

MECANISMO DE GESTIÓN DE RECLAMOS

2024

RESUMEN DEL AÑO



Copyright © 2025, Corporación Interamericana de Inversiones (“BID Invest”). Esta obra está sujeta a una licencia [Creative Commons CC BY 3.0 IGO](#). Para su uso deben cumplirse los términos y condiciones indicados en el enlace URL y otorgarse el reconocimiento respectivo a BID Invest. Además de la sección 8 de la licencia anteriormente descrita, cualquier mediación relacionada con las controversias que surjan en virtud de dicha licencia se llevará a cabo de conformidad con el Reglamento de Mediación de la OMPI, en vigor en el momento de la controversia. Cualquier disputa relacionada con el uso de las obras de IDB Invest que no pueda resolverse directamente por las partes se someterá a arbitraje de conformidad con las normas de la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional (CNUDMI), en vigor en el momento de la disputa. El uso del nombre de BID Invest para cualquier propósito que no sea el de reconocimiento de los derechos de BID Invest, y el uso de su logotipo estará sujeto a un acuerdo de licencia por escrito e independiente entre BID Invest y el usuario y no está autorizado como parte de esta licencia. Por favor tenga en cuenta que el enlace URL incluye términos y condiciones que forman parte integrante de esta licencia.

Las opiniones expresadas en esta obra son las de los autores y no reflejan necesariamente los puntos de vista de la Corporación Interamericana de Inversiones, su Directorio Ejecutivo o los países que representan.



Tabla de **contenidos**

Carta de la Directora de Riesgos	4
I. INTRODUCCIÓN	5
II. ESTADÍSTICAS	7
Gestión de reclamos	7
Ubicación geográfica, sector y categoría de riesgo	8
III. TEMAS CLAVE Y TENDENCIAS EMERGENTES	11
IV. LECCIONES APRENDIDAS	12
V. NOS ACERCAMOS A TI	13



Carta de la Directora de Riesgos

En BID Invest estamos adoptando un enfoque más audaz y orientado al impacto, asumiendo mayores niveles de riesgo y fortaleciendo nuestra presencia en los países de la región.

En marzo de 2024, nuestra Asamblea de Gobernadores aprobó un aumento de capital de USD 3.500 millones. Esta decisión histórica representa un voto de confianza en nuestra capacidad para convertir en realidad nuestra visión de desarrollo para América Latina y el Caribe.

Este aumento impulsará la implementación de nuestra nueva estrategia institucional y reforzará nuestra capacidad para financiar proyectos del sector privado. Estamos movilizando capital privado a gran escala mediante un modelo de originación para compartir, que maximiza el impacto y optimiza capital. Al colaborar estrechamente con inversionistas, empresas y gobiernos, contribuimos a crear las condiciones necesarias para un crecimiento sostenible del sector privado en la región.

Este crecimiento conlleva una mayor responsabilidad para garantizar que los riesgos ambientales y sociales se gestionen adecuadamente a lo largo del ciclo de vida de los proyectos.

Para ello, aplicamos estándares sólidos de gestión de riesgos ambientales y sociales¹, que son parte fundamental de nuestro mandato de desarrollo. Requerimos que nuestros clientes mantengan un diálogo significativo con las partes interesadas y establezcan mecanismos efectivos para recibir y responder a reclamos, garantizando que las comunidades interesadas y afectadas participen y sean escuchadas en todo momento.

Como parte de nuestro compromiso con una sólida gestión ambiental y social, BID Invest estableció el Mecanismo de Gestión de Reclamos (MGM) como un canal para que personas, comunidades y grupos puedan presentar quejas o inquietudes sobre aspectos ambientales o sociales de los proyectos financiados, o en proceso de financiamiento, por

BID Invest. El MGM trabaja de forma proactiva y colaborativa con los equipos de proyecto de BID Invest, reclamantes, clientes y otras partes interesadas para alcanzar soluciones a los temas ambientales y sociales presentados. También proporciona aportes a BID Invest que nos permiten mejorar y fortalecer nuestra adhesión a estos factores.

Durante 2024, el MGM recibió 27 reclamos, lo que representa un incremento del 58 % con respecto a 2023. Este aumento refleja una mayor conciencia y uso del mecanismo por parte de las partes interesadas externas, lo cual consideramos un avance positivo. Los hallazgos evidencian el rol fundamental que cumple el MGM en nuestra misión, mientras desplegamos soluciones financieras innovadoras que buscan mejorar la vida de las personas en la región.

Les invito a conocer más sobre las estadísticas, lecciones y actividades de divulgación de MGM a partir de las reclamaciones recibidas y gestionadas en 2024. Las conclusiones del informe demuestran el papel crucial que desempeña MGM, ya que, junto con nuestros socios, implementamos soluciones financieras innovadoras para servir mejor a la población de la región.

Mi más sincero agradecimiento a los equipos de BID Invest, a los reclamantes, a los clientes y a todas las partes que colaboran para avanzar en inclusión social, rendición de cuentas y sostenibilidad, a favor de una América Latina y el Caribe más próspera.

Existe un reconocimiento creciente de que la movilización de capital privado es esencial para lograr un crecimiento sostenible e inclusivo. BID Invest estará presente, junto a nuestros clientes y aliados, en cada paso del camino.



Rachel Robboy
Directora de Riesgos

¹ Estos lineamientos están establecidos en la [Política de Sostenibilidad Ambiental y Social](#).

1. INTRODUCCIÓN

El Mecanismo de Gestión de Reclamos ([MGM](#)) fue creado en diciembre de 2020 con el objetivo de fomentar un diálogo proactivo con las partes interesadas y comunidades que pudieran verse afectadas por proyectos financiados o en proceso de ser financiados por BID Invest. Desde que entró plenamente en operación en mayo de 2021, el MGM sirve como un canal para que individuos, comunidades y grupos presenten reclamos relacionados con aspectos ambientales o sociales de proyectos financiados o considerando financiamiento por BID Invest.

Los principales objetivos del MGM son: i) brindar soluciones efectivas y oportunas a las comunidades; ii) fortalecer la gestión de riesgos ambientales y sociales por parte de los clientes; y iii) generar aprendizajes institucionales.

El MGM opera mediante un **proceso claro de cinco pasos**:

Recepción

Elegibilidad

Evaluación

Respuesta

Seguimiento



- 1 Recepción.** Recibimos el reclamo a través de cualquiera de los canales disponibles, en cualquier idioma y formato. Para comprender mejor el contenido del reclamo y explicar el funcionamiento del mecanismo, el MGM se comunica con el(los) reclamante(s). Los canales más utilizados por las partes externas son el [correo electrónico](#) y el [formulario en línea](#).
- 2 Elegibilidad.** En esta etapa se verifica si un reclamo: a) está relacionado con un proyecto financiado o bajo consideración por BID Invest, y b) aborda un tema ambiental y/o social vinculado al proyecto. Si el reclamo está relacionado con temas de ética, corrupción o integridad, se remite a la oficina correspondiente del Grupo BID. Si el tema corresponde al Acceso a la Información, se canaliza hacia el [Centro de Transparencia](#). El reclamante será informado de la decisión en un plazo máximo de cinco días.
- 3 Evaluación.** Cuando un reclamo es considerado elegible, el equipo del MGM realiza una evaluación para comprender a fondo las inquietudes presentadas, analizar el contexto relevante y revisar el estado del proyecto, así como las posibles soluciones. En esta fase, el oficial del MGM se comunica con el(los) reclamante(s) y con el equipo del proyecto para explorar alternativas viables.
- 4 Respuesta.** Como resultado de un proceso colaborativo, el MGM trabaja de manera conjunta con el reclamante y el cliente para identificar la mejor forma de abordar el reclamo. Se presenta una respuesta con acciones concretas, acordadas con el cliente, basada en el diálogo con todas las partes involucradas y respaldada por la interacción del equipo del proyecto.
- 5 Seguimiento.** El MGM dará seguimiento a las acciones acordadas durante un período determinado, hasta el cierre del caso. En situaciones en que no sea posible implementar acciones concretas, el MGM podrá proponer un proceso de diálogo continuo con el reclamante y mantener una comunicación activa sobre las inquietudes presentadas.

Cinco consideraciones para nuestros grupos de interés

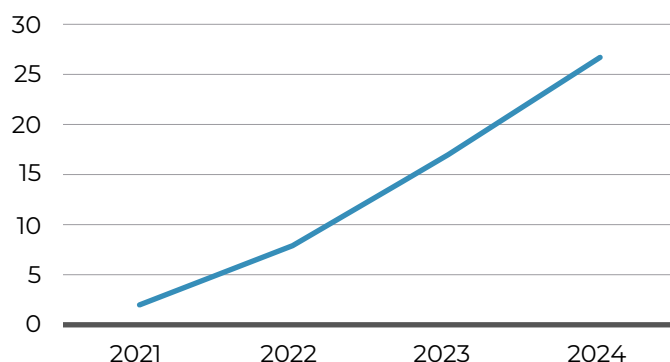
- **Confidencialidad.** BID Invest reconoce que algunas personas pueden sentirse incómodas o no querer revelar su identidad al presentar un reclamo, ya sea por temor a represalias u otras razones. El MGM garantiza la confidencialidad de las identidades y de cualquier información que permita su identificación.
- **Accesibilidad y comunicación.** El MGM está disponible en todo momento para cualquier parte interesada que desee presentar un reclamo, en cualquier idioma o formato. A lo largo del proceso, se utilizarán los medios de comunicación preferidos por el/la reclamante, asegurando que no existan barreras de acceso. Se brinda acompañamiento durante todo el procedimiento y se resuelven todas las dudas que puedan surgir.
- **Proporcionalidad.** Todos los reclamos serán tratados con la misma atención y seriedad. Sin embargo, en línea con el principio de proporcionalidad, los esfuerzos destinados a atender el reclamo se ajustarán al nivel de riesgo e impacto potencial de cada caso.
- **Proceso centrado en el reclamante.** El MGM se enfoca en encontrar soluciones a los problemas planteados, a través de un trabajo colaborativo entre los equipos de proyecto de BID Invest, el cliente y el reclamante. En todo momento, el reclamante podrá optar por retirarse del proceso si así lo desea.
- **Fuente de aprendizaje.** El proceso del MGM representa una oportunidad para que BID Invest y sus clientes aprendan a partir de la retroalimentación de las partes interesadas, tanto a nivel individual como institucional.

II. ESTADÍSTICAS

Gestión de reclamos

En total, el MGM recibió **27 reclamos** en 2024, lo que representa un aumento del 58 % con respecto a 2023. Este incremento refleja una mayor conciencia por parte de las partes interesadas externas y un uso creciente de la herramienta para presentar reclamos.

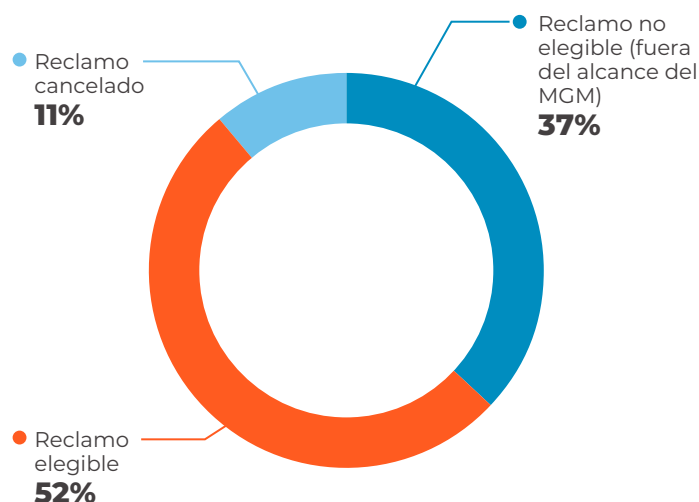
Reclamos recibidos



De los 27 reclamos recibidos, 10 fueron considerados no elegibles, 3 fueron cancelados y 14 resultaron elegibles para ser gestionados a través del MGM.

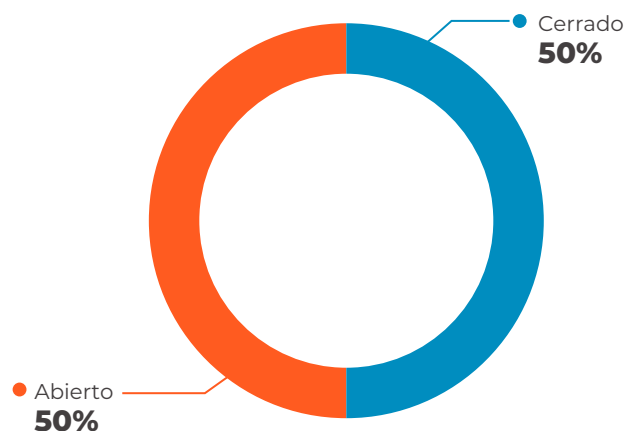
Las principales razones de inelegibilidad fueron: reclamos relacionados con proyectos financiados por el BID (no por BID Invest), casos de fraude o solicitudes de acceso a la información. Estos reclamos fueron referidos a las instancias correspondientes: el [protocolo de reclamos del BID](#), la [Oficina de Integridad Institucional](#) y el [Portal de Transparencia](#).

Eligibilidad del MGM



En total, el MGM gestionó **20 casos elegibles durante el año**, ya que 6 se trasladaron desde 2023. De estos, el 50 % fueron cerrados dentro del año y el restante 50 % continúa activo en 2025.

Estado a finales de 2024



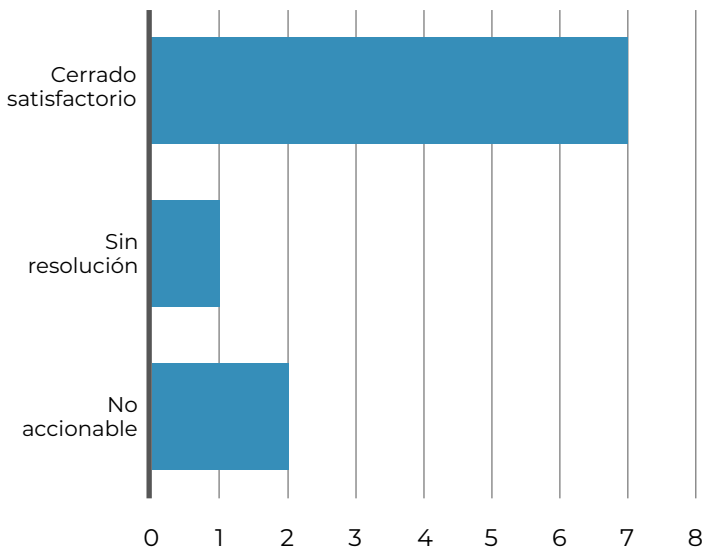
Entre los 20 reclamos elegibles, siete fueron cerrados de forma satisfactoria, 2 no resultaron accionables, 1 fue cerrado sin resolución.

Cinco de los casos cerrados satisfactoriamente estaban relacionados con temas laborales. Más allá de los resultados específicos, los reclamantes expresaron su agradecimiento por i) la atención rápida y personalizada; ii) el fortalecimiento de la supervisión para verificar posibles problemas sistémicos; y iii) la confidencialidad durante todo el proceso.

Un caso fue derivado con éxito al mecanismo de reclamos del proyecto, que resolvió los asuntos planteados y, a su vez, confirmó el correcto funcionamiento del formulario de reclamos en línea.

La persona reclamante se mostró satisfecho con la pronta intervención y seguimiento del MGM. En otro caso, aunque no se cumplieron por completo las expectativas de los vecinos reclamantes, estos valoraron i) la disposición de BID Invest para escucharlos y brindar una respuesta; ii) la revisión técnica adicional mediante expertos externos; y iii) el trabajo coordinado con el cliente para reforzar el involucramiento de las partes interesadas y la gestión de reclamos a nivel de proyecto.

Razones de cierre



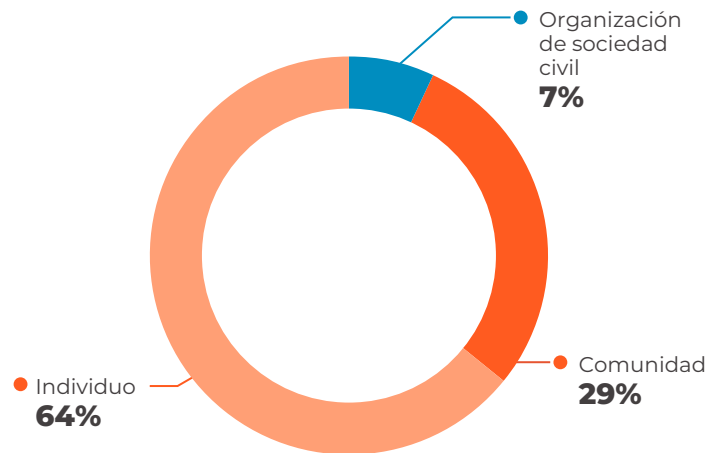
Dos reclamos elegibles fueron considerados no accionables, ya que no fue posible implementar acciones concretas para abordarlos, en parte por la falta de respuesta del reclamante durante el proceso.

Finalmente, un reclamo fue cerrado sin resolución. A pesar de los esfuerzos realizados, el reclamante no aceptó las soluciones propuestas, y se agotó el alcance del MGM. El reclamante no quedó conforme con el resultado.

Al cierre de 2024, 10 casos elegibles continuaban activos y fueron trasladados a 2025.

En términos de reclamantes, de los 15 reclamos elegibles recibidos en 2024, más del 60 % fueron presentados por personas individuales; 4 provinieron de grupos de personas; 1 fue presentado por una organización de la sociedad civil.

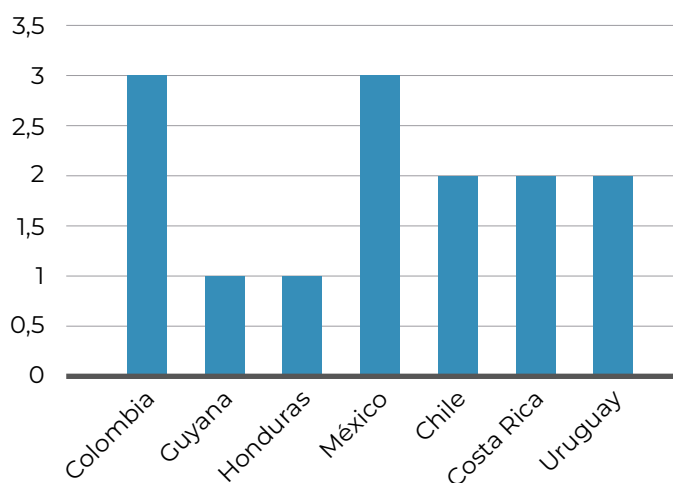
Reclamantes



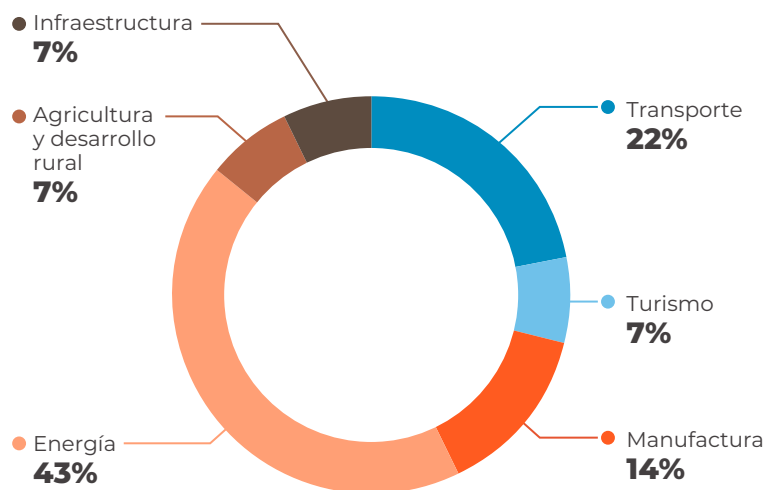
Ubicación geográfica, sector y categoría de riesgo

De los 14 reclamos elegibles de 2024, la mayoría provinieron de Colombia y México, y estuvieron relacionados con el sector energético.

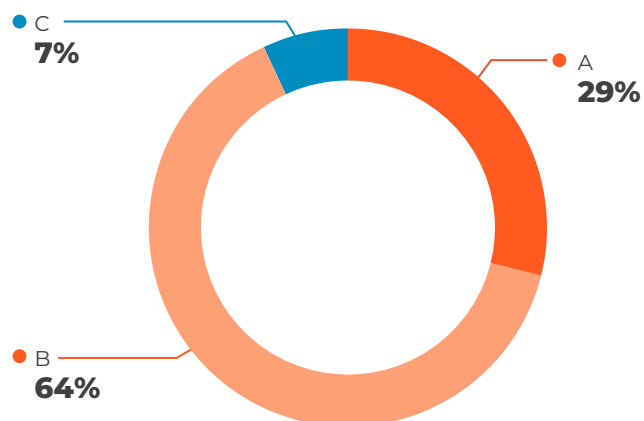
País



Sector



Categoría de riesgo ambiental y social



En cuanto a la categoría de riesgo ambiental y social, la mayoría de los casos correspondieron a proyectos de Categoría B; el 29 % a Categoría A; y 1 caso a Categoría C.²

² Categoría A: Actividades con riesgos o impactos ambientales y sociales adversos significativos, diversos, irreversibles o sin precedentes. Categoría B: Actividades con impactos adversos limitados, localizados, generalmente reversibles y manejables mediante medidas de mitigación. Categoría C: Proyectos con impactos ambientales o sociales mínimos o inexistentes.

Beneficios del MGM

Para comunidades y partes interesadas externas

- Atiende inquietudes de forma oportuna
- Promueve la búsqueda de soluciones
- Fortalece la confianza y la transparencia

Para los clientes

- Advierte sobre riesgos reputacionales y operativos
- Fortalece el desempeño ambiental, social y de gobernanza (ASG)
- Apoya la aceptación del proyecto por las partes interesadas

Para BID Invest

- Identifica posibles riesgos con antelación
- Funciona como herramienta de alerta temprana
- Genera aprendizajes valiosos



III. TEMAS CLAVE Y TENDENCIAS EMERGENTES

Trabajo y condiciones laborales. En 2024, el MGM recibió un mayor número de reclamos relacionados con temas de empleo y de condiciones laborales, tales como acoso en el lugar de trabajo, discriminación, despidos injustificados, y pagos injustos o demorados. En la mayoría de los casos, los reclamos también señalaron una falta de confianza en el mecanismo interno utilizado por los trabajadores para canalizar sus reclamos — conocido como el mecanismo de atención para trabajadores del proyecto— así como la activación del sistema judicial laboral local. Para abordar estos reclamos, se adoptó el siguiente enfoque:

- Con las personas reclamantes: i) confirmar y garantizar la confidencialidad en caso de riesgo de represalias; ii) gestionar las expectativas, explicando el alcance limitado del MGM para resolver este tipo de situaciones, especialmente si el despido ya ocurrió; y iii) informar sobre las acciones de diálogo con el cliente para atender el reclamo.
- Con el cliente: i) fortalecer la supervisión para analizar la posible existencia de problemas sistémicos en materia laboral; ii) revisar el funcionamiento, eficacia y legitimidad de los mecanismos internos de atención a trabajadores; y iii) reforzar el compromiso del BID Invest con la política de tolerancia cero a represalias, solicitando al cliente incluir salvaguardas contra represalias en sus procedimientos.

Solicitudes de confidencialidad. A lo largo de 2024, el MGM recibió múltiples solicitudes de confidencialidad, principalmente en reclamos laborales, donde el riesgo de represalias era una preocupación frecuente. En todos los casos, se verificó con las personas reclamantes su deseo de mantener la confidencialidad, y se garantizó la protección de su identidad y cualquier dato identificable. Sin embargo, la confidencialidad puede limitar el alcance de soluciones concretas, ya que estas usualmente requieren diálogo con el cliente. Por ello, desde el inicio del proceso, se informa claramente a las personas reclamantes sobre las posibles implicaciones para los resultados del reclamo.

Participación de partes interesadas. El diálogo abierto, transparente e inclusivo entre los clientes y las partes interesadas es clave para la sostenibilidad ambiental y social de las inversiones. Por ello, el BID Invest exige a sus clientes llevar a cabo procesos de participación significativos, continuos y reiterativos durante todo el ciclo del proyecto. En dos reclamos recibidos, comunidades vecinas al proyecto indicaron que un cambio en el equipo social encargado del cumplimiento de compromisos comunitarios y del mecanismo de reclamos derivó en una menor interacción con la comunidad y una pérdida de confianza, a pesar del compromiso general del cliente. Mantener la coherencia en el relacionamiento con las comunidades, incluso ante cambios de personal o etapas del proyecto, es fundamental para sostener relaciones sólidas y significativas.

IV. LECCIONES APRENDIDAS

Difusión interna. Es frecuente que las partes interesadas se acerquen directamente a los equipos del BID Invest durante las visitas de supervisión en terreno para expresar inquietudes, hacer preguntas o presentar reclamos. En 2024, se observó un aumento en los reclamos referidos por los equipos de proyecto. Los esfuerzos para difundir internamente el sistema y proceso de reclamos son primordiales para garantizar un enfoque armonizado de las quejas; asegurar una atención y respuesta tempranas; fomentar la colaboración en la resolución de problemas con la participación de personal de diferentes áreas dentro de BID Invest tanto en la Sede como en la Región, y debatir y difundir las lecciones aprendidas.

Proceso centrado en la persona reclamante. Si bien el MGM genera beneficios para comunidades, clientes y proyectos, el proceso se enfoca en las personas reclamantes. Las

soluciones se trabajan de forma colaborativa con todas las partes involucradas. En todo momento, la persona reclamante puede decidir retirarse del proceso. Aun cuando esto ocurra, el BID Invest utiliza la información del reclamo para fortalecer la supervisión y, de ser necesario, mejorar los mecanismos de atención de reclamos a nivel de proyecto.

Colaboración interinstitucional. En 2024, el MGM continuó trabajando de manera cercana con el protocolo de reclamos del BID, el mecanismo de atención de reclamos del Grupo BID. Esta colaboración se reflejó en la rápida transferencia de reclamos que correspondían al mandato del BID, garantizando la confidencialidad; la realización conjunta de actividades de divulgación, y el intercambio de aprendizajes sobre atención de reclamos, participación de partes interesadas y gestión del riesgo de represalias, entre otros.



V. NOS ACERCAMOS A TI

Nuevo sitio web. En 2024, MGM renovó su sitio web con el objetivo de aumentar la visibilidad de esta herramienta. La actualización se centró en ofrecer contenido más útil, un diseño adaptado a dispositivos móviles y un lenguaje claro y accesible. El sitio está disponible en los cuatro idiomas oficiales de BID Invest. Puedes consultarlo aquí.



¿Tienes sugerencias para mejorar nuestro sitio web? ¡Nos encantaría conocer tu opinión!

Sensibilización interna y externa. Dar a conocer la existencia del MGM es clave. Durante 2024, se llevaron a cabo sesiones informativas

con distintos equipos dentro de BID Invest, así como una sesión virtual dirigida a partes interesadas externas —organizaciones de la sociedad civil, instituciones académicas, entidades gubernamentales y líderes indígenas— en portugués, español e inglés.

Intercambio de conocimientos. Al igual que en años anteriores, el equipo del MGM colaboró estrechamente con otras organizaciones multilaterales que cuentan con mecanismos de atención a reclamos liderados por la administración. La participación en dos reuniones de trabajo junto a colegas de ocho instituciones permitió intercambiar buenas prácticas sobre atención de reclamos ambientales y sociales.



Contáctanos



Mecanismo de gestión de reclamos,
BID Invest



(+) 1-202-312-4040



1350 New York Ave NW, Washington, DC
20005, o bien, contacta a la oficina de BID
Invest en tu país.



mgm@iadb.org