta con un ecosistema de reclamaciones: exige a los clientes que establezcan un canal de reclamaciones a nivel de proyecto. Además, a nivel administrativo, tiene el MGM y, como última instancia, el Mecanismo Independiente de Consulta e Investigación ([MICI](#)).



## Evaluación

Cuando una queja se considera eligible, el equipo de MGM realiza una evaluación para entender mejor la reclamación, así como la información relevante y el estado del proyecto. Durante esta fase, el oficial del MGM contacta a los reclamantes y los equipos de los proyectos, y presenta posibles soluciones que se presentan a las partes para su consideración y discusión.



## Solución y monitoreo

Se propone una respuesta con acciones concretas al reclamante. La solución se basa en el diálogo entre todas las partes interesadas pertinentes y tiene el soporte de las interacciones del equipo de proyecto con el cliente. Si es aceptada por el reclamante, la implementación de la acción será monitoreada por el MGM de un marco de tiempo específico hasta su cierre.

Cuando los aspectos de la reclamación no puedan ser abordadas con acciones concretas, el MGM puede proponer un proceso de relacionamiento continuo con el reclamante y mantener un diálogo activo sobre las inquietudes presentadas.

# 3

## 2023 - Año en revisión

### Reclamaciones gestionadas

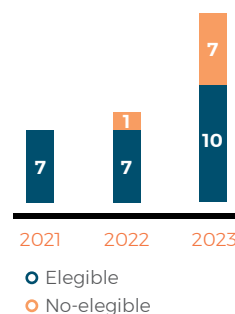
2023 marcó el segundo año de operaciones del MGM. En comparación con el año anterior, el número de reclamaciones se duplicó. El aumento de las reclamaciones estaría conectado con un incremento en la extensión de la difusión y las actividades de concientización que presentaron el MGM a las partes interesadas externas y el personal de BID Invest.

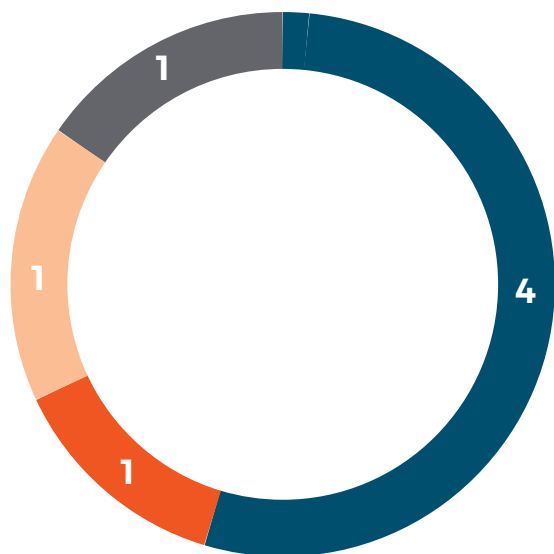
En el año 2023, el MGM gestionó un total de 21 quejas, 17 de las cuales se recibieron durante el año y 4 correspondían al año previo.

De las 17 reclamaciones recibidas, 10 fueron elegibles y siete no elegibles. Las razones para la inelegibilidad fueron principalmente que se trataba de quejas relacionadas con proyectos que no eran financiados por BID Invest.

De todas las reclamaciones elegibles del 2023, siete fueron cerradas durante el año. Cuatro de ellas se cerraron satisfactoriamente después de completar el Plan de Acción de un proceso de compromiso continuo exitoso. Un reclamante no quedó satisfecho con la resolución ofrecida por el MGM y decidió plantear su reclamación al MICI. Una de las quejas fue considerada no accionable por el MGM ya que se relacionaba únicamente con el acceso a temas de información, de modo que fue transferencia al Hub de Transparencia y abordada dentro del alcance del Acceso a la Política de Información. Finalmente, un reclamante decidió no continuar con el proceso y desistió de la reclamación.

Reclamos recibidos por el MGM





- Cerradas satisfactoriamente
- Cerrada sin solución (pasaron al MICI)
- Reclamación abandonada
- No accionable

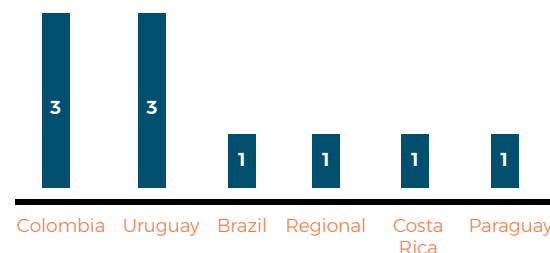
A fines de 2023, siete casos siguen activos: tres están en evaluación, tres bajo monitoreo y un case se encuentra en proceso de compromiso continuo.

### ¿Sabía qué...?

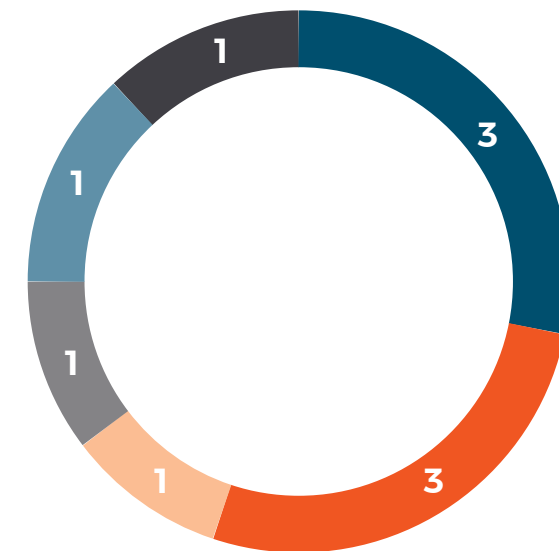
El relacionamiento continuo es un diálogo de proceso activo facilitado por el MGM para reclamaciones donde no es factible sugerir acciones concretas. Por ejemplo, cuando los proyectos no han sido aprobados por el Directorio Ejecutivo, pero se encuentran bajo consideración para financiamiento. Los procesos de relacionamiento continuo pueden implicar reuniones informativas y actualizaciones, diálogos bilaterales y otras acciones, dependiendo de cada caso.

### b. Casos por área geográfica y sector

Las quejas elegibles recibidas estuvieron relacionadas, principalmente, con proyectos en Colombia y Uruguay, y fueron presentadas, en su mayoría, por personas y no por Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC). No se registraron quejas en la región del Caribe.



La mayoría (60%) de las quejas elegibles durante el 2023 incluyeron proyectos de BID Invest en las áreas de energía y transporte. Las demás quejas recibidas fueron proyectos de los sectores de agrocomercio, corporativo, infraestructura y manufactura.



- Energía
- Transporte
- Agrocomercio
- Corporativo
- Infraestructura
- Manufactura

En términos de la Categoría de ASG (Ambiental, Social y de Gobierno Corporativo), la mitad de las quejas recibidas correspondieron a la Categoría B, seguidas por 43% de la Categoría A, y 7% de la Categoría C.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Categoría A: actividades con posibles riesgos y/o impactos ambientales o sociales adversos, que son diversos, irreversibles o sin precedentes. Categoría B: actividades con posibles riesgos y/o impactos ambientales o sociales adversos en pequeño número, generalmente específicos de un sitio, mayormente reversibles y fácilmente abordables a través de medidas de mitigación. Categoría C: proyectos con riesgos y/o impactos ambientales o sociales mínimos o no adversos.



### c. Temas clave y tendencias emergentes

#### Mecanismo de reclamaciones del cliente

Un tema recurrente en muchas reclamaciones fue la necesidad de fortalecer el propio mecanismo de reclamaciones del proyecto. Deberían existir canales para alertar sobre los problemas en forma temprana y permitir al equipo de proyecto abordar las quejas directamente. Se necesitan recursos institucionales de participación adecuados para desarrollar un canal efectivo y seguro para los trabajadores del cliente y otras partes interesadas externas. Aparte de alertar sobre riesgos reputacionales y operativos importantes, los canales de reclamaciones ayudan a los clientes a fortalecer su desempeño ambiental y social.

En el 75% de las reclamaciones cerradas exitosamente hubo una mejora del sistema de reclamaciones del proyecto como, por ejemplo, mejor accesibilidad, procedimientos difundidos claramente y protección de la confidencialidad. Cuando los problemas se detectan tempranamente, el cliente puede asegurar una gestión sistémica que evite el escalamiento.

#### Adquisición de tierras y compensación

Las inquietudes con respecto al sustento de vida, oposición de los propietarios de tierras y potencial insatisfacción con las compensaciones son desafíos recurrentes en proyectos que involucran adquisición de tierras, lo cual es común en proyectos de transporte y energía. Las diferentes interpretaciones acerca de los derechos a compensación bajo las normativas locales, regionales y nacionales, y los requerimientos de BID Invest, así como las expectativas de los propietarios de tierras y las comunidades afectadas fueron elementos que conformaron muchas reclamaciones recibidas por el MGM.

El MGM ha ido facilitando el intercambio de conocimientos entre los equipos de proyectos y los reclamantes, y coordinando información compartida entre los litigios locales acerca de la compensación por tierras. Algunos reclamantes, insatisfechos con las soluciones propuestas, se inclinaron por mecanismos que BID Invest tiene como última instancia.

#### Condiciones laborales y de trabajo

Tres reclamaciones y quejas recibidas durante el 2023 concernían a condiciones laborales y de trabajo. Un reclamante sentía que las condiciones para los trabajadores no eran seguras debido a la falta de acceso a servicios médicos en el sitio de construcción. Otro citaba un tratamiento injusto por parte del supervisor, horarios de trabajo inadecuadamente largos y abuso. Finalmente, un reclamante mencionó dificultades para que los trabajadores se organizaran libremente e imposición de estándares laborales inadecuados. En respuesta, BID Invest trabajó con los clientes para mejorar las respuestas de políticas de recursos humanos y la implementación de medidas (incluido un mejor acceso a servicio médico para los trabajadores) y guiar al proyecto en el desarrollo de mecanismos de reclamación que fueran accesibles, confidenciales y efectivos.

### Riesgo de represalias

En el caso de tres reclamaciones, los reclamantes mencionaron tener miedo a represalias por presentar sus quejas. En tales casos, el MGM verificó si los reclamantes deseaban mantener su identidad confidencial y gestionó las expectativas acerca del alcance de las acciones. Además, el MGM se aseguró de que toda futura interacción con los equipos de los proyectos y clientes fuera aceptable para el reclamante. Finalmente, como buena práctica, a los reclamantes se les informó acerca de las instituciones y organizaciones que trabajan apoyando directamente a las personas o grupos con temor a represalias. A los clientes se les recordó siempre el principio de tolerancia cero de BID Invest.

#### ¿Sabía qué...?

Como se señala en la [Política de Sostenibilidad](#), BID Invest no tolera las represalias, ya sea en forma de amenazas, intimidación, acoso o violencia en contra de quienes manifiestan su opinión u oposición a proyectos financiados por BID Invest. BID Invest toma seriamente cualquier acusación creíble de represalias. Cuando surgen quejas de esta naturaleza, el objetivo de BID Invest es tratarlas dentro de los alcances de su mandato.

### Otros temas

Las reclamaciones también estuvieron relacionadas con impactos específicos tales como contaminación acústica resultante de los camiones que se requieren para la ampliación de proyectos, impactos a la estructura de una casa debido a las obras de construcción y proliferación de mosquitos por el manejo del agua. Para estas reclamaciones fueron necesarios un análisis técnico profundo y soluciones personalizadas.

El monitoreo continuo de las acciones propuestas por el MGM es fundamental para asegurar que las reclamaciones se estén abordando en forma efectiva.

#### ¿Sabía qué...?

BID Invest y el IFC publicaron una Nota sobre Buenas Prácticas para el Sector Privado: Cómo Abordar los Riesgos de Represalias contra las Partes Interesadas de un proyecto para apoyar al sector privado en sus esfuerzos por manejar las represalias contra partes interesadas afectadas por el proyecto. Puede acceder a la información [aquí](#).



# Lecciones aprendidas y reflexiones para el año

1

**La mayoría de las reclamaciones recibidas por el MGM son presentadas por personas individuales.**

El MGM parece ser una herramienta de resolución de problemas eficaz para personas tales como vecinos de los proyectos, trabajadores, miembros de familias que desean respuestas oportunas a sus preocupaciones.

2

**El compromiso continuo es una herramienta útil para los proyectos en evaluación.**

También pueden recibirse reclamaciones cuando un proyecto todavía se encuentra en la fase de análisis para la aprobación, caso en el cual el MGM activa el proceso de diálogo continuo. Este proceso ha demostrado, en sí mismo, ser útil para las partes interesadas que desean manifestar sus inquietudes, las que, en consecuencia, alimentan el análisis realizado como parte de la debida diligencia ambiental y social. El diálogo activo con las partes afectadas y las que tienen intereses en los proyectos es clave para la mejora del proyecto aun cuando no es posible tomar acciones concretas antes de la aprobación del proyecto.

4

3

### **Todas las reclamaciones apuntan a la oportunidad de redirigir los mecanismos de reclamaciones del proyecto.**

En cada reclamación recibida a través del MGM, fue valioso revisar el mecanismo de reclamaciones del proyecto. Tal como lo establece la Política de Sostenibilidad de BID Invest, todos los proyectos financiados deberían tener canales accesibles, confiables y eficaces para los trabajadores y las comunidades.

4

### **La atención personalizada es clave para entender la queja y darle soluciones.**

Todas las quejas recibidas por el MGM son evaluadas por el equipo con el debido cuidado y atención. El MGM se compromete activamente con los reclamantes en la manera más accesible y segura. Una comprensión cabal del problema que se está presentando, así como del contexto y el estado/fase del proyecto proporcionan información valiosa para permitir soluciones efectivas.

5

### **La mayoría de las reclamaciones están relacionadas con proyectos de riesgos altos y sustanciales.**

Estos proyectos ya están siendo supervisados regularmente por los equipos de proyecto, lo que implica visitas al sitio y revisión de la documentación relacionada con el proyecto. El MGM proporciona otra instancia para plantear alertar sobre los riesgos y abordar preocupaciones ambientales y sociales institucionalmente, con colaboración con los equipos de proyecto y los clientes.

### **¿Sabía qué...?**

BID Invest cuenta con un [Hub de Transparencia](#) que reúne, en un solo lugar, toda la información pertinente y vínculos de nuestra organización y proyecto. De conformidad con la Política de Acceso a la Información, el Hub de Transparencia constituye un [canal](#) para solicitar información o documentos de nuestras operaciones y actividades.



# 5

## Llegando a ustedes

### Divulgación a las OSC

La concientización de la existencia del MGM es crucial. En 2023, el MGM realizó una serie de actividades de divulgación hacia las partes interesadas externas, entre ellas, reuniones con OSC en México y Chile, y asistencia al Foro Regional sobre Empresas y Derechos Humanos. El equipo de MGM participó en actividades de desarrollo, por invitación del Mecanismo Independiente de Consulta e Investigación (MICI) para clientes del Perú y Ecuador, y sostuvo una sesión virtual de divulgación (en portugués, español e inglés) para promover el interés de partes interesadas como las OSC, el mundo académico, las entidades estatales y líderes y lideresas indígenas.

### Compartiendo conocimiento con instituciones multilaterales

Además, el MGM trabajó estrechamente con otras organizaciones multilaterales acerca de los mecanismos de reclamaciones liderados por la Administración. Con el objetivo de intercambiar conocimiento sobre mejores prácticas en redireccionamiento de las reclamaciones, el MGM y la Corporación Financiera Internacional (IFC) fueron coanfitriones de un taller de dos días con organizaciones pares tales como el Banco Mundial, el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), la Corporación Financiera Internacional (IFC) y la Agencia Multilateral para Garantía de las Inversiones (MIGA) acerca de las mejores prácticas para tratar las reclamaciones ambientales y sociales.

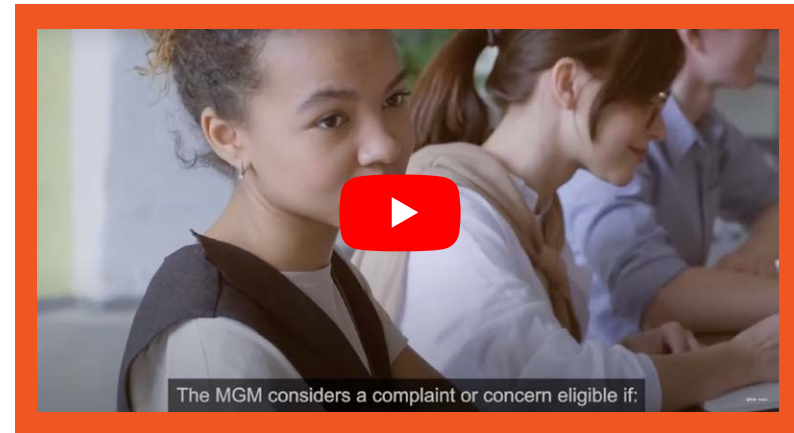
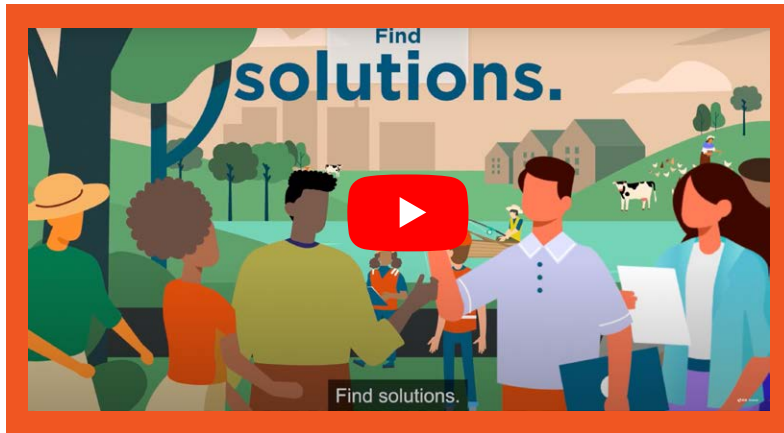
## Divulgación al personal

Las sesiones internas para concientizar y fortalecer la comprensión de la función del mecanismo de reclamos fueron claves para discutir la eficacia del MGM. Este es un proceso colaborativo que implica personal de diferentes áreas de BID Invest tanto en la Sede como en la Región.

Revise material informativo [aquí](#).

### ¿Sabía que...?

El Banco Interamericano de Desarrollo también cuenta con una canal de reclamaciones disponible para comunidades y personas afectadas por proyectos financiados por el BID. Puede encontrarlo haciendo clic [aquí](#).



<https://idbinvest.org/en/transparency-hub>



+1-202-312-4040



1350 New York Ave NW,  
Washington, DC 20005,  
or Country Office



[mgm@iadb.org](mailto:mgm@iadb.org)





**@idbinvest**  
**www.idbinvest.org**