

¿Cómo presentar inquietudes ambientales y sociales? Opciones para comunidades e individuos afectados por proyectos

Una visión general para clientes y agencias ejecutoras

El Grupo BID cuenta con un sistema de atención de quejas para recibir, atender y gestionar reclamos y preocupaciones.

1

Mecanismo de quejas a nivel de proyecto (GM)

La opción más directa y local

- Administrado directamente por el cliente, las agencias ejecutoras y los contratistas.
- Incluye mecanismos tanto para la comunidad como para los trabajadores.
- Diseñado para recibir y resolver preocupaciones en una etapa temprana.
- Rol de clientes y agencias ejecutoras: recibir y atender reclamos y preocupaciones directamente o a través de contratistas.
- Puede ser utilizado por comunidades e individuos cuando deseen obtener una respuesta local.

2

Canales de quejas liderados por la administración del Grupo BID¹

Apoyo institucional del BID y BID Invest

- Para proyectos financiados por BID Invest, refiérase al [Mecanismo de Gestión de Reclamos](#).
- Para proyectos financiados por el BID, refiérase al [Protocolo de Quejas Ambientales y Sociales](#).
- Busca promover la solución de problemas, el diálogo y la resolución conjunta de los asuntos planteados con equipos de proyecto, clientes, agencias ejecutoras y reclamantes. Velar por el cumplimiento no es su enfoque principal.
- Rol de clientes y agencias ejecutoras: junto con los equipos del BID y BID Invest, encontrar soluciones a los asuntos planteados en las quejas.
- Puede ser utilizado por comunidades e individuos cuando el GM del proyecto no está disponible, no responde o es insuficiente.

3

Mecanismo Independiente de Consulta e Investigación (MICI)

Independiente del Grupo BID

- Reporta al Directorio Ejecutivo.
- Diseñado como un mecanismo de último recurso.²
- Tiene dos procesos: resolución de disputas e investigación independiente.
- Rol de clientes y agencias ejecutoras: reunirse con el MICI durante las diferentes etapas del proceso, según sea necesario, y proporcionar documentación relevante.
- Puede ser utilizado por comunidades e individuos cuando persiste el incumplimiento percibido de las políticas ambientales y sociales del BID o cuando las preocupaciones no son adecuadamente atendidas y se busca reparación y revisión independiente.

¹ No es un requisito acceder primero al GM del proyecto antes de presentar una queja a través de estos canales.

² Las comunidades y los individuos deben comunicarse primero con el BID o BID Invest, salvo que exista riesgo de represalias.

*El Grupo BID tiene cero tolerancia y rechaza cualquier forma de represalias contra quienes presenten quejas a través de cualquiera de estos canales o expresen su opinión u oposición a proyectos financiados por el Grupo BID.

*Más información disponible aquí: [Mecanismos de Quejas del Grupo BID: ¿Cómo funcionan?](#)