



MICI REFLEXIONES

Un enfoque humano hacia los reclamos:

aprendiendo de las primeras etapas
de un proceso MICI

Este documento fue preparado por Esteban Tovar Cornejo, con contribuciones del equipo del MICI. La información estadística utilizada ha sido compilada y analizada por Esteban Tovar, con el apoyo de Esteve Sala y Sebastián González Montanez. El MICI agradece a Victoria Márquez-Mees por los insumos contribuidos en esta temática durante su etapa como directora del Mecanismo (2015-2020).

Para la elaboración de esta nota, el MICI organizó un grupo focal con representantes de Grupo BID que están directamente relacionados con el ecosistema de rendición de cuentas de la institución o con quienes el Mecanismo ha trabajado en la gestión de reclamos. Durante la reunión se recibió retroalimentación muy valiosa sobre las reflexiones presentadas. El Mecanismo agradece a las unidades que participaron en este encuentro y que se enlistan a continuación. Por parte del BID: la Unidad de Soluciones Ambientales y Sociales (ESG), la Oficina del Vicepresidente Ejecutivo (EVP), el Sector de Infraestructura y Energía (INE), el Departamento Legal (LEG) y la Vicepresidencia de Países (VPC). Por parte de BID Invest: la Unidad de Gestión de Riesgos Ambientales y Sociales (SER).

Edición: Elena Lafuente | Coordinación: Camila Luz y Esteve Sala | Diseño: REC Design

Catalogación en la fuente proporcionada por la Biblioteca Felipe Herrera del Banco Interamericano de Desarrollo

Tovar, Esteban.

MICI Reflexiones. Un enfoque humano hacia los reclamos: aprendiendo de las primeras etapas de un proceso MICI / Esteban Tovar.

Incluye referencias bibliográficas.

1. Social responsibility in banking-Latin America.
 2. Economic development projects-Social aspects-Latin America.
 3. Economic development projects-Environmental aspects-Latin America.
- I. Banco Interamericano de Desarrollo. Mecanismo Independiente de Consulta e Investigación. II. Título. III. Serie.

IDB-TN-2767

Palabras clave: Rendición de cuentas, Gestión de Reclamos, Registro y Elegibilidad, Fase de Consulta, Fase de Verificación de la Observancia, Acceso a Información, MICI

Copyright © 2023 Banco Interamericano de Desarrollo (BID). Esta obra se encuentra sujeta a una licencia Creative Commons CC BY 3.0 IGO (<https://creativecommons.org/licenses/by/3.0/igo/legalcode>). Se deberá cumplir los términos y condiciones señalados en el enlace URL y otorgar el respectivo reconocimiento al BID.

En alcance a la sección 8 de la licencia indicada, cualquier mediación relacionada con disputas que surjan bajo esta licencia será llevada a cabo de conformidad con el Reglamento de Mediación de la OMPI. Cualquier disputa relacionada con el uso de las obras del BID que no pueda resolverse amistosamente se someterá a arbitraje de conformidad con las reglas de la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil (CNUDMI). El uso del nombre del BID para cualquier fin distinto al reconocimiento respectivo y el uso del logotipo del BID, no están autorizados por esta licencia y requieren de un acuerdo de licencia adicional.

Note que el enlace URL incluye términos y condiciones que forman parte integral de esta licencia.

Las opiniones expresadas en esta obra son exclusivamente de los autores y no necesariamente reflejan el punto de vista del BID, de su Directorio Ejecutivo ni de los países que representa.



Contenido

Prólogo	IV
Glosario	VIII
I. Introducción	1
Sobre MICI Reflexiones	2
Sobre el MICI	3
Sobre esta nota	4
II. Entendiendo los reclamos y la importancia de su gestión inicial	9
Radiografía de un reclamo	10
La recepción de un reclamo	14
Principios del Registro y la Elegibilidad: humanizando el proceso	18
III. Registro: el primer paso	27
Los Reclamos no registrados	30
Solicitudes vinculadas a alguna de las exclusiones de las Políticas MICI	32
Información faltante en un Reclamo	38
Llegar a los afectados: prioridad absoluta	42
La confidencialidad y su vínculo con el temor a represalias	47
IV. Determinación de Elegibilidad	49
Los criterios de elegibilidad	52
La interacción con todas las partes: manteniendo la imparcialidad	54
Suspensión temporal de la Etapa de Elegibilidad	57
Los reclamos no elegibles	59
Características de los reclamos elegibles	62
V. Reflexiones generales	75
Lecciones aprendidas	77
Garantizando el entendimiento y humanización del reclamo	80
Bibliografía	83

Prólogo



En esta publicación examinamos buenas prácticas y lecciones aprendidas para que el factor humano esté en la primera línea de la atención de los reclamos.



El desarrollo solo es auténtico cuando respeta tanto el patrimonio social y ambiental de las generaciones futuras como la herencia histórica de las comunidades, los pueblos y las personas. Las voces en unísono respecto del desarrollo no son comunes. Hay voces que discrepan, que están de acuerdo, que se sienten impactadas, que tienen una visión distinta del progreso. De manera que, escuchar a todas las voces se transforma en una obligación ineludible para quienes trabajan para promover el desarrollo y su financiamiento. Y para ello, existen diferentes instancias y mecanismos de rendición de cuentas como el MICI que constituyen un eslabón clave para que esa escucha sea para entender y para que el desarrollo pueda tener impactos más positivos y sostenibles.

Desde su creación en 2010, el MICI ha recibido más de 200 quejas de individuos y comunidades de América Latina y el Caribe que, de una forma u otra, se sentían afectados por algún proyecto de desarrollo. Cada uno de estos reclamos tuvo un resultado distinto: algunos se convirtieron en un caso MICI que se gestionó mediante un proceso de resolución de disputas o que generó una investigación al interior del Grupo BID; otros no pudieron registrarse por no cumplir con determinados requisitos, o no fueron elegibles para continuar su proceso en el Mecanismo. Esta nota analiza, precisamente, qué sucedió en los primeros estadios de los cerca de 120 reclamos recibidos en los últimos ocho años. El riguroso análisis técnico de esta nota arroja información sobre el origen de los reclamos, qué proyectos y problemáticas se representan, pero además aporta nuevas luces para ayudar a entender qué preocupaciones pueden generar los proyectos de desarrollo y por qué solo una parte de las quejas presentadas al MICI cumplen con todos los requisitos necesarios para poder seguir adelante.



Más allá de los números, esta nota quiere subrayar, de forma muy especial, el aspecto humano de la recepción y atención de quejas. En el MICI somos muy conscientes de que, detrás de cada uno de esos 200 reclamos, hay personas con una historia. Personas que, a menudo, acuden al Mecanismo después de un largo tiempo de incertidumbre, con tantas esperanzas como preocupaciones sobre los impactos que un proyecto puede tener sobre su comunidad; con dudas sobre si recurrir, a quién recurrir y cuáles podrían ser los resultados de llamar a una o a otra puerta; con inquietudes sobre la continuidad del propio negocio, la salud de sus familias o sobre la posibilidad de seguir viviendo en el hogar donde nacieron. Y, por si fuera poco, con grandes interrogantes sobre procesos complejos, técnicos, fríos e interminables. Por eso, en esta publicación examinamos también buenas prácticas y lecciones aprendidas para que el factor humano esté en la primera línea de la atención de los reclamos.

Tener conocimiento y acceso a las instancias de reclamo en temas ambientales y sociales en el ámbito del desarrollo internacional es vital. Las quejas son una oportunidad más para que los proyectos sean mejores y tengan resultados positivos para todos. Confío que este nuevo documento de MICI Reflexiones nos acerque un poco más hacia un desarrollo más humano donde las quejas se atienden tempranamente, escuchamos para absorber y resolvemos con miras a generar mejores impactos en nuestra región.

Andrea Repetto

Directora del MICI



São José dos Campos | Brasil

Glosario



Agencia ejecutora/Ejecutor/Cliente.

La entidad designada en los acuerdos jurídicos pertinentes para ejecutar la totalidad o parte de la operación financiada por el Grupo BID.

Alegato.

Enunciado de daño o incumplimiento con una Política Operativa Pertinente (POP), realizado por los Solicitantes y/o su Representante, y cuya ocurrencia no ha sido verificada.

Administración.

Gerente o gerentes del Grupo BID responsables de la operación financiada por este o la persona o personas en quienes ellos deleguen.

Banco o BID.

Banco Interamericano de Desarrollo, brazo público del Grupo BID.

BID Invest.

Nombre comercial de la Corporación Interamericana de Inversiones.

BID Lab.

Nombre comercial del Fondo Multilateral de Inversiones.

CII.

Corporación Interamericana de Inversiones, brazo privado del Grupo BID.

Daño.

Cualquier pérdida o perjuicio sustancial y directo. El daño puede haber ocurrido o tener probabilidad razonable de ocurrir en el futuro.

Equipos de proyecto.

Grupo de especialistas pertenecientes a distintos departamentos, divisiones o unidades, y consultores del Grupo BID, que son colectivamente responsables de la preparación y supervisión de la ejecución de las operaciones financiadas por el Grupo.

FOMIN.

Fondo Multilateral de Inversiones.

Grupo BID.

Conformado por el BID, BID Invest y BID Lab.

IAMnet.

Red de mecanismos de rendición de cuentas de instituciones financieras internacionales.

MICI.

Mecanismo Independiente de Consulta e Investigación del Grupo BID

Operación financiada por el Grupo BID o Proyecto.

Cualquier actividad de inversión u otra actividad de financiamiento del Grupo, con garantía soberana (sector público) o sin ella (sector privado), incluyendo toda actividad operativa que implique préstamos, financiamiento no reembolsable, asistencia en forma de cooperación técnica y garantías que se hayan financiado o se vayan a financiar total o parcialmente con recursos del Grupo o con recursos administrados o garantizados por el Grupo.

Operación principal.

Cualquier Operación o Proyecto financiado por el Grupo que se vincule mayoritariamente a los temas tratados en la Solicitud.

OSC.

Organizaciones de la Sociedad Civil.

OVE.

Oficina de Evaluación y Supervisión del Grupo BID.

Política MICI 2010.

Política de Constitución del Mecanismo Independiente de Consulta e Investigación del BID, aprobada el 4 de febrero de 2010 por el Directorio Ejecutivo del BID, y vigente desde el 9 de septiembre de 2010 hasta el 17 de diciembre de 2014.



Política MICI-BID.

Política del Mecanismo Independiente de Consulta e Investigación del BID (*MI-47-8*), aprobada el 17 de diciembre de 2014 por el Directorio Ejecutivo, y vigente a partir de esa fecha.

Política MICI-CII.

Política del Mecanismo Independiente de Consulta e Investigación de la CII (*CII/MI-1-4*), aprobada el 15 de diciembre de 2015, y vigente a partir de enero de 2016. Informalmente también referenciada como Política MICI-BID Invest.

POP.

La Política Operativa Pertinente. La norma ambiental y/o social aplicable a proyectos aprobados por el Directorio, cuya versión aplicable es aquella vigente en el momento de la aprobación de la Operación financiada por el Banco objeto de la Solicitud, a menos que se especifique lo contrario en la política o documentación jurídica pertinentes.

Región.

América Latina y el Caribe.

Registro público.

Registro público virtual, elaborado y mantenido por el MICI, donde se consignan todos los documentos públicos relacionados con las solicitudes recibidas por el MICI, conforme a lo establecido en el párrafo 62 de su política.

Solicitantes o reclamantes.

Grupo de dos o más personas residentes en el país en el que se ejecuta una Operación financiada por el Banco y que presentan una Solicitud al MICI al considerar que han sido o pueden ser afectadas ante la falla del Banco en cumplir con una o más de sus Políticas Operativas Pertinentes en el marco de dicha Operación.

Solicitud o reclamo.

Comunicación presentada por los Solicitantes o su representante en la que se alega que han sufrido o pueden sufrir un daño derivado de la falla del Banco en cumplir con una o más de sus Políticas Operativas Pertinentes en el marco de una Operación financiada por el BID.

I. Introducción



El Programa MICI Reflexiones nació en 2018 para compartir y promover la reflexión institucional, a partir de las experiencias del propio MICI, y para fortalecer las operaciones del Grupo BID, recopilando aprendizajes.

Sobre MICI Reflexiones

En el marco de sus intervenciones para responder a temáticas ambientales y sociales, y en su esfuerzo por asegurar el impacto positivo de las operaciones del Grupo BID en la región, el MICI no solo atiende y gestiona reclamos, sino que también genera lecciones relevantes en temas de sostenibilidad ambiental y social y manejo de reclamos, a partir del análisis y los hallazgos de la gestión de las Solicitudes/Reclamos. Como parte de este enfoque, el MICI ha desarrollado un programa de aprendizaje institucional, que analiza los resultados de nuestra experiencia en la gestión de casos.

El Programa MICI Reflexiones nació en 2018 para compartir y promover la reflexión institucional, basada en la experiencia del MICI, y fortalecer las operaciones del Grupo BID mediante la recopilación de aprendizajes. Además de la generación de productos de conocimiento, el Programa también organiza espacios de intercambio institucional, en estrecha cooperación con las administraciones del Grupo BID (o “el Grupo”). Igualmente, apoyándose en sus productos de conocimiento, mantiene un diálogo continuo con las organizaciones de la sociedad civil y otros mecanismos de rendición de cuentas.

En lo que se refiere a las publicaciones, el programa ha producido varios documentos hasta la fecha. El primero de ellos, *El Análisis de la Cartera de Solicitudes 2010-2017*, examina el tipo de reclamos recibidos por el Mecanismo. El segundo, *Fase de Consulta. Nueve años de experiencia en resolución de disputas*, analiza la experiencia del proceso de resolución de disputas del MICI. También se ha publicado la nota *Mediación Online y Conflicto Social* que ofrece consideraciones sobre las transformaciones a largo plazo de la mediación en línea para la resolución de disputas socioambientales postpandemia, y la nota titulada *¿Hablar, informar o involucrar? Las consultas a comunidades y acceso a la información*, que reflexiona sobre dos de los temas más recurrentes en la Fase de Verificación de la Observancia.

Sobre el MICI

El Grupo BID trabaja para mejorar la vida de las personas en América Latina y el Caribe mediante el financiamiento de proyectos en áreas como salud, educación, servicios básicos, o infraestructuras, tanto en el sector público como en el sector privado. Estos proyectos se diseñan para generar un impacto positivo en la región y se rigen por los más altos estándares internacionales con la responsabilidad de alcanzar la sostenibilidad ambiental y social, y respetar los derechos de las comunidades.

Sin embargo, a pesar de este compromiso, en algunas ocasiones los proyectos del Grupo pueden enfrentar desafíos imprevistos o no contemplados durante su implementación. Cuando esto sucede, el MICI escucha las inquietudes de los afectados y trabaja con todas las partes en la búsqueda de soluciones conjuntas que garanticen que los proyectos del Grupo BID contribuyan al verdadero desarrollo en nuestra región.

La actual configuración, estructura y funcionamiento del MICI son el resultado de casi 30 años de evolución, desarrollo y adaptación de las oficinas de rendición de cuentas en diversas instituciones financieras internacionales. Actualmente, como un organismo independiente de la Administración del Grupo, el MICI tiene la capacidad de abordar de manera imparcial y objetiva las reclamaciones presentadas por las comunidades afectadas a través de un proceso que incluye diferentes momentos, gestiones del reclamo y opciones para su resolución, como la Recepción y Registro, la Elegibilidad, la Fase de Consulta y/o la Fase de Verificación de la Observancia.

Sobre esta nota

Para qué (objetivos)

Este documento analiza detalladamente los primeros pasos del proceso MICI, desde la recepción de una nueva solicitud o reclamo hasta su registro cuando proceda (en adelante “registro”), así como la determinación de si este es o no elegible (en adelante “Elegibilidad”) para proseguir su gestión en alguna de las dos fases del MICI: la Fase de Consulta (en adelante “proceso de resolución de disputas” o “FC”) y la Fase de Verificación de la Observancia (en adelante “proceso de investigación independiente” o “FVO”).

El objetivo principal de esta nota es identificar un conjunto de buenas prácticas que deben aplicarse en las etapas iniciales de la gestión de un reclamo dentro del MICI. Estos reclamos están relacionados con temas ambientales y sociales presentados por comunidades o personas en la región, y se refieren a proyectos de desarrollo que se implementan en las áreas donde residen. Para cumplir su propósito, la nota se plantea dos objetivos específicos:

- **Analizar las mejores formas de gestionar y tramitar reclamos** desde su recepción, considerando las diferentes realidades y contextos de la región.
- **Sistematizar y analizar la información de los reclamos a su llegada al MICI** con el fin de: i) entender lo que representa la activación del Mecanismo y qué esperar en estas primeras interacciones, y ii) identificar el valor agregado de este análisis para las fases posteriores del proceso.

Para quién (destinatarios)

Este documento está dirigido a diversas audiencias, tanto internas como externas al Grupo BID, que se detallan a continuación:

- **Personal del Grupo BID, agencias ejecutoras y clientes.** Especialmente para el personal responsable de la creación y gestión de protocolos y mecanismos de atención a reclamos ambientales y sociales, tanto a nivel de los proyectos como dentro de la propia Administración del Grupo¹. El documento identifica buenas prácticas y aborda los desafíos que el MICI ha enfrentado durante sus 12 años de experiencia en la atención de solicitudes.
- **Potenciales reclamantes y OSC.** Este análisis ofrece a los potenciales usuarios del Mecanismo una guía sobre qué esperar en sus primeras interacciones con el MICI.
- **Profesionales que trabajan en temáticas de conflicto ambiental y social.** El documento se presenta como una referencia sobre cómo gestionar, analizar y tramitar reclamos desde su llegada a una oficina de atención de quejas.

Cómo y qué abarca (metodología y muestreo)

En este documento se utiliza información de la cartera de reclamos recibidos por el MICI, así como información pública de los proyectos a los que se refieren los reclamos.

Las fuentes de información utilizadas para la elaboración de esta nota son los metadatos capturados en el sistema informático de gestión de casos del propio MICI². Este sistema proporciona información sobre las solicitudes recibidas y los memorandos de elegibilidad que registran las decisiones tomadas por el Mecanismo en este momento inicial. Además,

1 La evaluación de MICI realizada por OVE en 2021 (*RE-542-1*) establece, como primera recomendación, la necesidad de articular el MICI con las oficinas encargadas de atender reclamos ambientales y sociales en cada una de las administraciones.

2 Desde 2014, el MICI cuenta con un *software* de gestión de reclamos, similar al que se utiliza en despachos legales, sistemas de gestión de procesos administrativos y/o denuncias legales. Este *software* también es utilizado por otras unidades de rendición de cuentas del Grupo BID.

se utiliza información de los proyectos financiados por el Grupo BID, que está públicamente disponible en el sitio web de la institución.

Desde 2022, esta información estadística se encuentra disponible para el público en general a través del *sistema de datos abiertos* del Grupo BID (Recuadro 1). Esta estructura de datos permite replicar toda la información estadística que se presenta en este documento. En la sección de referencias bibliográficas se encuentra el enlace electrónico para descargar la información.

Dado que esta nota se centra en el análisis de gestión de los reclamos recibidos por el MICI y en extraer reflexiones del proceso actual, el documento solo analizará la muestra de solicitudes que han sido tramitadas con las actuales Políticas MICI³.

Durante el periodo de estudio, que abarca del 17 de diciembre de 2014 hasta el 31 de diciembre de 2022, el MICI recibió un total de 120 Solicitudes^{4,5}, de las cuales 109 están relacionadas con operaciones del BID, siete con BID Invest (antes CII) y dos con BID Lab (antes FOMIN). En este lapso, el Mecanismo también recibió dos reclamos que no estaban vinculados a operaciones financiadas por el Grupo BID, por lo tanto, se excluyen del presente análisis. De esta manera, **el número de reclamos analizados asciende a 118.**

Es importante destacar que estas 118 solicitudes están asociadas únicamente con un total de 77 operaciones del Grupo BID, que se desglosan de la siguiente manera: 69 del BID, seis de BID Invest y dos de BID Lab. Cabe mencionar que algunas operaciones cuentan con más de un reclamo, lo cual se detectó solamente en el caso de BID y BID Invest. En el primer caso, hay 40 operaciones que recibieron más de un reclamo, mientras que en BID Invest solo ocurrió en una operación.

3 En la sección de Bibliografía es posible identificar el enlace a la base de datos pública que incluye el universo histórico de solicitudes recibidas por MICI desde 2010 hasta 2022.

4 Como referencia, entre 2010, fecha de creación del MICI, al fin de 2022, el MICI gestionó un total de 203 reclamos: 84 que se tramitaron bajo los parámetros de la Política MICI 2010 y los 120 mencionados bajo las políticas actuales.

5 Uno de los reclamos gestionados hacía referencia a un mismo proyecto, pero tenía una operación de BID y otra de BID Invest, el MICI utilizó una nomenclatura diferenciando la institución, pero con un mismo número, se trata del caso: MICI-BID-CO-2018-0133 y el MICI-CII-CO-2018-0133.

Recuadro 1

LA RECEPCIÓN DE RECLAMOS EN PERSPECTIVA: PONIENDO LOS NÚMEROS EN SU SITIO

Antes de comenzar el análisis, es importante ofrecer una perspectiva general de lo que los 118 reclamos procesados^a han representado para la institución, junto con las 77 operaciones que originaron dichas quejas. Esto nos permitirá evaluar adecuadamente el trabajo del Mecanismo dentro de la organización. Por ejemplo, ¿se reciben muchas solicitudes en relación con el número de aprobaciones? ¿Cuál es la posibilidad de que un proyecto reciba un reclamo? Examinémoslo.

El primer dato destacado al analizar la información es la reducida proporción de proyectos del Grupo que han sido objeto de reclamos ante el Mecanismo. Tomemos como ejemplo solamente al BID, que es la institución que concentra la mayor cantidad de solicitudes recibidas. Entre 2014 y 2022, se aprobaron alrededor de 1.370 operaciones^b, mientras que solo 77 de ellas generaron al menos un reclamo ante el MICI. En términos proporcionales,

esto representa tan solo el 5% de la cartera total aprobada.

Además, si se comparan todas las operaciones aprobadas por año con el número de aquellas que recibieron reclamos ante MICI, en promedio, desde el año 2000^c a la fecha, solo el 1,3%^c de las operaciones aprobadas terminó con al menos un reclamo recibido ante el Mecanismo.

Es importante señalar que, aunque la proporción entre operaciones aprobadas y aquellas que generan reclamos ante el MICI sea baja a nivel general, esto no resta valor a la importancia ni a la gravedad de una queja, ni tampoco invalida las temáticas tratadas. Independientemente del número de reclamos, el Mecanismo, al igual que cualquier oficina de rendición de cuentas, debe atender todas las solicitudes con la misma seriedad y profesionalismo.

^a Este documento analiza, únicamente, la muestra de solicitudes que han sido tramitadas con las actuales políticas del MICI, es decir, aquellas tramitadas desde el 17 de diciembre de 2014 hasta el 31 de diciembre de 2022.

^b La información pública sobre proyectos aprobados para 2022 al momento de la realización de esta publicación solo reflejaba aprobaciones hasta el mes de agosto de dicho año.

^c Se consideró data pública de proyectos aprobados entre 2000-y 2022. El año 2000 es el año en el que se aprobó el proyecto más antiguo del cual MICI recibió un reclamo desde la entrada en vigor de las actuales Políticas.

Qué incluye esta nota

El documento se estructura en cuatro capítulos. El primero proporciona una visión general del marco procesal, el entendimiento de la gestión inicial y los principios operativos que rigen el Registro y Elegibilidad de un reclamo. El segundo capítulo realiza un análisis detallado del proceso de Registro, desde el momento de la recepción de una nueva solicitud hasta la decisión de registro o no. El tercer capítulo examina la etapa de Elegibilidad, que abarca desde los reclamos registrados hasta la determinación de su elegibilidad para cualquiera de las fases del Proceso MICI. Por último, el cuarto capítulo presenta reflexiones de diversas perspectivas sobre el contenido presentado en el documento.

Recuadro 2

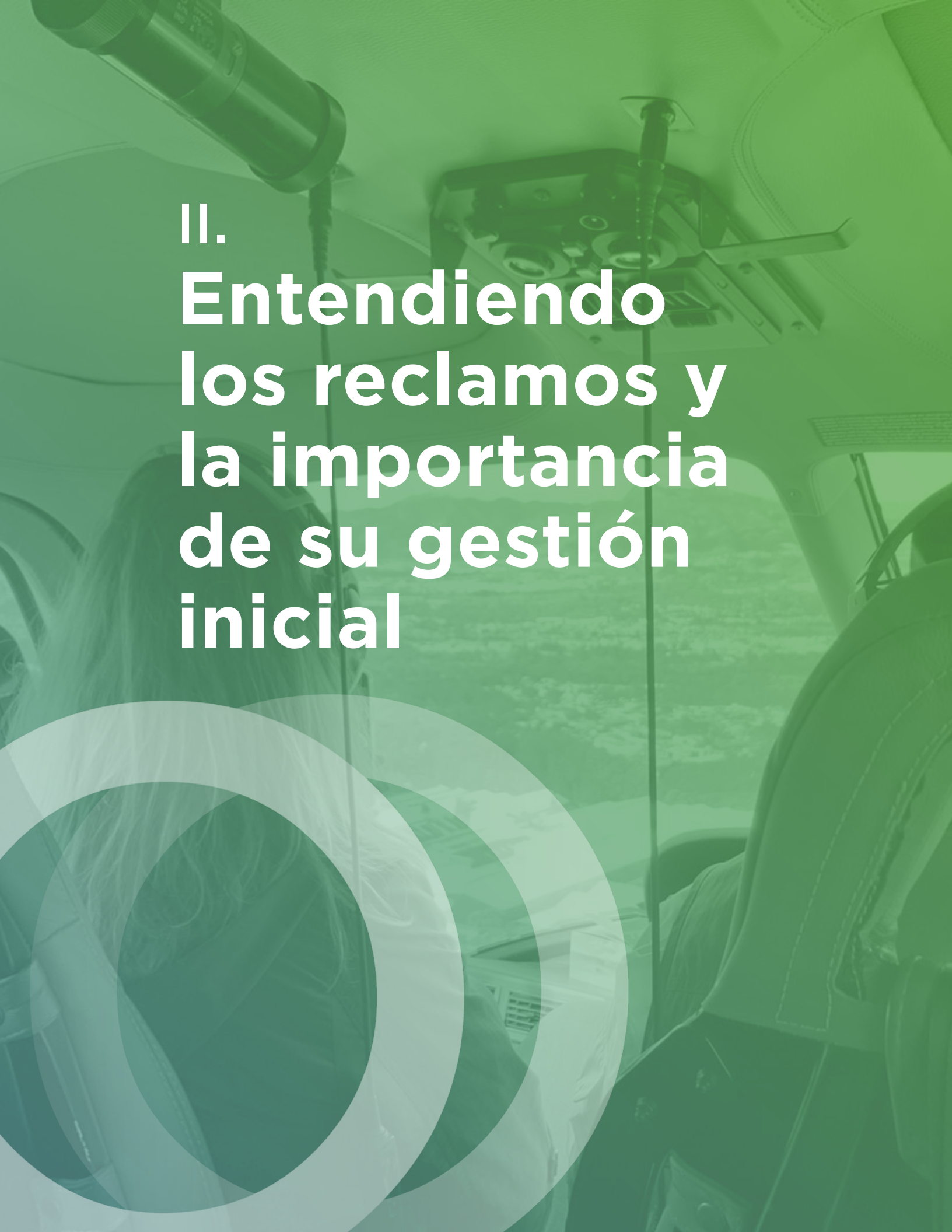
PORTAL DE DATOS ABIERTOS: MÁS INFORMACIÓN, MÁS TRANSPARENCIA

En 2022, el MICI lanzó un nuevo portal de datos abiertos (Open Data) con toda la información histórica de los casos presentados ante el Mecanismo desde su creación en 2010. El nuevo repositorio de datos facilita investigaciones y análisis sobre los reclamos recibidos, los daños alegados, la tipología de los reclamos y las etapas de gestión del MICI, entre otros. El formato Open Data permite explorar los datos históricos aplicando búsquedas, filtrados y visualizaciones, y permite

descargar la información para su análisis mediante programas estadísticos y hojas de cálculo.

Con esta nueva iniciativa, el MICI quiere facilitar a cualquier parte interesada la información sobre los casos gestionados y contribuir a una mayor transparencia del Mecanismo. De esa forma se convierte en el primer mecanismo de rendición de cuentas que abraza el estándar de datos abiertos.

<https://mici.iadb.org/es/cases/opendata>



II. Entendiendo los reclamos y la importancia de su gestión inicial

Radiografía de un reclamo

El contenido

Siguiendo la definición formal establecida en las políticas MICI⁶, para que una solicitud o reclamo sea considerada como tal deben converger en ella tres componentes: i) una serie de **alegatos de daño** que indiquen un posible incumplimiento de las salvaguardas ambientales y sociales del Grupo BID (Políticas Operativas, Normas de Desempeño, Marcos o Estándares); ii) la existencia de **una o varias operaciones financiadas por el Grupo BID** que estén sujetas a dichas salvaguardas; y iii) **un grupo de personas (dos o más)** que consideren que pueda existir un daño ligado al potencial incumplimiento de estas políticas. Por lo tanto, estrictamente hablando, una solicitud o reclamo es una comunicación en la que convergen los tres elementos mencionados (Figura 1).

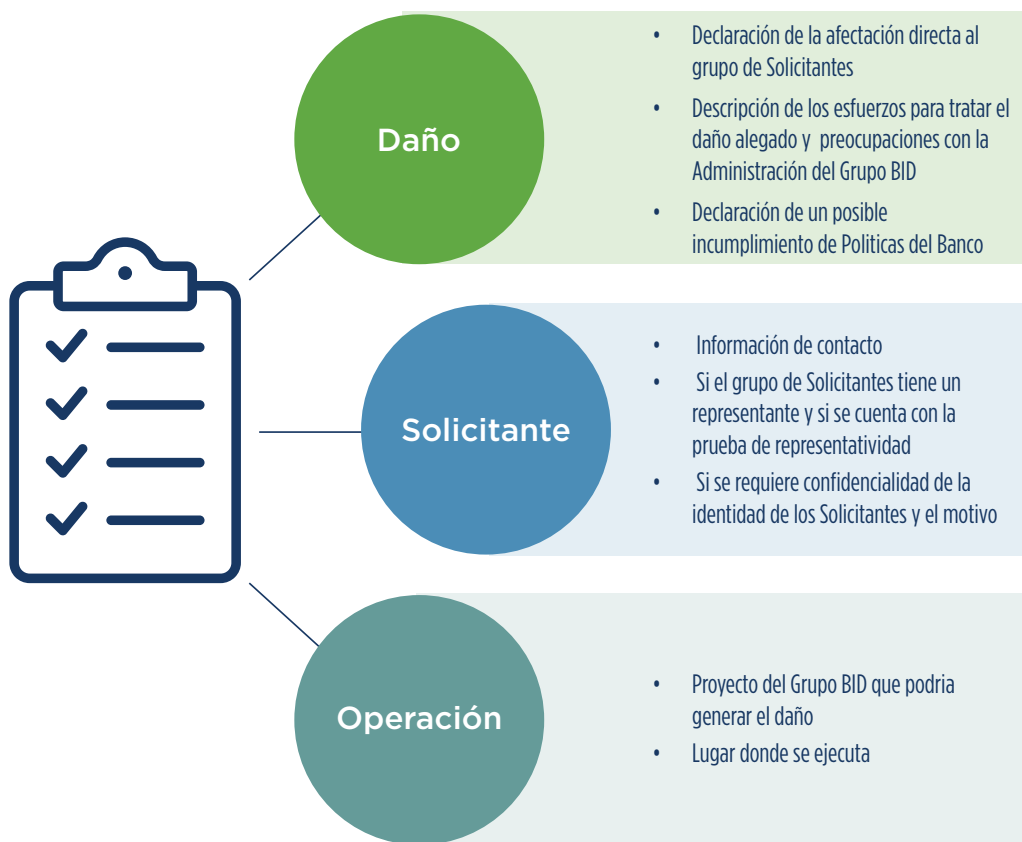
Figura 1. ¿Qué conforma una solicitud?



6 Ver Glosario del presente documento.

Dentro de cada uno de estos tres componentes es posible identificar información específica desagregada⁷, cuya identificación sistemática permite al MICI gestionar el reclamo, analizar su contenido de manera estandarizada y tipificar sus características. La Figura 2 detalla la información particular que debe analizarse en cada componente, de acuerdo con los requisitos de información que debe contener todo reclamo. De esta manera, se agrupa toda aquella información que trata sobre: i) cuál es el alegato de daño, cómo fue gestionado previamente y cómo se relaciona con las salvaguardas del Grupo; ii) quién presenta la queja y cómo llega al Mecanismo; y iii) la forma en que el Grupo está involucrado y afectado por el reclamo.

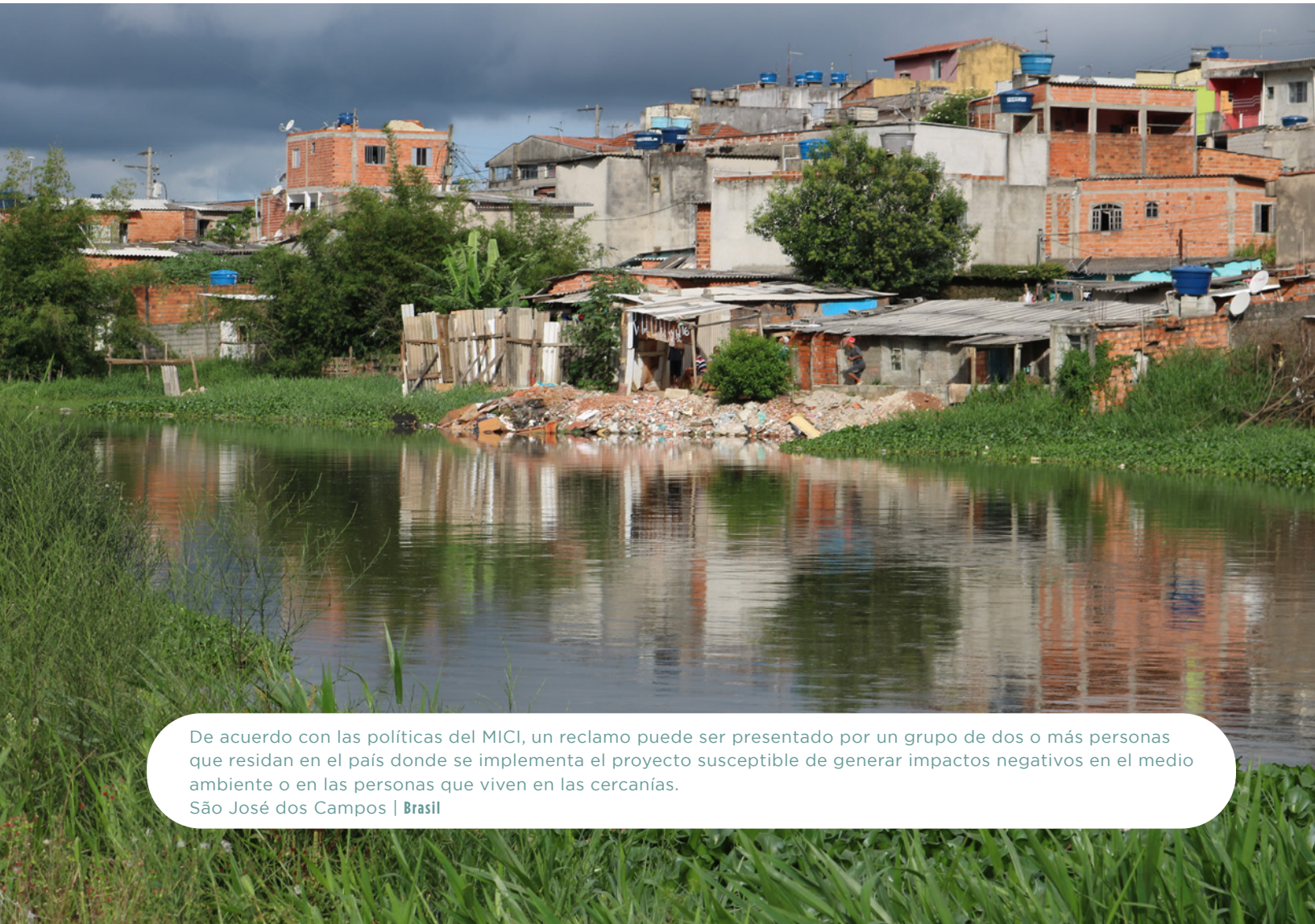
Figura 2. Información de una solicitud



Fuente: Políticas MICI- párrafo 14.

⁷ Párrafo 14 de las Políticas MICI-BID y MICI-CII.

El primer producto de MICI Reflexiones titulado *Análisis de la Cartera de Solicitudes 2010 - 2017* se centró en el estudio de los tres componentes de una Solicitud y en la clasificación general de sus características. Sin embargo, no profundizó en cómo se utiliza esta información ni en la importancia que tiene en los análisis iniciales realizados por el Mecanismo. El presente documento tiene como objetivo abordar precisamente este análisis y resaltar su relevancia.



De acuerdo con las políticas del MICI, un reclamo puede ser presentado por un grupo de dos o más personas que residan en el país donde se implementa el proyecto susceptible de generar impactos negativos en el medio ambiente o en las personas que viven en las cercanías.
São José dos Campos | Brasil

Quién y cómo

De acuerdo con las políticas del MICI, un reclamo puede ser presentado por un grupo de dos o más personas que residan en el país donde se implementa el proyecto susceptible de generar impactos negativos en el medio ambiente o en las personas que viven en las cercanías. Asimismo, se contempla la posibilidad de que este grupo de personas sea acompañado por algún representante⁸, ya sea residente o no en el país donde se ejecuta la operación, durante el proceso con el Mecanismo.

Aunque, como hemos visto, la presencia de los elementos ya mencionados es esencial para poder considerar a un reclamo como tal, en lo que se refiere a la forma, no existe un formato específico para su presentación. Solo se requiere que la comunicación esté dirigida al MICI y que llegue al personal del Mecanismo a través de correo electrónico, correo postal o fax. En cuanto a los idiomas, la solicitud podrá redactarse en cualquiera de las cuatro lenguas oficiales del Grupo BID (español, inglés, portugués y francés), aunque también pueden procesarse quejas en otros idiomas que se hablen en la región, como lenguas indígenas o dialectos.

Estas consideraciones iniciales tienen dos implicaciones directas para el funcionamiento del MICI:

- **Activación por demanda:** el MICI no tiene la facultad de activarse de oficio, lo que implica que la presentación de un reclamo es la única forma en la cual el Mecanismo puede atender las preocupaciones de los afectados. Incluso si el MICI tuviera conocimiento previo de posibles problemas que pudieran formar parte de un reclamo, su intervención solo es posible a través de la presentación formal de una solicitud.
- **El rol de las OSCs:** las Políticas MICI establecen que el reclamo debe estar directamente relacionado con el daño sufrido por un grupo de personas en una región delimitada (un país). Esta especificidad hace que el papel de las organizaciones sea principalmente el de representantes o asesores que acompañan a las comunidades, en lugar de ser reclamantes directos.

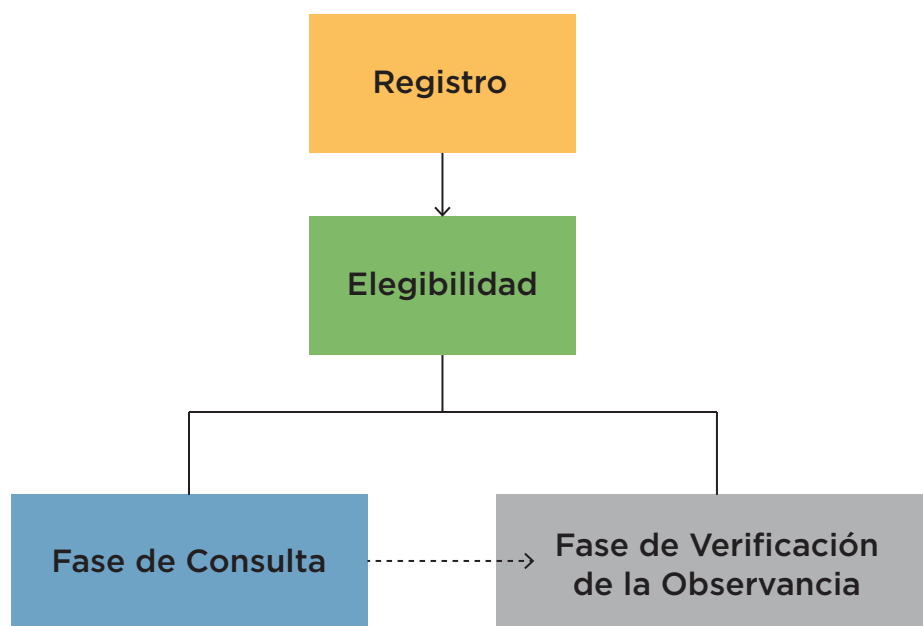
⁸ Las Políticas MICI dan la libertad para que cualquier individuo o grupo de individuos (miembros de la misma comunidad o vecinos, así como organizaciones de la sociedad civil) sean quienes funjan bajo esta figura y asesoren a los reclamantes.

La recepción de un reclamo

En el caso particular del MICI, el procesamiento de cada solicitud recibida sigue, en general, lo establecido en las Políticas MICI-BID (*MI-47-8*) y MICI-CII (*CII-MI-1-4*) y consta de cuatro hitos principales: i) Registro, ii) Determinación de Elegibilidad, iii) Fase de Consulta y iv) Fase de Verificación de la Observancia (Figura 3). En esta sección, explicaremos brevemente en qué consisten estos dos primeros hitos, que son el objeto de esta nota.

Es importante destacar que, tal y como indican ambas políticas, el MICI es la única oficina con la responsabilidad otorgada por los dos directorios ejecutivos para interpretar los criterios y disposiciones del proceso del Mecanismo.

Figura 3. Hitos procesales de una solicitud ante el MICI



Fuente: Políticas MICI

Registro

El objetivo del Registro es que el MICI pueda determinar de manera ágil si una solicitud recién recibida puede ser analizada o no. Esta etapa se lleva a cabo en favor de la eficiencia del proceso ya que, entre otras cosas, evita duplicidades y actuaciones innecesarias y permite un uso más eficiente de los recursos tanto para los Solicitantes como para el MICI. Aunque se analizará en detalle en el tercer capítulo de este documento, apuntaremos brevemente algunas de sus particularidades.

Durante los cinco días hábiles posteriores a la recepción de una solicitud, que es el tiempo máximo establecido por la Política del MICI, el Mecanismo:

- Comprueba que el reclamo contenga la información mínima suficiente para su procesamiento, es decir, que incluya los puntos descritos en la Figura 2.
- Averigua si ha habido interacciones previas con las administraciones del Grupo, ya que la Política del MICI requiere que los reclamantes hayan presentado sus preocupaciones a la Administración del Grupo BID y a los equipos responsables de los proyectos antes de recurrir al MICI⁹.
- Verifica la aplicación de alguna de las exclusiones que podrían impedir la intervención del Mecanismo¹⁰. Estas exclusiones principalmente establecen los ámbitos de competencia y temporalidad del MICI, y buscan evitar la repetición de reclamos ya presentados o la presentación de reclamos anónimos.

Si un reclamo no cuenta con la información suficiente para su procesamiento, la Política del MICI permite otorgar una ampliación de plazo de hasta 10 días hábiles para que los solicitantes completen la información requerida para su registro.

Al finalizar este periodo de cinco o diez días hábiles, el Mecanismo determina si el reclamo cuenta con todo lo necesario para avanzar a las etapas

⁹ El párrafo 14.G de la política del MICI solicita a los reclamantes que elaboren “una descripción de los esfuerzos hechos por los solicitantes para abordar los temas junto con la Administración, y los resultados de estos esfuerzos”.

¹⁰ El párrafo 19 de la Política del MICI se refiere a las exclusiones.

posteriores del proceso. Esta decisión se formaliza mediante el registro o no registro de una solicitud. En caso de registro, la solicitud avanza a la siguiente etapa del proceso; si no se registra, la solicitud se cierra y el MICI da por concluida la gestión del reclamo. Es importante destacar que el cierre de la gestión en el registro no impide la presentación de una nueva solicitud en un momento posterior.

La Determinación de Elegibilidad

Una vez que una solicitud ha sido registrada, se activa la Determinación de Elegibilidad¹¹. Esta etapa tiene como objetivo principal verificar los cinco criterios establecidos en las Políticas MICI que buscan definir los aspectos centrales del reclamo: información sobre la composición del grupo de solicitantes (quiénes lo conforman, cuántos son y dónde se encuentran) y, en caso de haber representación, que esta sea debidamente acreditada; el estado de avance o ejecución de la operación objeto del reclamo, y una descripción clara de los alegatos de daño, que deben estar dentro del ámbito de actuación y mandato del Mecanismo.

Para lograr el objetivo de esta etapa, el MICI necesita obtener un mayor conocimiento sobre la situación que enfrenta el grupo de personas que ha decidido activar al Mecanismo, así como el contexto local en el que se desenvuelven y su vida cotidiana. De esa forma, se identifica el potencial daño y cómo este se materializa o podría materializarse, así como su potencial vinculación con las acciones u omisiones e inacciones del Grupo. Paralelamente, el MICI busca comprender con mayor detalle lo que ocurre en la operación financiada por el Grupo BID, yendo más allá de la documentación existente, para conocer los desafíos a los que se enfrentan los equipos de proyecto, las agencias ejecutoras y los clientes en el terreno, así como las medidas que se han tomado para abordar estos desafíos.

La Etapa de Elegibilidad tiene una duración formal de hasta 42 días hábiles, divididos en dos periodos de 21 días hábiles cada uno. Durante el primer periodo, la Administración encargada del proyecto prepara un documento de respuesta (Respuesta de la Administración), que contiene su perspectiva

11 El proceso de Elegibilidad está definido en la Sección G de las Políticas MICI.

sobre los alegatos presentados por los solicitantes y las acciones realizadas para atenderlos; en el segundo periodo, el MICI prepara un Memorandum de Determinación de Elegibilidad en el que explica las razones para declarar elegible o no un reclamo. Si el reclamo es declarado elegible, la solicitud pasa a la Fase que hayan solicitado las personas reclamantes; si el reclamo es declarado no elegible, el MICI concluye su gestión.

Operativamente, las políticas MICI establecen que la directora del Mecanismo es la responsable de tomar la decisión sobre el Registro y la Determinación de Elegibilidad, basándose en los criterios establecidos en ambas políticas y en consulta con quienes coordinan las fases de Consulta y de Verificación de la Observancia. En la práctica, la dirección del MICI se apoya en un especialista, quien, junto a un equipo conformado por miembros de las fases, brinda atención cotidiana a los reclamantes y a la Administración del Grupo BID. Este equipo se encarga del análisis de la documentación, la generación de documentos relevantes y la coordinación operativa, lo que permite sistematizar la información y agilizar el proceso inicial de recepción y gestión del reclamo.

Es importante destacar que, independientemente del resultado del Registro y la Determinación de Elegibilidad, el inicio o no de un proceso con el Mecanismo no implica la suspensión del desembolso de fondos ni la salida del Grupo de la operación objeto del reclamo. Más aún: si un reclamo se registra y posteriormente se declara elegible, esto no constituye una declaración sobre el cumplimiento o incumplimiento del Grupo BID con sus salvaguardas ambientales o sociales (esto solo puede determinarse al finalizar una investigación dentro de la Fase de Verificación de la Observancia).

Principios del Registro y la Elegibilidad: humanizando el proceso

El MICI se rige por una serie de principios rectores, incluidos en sus políticas¹², que son los siguientes:

- ↳ Ser funcionalmente independiente de la Administración.
- ↳ Abordar las solicitudes de manera eficiente y eficaz.
- ↳ Actuar con objetividad, imparcialidad y transparencia.
- ↳ Evitar redundancias con otras oficinas independientes del Grupo BID.
- ↳ Reflejar los estándares profesionales y técnicos más elevados del Grupo BID.

Tomando estos principios rectores como guía, el Registro y la Determinación de Elegibilidad han adoptado una serie de pautas, que contribuyen a un mejor desempeño del Mecanismo. Estas etapas iniciales son fundamentales para establecer algunos preceptos clave, como la generación de confianza o el manejo de expectativas, que marcarán las etapas posteriores del proceso en caso de que este finalmente se inicie. La forma en la que se gestione el reclamo en estos primeros momentos y el contacto inicial con las partes es una declaración de principios que dice mucho de cómo una organización concibe la transparencia y la rendición de cuentas.

Dicho esto, ¿cuáles son esas buenas prácticas desarrolladas por el MICI que contribuyen a la mejora general de sus procesos y priorizan la humanización del reclamo desde el inicio de su gestión?

12 Párrafo 6 de las Políticas MICI-BID y MICI-CII.

Agilidad y personalización

Los procesos del Mecanismo buscan, ante todo, abordar las solicitudes de manera eficiente y eficaz. Para lograrlo, el MICI ha implementado prácticas internas que garantizan una respuesta de acuse de recibo en un plazo máximo de 24 horas después de recibir una solicitud.

Esta respuesta que intenta, además, ser personalizada, ofrece a los solicitantes y/o a sus representantes la posibilidad de agendar una reunión virtual/telefónica en los siguientes dos o tres días hábiles. Esta práctica se orienta a ofrecer la mayor certidumbre posible a los solicitantes, a humanizar el proceso y a reflejar el mayor profesionalismo posible ante una circunstancia que podría estar afectando directamente la vida de las personas. Las respuestas personalizadas suelen ser consideradas por los usuarios como una opción que da importancia a la situación planteada.

Por su parte, el Mecanismo intenta que, durante la Determinación de Elegibilidad, sus interacciones con las partes sean puntuales y definidas y se produzcan durante las primeras semanas inmediatamente después del Registro, evitando tomarse más tiempo del necesario para capturar la información que la gestión del reclamo.

Máxima apertura / Accesibilidad

El MICI debe ser una herramienta accesible para todos los residentes de la región desde el momento en que se recibe un reclamo. El proceso no impone barreras de entrada ni costos para quien decida activarlo. Asimismo, como ya se ha explicado, los formatos de recepción son flexibles, en los idiomas oficiales del Grupo (español, portugués, inglés y francés) y, en cualquier lengua originaria de las diversas comunidades de la región. Es importante destacar que no se requiere que los reclamantes estén representados por terceros, a menos que así lo deseen, y no es necesario que cuenten con representación legal u organización social particular.

Adaptabilidad

El MICI reconoce la diversidad de la región de América Latina y el Caribe al llevar a cabo la recepción de reclamos y la determinación de elegibilidad. Por tanto, se encuentra preparado para adaptar sus acciones y ajustarlas a la realidad que enfrentan las partes involucradas (solicitantes, equipos de proyecto del Grupo, agencias ejecutoras y clientes en terreno).

Cuando un reclamo llega al Mecanismo, algo que puede suceder cualquier día hábil del año¹³, el equipo del MICI debe contar con las herramientas necesarias para responder rápidamente, identificar temas urgentes o sensibles y comprender que las personas que activan el proceso pueden llegar con una carga emocional considerable. Además, se debe considerar que el conflicto puede haberse perpetuado en el tiempo¹⁴. También es importante tener en cuenta la falta de confianza, la frustración procesal por la falta de respuesta o resultados y, en muchas ocasiones, los contextos de alta peligrosidad para los defensores del medio ambiente y los derechos humanos en la región de América Latina y el Caribe.

Imparcialidad

El MICI se esfuerza por asegurar que todas las partes sean escuchadas por igual y que los argumentos presentados sean entendidos y respetados. Todos son atendidos de la misma manera y el Mecanismo evita emitir juicios de valor u opiniones sobre las validaciones de los alegatos de los reclamantes o sobre las acciones (u omisiones) realizadas por el Grupo BID y/o las agencias ejecutoras y clientes.

Por ejemplo, al establecer el primer contacto, se informa al grupo de reclamantes que el MICI establecerá una comunicación directa con la Administración correspondiente para tratar los temas presentados en los

¹³ Día hábil de acuerdo con el calendario de la sede del Grupo Banco Interamericano de Desarrollo en Washington D.C.

¹⁴ Elevar un reclamo ante el MICI puede llevar tiempo ya que supone saber de la existencia del financiamiento por parte del Grupo BID, conocer la existencia del Mecanismo y saber cómo activarlo, realizar esfuerzos para resolver las temáticas ambientales y sociales ya sea vía la agencia ejecutora o cliente en forma directa o bien vía esfuerzos directos con los equipos del Grupo BID.

reclamos. De manera similar, al establecer contacto con la Administración, el cliente o la agencia ejecutora, se les informa sobre las interacciones mantenidas con el grupo de reclamantes.

Generación de confianza, empatía y escucha activa

En consonancia con el concepto anterior, es importante reconocer que cada reclamo que llega al Mecanismo debe entenderse de una forma dual. Por un lado, se trata de un hecho que responde a una realidad única, con sus propios matices, incentivos y necesidades. Por otro lado, es un incidente social que se desarrolla dentro de un contexto local, nacional o regional, con aspectos históricos, culturales, económicos y políticos que impactan directamente la vida de las personas y del proyecto en sí.

Con estas premisas, el MICI debe familiarizarse con la situación y la realidad de la región, propiciando desde el principio un espacio de interacción, donde todas las partes puedan ser escuchadas abiertamente y sin prejuicios. Se deben crear espacios seguros que permitan a las partes explicar su situación y los desafíos que han enfrentado, así como las particularidades de su caso.

La manera efectiva de crear y mantener la confianza, además de generar un espacio de escucha activa donde los mensajes sean entendidos e interiorizados y que permita generar empatía con todas las partes, es manteniendo la imparcialidad a lo largo del proceso. El MICI no actúa como defensor de las comunidades, los equipos de proyecto ni los clientes.

Predictibilidad y manejo de expectativas

A lo largo de la sección, se ha reiterado que el proceso MICI está clara y minuciosamente definido en sus dos políticas, con plazos e hitos secuenciales, y busca siempre ser claro y reducir los tiempos de gestión. Sin embargo, como sucede en cualquier proceso, puede resultar confuso para las partes, especialmente si es su primera interacción con el MICI, y sus procedimientos administrativos pueden generar frustración en ocasiones.

Asimismo, la entrada del MICI en un conflicto existente con preocupaciones activas y de impacto directo, puede generar expectativas sobre la forma y resultados que pueden esperarse del proceso MICI. Si esta situación no se maneja cuidadosamente desde el inicio, tendrá un impacto negativo en el trabajo del MICI en términos de resolución de disputas o de investigación independiente. Esto puede generar frustración, desgaste emocional y aumentar el potencial de escalada del conflicto, así como la percepción de una inminente materialización del daño alegado.

Por todas estas razones, uno de los principales objetivos de estas etapas iniciales es estandarizar lo que cada una de las partes puede esperar del proceso, sus resultados, tipo de interacciones futuras y el tiempo promedio de gestión. Así, ya en la primera interacción con las partes, el equipo MICI busca dejar claro lo que el Mecanismo hace y puede hacer. Pero, sobre todo, es importante que quede muy claro lo que este no puede hacer. Se deben explicitar los límites de su competencia y los resultados que pueden obtenerse. Además, es importante explicar a los solicitantes las oportunidades y limitaciones del proceso MICI, que esta es una de las diferentes opciones que tienen para atender sus preocupaciones y que existen otras vías de resolución, locales o internacionales a las que pueden acudir.

Acción sin daño

Como hemos mencionado anteriormente, al ser el MICI una instancia de último recurso dentro del sistema de rendición de cuentas del Grupo BID, su intervención suele ocurrir en una etapa en la que el conflicto ya está avanzado. Hay interacciones previas fallidas, cargas emocionales elevadas, apatía y desilusión en las instituciones y fatiga procesal, con poca energía para buscar resultados diferentes a los ya obtenidos.

En consecuencia, la interacción del Mecanismo busca, como mínimo indispensable, no escalar la confrontación, ni complicar ni dilatar los procesos. Se busca evitar que las preocupaciones se exacerben y puedan generar un impacto negativo en las fases posteriores: ya sea evitando que los puntos de encuentro entre las partes se distancien y dificulten un proceso de resolución de disputas o que se generen nuevas temáticas o preocupaciones a ser potencialmente investigadas.

Transparencia

La gestión realizada por el MICI para cada solicitud recibida y todas las decisiones tomadas se registran en fichas de caso que se incluyen en el *Registro Público virtual*¹⁵, donde también se albergan los documentos públicos relacionados con dicha gestión. Esto permite que todas las partes y terceros involucrados tengan acceso a la información cuando así lo requieran.

Manejo de expectativas

Vinculado al principio anterior, el MICI busca desde el inicio ser sumamente claro sobre su labor y sobre los potenciales resultados que se pueden obtener en el proceso. Desde las primeras interacciones con las partes, se busca establecer expectativas claras en cuanto a lo que el MICI puede realizar.

Así, por ejemplo, con los reclamantes, desde el primer contacto se les informa de que el MICI no es un proceso judicial ni reemplaza a los sistemas de justicia locales. Del mismo modo, si su intención es detener el proyecto o los desembolsos, el MICI no tiene atribuciones para llevar a cabo esa acción.

De forma paralela, tanto con la Administración como con la agencia ejecutora correspondiente, el MICI es directo al explicar su alcance, objetivo y el mandato que le fue otorgado por los Directorios Ejecutivos. Se hace énfasis en separar los roles distintos que cada uno tiene en el proceso MICI.

Finalmente, independientemente del resultado del proceso, el MICI informa por escrito sobre las acciones realizadas en su gestión y las razones que fundamentan las decisiones de acuerdo a las Políticas MICI. Además, siempre está disponible para tener interacciones directas y explicar su análisis a las partes involucradas.

¹⁵ Actualmente el MICI cuenta con un Registro Público para el BID y uno para BID Invest. Ambos se alojan en el sitio web mici.iadb.org y están disponibles en los cuatro idiomas oficiales del Grupo BID.

Confidencialidad en la atención a represalias

En el proceso de Registro y Determinación de Elegibilidad, el MICI realiza un análisis inicial de los riesgos potenciales de represalias¹⁶, siguiendo el procedimiento establecido en las Directrices para Atender el Riesgo de Represalias en la Gestión de Solicitudes por parte de MICI.

Así, durante las primeras interacciones con el grupo de solicitantes, el equipo del MICI lleva a cabo un análisis exhaustivo para identificar posibles riesgos¹⁷ y ofrece la opción de gestionar los reclamos de manera confidencial.



La optimización y la eficiencia de recursos son principios fundamentales en estas etapas iniciales del MICI, ya que contribuyen a no prolongar innecesariamente el conflicto y a generar claridad y confianza en la atención a los reclamantes.

En la imagen, reunión con comunidades sobre el 'Proyecto Hidreléctrico Reventazón' | Costa Rica

16 La definición de represalias queda establecida en el documento de Directrices para Atender el Riesgo de Represalias en la Gestión de Solicitudes (Introducción. Sección D. Definición de Represalias).

17 Ver documento del MICI "Directrices para atender el riesgo de represalias en la gestión de solicitudes".

Eficiencia de recursos

La optimización y la eficiencia de recursos son principios fundamentales en estas etapas iniciales del MICI, ya que contribuyen a no prolongar innecesariamente el conflicto y a generar claridad y confianza en la atención a los reclamantes.

En ese sentido, a continuación, se presentan algunos ejemplos de cómo el MICI ha buscado activamente operar bajo la premisa de la máxima de optimización de recursos (tanto financieros como humanos) durante estas etapas:

- ↳ Exhibir claridad procesal con respecto a hitos y tiempos desde la recepción de la solicitud en todas las comunicaciones (verbales y escritas, así como formales e informales).
- ↳ Flexibilidad para acortar los plazos procesales cuando las circunstancias del reclamo lo ameriten, evitando una burocratización excesiva de los procesos.
- ↳ Generación de respuestas rápidas en todos los casos, incluso aquellos en los que está claro que el proceso MICI no puede activarse.
- ↳ Definición clara de las tareas y responsabilidades del personal asignado.
- ↳ Flujo de información fluido sobre el reclamo entre todo el personal del MICI.
- ↳ Identificación clara de todos los recursos utilizados en cada reclamo.
- ↳ Enfoque de un proceso basado en equipo y que no dependa de un solo individuo.
- ↳ Utilización de medios digitales de costo cero para el contacto constante con las partes.

Recuadro 3

EL REGISTRO Y LA ELEGIBILIDAD EN LAS POLÍTICAS DEL MICI: UNA EVOLUCIÓN POSITIVA

A lo largo de la historia del Mecanismo, la gestión inicial de los reclamos ha experimentado mejoras significativas que han permitido garantizar agilidad, consistencia, predictibilidad, eficiencia y transparencia en el proceso. Estos avances han surgido como respuesta a la identificación de áreas de mejora que explicaremos a continuación.

Así, por ejemplo, en la antigua Política MICI de 2010, el Registro era simplemente un hito administrativo que acusaba recibo de la llegada de una nueva solicitud. Sin embargo, actualmente, el Mecanismo ha ampliado su enfoque al establecer un contacto inicial con los reclamantes para conocer la situación, analizar las operaciones objeto del reclamo y determinar rápidamente la aplicación de exclusiones. Estas acciones garantizan que solo aquellos reclamos que están dentro de sus competencias avancen a la etapa de Determinación de Elegibilidad.

Además, en la Política de 2010, se realizaban dos procesos de Elegibilidad, una para cada fase, a pesar de que los criterios de revisión eran prácticamente los mismos. En consecuencia, si un reclamo incurría en alguna de las excepciones contempladas en la Política del MICI, pasaba a la etapa de Elegibilidad porque el Registro no determinaba la aplicación de dichas exclusiones. Y como

la Elegibilidad se ejecutaba por duplicado, este reclamo debía transitar por dos elegibilidades antes de poder concluir su gestión. Además, dependiendo de qué fase analizara el reclamo, podían generarse resultados contradictorios para determinar la activación del MICI. El proceso actual de Elegibilidad, en cambio, permite que ambos coordinadores de fase participen de manera coordinada en una única etapa, asegurando un entendimiento compartido de la situación en cada reclamo y garantizando que solo aquellos casos que realmente deben ser elegibles lo sean.

Las innovaciones procesales implementadas en las políticas vigentes, tanto para el Registro como para la Determinación de Elegibilidad, han logrado superar las dificultades enfrentadas previamente por el Mecanismo. También han permitido que estas etapas iniciales evolucionen de un enfoque meramente administrativo a uno más analítico, adaptativo y humano que, desde el primer momento del proceso, prioriza las relaciones interpersonales, mejora el manejo de expectativas, optimiza el uso del tiempo y los recursos y garantiza un flujo de información más transparente.

III. Registro: el primer paso



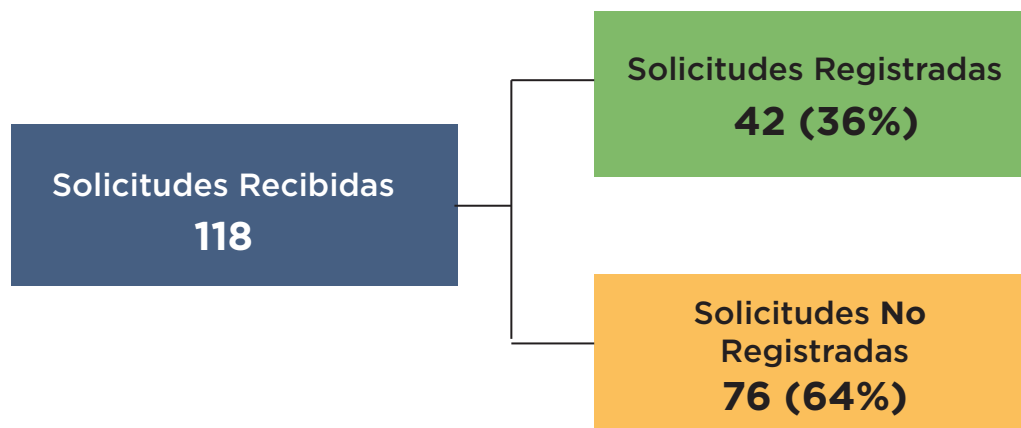
Este primer análisis, realizado para todos los reclamos recibidos por el MICI, permite separar rápidamente y desde el primer momento aquellas solicitudes que se encuentran dentro de su ámbito de competencia y que cuentan con toda la información necesaria.

Como se ha mencionado en el Capítulo II, el objetivo de la etapa de Registro es que el MICI determine si un reclamo cumple con las condiciones básicas establecidas en la Política (información, interacción previa con la Administración del Grupo y no concurrencia de exclusiones), expeditando así su camino hacia las siguientes etapas del proceso.

Este primer análisis, realizado para todos los reclamos recibidos por el MICI, permite separar rápidamente y desde el primer momento aquellas solicitudes que se encuentran dentro de su ámbito de competencia y que cuentan con toda la información necesaria.

Esta etapa inicial tiene dos resultados posibles: que el reclamo sea registrado y avance en el proceso hacia la Determinación de Elegibilidad o que no sea registrado y concluya su gestión. La Figura 4 muestra los datos de procesamiento de solicitudes recibidas¹⁸ desde la aprobación de la nueva Política MICI en 2014, así como el porcentaje de reclamos registrados y no registrados.

Figura 4. Procesamiento de solicitudes recibidas



Fuente: Base de datos MICI- Disponible en portal de datos abiertos (Open Data)

¹⁸ Se excluyen del análisis dos solicitudes que no trataban de operaciones financiadas por el Grupo BID.

Los porcentajes reflejados en la figura permiten analizar dos aspectos: la información que proviene de las solicitudes que avanzaron en el proceso y la de aquellas que no fueron registradas.

En lo que se refiere a las solicitudes registradas, su análisis es más pertinente en la etapa de Determinación de Elegibilidad y se presentará, por tanto, en el siguiente capítulo. Sin embargo, como se observa en la Figura 4, no todos los reclamos que llegan al MICI son aceptados, siendo el porcentaje de reclamos no registrados casi el doble que los registrados.

Por esta razón, resulta importante analizar detalladamente este grupo de solicitudes no registradas, con el fin de comprender, por ejemplo, cuáles son los motivos más frecuentes del no registro, identificar tendencias y explicaciones, reflexionar sobre posibles barreras que dificulten el acceso al MICI y, en caso de existir, abordarlas para que las comunidades que necesiten activar el Mecanismo puedan hacerlo de manera eficiente y expedita. Además, la gestión de la confidencialidad de los solicitantes, ligada al temor a represalias, cuando así se solicita, también es una parte importante de la etapa de Registro. Estos temas se abordarán en las siguientes secciones.

Los Reclamos no registrados

La recopilación de evidencia durante el periodo de 2014 a 2022 ha permitido al MICI identificar seis motivos por los cuales los reclamos no son registrados (Tabla 1). Del total de 76 reclamos que no consiguieron avanzar en el proceso, los dos motivos principales son: i) solicitudes claramente relacionadas con alguna de las exclusiones previstas en la Política (53%) y ii) reclamos que no contaban con la información necesaria para su procesamiento (39%) (Figura 5).

Figura 5. Motivos de no registro de solicitudes

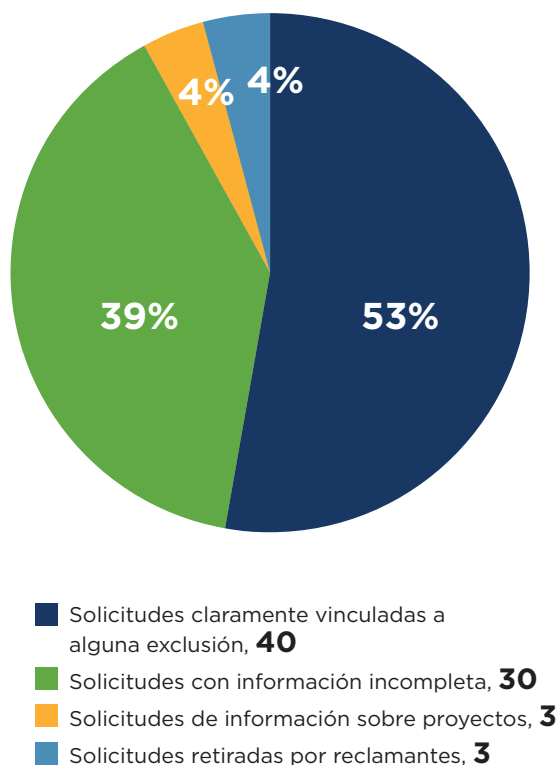


Tabla 1. Motivos de no registro

- Solicitudes claramente vinculadas a alguna exclusión. Reclamos a los que aplica claramente una de las exclusiones previstas en el párrafo 19 de las Políticas MICI.
- Solicitudes con información incompleta. Reclamos que carecen de informaciones mínimas necesarias para proseguir con su registro.
- Solicitudes de información únicamente. Reclamos que únicamente solicitaban información sobre algún proyecto del Grupo BID.
- Solicitudes retiradas por los Solicitantes. Reclamos en los que los solicitantes decidieron retirar el reclamo, voluntariamente, por así convenir a sus intereses.

Fuente: Base de Datos MICI- Disponible en portal de datos abiertos (Open Data)

La evidencia demuestra que no todos los reclamos que llegan al MICI son automáticamente aceptados y que la agilidad para identificar lo que no cumple con los requisitos del Mecanismo permite gestionar las expectativas de manera efectiva y evitar, en la medida de lo posible, la burocratización innecesaria de un conflicto que podría exacerbar la situación que enfrentan los reclamantes.

Es importante destacar que el hecho de que una solicitud no sea registrada por el MICI no quita importancia a los alegatos presentados ni pone en duda su veracidad. Tampoco debe interpretarse como un juicio de valor sobre la situación que origina el reclamo ni sobre quien lo presenta.

A continuación, nos centraremos en los dos motivos principales por los cuales un reclamo no es registrado: las exclusiones y la falta de información.

Solicitudes vinculadas a alguna de las exclusiones de las Políticas MICI

Las Políticas del MICI han determinado una serie de exclusiones que delimitan la aplicabilidad del Mecanismo y que, como veremos, han sido establecidas para permitir al MICI cumplir su mandato.

Así, las políticas contemplan cinco tipos de exclusiones diferentes, independientes entre sí (Tabla 2), cada una con un propósito diferenciado (Tabla 3), y que operan bajo la premisa de permitir una gestión ágil y predecible por parte del MICI. Operativamente, todas las exclusiones son revisadas durante la etapa de Registro en los primeros días posteriores a la recepción del reclamo.



Misión de elegibilidad sobre el reclamo "Programa de Infraestructura Productiva" | Haití

Tabla 2. Definición de las exclusiones

- ↘ Exclusión 19 literal (a). Consideraciones que se refieren a temas de ética o fraude, acciones específicas de empleados del Banco, asuntos no operativos como administración o finanzas internas, denuncias de prácticas de corrupción y decisiones o procesos de adquisiciones o contrataciones.
- ↘ Exclusión 19 literal (b). Solicitudes anónimas o que carezcan claramente de fundamento.
- ↘ Exclusión 19 literal (c). Temas o asuntos específicos que ya hayan sido revisados por el MICI a menos que existan nuevas pruebas o circunstancias que no hayan estado presentes cuando se formuló la solicitud inicial.
- ↘ Exclusión 19 literal (e). Solicitudes relativas a operaciones que no han sido aún aprobadas.
- ↘ Exclusión 19 literal (f). Solicitudes que se presenten más de 24 meses después del último desembolso de la correspondiente operación de financiamiento.

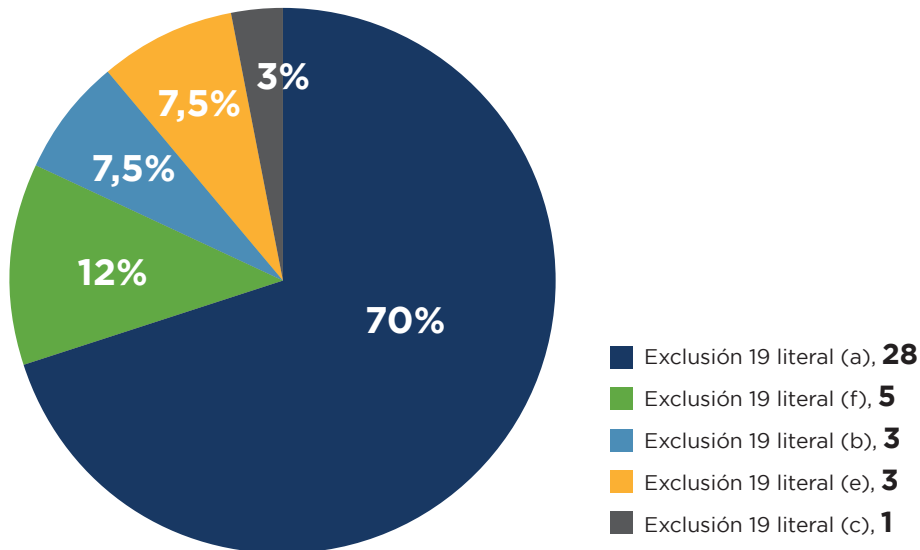
Tabla 3. Propósito de las exclusiones

- ↘ Exclusión 19 literal (a). Establecer una separación de temáticas y evitar la duplicidad de esfuerzos donde exista ya una oficina dentro del Grupo BID que se especialice en la materia.
- ↘ Exclusión 19 literal (b). Poder ligar directa y específicamente los alegatos de daño del reclamo a un grupo de personas.
- ↘ Exclusión 19 literal (c). Evitar que el MICI tenga que replicar procesos idénticos que lleven a una utilización ineficiente de recursos.
- ↘ Exclusión 19 literal (e). Asegurar que el proceso MICI se lleve a cabo sobre la última versión de la operación aprobada por los Directores Ejecutivos, puesto que las operaciones pueden sufrir modificaciones antes de su aprobación.
- ↘ Exclusión 19 literal (f). Asegurar que el proceso MICI aplique a operaciones donde el Grupo aún pueda tener cierto grado de injerencia y/o evitar que el Mecanismo revise operaciones que hayan concluido mucho tiempo atrás.

*La exclusión 19 literal (d), que quedó sin efecto en julio de 2021, se analiza en el Capítulo dedicado a la Elegibilidad y en ningún caso determinó la decisión de Registro o no de una solicitud.

Al analizar los datos en la Figura 6, se observa que de las 40 solicitudes que no fueron registradas al aplicar alguna de las exclusiones previstas en las Políticas MICI, el 70% concluyeron su gestión al aplicarles la exclusión 19 literal (a). Esta exclusión se refiere a solicitudes con temas que se encuentran fuera del mandato del MICI y que corresponden a otras oficinas del Banco. En segundo lugar, a mucha distancia de ese 70% se encuentran, con un 12%, aquellas que fueron presentadas después de 24 meses del último desembolso de la operación principal objeto del reclamo.

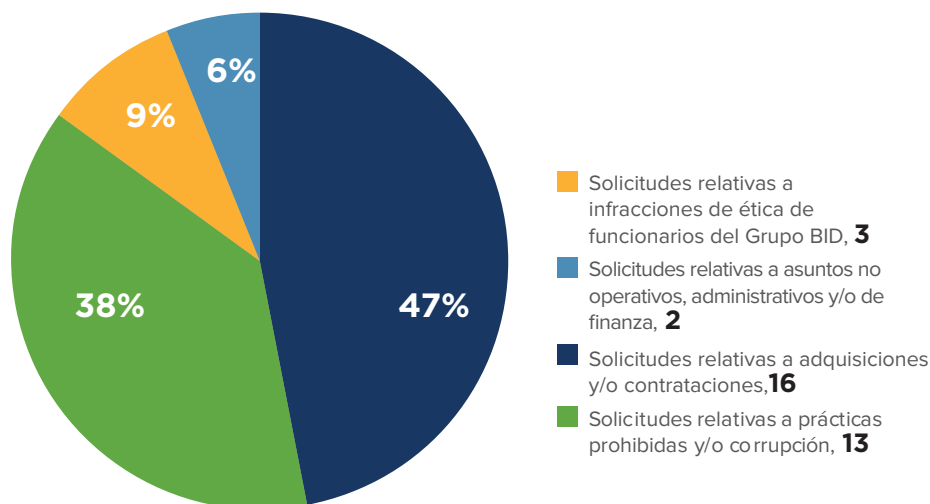
Figura 6. Solicitudes no registradas por tipo de exclusión



Fuente: Base de Datos MICI- Disponible en portal de datos abiertos (Open Data)

Si centramos el análisis específicamente en la aplicabilidad de la exclusión 19 literal (a), puede observarse que la mayoría de los reclamos presentados (47%) se refieren a alegatos relacionados con los resultados de los procesos de adquisiciones. Además, las solicitudes que abordan temas de corrupción o prácticas prohibidas ocupan el segundo lugar, representando aproximadamente el 38% (Figura 7).

Figura 7. Temáticas fuera del ámbito del MICI



Fuente: Base de Datos MICI- Disponible en portal de datos abiertos (Open Data)

De esta información se derivan dos reflexiones importantes sobre la gestión de solicitudes:

- ↳ **Confusión sobre el mandato y función del MICI y otras oficinas del Grupo.** El hecho de que gran parte de los reclamos no registrados traten temáticas que conciernen a otras oficinas del Grupo BID sugiere que algunos usuarios podrían tener cierta confusión sobre el mandato y función del MICI, y **cómo** el Grupo BID presenta y difunde información sobre las demás oficinas.
- ↳ **Difusión en el momento oportuno.** Por otro lado, el hecho de que algunos reclamos no puedan ser parte de un proceso debido a que han transcurrido más de 24 meses del último desembolso destaca la importancia de dar a conocer el Mecanismo de manera oportuna durante el ciclo de vida de una operación.

Respecto al primer punto, para facilitar a los reclamantes el proceso en estos casos, cuando el MICI recibe solicitudes fuera de su **ámbito**, ha establecido un proceso de remisión de la información a las oficinas correspondientes. En ese sentido, se informa a los reclamantes de que los temas y alegatos tratados no pueden ser atendidos por el MICI, se proporciona la información de la oficina o departamento específico encargados de dichos temas dentro del Grupo y se solicita autorización para compartir la información recibida con esa unidad.

De manera paralela, el MICI informa a las unidades correspondientes sobre la recepción del reclamo y, si se cuenta con autorización de los solicitantes, se envía la información completa.

Según lo establecido en las Políticas del MICI, todas estas acciones se realizan en los primeros cinco días hábiles posteriores a la recepción del reclamo, por lo que es crucial que la persona a cargo de esta actividad tenga una comprensión clara de las áreas a las que remitir a los reclamantes y las atribuciones de cada una de ellas.

Ahora bien, sería más rápido, directo y fácil si el portal web del Grupo BID tuviera un espacio **único** que presente todas las opciones de reclamación disponibles dentro del Grupo. A la fecha de publicación de este análisis, el Grupo BID, incluido el MICI, ha iniciado acciones para implementar esta opción con el objetivo de aumentar la transparencia, la efectividad y la rendición de cuentas.

En referencia al segundo aspecto que concierne a la temporalidad, la evidencia recopilada por el MICI destaca la importancia de llevar a cabo actividades de difusión sobre la labor del Mecanismo, su mandato y sus procesos. Es fundamental reconocer la frustración de un potencial reclamante cuando, posiblemente por desconocer el MICI, presenta un reclamo sobre temas que el Mecanismo sí aborda, pero que es rechazado debido al plazo de ejecución de la operación objeto de sus preocupaciones.

Esto también resalta la necesidad de que el Grupo BID informe de manera oportuna sobre las operaciones en las que está involucrado y que se llevan a cabo en la región. Además, los equipos, la documentación del proyecto y los ejecutores de los proyectos deben informar sobre la existencia de un sistema de rendición de cuentas en temáticas ambientales y sociales, tal y como lo establece el nuevo marco de políticas ambientales y sociales para BID¹⁹ y el marco de sostenibilidad de BID Invest²⁰. En esa misma línea, la divulgación sobre el MICI y su proceso no es solo responsabilidad del Mecanismo²¹, sino que debe considerarse una responsabilidad institucional que involucra a todo el Grupo.

19 Párrafo 7.3 del Marco de Política Ambiental y Social del BID.

20 Párrafos 19 y 61 de la Política de Sostenibilidad Ambiental y Social de BID Invest.

21 Párrafo 60 de la Política MICI-BID y MICI-CII.

Recuadro 4

LA PRÁCTICA MICI SOBRE EL REGISTRO- ANÁLISIS DE APLICABILIDAD DE LAS EXCLUSIONES

Como hemos visto, la práctica del MICI en relación al registro implica un análisis de aplicabilidad de las exclusiones establecidas en la Política. Sin embargo, el lapso de cinco días hábiles contemplados para el Registro puede resultar insuficiente en algunos casos para realizar un análisis profundo de la aplicabilidad de algunas exclusiones. La Política señala que la decisión de no registro solo debe darse cuando todas las temáticas de la Solicitud están claramente vinculadas a una exclusión, sin perjuicio de que el análisis profundo de la Solicitud respecto a los criterios de activación del proceso MICI se realice durante la Determinación de Elegibilidad.

El ejercicio de determinar si un reclamo se registra o no es útil, ya que permite redirigir de manera oportuna y clara, en un plazo máximo de cinco días hábiles, aquellas comunicaciones que están claramente fuera del ámbito de competencia del MICI. A continuación, se presentan las consideraciones que el MICI tiene en cuenta al tomar su decisión respecto a la aplicabilidad de las exclusiones:

↘ Cuando las temáticas planteadas están relacionadas íntegramente con el mandato de otras oficinas del Banco. El MICI recibe numerosas comunicaciones vinculadas con temas

de corrupción, ética, administración y licitación, que corresponden al ámbito de competencia de otras oficinas.

↘ Cuando la solicitud se relaciona claramente con una sola operación que aún no ha sido aprobada o han transcurrido más de 24 meses desde el último desembolso de esta.

↘ Cuando la solicitud es anónima.

Si una solicitud no se enmarca en ninguno de los casos mencionados anteriormente, será registrada y se analizará en detalle durante la etapa de Elegibilidad para determinar si aplica alguna de las exclusiones y si cumple con los demás criterios para activar el proceso MICI.

El Registro es un acto que busca eficiencia procesal evitando que los Solicitantes incurran en costos de tiempo esperando una decisión que podría resultar en no elegibilidad, en particular cuando las temáticas se vinculan al mandato de otras oficinas como la Oficina de Integridad Institucional, Ética y Adquisiciones.

Es importante destacar que el Registro no reemplaza el análisis de elegibilidad, el cual requiere revisar diversos elementos que no pueden ser evaluados en este periodo inicial de cinco días hábiles.

Información faltante en un Reclamo

Además de la aplicabilidad de exclusiones, una proporción significativa de reclamos no consigue avanzar en el proceso del MICI debido a la falta de información necesaria. **¿Cuál es esta información?** Como se mencionó en el capítulo inicial, el análisis de cada reclamo considera ocho puntos o requerimientos, que se detallan a continuación:

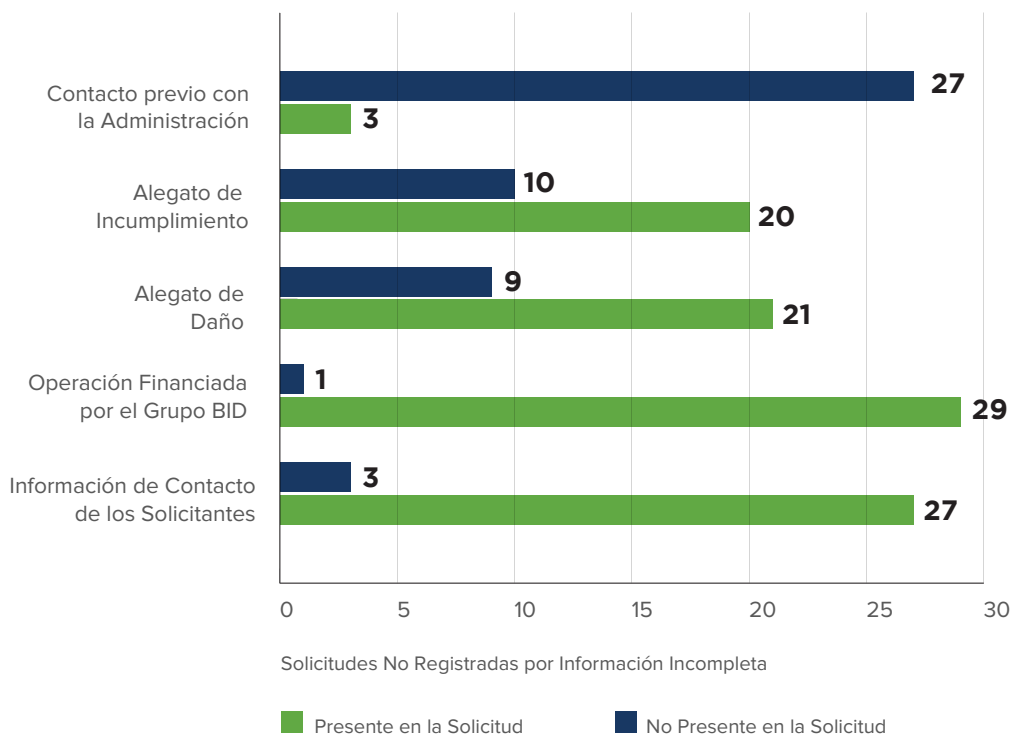
1. Información de contacto del grupo de solicitantes.
2. Declaración sobre la existencia de un representante y prueba de representatividad.
3. Indicación de si se requiere confidencialidad en la identidad de los solicitantes y el motivo.
4. Mención del proyecto del Grupo BID que podría generar el daño.
5. Declaración de un posible incumplimiento de las políticas del Grupo BID.
6. Descripción del daño directo sufrido por el grupo de solicitantes.
7. Descripción de los contactos previos con la Administración del Grupo BID y los resultados obtenidos.
8. Elección de la fase del proceso MICI con la cual desean empezar.

Para que una solicitud pueda ser registrada, se debe contar con al menos cinco de estos ocho requerimientos: i) información de contacto, ii) información del proyecto financiado por el Grupo BID, iii) declaración de incumplimiento de las Políticas, iv) descripción del daño, y v) descripción de los contactos previos con la Administración. Los demás requerimientos se revisan durante el proceso de Determinación de Elegibilidad.

¿Qué podemos aprender del análisis de los reclamos no registrados por falta de información y qué reflexiones pueden derivarse de este análisis? Como se muestra en la Figura 8, el MICI ha identificado que, de los 30 reclamos recibidos que no fueron registrados por falta de información, los principales requerimientos faltantes de manera recurrente en las solicitudes fueron: evidencia de contacto previo con la Administración (ausente en 27

reclamos), la falta de una redacción clara de los alegatos de incumplimiento por parte del Grupo BID (ausente en 10 reclamos) y falta de explicación del daño ambiental y social sufrido por el grupo de reclamantes (ausente en nueve reclamos).

Figura 8. Información faltante en los reclamos recibidos



*Los números en las barras corresponden a número de reclamos. Cabe señalar que en una misma Solicitud pueden faltar uno o varios elementos de información.

Fuente: Base de Datos MICI- Disponible en portal de datos abiertos (Open Data)

Recuadro 5

EL CONTACTO PREVIO CON LA ADMINISTRACIÓN: SOLVENTANDO DIFICULTADES

El requisito de establecer un contacto previo con la Administración es uno de los desafíos más importantes para aquellas personas que acuden a presentar un reclamo ante el MICI. Una de las principales dificultades que enfrentaban los reclamantes es la falta de medios para establecer este contacto y la identificación de la persona adecuada dentro de la institución.

Estas dificultades para cumplir con el requisito se debían, en parte, a la falta de un sistema de gestión de reclamos dentro del Grupo BID. Sin embargo, se están realizando esfuerzos para abordar esta situación a través de las nuevas políticas ambientales y sociales del Grupo. Además, *la última evaluación realizada al MICI por la Oficina de Evaluación y Supervisión del Grupo BID* identificó deficiencias en la forma en la que las administraciones atendieron las solicitudes que sí les llegaron directamente ^a (ausencia total de respuesta, falta de seguimiento, derivación directa al MICI y demoras más o menos prolongadas, entre otros). También se observó que el tipo de respuesta ofrecida por las administraciones variaba, en forma y contenido, dependiendo del equipo que respondiera y las interacciones posteriores. Todo esto subrayó la necesidad de establecer canales internos de atención a reclamos que estuvieran bien coordinados con el MICI.

En respuesta a esto, tanto el BID como BID Invest han establecido procedimientos estandarizados para atender reclamos ambientales y sociales. El BID ha implementado el Protocolo de Atención de Reclamos Ambientales y Sociales (en adelante “Protocolo”), mientras que BID Invest ha establecido el Mecanismo de Gestión de Quejas (MGM, por sus siglas en inglés). Estas iniciativas, junto con las oficinas de atención de quejas a nivel de proyecto y el MICI, conforman lo que ahora se conoce como el ecosistema de rendición de cuentas del Grupo BID.

Tanto el Protocolo como el MGM, en estrecha coordinación con el MICI, continúan explorando la mejor manera de articular estas diferentes opciones y garantizar que esto no se traduzca en más requisitos y limitaciones para aquellos que necesitan respuestas a los problemas ambientales y sociales que afectan negativamente a sus comunidades.

Como buena práctica, antes de la entrada en vigor de estos nuevos procedimientos estandarizados, en los casos en los que no se ha establecido un contacto previo, el MICI ha actuado de enlace entre los reclamantes y los equipos de proyecto, facilitando el intercambio de información entre ellos.

^a Evaluación del Mecanismo Independiente de Consulta e Investigación. OVE. 2021. Párrafo 3.13

Llegados a este punto, es importante considerar el contexto en el que se redacta un reclamo, que suele producirse en momentos con una alta carga emocional, en entornos con una profunda falta de confianza y asimetría de información, y tratan sobre cuestiones cuyo origen, en ocasiones, se remonta a antes del inicio del proyecto.

En estas complicadas circunstancias, la presentación de estos tres requisitos (alegato de incumplimiento, alegato de daño y prueba de contacto previo) puede hacer que el MICI y su proceso sean percibidos como una opción de difícil acceso y altamente burocrática.

Por ello, es crucial entender el contexto donde se encuentran los posibles usuarios de una oficina de atención de reclamos para garantizar un proceso que facilite el acceso máximo y el derecho a presentar reclamos para aquellos que lo necesiten. Estos mecanismos deben realizar acciones y mejoras constantes (como se explicará en los siguientes apartados) para asegurarse de que los aspectos procesales relacionados con la presentación de un reclamo no se conviertan en una preocupación adicional ni en el centro del problema. También deben tener especial cuidado para evitar que sus procesos aumenten la conflictividad y/o el daño que pudiese estar ocurriendo.



Es crucial entender el contexto donde se encuentran los posibles usuarios de una oficina de atención de reclamos para garantizar un proceso que facilite el acceso máximo y el derecho a presentar reclamos para aquellos que lo necesiten. En la imagen, grupo de reclamantes del proyecto “Programa de Infraestructura Productiva” | Haití

Llegar a los afectados: prioridad absoluta

Según se establece en sus políticas, el MICI puede brindar asistencia a los posibles reclamantes para entender qué información debe incluirse en los reclamos, evitando brindar asesoramiento técnico sobre aspectos sustantivos de un reclamo. ¿Cómo se ha implementado esta asistencia en la práctica? ¿Qué acciones se han tomado para facilitar el acceso al MICI de aquellas personas potencialmente afectadas por un proyecto financiado por el Grupo BID? Lo analizaremos en la siguiente sección.

Adaptación constante

El MICI permanece siempre atento a la evolución del contexto general para adaptar sus procesos a las necesidades de las personas solicitantes.

Así, por ejemplo, y teniendo en consideración las dificultades que presentan algunas personas afectadas para describir el daño sufrido y su vinculación con posibles incumplimientos de las políticas ambientales y sociales del Grupo, el MICI ha establecido la opción de recibir solicitudes en formatos más amigables, como videos, en los que los solicitantes puedan exponer los alegatos de daño y sus preocupaciones. Estos vídeos pueden presentarse en cualquier idioma de la región.

Otro ejemplo de adaptación a las circunstancias ha sido el cambio en la manera de establecer el primer contacto con el grupo de solicitantes. Así, antes de 2020, el MICI solía realizar una llamada telefónica para informar sobre su proceso, recabar más información además de la contenida en la solicitud y explicar los siguientes pasos a los solicitantes. Tras la pandemia, con la democratización y popularización de plataformas de videollamadas, el Mecanismo ha evolucionado para priorizar este método, permitiendo así una interacción digital cara a cara.

Generación de material didáctico y talleres

El acceso al MICI depende en gran medida del conocimiento que tengan las personas sobre la existencia del Mecanismo. Es por eso que, en ambas Políticas del MICI²², se establece la necesidad de realizar actividades de divulgación con audiencias externas e internas del Grupo BID.

En este sentido, para favorecer el acceso, el MICI busca constantemente nuevas formas de darse a conocer. Entre estas actividades se incluye la generación de contenido diversificado y específico para diferentes audiencias. Por ejemplo, se crean tablas o listas (Figura 9) en varios idiomas, que presentan de manera gráfica los requisitos básicos para el registro de un reclamo, lo que permite identificar de un vistazo la información faltante.

En la misma línea, el Mecanismo ha generado flujogramas y folletos, en los idiomas oficiales del Grupo, con el objetivo de simplificar la comprensión del proceso, los plazos de gestión y el alcance de acción del MICI.

Además de estos esfuerzos, el MICI realiza constantemente actividades de promoción en diversos foros con potenciales reclamantes y OSC de la región. Durante estas actividades, se presenta el alcance de acción del Mecanismo y se revisan detalladamente los requisitos de información que deben incluirse en una solicitud. También se recibe retroalimentación sobre los aspectos más complicados de cumplir y se analizan las posibles razones que dificultan el cumplimiento. Estos eventos se realizan en diferentes idiomas, en diferentes países, y de manera presencial y virtual, con el objetivo de llegar al mayor número de personas.

22 Párrafo 60 de la Política MICI-BID y MICI-CII.

¿QUÉ NECESITAMOS INCLUIR EN EL RECLAMO?

El Reclamo debe ser presentado por escrito pero no hay un formato específico. Lo importante es incluir toda la información que a continuación se enlista:

- Nombres e información de contacto de cada uno de los reclamantes (correo electrónico, número telefónico, dirección y país de residencia).
- Nombre e información de contacto del representante, si han designado a uno. Es importante acompañar el reclamo con una autorización escrita firmada por ustedes, los reclamantes, para que dicha persona o personas los represente.
- Descripción y ubicación del proyecto/operación. También, si lo conocen, es útil que anadan el nombre del proyecto: número de proyecto, y el nombre de la institución del Grupo BID que lo financia.

Para información relacionada con proyectos del BID:

<https://www.iadb.org/es/proyectos>

Para información relacionada con proyectos del BID Invest:

<https://www.idbinvest.org/es/proyectos>

Para información relacionada con proyectos del BID Lab:

<https://bidlab.org/es/impacto#projects>

- Descripción detallada del daño que están sufriendo o consideran que pueden sufrir en el futuro a consecuencia del proyecto y la razón por la que creen que es el Grupo BID quien los está afectando.
- Si lo saben, pueden también mencionar la Política Operativa Pertinente o las Políticas que consideran no están siendo cumplidas por el Grupo BID.
- Descripción detallada de los esfuerzos realizados para contactar al personal del Grupo BID antes de llegar al MICI y la respuesta que recibieron. Resulta útil incluir copia de las comunicaciones enviadas y las respuestas recibidas. Si no ha tenido contacto previo con el personal del Grupo BID también mencionarlo.
- En su reclamo deben mencionar si desean recurrir a la Fase de Consulta, a la Fase de Verificación de la Observancia, o a ambas Fases. De no estar seguros, pueden solicitar información al MICI para tomar una decisión antes de presentar el reclamo.
- Finalmente es útil incluir cualquier otra información que consideren pertinente, así como informar al MICI qué resultados esperan del proceso.

Extensión de la etapa de Registro

El proceso MICI vigente permite otorgar una extensión de plazo de hasta 10 días hábiles a los solicitantes para recopilar la información faltante en caso de que su solicitud inicial no cuente con todos los elementos necesarios para su registro.

Esta extensión de plazo ha sido otorgada en 33 ocasiones, y de ellas, en 17 reclamos (51%) los solicitantes regresaron dentro del plazo establecido con toda la información necesaria. Sin embargo, en los 16 reclamos restantes (49%), no se tuvo más contacto con los solicitantes.

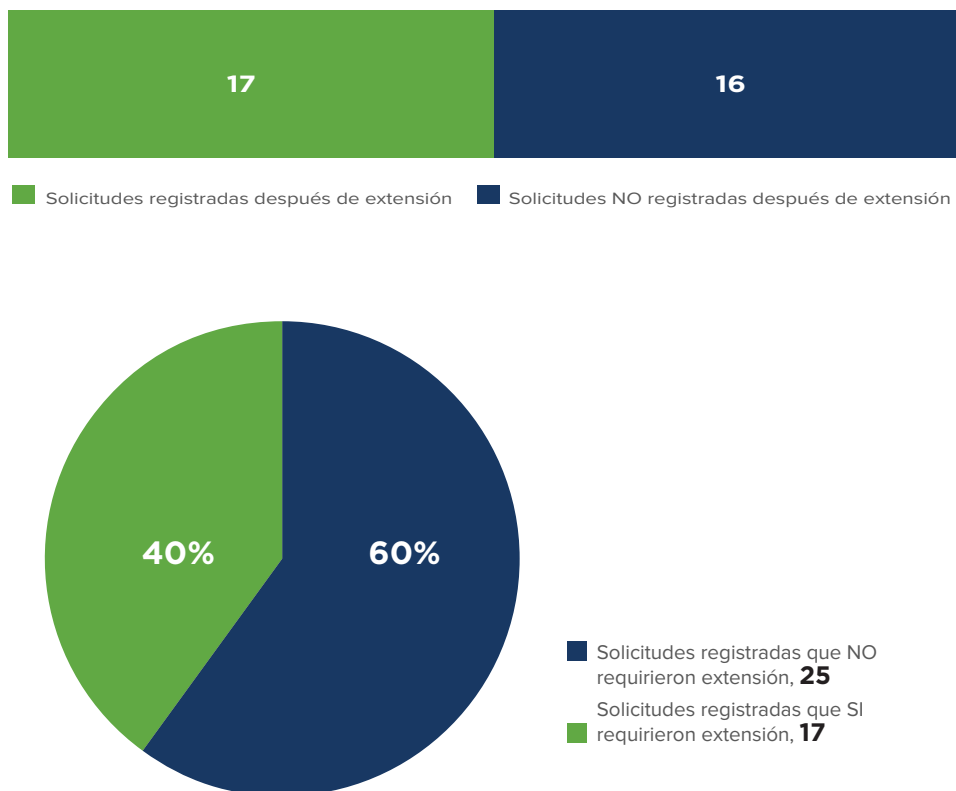
En relación con estos 16 reclamos, es posible entender que la principal razón de su abandono habría sido la fatiga procesal. Hay que tener en cuenta que, en muchos casos, antes de recurrir al MICI, los solicitantes ya se han acercado antes al mecanismo de reclamo a nivel de proyecto y/o al BID o BID Invest. Cuando llegan al MICI, como último recurso después de que la atención a sus preocupaciones ha resultado fallida, esta extensión puede ser percibida como una barrera adicional que consume recursos, tiempo y esfuerzos para aquellos que buscan una solución a sus problemas.

La Política del MICI otorga discreción al Mecanismo para decidir si permite o no esta extensión de plazo. Con los años de experiencia en la implementación de las Políticas, se han establecido disposiciones en beneficio de las partes involucradas, el manejo de expectativas y la predictibilidad. Por ejemplo, se ha reconocido que en caso de que no haya existido un contacto previo con la Administración, es muy difícil que en tan solo 10 días hábiles se puedan abordar adecuadamente los temas. En estos casos, el MICI ha tomado la decisión de que es preferible no registrar la solicitud y facilitar el contacto entre las Partes para que los temas puedan ser atendidos de manera adecuada²³.

Ahora bien, si consideramos las 42 solicitudes registradas como referencia, la evidencia muestra que esta prerrogativa se ha utilizado en una proporción moderada, pues del total de reclamos registrados, 25 de ellos (60%) no requirieron de una extensión de plazo, en comparación con 17 solicitudes (40%) que sí necesitaron de esta extensión (Figura 10).

23 En caso de reclamantes que aleguen un potencial riesgo de represalias, como se explicará en la siguiente sección, el MICI no exige el cumplimiento de esta disposición.

Figura 10. Extensión de la etapa de Registro



Fuente: Base de Datos MICI- Disponible en portal de datos abiertos (Open Data)

Carta modelo

Las políticas actuales de MICI cuentan con una Carta Modelo diseñada para brindar asistencia a potenciales solicitantes en la presentación de sus reclamos. Esta carta proporciona una explicación básica y deja espacios en blanco para que los solicitantes puedan detallar su situación particular. El objetivo de esta carta es minimizar, en la medida de lo posible, las dificultades asociadas con la creación de un documento desde cero, así como la incertidumbre que surge al iniciar un proceso de reclamación. Es importante destacar que tres de cada cinco nuevas solicitudes recibidas por el Mecanismo han utilizado esta carta como punto de partida.

La confidencialidad y su vínculo con el temor a represalias

No podemos terminar el análisis sobre el Registro sin hablar de la gestión de las peticiones de confidencialidad. Las Políticas MICI consideran la posibilidad de recibir solicitudes que pidan mantener la confidencialidad acerca de la identidad de los reclamantes. Ahora bien, el proceso MICI requiere que estas solicitudes de confidencialidad estén ligadas a la existencia de posibles represalias derivadas de la presentación del reclamo.

La relación entre la confidencialidad y el temor a represalias implica una gestión minuciosa que comienza desde el momento de la recepción de la solicitud y que lleva a cabo el equipo del Mecanismo. Este equipo se encarga de identificar los contextos locales, los posibles actores involucrados, las problemáticas pasadas y presentes, los episodios de violencia en la zona y las capacidades y vulnerabilidades de los afectados.

Ahora bien, ¿qué nos revelan los datos de las solicitudes presentadas ante el MICI? De todas las reclamaciones gestionadas entre 2014 y 2022, un total de 60 (33%) solicitaron mantener en confidencialidad su identidad durante el proceso con el Mecanismo, y se ha observado un incremento sostenido en los últimos años.

El MICI se toma muy en serio el riesgo de represalias que enfrentan los solicitantes, ya que este riesgo no solo afecta gravemente sus vidas y las de sus seres queridos, sino que también tiene consecuencias muy serias y disuasorias para su capacidad y voluntad de ejercer su derecho al reclamo. Esto es también así para las comunidades afectadas por los proyectos.

Por esta razón, el Mecanismo ha realizado numerosos esfuerzos de difusión de esta temática, impulsando y fomentando su conocimiento y sensibilizando tanto dentro del Grupo BID como entre sus audiencias externas. Algunos ejemplos de estos esfuerzos se han visto reflejados en documentos como *El Abordaje de Controversias en Contextos de Alta Polarización y Riesgos de Represalias*, la *Guía sobre medidas para abordar el riesgo de represalias en el manejo de Reclamos* y las *Directrices para Atender el Riesgo de Represalias en la Gestión de Solicitudes ante el MICI*.

DIRECTRICES PARA ATENDER EL RIESGO DE REPRESALIAS EN LA GESTIÓN DE SOLICITUDES

Mecanismo Independiente
de Consulta e Investigación
Grupo BID

de seguridad o los incidentes
represalias en sus informes
antes. Dichas disposiciones

Sensible

la aquella información sensible
Solicitud en la que haya sido
será ser protegida en sistemas

aso en el que se ha identificado
nará en archivos con acceso
nación vinculada a la identidad
un alias para la tramitación del
os respectivos en las plataformas
atos para restringir el acceso a
personas ajenas al trámite de una

En caso con riesgo de represalias
plataformas digitales no seguras. Los
atención a los metadatos
en archivos o documentos que se
con los Solicitantes, evitando que
en horas.

El soporte del caso será de acceso
al MICI encargados de la tramitación
El soporte del caso será de acceso
El soporte del caso será de acceso

El soporte del caso será de acceso
El soporte del caso será de acceso

El soporte del caso será de acceso
El soporte del caso será de acceso

FOR INDEPENDENT ASURES TO ADDRESS E RISK OF REPRESALS COMPLAINT MANAGEMENT

A Practical Toolkit



El MICI ha elaborado una guía práctica y unas directrices internas para atender el riesgo de represalias.



IV.

Determinación de Elegibilidad



La etapa de Determinación de Elegibilidad es el siguiente paso una vez que el reclamo ha sido registrado. En esta fase, se establecerá si cumple con los criterios para ser gestionado por el MICI en etapas posteriores.

El Registro y la Determinación de Elegibilidad parecen tener requerimientos similares en lo que se refiere a aquello que debe ser revisado, según las Políticas MICI. Ambas etapas se complementan mediante un análisis más detallado de la situación. Así, después de descartar en la etapa de Registro aquellos reclamos que claramente no pueden ser gestionados por el Mecanismo, la Determinación de Elegibilidad proporciona un periodo de tiempo más adecuado para profundizar en los tres componentes clave de una solicitud mencionados en la Figura 1: la información relacionada con el daño, el solicitante y la operación.

Así, por ejemplo, la Determinación de Elegibilidad permite obtener un mejor conocimiento de lo que sucede en la operación financiada por el Grupo BID, más allá de la documentación oficial. También se busca comprender los desafíos que enfrentan los equipos del proyecto y los ejecutores en el terreno y cómo estos desafíos han sido abordados. De la misma manera, en este periodo de tiempo se busca conocer en detalle lo que están enfrentando las personas que han decidido activar al Mecanismo y el contexto local en el que viven y se desenvuelven. Esto permite identificar el daño potencial y cómo se está materializando o podría materializarse, así como su posible vinculación con las acciones o inacciones del Grupo BID.

El objetivo de la Determinación de Elegibilidad es permitir que los reclamos que cumplan con los criterios establecidos (y que explicaremos a continuación) puedan ser gestionados de manera imparcial por el MICI. Facilitando una mejor comprensión de la coyuntura en la que surgen, la Determinación de Elegibilidad es el paso que permite establecer qué solicitudes pueden llegar a convertirse en un caso y empezar a entender si y cómo las problemáticas planteadas puedan ser solucionadas.

Entre 2015 y 2022, se registraron un total de 42 solicitudes que pasaron por un proceso de Determinación de Elegibilidad. Como se muestra en la Figura 11, de esas 42 solicitudes, 26 fueron declaradas elegibles al cumplir con todos los criterios establecidos en las Políticas MICI (que se describirán más adelante). La gran mayoría de estas solicitudes elegibles (22) corresponden a operaciones del BID, mientras que las restantes 4 (7%) corresponden a operaciones de BID Invest. Hasta la fecha de publicación de este informe, el Mecanismo no ha declarado elegible ningún reclamo relacionado con BID Lab.

Figura 11. Solicitudes elegibles y no elegibles



*Porcentaje respecto al número total de solicitudes registradas.

Fuente: Base de Datos MICI- Disponible en portal de datos abiertos (Open Data).

En este capítulo, se abordarán varios aspectos relacionados con la etapa de Determinación de Elegibilidad. En primer lugar, se explicarán los criterios de elegibilidad que se utilizan para evaluar los reclamos. Además, se examinarán ciertas particularidades de esta etapa, como el contacto previo con las partes involucradas o la posibilidad de una suspensión temporal. Posteriormente, se analizará lo que ocurrió con aquellas solicitudes que no avanzaron en el proceso MICI, es decir, las no elegibles, explorando las razones y circunstancias por las cuales estos reclamos no cumplieron con los criterios de elegibilidad. Finalmente, se realizará un análisis detallado de las características de aquellas solicitudes declaradas elegibles que pasaron a las fases del Mecanismo, examinando cómo estas solicitudes cumplen con los requisitos establecidos y qué aspectos relevantes se tuvieron en cuenta al avanzar en el proceso.

Los criterios de elegibilidad

Las Políticas MICI establecen un total de cinco criterios de elegibilidad²⁴ (Tabla 4), cada uno de los cuales tiene su propia racionalidad (Tabla 5). Es necesario cumplir con todos estos criterios para que una solicitud pueda avanzar en el proceso.

Tabla 4. Definición de los criterios

Criterio (a). La solicitud es presentada por dos o más personas que consideran que han sido afectadas o pueden verse afectadas y que residen en el país donde es implementada la operación financiada por el Banco. Si la solicitud es presentada por un representante, la identidad de aquellos en cuyo nombre se presenta deberá ser indicada y adjuntar prueba escrita que acredite el poder de representación

Criterio (b). La solicitud identifica claramente una operación financiada por el Banco que ha sido aprobada por el Directorio, el Presidente o el Comité de Donantes.

Criterio (c). La solicitud describe el daño que podría ser resultado del potencial incumplimiento de una o varias Políticas Operativas Pertinentes.

Criterio (d). En la solicitud se describen los esfuerzos que los solicitantes han realizado para abordar los asuntos de la solicitud con la Administración e incluye una descripción de los resultados de tales esfuerzos o una explicación de por qué no fue posible ponerse en contacto con la Administración.

Criterio (e). No es aplicable ninguna de las exclusiones estipuladas en el párrafo 19.

24 Ver Recuadro 3.

Tabla 5. Interpretación de los criterios

Criterio (a). Corroborar que el MICI cuenta con toda la información sobre el grupo de solicitantes, entiende sus dinámicas internas y tiene un buen entendimiento del contexto local.

Criterio (b). Los proyectos del Grupo BID no son los únicos que se implementan en la región y conviven con operaciones de otras instituciones multilaterales y gobiernos. Esta revisión permite identificar, concretamente, si la operación motivo del reclamo pertenece o no al Grupo BID.

Criterio (c). Poder conectar la plausibilidad del daño a las temáticas establecidas en las Políticas Operativas, así como lo realizado o no por el Grupo BID.

Criterio (d). Verificar que el MICI está siendo verdaderamente usado como instancia de último recurso o se identifique la razón por la cual esta interacción no ocurrió.

Criterio (e). Son dos propósitos:

- Verificar y en su caso corregir en caso de que alguna exclusión no se identificara correctamente en la etapa de Registro.
- Antes de julio de 2021, se verificaba la existencia de procesos judiciales (exclusión 19 (d)).

La interacción con todas las partes: manteniendo la imparcialidad

Durante esta etapa, el Mecanismo establece una interacción inicial con todas las partes implicadas en el reclamo recibido. Las Políticas MICI vigentes permiten que esta interacción se produzca de manera temprana, antes de la activación de cualquier Fase. Estas interacciones no solo generan información muy útil para los procesos y análisis posteriores, sino que también promueven el principio de imparcialidad al facilitar el intercambio transparente de información y el debate abierto.

En cuanto a la Administración, si bien las Políticas MICI mencionan específicamente que el vehículo principal de esta interacción es la “Respuesta de la Administración”, los equipos de proyecto y el Mecanismo han ampliado este contacto a otros espacios como reuniones, videollamadas o visitas. Estos encuentros involucran a diferentes miembros de la Administración e, incluso, a personal del propio organismo ejecutor. Durante estas interacciones, se comparte información sobre la implementación del proyecto y los retos enfrentados, mientras que el MICI explica paso a paso su proceso, qué esperar de las siguientes etapas y aclara su alcance.

En lo que respecta a los reclamantes, durante la etapa de Elegibilidad, los coordinadores de Fase se incorporan formalmente a la gestión de la solicitud. Esto permite que los líderes del proceso de resolución de disputas y de investigación interactúen de forma transparente. Estas interacciones brindan a los reclamantes información detallada y de primera mano sobre el proceso de cada fase y facilitan un debate abierto sobre qué esperar del Mecanismo en caso de que la solicitud sea declarada elegible.

Durante la Determinación de Elegibilidad, el equipo del MICI también puede realizar misiones al terreno (Recuadro 6), lo que favorece el principio de imparcialidad al permitir reuniones directas con las partes en el lugar que ellos consideren apropiado para llevar a cabo encuentros de trabajo y aclarar cualquier duda sobre el trabajo del Mecanismo.

Es importante destacar que, independientemente del resultado del proceso de Determinación de Elegibilidad, el MICI proporciona información a todas

las partes sobre los siguientes pasos, y se mantiene abierto para explicar de manera transparente el análisis realizado y las conclusiones presentadas.

De esta manera, al finalizar esta etapa, el MICI habrá interactuado con todas las partes, tanto de forma virtual como en persona, priorizando el principio de imparcialidad que permea la gestión de un reclamo desde las primeras etapas del proceso hasta su conclusión.

En la imagen, misión de elegibilidad sobre el Proyecto Hidroeléctrico Ituango | Colombia



Recuadro 6

MISIÓN DE DETERMINACIÓN DE ELEGIBILIDAD: CONOCIENDO EL CONTEXTO

Una de las disposiciones contempladas en las Políticas MICI es la posibilidad de realizar visitas a la zona de influencia del proyecto que ha originado el Reclamo, conocidas como misiones. Durante estas misiones, el equipo MICI se reúne con los solicitantes y con la agencia ejecutora o cliente con el objetivo de presentarles el proceso MICI en detalle, su alcance y limitación. Estas reuniones también permiten obtener información sobre el proyecto, sus impactos ambientales y sociales, la forma en que estos han sido gestionados y cualquier otra información relevante para evaluar los requisitos establecidos por las Políticas MICI y entender mejor las diversas perspectivas sobre los temas en cuestión.

La realización de estas misiones a terreno aporta un gran valor agregado al proceso, y aquí se destacan algunos beneficios clave:

Las misiones a terreno permiten a los equipos de la Fase de Consulta y de Verificación de la Observancia conocer y darse a conocer presencialmente a las partes involucradas, en caso de que la solicitud sea declarada elegible.

Estas misiones brindan la oportunidad de visitar las zonas donde se implementan las operaciones e interactuar directamente con el personal tanto del Grupo BID como de la agencia ejecutora que trabaja en el terreno, lo cual ofrece una perspectiva única y un mejor entendimiento del contexto en el que se desarrollan.

La experiencia ha mostrado que estas misiones no solo asisten en el proceso de Determinación de Elegibilidad y amplían la información más allá de lo expresado en la solicitud, sino que también agilizan el proceso de análisis de las primeras etapas en ambas fases.

Desde 2014 hasta 2022, se han realizado un total de 15 misiones en ocho países de la región: Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Haití, Paraguay y Perú.

Es importante destacar que estas misiones no se han mantenido estáticas y han evolucionado para adaptarse a las circunstancias cambiantes del contexto. La pandemia de COVID-19 obligó al Mecanismo a buscar nuevas formas de obtener la información necesaria y agilizar el proceso. Así, el MICI ha aprovechado las nuevas tecnologías y la digitalización que experimentó la región para realizar, cuando sea conveniente, determinaciones de elegibilidad de forma remota. Sin embargo, también se reconoce las complejidades que pueden surgir al gestionar completamente de forma virtual. Para adaptarse y conseguir balancear ambos extremos, el MICI analiza caso a caso lo más conveniente para el proceso, buscando avanzar de manera eficiente y efectiva en el análisis, acceder a la información necesaria, entender las dinámicas locales y abordar las complejidades enfrentadas durante la implementación de las operaciones.

Suspensión temporal de la Etapa de Elegibilidad

Una particularidad de las Políticas MICI-BID y MICI-CII es la posibilidad de solicitar una suspensión temporal del proceso de determinación de elegibilidad por parte del equipo del proyecto²⁵. Esta suspensión tiene una duración máxima de 45 días laborables y su objetivo es permitir que el equipo realice correcciones a la operación. La autorización de la suspensión debe ser otorgada por la dirección del MICI, quien debe recibir del equipo de proyecto un plan concreto de actividades y un cronograma para llevarlas a cabo.

Al finalizar el período de suspensión y antes de reiniciar la etapa de Determinación de Elegibilidad, el MICI consulta al equipo de proyecto y a las personas reclamantes para conocer los resultados de la suspensión. Las perspectivas de ambas partes se tienen en cuenta en el análisis de admisibilidad del reclamo.

Históricamente, la Administración ha empleado la suspensión para realizar diversas acciones: en algunos escenarios, se han realizado estudios complementarios sobre impacto ambiental y social del proyecto en el área específica de los solicitantes. En otros casos, se ha intentado realizar procesos de mediación entre los solicitantes, la agencia ejecutora y el Banco, sin la presencia activa del MICI.

Desde que esta figura fue incorporada, la Administración del BID ha sido la única que ha solicitado la suspensión. Lo hizo en cinco ocasiones y se le concedió en tres de ellas. Sin embargo, en todos estos casos, los solicitantes consideraron que sus preocupaciones continuaban vigentes al término de dicho plazo. En los dos casos en los que no fue concedida la suspensión, uno fue debido a la falta de un plan de actividades y en el otro se consideró que no existían las condiciones ante un temor a represalias.

Es relevante mencionar que esta prerrogativa nació en un contexto en el que no existían mecanismos internos de atención de reclamos dentro de las propias administraciones del Grupo.

25 Esta suspensión se solicitaría a través de la Respuesta de la Administración.

En ese momento, no había un proceso estandarizado y sistematizado para responder a los reclamos recibidos, lo que generaba ineficiencias procesales. En ese contexto, la suspensión se planteó como una solución innovadora y útil que brindaba a la Administración y a los equipos del proyecto una última oportunidad para atender las preocupaciones de los reclamantes, mediante las rectificaciones oportunas y necesarias.

La experiencia en la gestión de estas suspensiones ha demostrado que, aunque sobre el papel la suspensión se presenta como un instrumento que ofrece la posibilidad de realizar ajustes en los proyectos para evitar la materialización de un daño o mitigar sus efectos, en la práctica, puede tener algunos efectos no deseados. El tiempo otorgado suele ser insuficiente y, en algunas ocasiones, ha generado un empeoramiento de las relaciones entre las partes y un aumento de la desconfianza, lo que condiciona los procesos de diálogo posteriores. Con el tiempo, esta figura ha sido cada vez menos utilizada, reafirmando el valor de la intervención del MICI como un tercero neutral e independiente en los procesos de resolución de disputas y/o de investigación, proporcionando imparcialidad y certeza a las partes de manera efectiva.

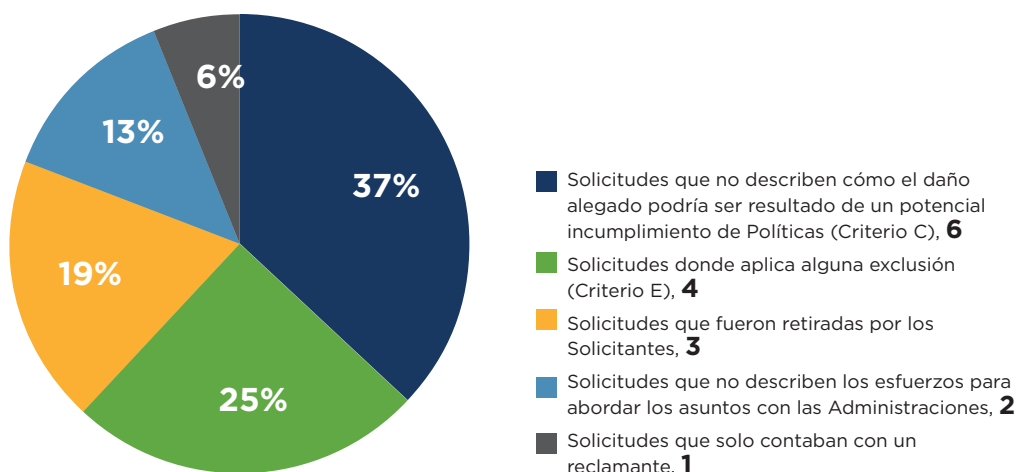
Además, con la entrada en vigor de los mecanismos internos de atención de reclamos en las administraciones que cuentan con procesos establecidos, se prevé que la suspensión sea cada vez menos utilizada y que los esfuerzos de los equipos del proyecto se concentren en las interacciones previas al inicio de un proceso con el Mecanismo.

Los reclamos no elegibles

¿Qué nos dicen los datos sobre los reclamos que no resultaron elegibles y qué reflexiones pueden extraerse de estos datos?

La evidencia recolectada muestra que la razón principal para determinar la no elegibilidad de un reclamo fue la falta de una descripción que vinculara el daño alegado con un potencial incumplimiento de las políticas operativas del Grupo. La Figura 12 muestra la distribución de los motivos que llevaron a determinar que no podía iniciarse un proceso MICI. Cabe indicar que, al momento de emisión del presente documento, todas las solicitudes no elegibles se referían a operaciones del BID.

Figura 12. Distribución de reclamos no elegibles



Fuente: Base de Datos MICI- Disponible en portal de datos abiertos (Open Data).

A partir de esta información, se pueden extraer diversas reflexiones. En primer lugar, el hecho de que la gran mayoría de las solicitudes no elegibles se deba a la falta de identificación de un daño, potencial o real, relacionado con el incumplimiento de las políticas operativas resalta la importancia de priorizar la detección del posible daño desde el momento de recibir los reclamos.

Ante esta realidad, el MICI ha prestado mayor atención a la identificación del presunto daño alegado desde la etapa de Registro, evitando así que un reclamo avance hasta la etapa de Elegibilidad sin una definición clara de este concepto, aunque sea de manera preliminar. Esta identificación inicial no solo permite un mejor manejo de las expectativas de las partes, sino también una gestión más eficiente de los tiempos del reclamo.

De las cuatro solicitudes no elegibles debido a la aplicación de alguna de las exclusiones de las Políticas MICI, en todos los casos se trató de reclamos en los que todos los temas tratados estaban siendo objeto de procesos arbitrales o judiciales²⁶ (Recuadro 7). Cabe destacar que esta cláusula quedó sin efecto a partir del 1 de julio de 2021. Además, en dos de estos mismos reclamos también se aplicó la exclusión relacionada con solicitudes recibidas más de 24 meses después del último desembolso²⁷.



Foto tomada por el equipo del MICI durante el proceso de elegibilidad de un caso en Brasil que no fue elegible | Brasil

26 Exclusión 19 literal (d).

27 Exclusión 19 literal (f).

Recuadro 7

LA INTERPRETACIÓN DE LA CLÁUSULA LEGAL

La cláusula 19 (d) de la Política MICI excluía de su ámbito competencial aquellos “asuntos planteados en la solicitud que estén siendo objeto de procesos arbitrales o judiciales en un país miembro del Grupo BID”. Así y en aplicación de esta cláusula, todo reclamo cuyos alegatos coincidiesen con algún tema o asunto que estuviera siendo objeto de un proceso arbitral o judicial (lo que se denominó “identidad de materia”) quedaba excluido del Proceso MICI y no podía acceder a ninguna de sus fases. Esta exclusión aplicaba independientemente de si habían sido los mismos reclamantes o no quienes hubieran iniciado el proceso.

Sin embargo, a partir del 1 de julio de 2021, esta cláusula quedó sin efecto tras la decisión de los directorios ejecutivos del BID y de BID Invest, en respuesta a una de las recomendaciones formuladas en la última evaluación realizada por OVE (RE-542-1). En esta evaluación, OVE consideró que la llamada exclusión judicial era “el tema que más ha impactado el buen funcionamiento del Mecanismo y la posibilidad del MICI de atender las quejas de los solicitantes”, ya que excluía de la consideración del MICI temas de importancia para el Grupo BID levantados

por los solicitantes, con el consecuente riesgo reputacional que esto podía asociar.

Desde la entrada en vigor de las actuales Políticas MICI hasta el 1 de julio de 2021, se llevaron a cabo 31 análisis de determinación de elegibilidad, de los cuales en 19 reclamos se identificó la presencia de casos legales activos. De estos, solo en cuatro ocasiones se aplicó esta exclusión en su totalidad (todos los temas presentados formaban parte de algún proceso judicial), mientras que en los otros 15 se aplicó de forma parcial (solo algunos temas presentados en la solicitud eran parte también de algún proceso judicial, por lo que estos temas no fueron parte del proceso MICI).

Es importante señalar que, aunque esta exclusión se dejó sin efecto y ya no constituye un motivo para declarar la no elegibilidad de un reclamo, el MICI continúa identificando estos reclamos en su proceso de análisis y en el Memorándum de Determinación de Elegibilidad, para que los equipos tengan en cuenta esta información en las fases posteriores del caso.

Características de los reclamos elegibles

Después de varios años de funcionamiento y gestión de reclamos, el MICI ha acumulado una gran cantidad de información que nos permite establecer una taxonomía de las solicitudes que avanzaron en el proceso de Elegibilidad. En los siguientes párrafos, analizaremos esta taxonomía y sus características.

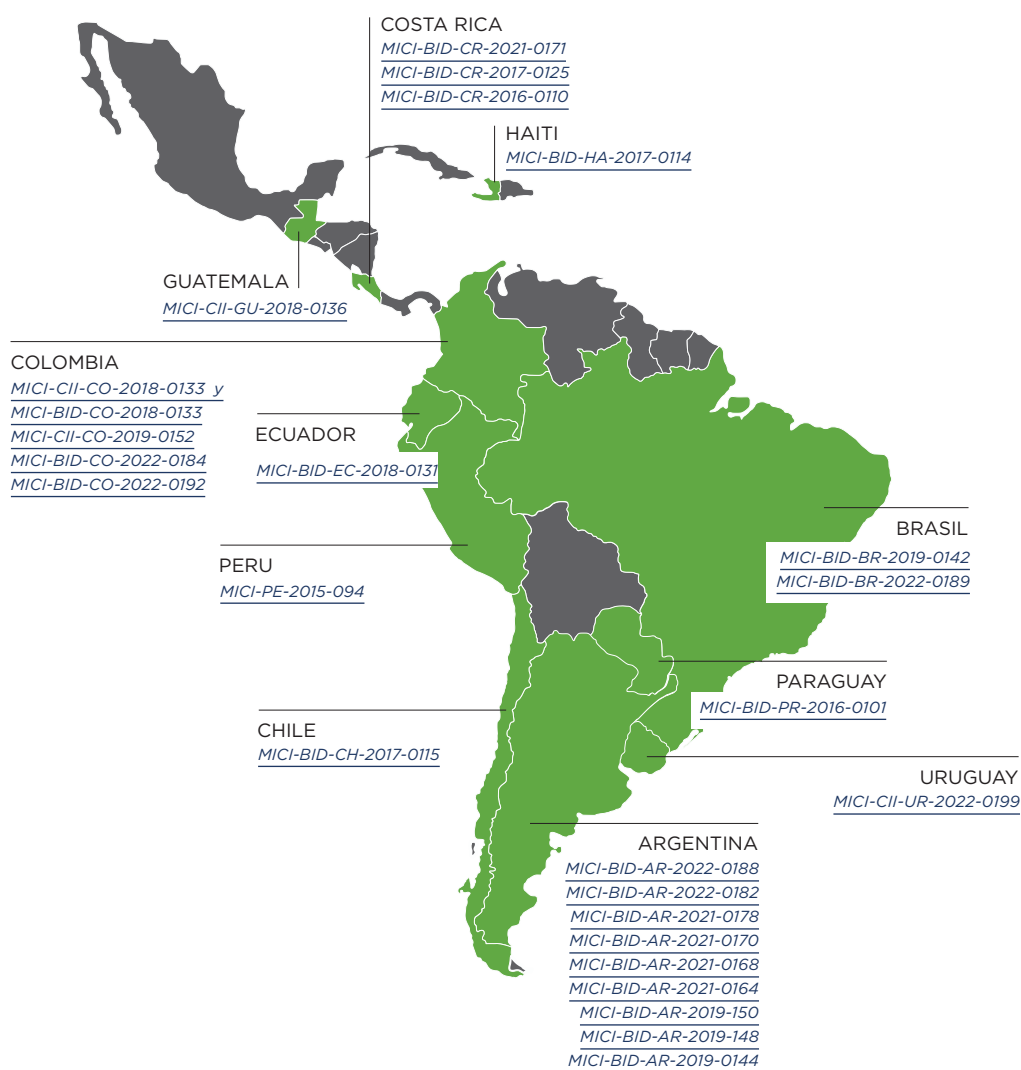
La sistematización de esta información permite al MICI identificar tendencias y peculiaridades comunes en los casos que gestiona, lo que mejora la toma de decisiones tanto a nivel interno del Mecanismo (por ejemplo, en la planificación anual de recursos o en la identificación de ejes temáticos que podrían requerir de cierta experiencia o capacitación adicional), como en su interacción con el Grupo BID (por ejemplo, decidiendo en qué sectores y oficinas focalizar sus actividades de comunicación interna) o hacia el exterior, con potenciales solicitantes o grupos de la sociedad civil (por ejemplo, al determinar dónde enfocar los eventos de diseminación para que aquellos que necesiten utilizar el MICI puedan hacerlo).

Del mismo modo, esta información resulta de gran valor para el Grupo BID a nivel institucional, ya que brinda evidencia de los riesgos recurrentes en temáticas ambientales y sociales que enfrentan las operaciones financiadas por la institución. Conocer de antemano la forma en que se presentan estos riesgos y dónde pueden materializarse permitirá a los equipos de proyecto tomar decisiones preventivas más efectivas.

¿De dónde provienen los reclamos elegibles?

En cuanto a su lugar de origen, los principales países de procedencia de los 26 reclamos declarados elegibles son Argentina (nueve reclamos, 34%), Colombia (cinco reclamos, 19%) y Costa Rica (tres reclamos, 11%). La Figura 13 muestra la distribución geográfica de todos los reclamos en el período de estudio.

Figura 13. Distribución geográfica de los reclamos elegibles



¿Sobre qué tratan?

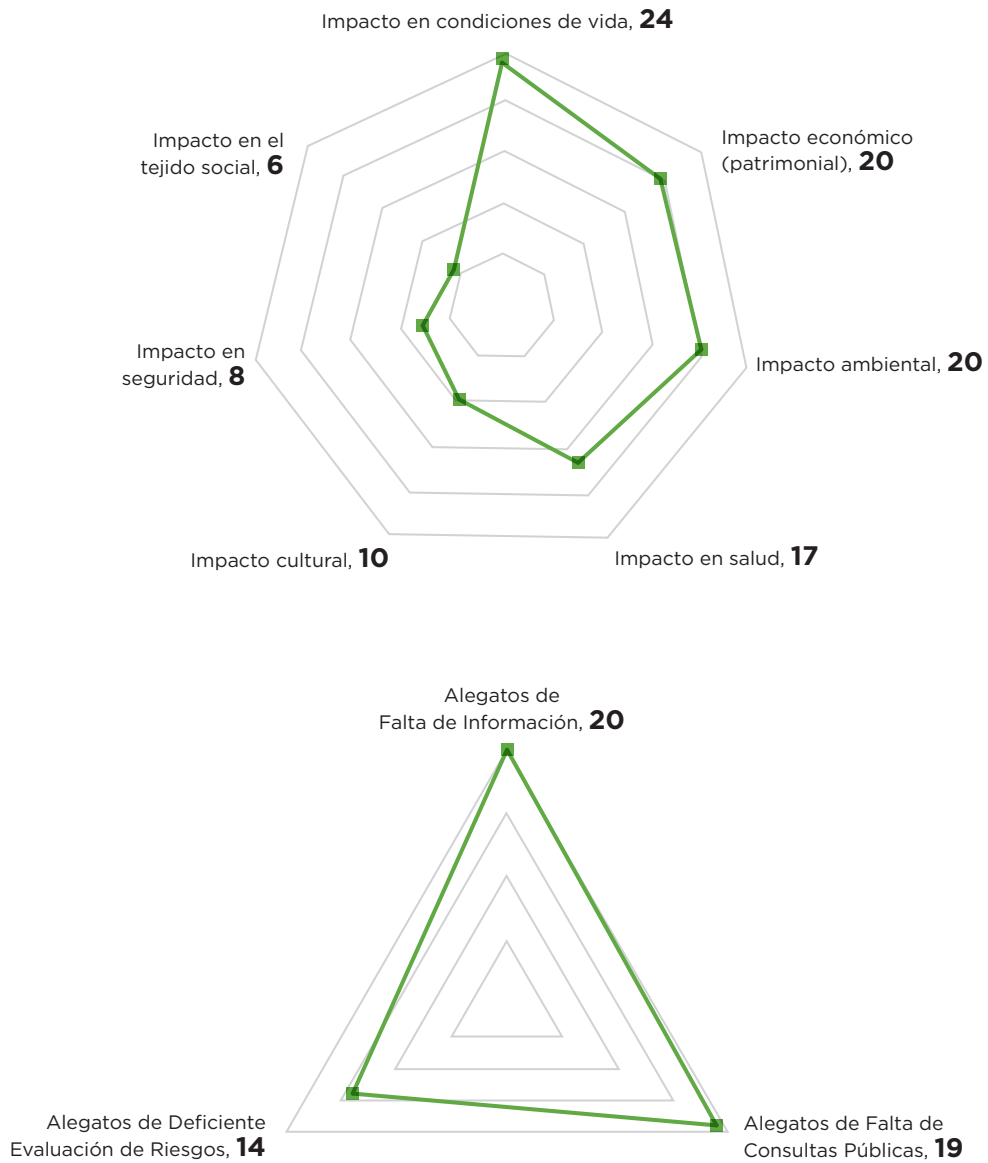
Con relación a los daños alegados que se encuentran en las solicitudes declaradas elegibles (Figura 14), la gran mayoría se centra en cuatro categorías: daños a las condiciones o medios de vida, daños ambientales, daños patrimoniales y temas de salud, en ese orden. También es común encontrar alegatos de incumplimiento relacionados con la falta de información y de consultas públicas adecuadas.

Para este análisis, se utilizaron las mismas categorías definidas en el documento *Análisis de la Cartera MICI 2010-2017*, que se encuentran definidas en el Recuadro 7.



El caso “Programa de Saneamiento Ambiental de la cuenca del Río Reconquista”, en Argentina, describe el daño potencial a la calidad de vida y acceso a los servicios públicos debido a la construcción y distribución de tuberías de cañerías de cloaca y colectores, que forman parte del Programa de Saneamiento Ambiental. | **Argentina**

Figura 14. Alegatos de daño e incumplimiento referenciados en las solicitudes elegibles



*Los números en ambos gráficos corresponden al total de reclamos que contenían el alegato en referencia. Cabe mencionar que una sola Solicitud podría contener uno o varios alegatos.

Fuente: Base de Datos MICI- Disponible en portal de datos abiertos (Open Data).

Recuadro 8**ALEGATOS DE DAÑO E INCUMPLIMIENTO****Definiciones de alegatos de daño**

Impacto ambiental. El proyecto contribuyó a la generación o incremento de la contaminación del aire, tierra, agua, ruido, olor o polvo. Adicionalmente, se incluyen impactos adversos a la biodiversidad, recursos naturales, especies protegidas, cambio climático y servicios ecológicos, entre otros.

Impacto cultural. El proyecto ha interferido o amenazado aspectos de prácticas pasadas y presentes de la comunidad donde residen los solicitantes y/o en la infraestructura/patrimonio tradicionales o históricos, que se consideran de valor crítico por la comunidad impactada para la transmisión a las generaciones futuras. Esto incluye impactos adversos en el patrimonio intangible como el lenguaje, las artes visuales, la música, la religión, las creencias y las prácticas consuetudinarias.

Impacto en condiciones de vida. El proyecto ha contribuido a generar impactos económicos adversos para los solicitantes, ya sea por la pérdida/alteración de los medios de subsistencia y/o generación de ingresos, incrementos en los costos de vida, restricción de acceso a los medios de producción, infraestructura pública o sitios de interés. Adicionalmente incluye impactos por reasentamiento involuntario.

Impacto en el tejido social. El proyecto ha contribuido a impactar los patrones sociales y normas de la comunidad donde residen los solicitantes y/o ha generado/profundizado las divisiones dentro de dicha comunidad.

Impacto en salud. El proyecto ha contribuido a introducir enfermedades y/o un declive en la salud de los solicitantes. Adicionalmente,

incluye limitación al acceso a servicios médicos y/o obtención de medicamentos (modernos o tradicionales).

Impacto en seguridad. El proyecto ha contribuido a incrementar la percepción de inseguridad, de acciones violentas o de abuso en o contra la comunidad en donde residen los solicitantes.

Impacto patrimonial. El proyecto ha generado afectaciones sobre la propiedad de los solicitantes, ya sea por deterioro, destrucción o expropiación.

Definiciones de alegatos de incumplimiento

Deficiente evaluación de riesgos. La identificación de impactos en un proyecto: i) no fue realizada correctamente por algunas de las instituciones del Grupo BID; ii) no incluyó los riesgos percibidos por los Solicitantes, o iii) no es considerada confiable.

Falta de relacionamiento comunitario. Los solicitantes consideran que no fueron consultados adecuadamente sobre los impactos del proyecto y/o involucrados en el proceso de toma de decisiones; que las consultas no se publicitaron lo suficiente; que incluyeron solo a las partes interesadas seleccionadas; que los registros no reflejaron su contenido real; que se realizaron en un idioma ajeno al de su comunidad o que la misma se realizó en un formato culturalmente inapropiado.

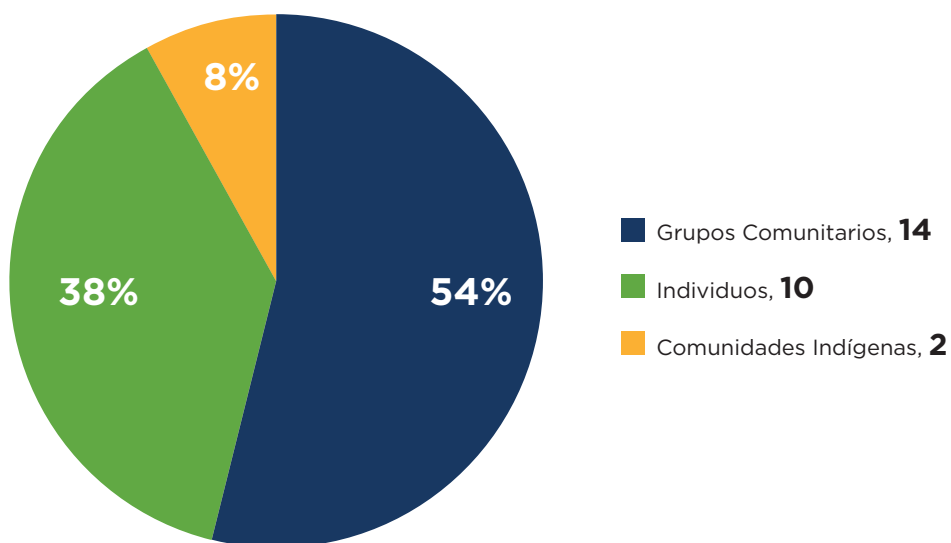
Falta de información. Los solicitantes consideran que no cuentan con información suficiente y oportuna o que no tienen acceso a esta para determinar cómo le impactaría un proyecto.

¿Quién está utilizando el MICI y cómo?

El análisis de las etapas iniciales del Proceso MICI proporciona datos relevantes sobre quiénes son los usuarios más frecuentes del Mecanismo y cómo lo hacen. Así, históricamente han sido grupos de vecinos o personas individuales quienes presentan las solicitudes declaradas elegibles y, posteriormente, iniciaron un proceso de Fase de Consulta y/o de Fase de Verificación de la Observancia. En comparación, los reclamos presentados por comunidades indígenas aparecen en una menor proporción.

En cuanto a la forma en que los solicitantes desean resolver su reclamo, las Políticas MICI establecen que estos deben indicar en qué fase del proceso desean que su reclamo sea gestionado en caso de ser declarado elegible. En ese sentido, de las 26 solicitudes elegibles, en un 88% (23 solicitudes), los solicitantes han requerido ambas fases, es decir, tanto la Fase de Consulta como la Fase de Verificación de la Observancia. Solo en tres casos (12%), los solicitantes han optado únicamente por la Fase de Verificación de la Observancia. Hasta la fecha de este análisis, ningún solicitante ha optado por utilizar solo la Fase de Consulta.

Figura 15. Tipología de reclamantes de las solicitudes elegibles



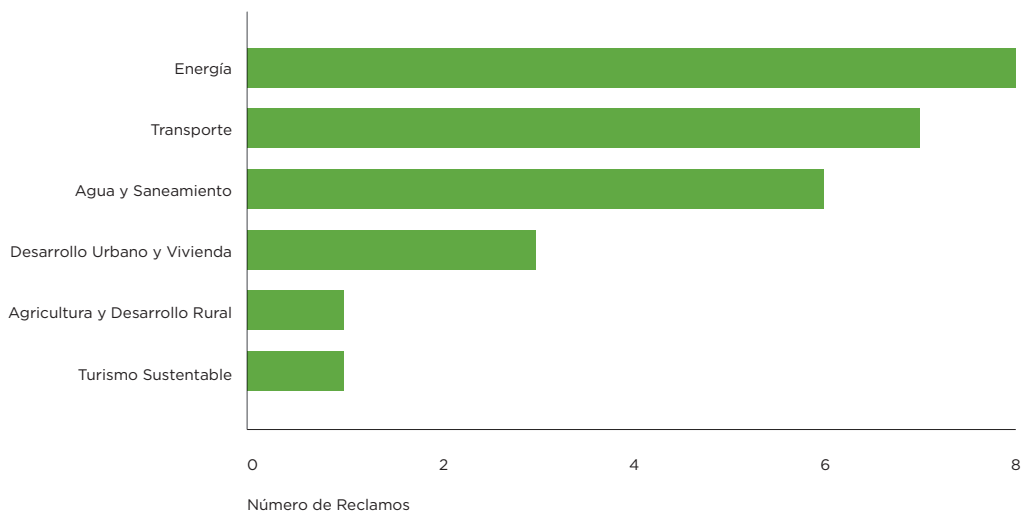
Fuente: Base de Datos MICI- Disponible en portal de datos abiertos (Open Data).

¿Qué tipo de proyectos son objeto de reclamos?

Finalmente, en cuanto a los tipos de proyectos que son objeto de reclamos, cabe mencionar que las 26 solicitudes elegibles se vinculan con un total de 21 operaciones²⁸. A continuación, analizaremos las características de estas operaciones, incluyendo el sector al que pertenecen, su tipología y su categoría ambiental.

En términos de sectores, la mayoría de los reclamos elegibles se concentraron en tres **áreas principales** (Figura 16): energía (8 reclamos), transporte (7 reclamos) y agua y saneamiento (6 reclamos), que representan casi el 81% del total de los reclamos. Los sectores de desarrollo urbano (3 reclamos), agricultura y desarrollo rural (1 reclamo) y turismo sustentable (1 reclamo) conforman el 19% restante.

Figura 16. Sectores a los que pertenecen las operaciones referenciadas en las solicitudes elegibles



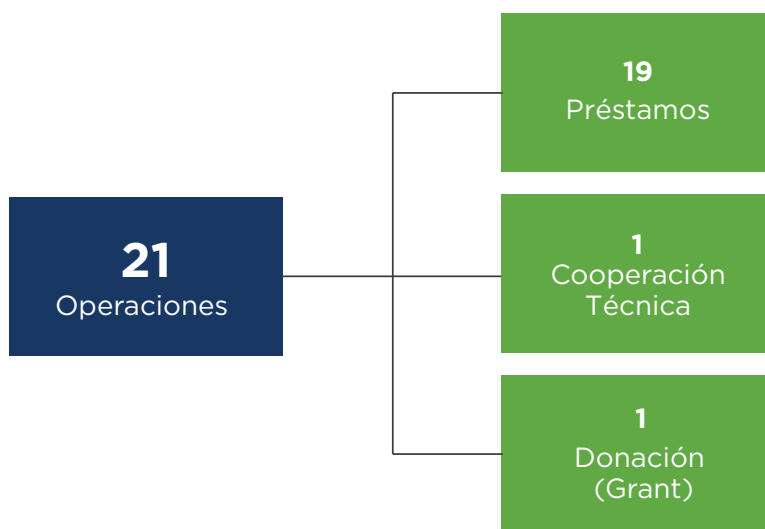
*La Figura muestra el total de 26 solicitudes elegibles, incluyendo aquellas operaciones que tienen más de un reclamo asociado.

Fuente: Base de Datos MICI- Disponible en portal de datos abiertos (Open Data).

²⁸ El número total de proyectos es inferior al de reclamos elegibles debido a que existen operaciones que reciben más de una solicitud.

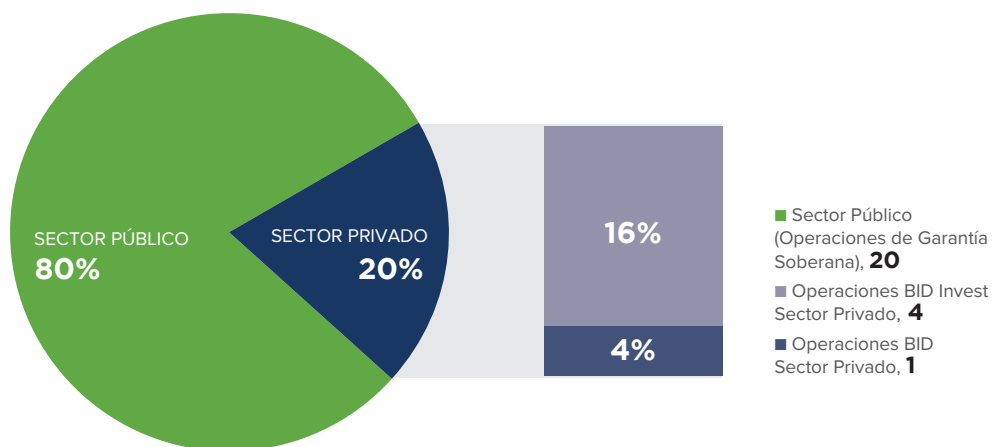
En cuanto al tipo de operación, la mayoría de ellas fueron préstamos. Así, de las 21 operaciones a las que se refieren las solicitudes, 19 correspondieron a préstamos (Figura 17). Además, la gran mayoría de estas operaciones (80%) pertenecen al sector público (Figura 18). En cuanto al estado de las operaciones, también la abrumadora mayoría se encuentran aún en estado de implementación (92%) (Figura 19). La categoría ambiental de los proyectos se encuentra, sin embargo, más repartida, con una ligerísima ventaja del riesgo medio (categoría B) (54%) frente al riesgo alto (categoría A) (46%) (Figura 20).

Figura 17. Tipo de operación en las solicitudes elegibles



Fuente: Base de Datos MICI- Disponible en portal de datos abiertos (Open Data).

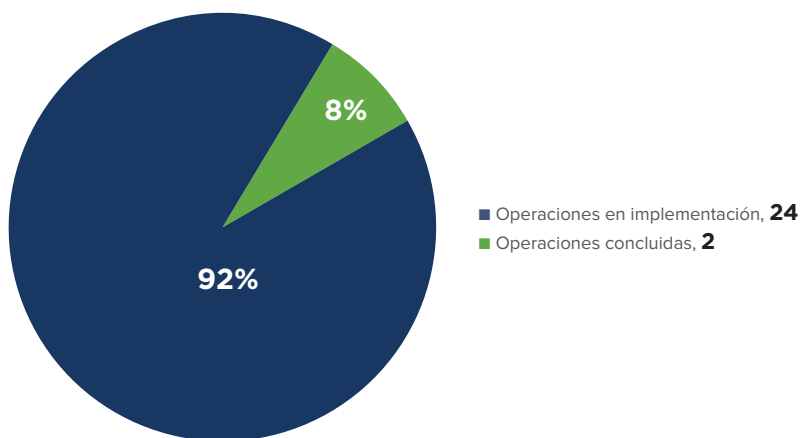
Figura 18. Sector de las operaciones referenciadas en las solicitudes elegibles



*La Figura muestra el total de 26 solicitudes elegibles, incluyendo aquellas operaciones que tienen más de un reclamo asociado.

Fuente: Base de Datos MICI- Disponible en portal de datos abiertos (Open Data).

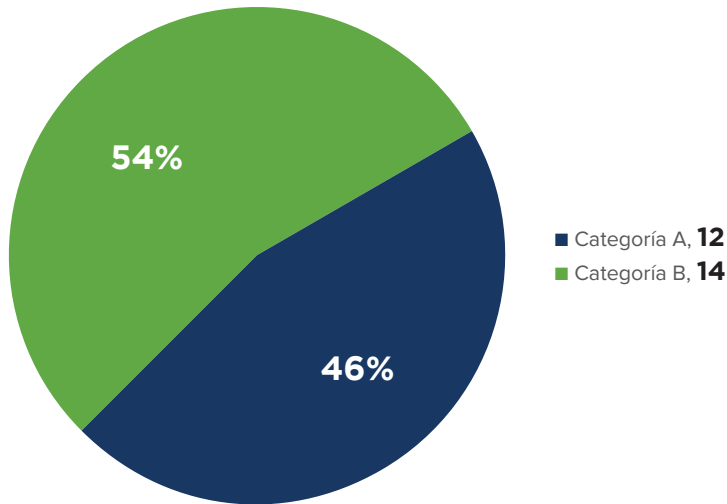
Figura 19. Estado de las operaciones cuando las solicitudes son declaradas elegibles



*La Figura muestra el total de 26 solicitudes elegibles, incluyendo aquellas operaciones que tienen más de un reclamo asociado.

Fuente: Base de Datos MICI- Disponible en portal de datos abiertos (Open Data).

Figura 20. Categoría ambiental de las operaciones referenciadas en las solicitudes elegibles



*La Figura muestra el total de 26 solicitudes elegibles, incluyendo aquellas operaciones que tienen más de un reclamo asociado.

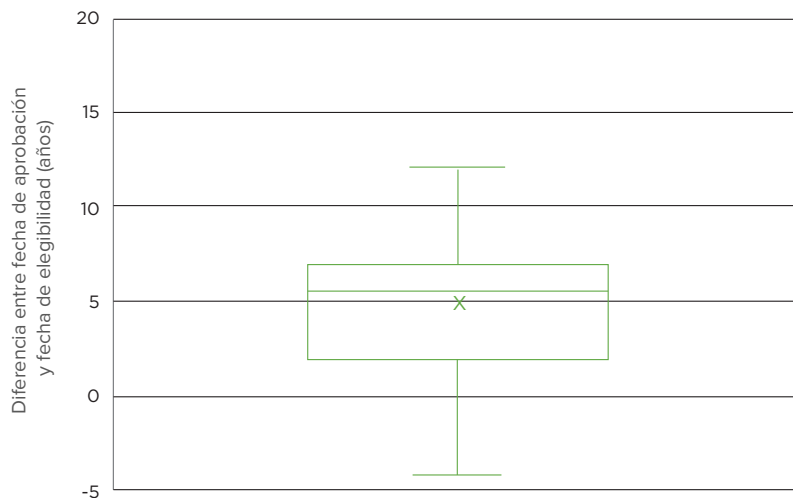
Fuente: Base de Datos MICI- Disponible en portal de datos abiertos (Open Data).

Además, el MICI ha observado que el porcentaje promedio de desembolso de las operaciones en fase de implementación con reclamos elegibles se sitúa alrededor del 45% del monto total estipulado.

¿En qué momento del ciclo de proyecto se presentan los reclamos?

El MICI ha determinado que, en promedio, transcurren aproximadamente cinco años desde la aprobación de un proyecto hasta que un reclamo se considera elegible para alguna de las fases (Figura 21).

Figura 21. Tiempo promedio transcurrido entre fecha de aprobación de una operación y la fecha en que el reclamo es declarado elegible



Fuente: Base de Datos MICI- Disponible en portal de datos abiertos (Open Data).

El perfil del caso MICI

Considerando la información anterior, hemos conseguido perfilar el tipo de proyecto más propenso a generar un reclamo. Mayoritariamente, se trata de operaciones de préstamo en sectores de infraestructura, actualmente en estado de implementación, y categorizadas ambientalmente como de riesgo medio.

Los datos también revelan que los reclamos elegibles suelen ser presentados por grupos comunitarios o individuos, y se centran en cuatro categorías de daño: condiciones de vida, ambientales, patrimoniales y de salud, en ese orden.

Otro dato significativo tiene que ver con el tiempo transcurrido entre la aprobación de un proyecto y la elegibilidad de un reclamo para alguna de las fases del Proceso, calculado en cinco años por el MICI. Este dato adquiere importancia, especialmente considerando el tipo de daños más alegados en los reclamos mencionados en el párrafo anterior. Cinco años de lapso, significan que el MICI está interviniendo en un conflicto que podría llevar años gestándose, con lo que ello implica en términos de desgaste entre las partes. Por ello, es crucial agilizar al máximo las gestiones iniciales del proceso y evitar su burocratización. Bajo esta lógica, la gestión oportuna de todo el ecosistema de rendiciones de cuentas del Grupo, tanto a través de los mecanismos de atención de reclamos de los proyectos como de aquellos manejados por las administraciones, cobra una mayor relevancia. Si es posible identificar y resolver estos posibles impactos en las etapas iniciales del ciclo de operaciones, aumentará la probabilidad de evitar que el daño alegado se materialice.

Además, este lapso de tiempo también representa un desafío para la Administración del Grupo BID, ya que, por la rotación del personal, es altamente probable que el equipo responsable de la operación en un momento determinado no sea el mismo que interactúe con el MICI en años posteriores, tras la recepción del reclamo. Esto también puede plantear desafíos para las agencias ejecutoras, ya que podría darse el caso de que el equipo gubernamental que solicitó, analizó e inició la ejecución de una operación en particular haya cambiado; o en el caso del sector privado, que existan intereses o incentivos diferentes a cuando se originó el proyecto. Todos estos posibles inconvenientes pueden tener un impacto directo en la gestión posterior del reclamo por parte de cualquiera de las fases del MICI.

A pesar de todo, es positivo destacar que la mayoría de las operaciones que inician un proceso con el MICI se encuentran en implementación, con un nivel de desembolso cercano a la mitad del monto total de la operación. Esto brinda al Grupo suficiente margen de acción e influencia para tomar medidas y abordar los alegatos presentados.

Por último, es importante señalar que, la estadística es una herramienta confiable y objetiva que nos ayuda a recopilar, analizar y presentar información relevante para reflexionar, generar oportunidades de aprendizaje y poder superar los desafíos presentados. Sin embargo, los datos no indican un patrón absoluto, sino que reflejan la cartera de los casos MICI que representa aproximadamente el 5% del portafolio de proyectos financiados por el Grupo BID entre el 2014 y el 2022.

La estadística no es un dogma de fe y no debe tomarse como una afirmación que determina que un proyecto de las características aquí descritas está forzosamente destinado a generar un reclamo. En última instancia, debemos comprender que la llegada de una solicitud es un fenómeno multidimensional en el que convergen preocupaciones ambientales y sociales, procesos políticos, coyunturas nacionales, contextos históricos, ciclos económicos y factores como el grado organizacional de grupos dentro y fuera de la sociedad, la cultura del empoderamiento de las comunidades, la apertura de medios de comunicación y redes sociales y la disponibilidad de acceso a Internet. Sin embargo, esta información sí puede servir como un llamado de atención sobre los aspectos en los que debemos ser especialmente cuidadosos.

V. Reflexiones generales



A través de su trabajo en colaboración con todas las partes implicadas, el MICI permite que las voces de los más vulnerables sean escuchadas en las instancias más altas del organismo, contribuyendo así a mejorar y fortalecer el compromiso del Grupo con mejorar vidas y el desarrollo sostenible de la región.

La principal función del MICI es la de atender las inquietudes de las personas que consideran que alguno de los proyectos financiados por el Grupo BID les ha ocasionado (o podría ocasionarles) algún tipo de daño. A través de su trabajo en colaboración con todas las partes implicadas, el MICI permite que las voces de los más vulnerables sean escuchadas en las instancias más altas del organismo, contribuyendo así a mejorar y fortalecer el compromiso del Grupo con mejorar vidas y el desarrollo sostenible de la región.

En este sentido, la solicitud o reclamo, que encapsula todas estas preocupaciones, es un instrumento que debe ser gestionado y analizado de manera humana desde el momento mismo de su recepción.

Esta nota se ha centrado en identificar un conjunto de buenas prácticas en la gestión de reclamos ambientales y sociales de comunidades en la región, relacionados con proyectos de desarrollo que se implementan en las zonas donde residen o trabajan. El punto de referencia de este trabajo es la gestión que realiza el Proceso MICI en relación con estos reclamos, pero su objetivo es servir de guía para un público amplio, tanto interno como externo, general o especializado, que desee comprender cómo funcionan estos mecanismos en sus etapas iniciales, que son de suma importancia.

Lecciones aprendidas

Dicho esto, ¿qué reflexiones se derivan de la información levantada en esta nota y qué podemos aprender de ellas? Lo vemos a continuación:

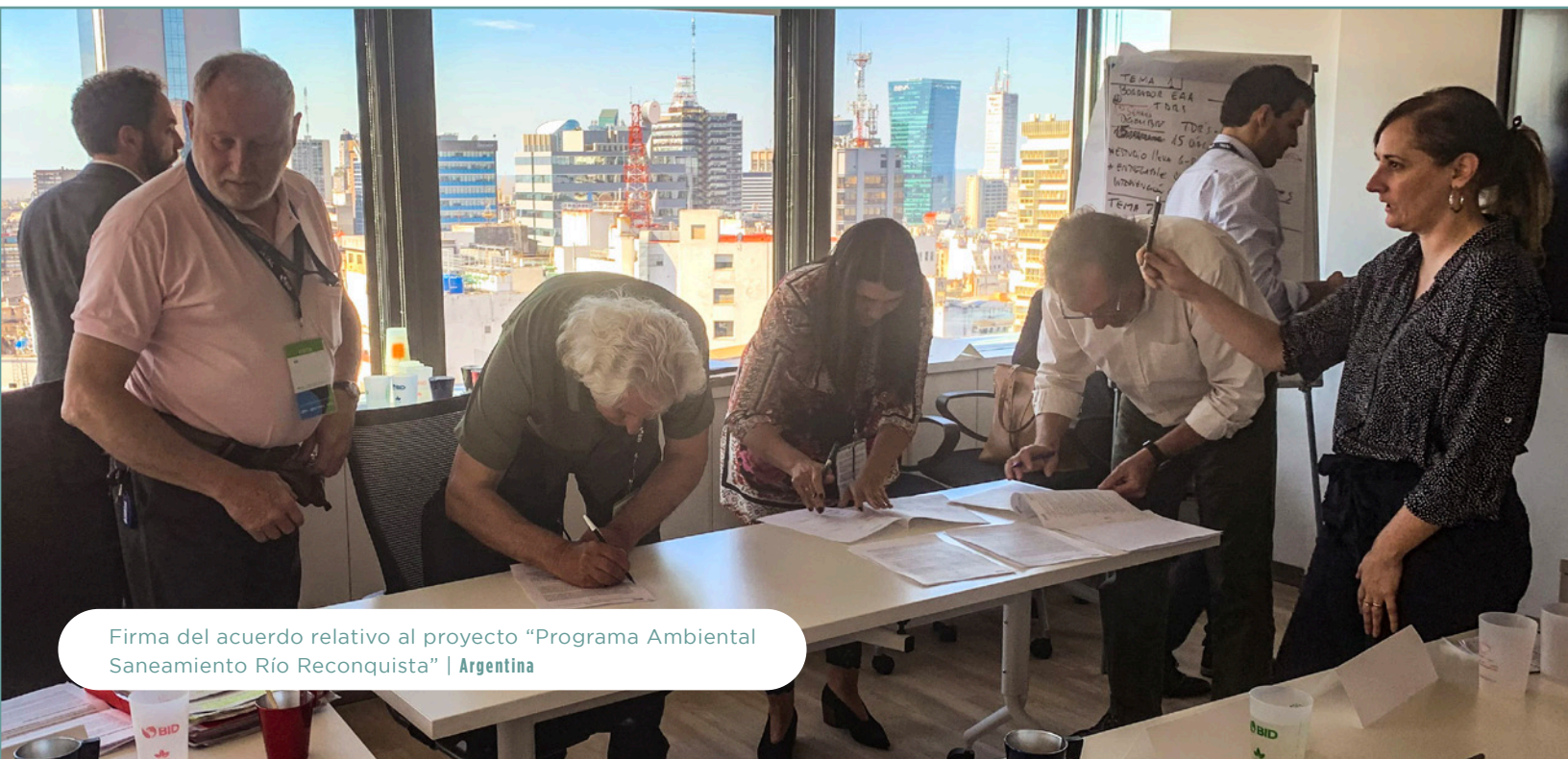
Atención personalizada e interacción directa: un valor agregado desde el principio

La experiencia del MICI ha demostrado el enorme valor que tiene la atención personalizada y la interacción inicial con las partes involucradas. Hemos observado que la forma en la que se interactúa con los reclamantes (potenciales y actuales), desde el inicio, tiene un impacto crucial en el resto del proceso.

El Registro no debe ser visto simplemente como un trámite burocrático. Aunque la tarea central durante los primeros días consiste en revisar que la solicitud cuente con todos los requisitos formales para su procesamiento, el Registro es la primera interacción directa del MICI con los reclamantes (y, en muchos casos, puede ser la primera interacción que una persona tiene con alguien del Grupo BID).

Por tanto, en estas etapas iniciales, en las que se realiza una tarea formativa que prepara el terreno para la gestión de las fases posteriores, es importante que el acercamiento a las partes sea humano. El Registro tiene un impacto directo, positivo o negativo, en la predisposición de los reclamantes y en cómo perciben el resto del proceso MICI. Por su parte, la etapa de Elegibilidad permite conocer mejor el contexto, tanto de los reclamantes y su realidad, como de los desafíos y dificultades que enfrenta la operación en terreno.

De esto se desprende que generar confianza, analizar los contextos, responder rápidamente, comprender las realidades de la región y estar dispuestos a escuchar son características fundamentales que deben estar presentes en las etapas iniciales de la gestión de un reclamo.



Firma del acuerdo relativo al proyecto “Programa Ambiental Saneamiento Río Reconquista” | Argentina

Eficiencia en la gestión

Los datos recopilados en esta nota muestran que no todos los reclamos que llegan al MICI son automáticamente aceptados y que son muchos los que se quedan en el camino. Por lo tanto, es importante tener agilidad para identificar lo que no puede ser parte del proceso de fases. Esto permite manejar mejor las expectativas de los solicitantes y evitar la burocratización innecesaria de un conflicto que puede empeorar su situación.

El delicado equilibrio entre accesibilidad y requisitos mínimos

La percepción que tienen los usuarios potenciales de un mecanismo como el MICI se configura a partir de decisiones como qué información se requiere, los formatos aceptados, los canales de comunicación o quién puede o no activar un proceso de reclamación.

Por eso, los requisitos que se solicitan a los posibles usuarios deben buscar un balance entre la información necesaria para que el MICI pueda comenzar a trabajar y garantizar la máxima accesibilidad al Mecanismo. Cualquier desequilibrio en este balance puede generar problemas. Así, por ejemplo, cuanto más información se requiera de inicio mayor será la percepción de que se está intentando limitar el acceso. En el caso opuesto, si no se requiere una información mínima y clara desde el principio, se puede generar la percepción de que completar esa información es responsabilidad del Mecanismo.

Además, permitir la recepción de reclamos en un formato libre es un compromiso para garantizar procesos de recepción equitativos y transparentes y, también implica comprender las formas de comunicación de los potenciales usuarios. Toda oficina de reclamo debe evolucionar junto con las comunidades y las zonas en las que trabaja.

Adaptación y mejora constante

Una de las principales lecciones aprendidas a lo largo de los años es que todo proceso de gestión es perfectible y debe evolucionar según las necesidades de sus usuarios. Recopilar información y detectar dificultades de acceso es fundamental para evitar que el Mecanismo quede desfasado y su proceso se vuelva irrelevante.

Priorizando la atención del reclamo

En resumen, la experiencia del MICI destaca la importancia de establecer procesos de recepción predecibles, transparentes y compatibles con los potenciales usuarios a los que se pretende atender. Se busca así encontrar un equilibrio entre los requisitos mínimos de información y una activación sencilla, garantizando, por encima de todo, el derecho al reclamo.

Garantizando el entendimiento y humanización del reclamo

La cultura de la rendición de cuentas se refiere a la actitud y el ambiente en una organización o en la sociedad en general hacia el proceso de presentar y resolver reclamos o quejas. Una cultura sólida de rendición de cuentas se caracteriza por la apertura y el reconocimiento de la importancia de los reclamos y por una percepción generalizada de que estos son valorados y tratados de forma ecuánime y eficaz, fomentando la presentación y resolución constructiva de quejas.

En los bancos multilaterales de desarrollo, la rendición de cuentas es crucial para garantizar la transparencia y la responsabilidad en sus operaciones y proyectos. Sin embargo, a menudo, existen limitaciones que afectan el valor que los reclamos y los temas presentados pueden aportar a la institución, como la falta de conocimiento sobre los mecanismos de reclamo disponibles, dificultades para acceder a ellos o la desconfianza en que los reclamos serán tratados de manera imparcial y efectiva. La falta de utilización o el acceso limitado a estos espacios de reclamo por problemas procesales o de acceso resulta en una rendición de cuentas débil y ficticia.

Como herramienta fundamental del engranaje del desarrollo sostenible, los mecanismos de atención a reclamos deben evolucionar constantemente para adaptarse a los contextos en los que operan. Para lograr esto, es necesario aprender de experiencias pasadas, tanto positivas como negativas, pues es precisamente este aprendizaje el que ayuda a mejorar y esta evolución la que evita que se vuelvan irrelevantes.

El MICI no es una excepción y, en la próxima década, deberá analizar cómo mejorar aún más sus procesos para adaptarse a una realidad en constante cambio. Esta realidad incluye una región más conectada y que ha enfrentado una pandemia global, pero que también se ha vuelto más polarizada y violenta, especialmente para los defensores del medio ambiente y los derechos humanos.

El Registro y la Determinación de Elegibilidad proporcionan al MICI un proceso predecible y transparente para la gestión inicial de los reclamos,

permitiendo la sistematización de la información y la identificación de aspectos relevantes para su gestión (qué, cómo, cuándo y porqué) y muy útiles para las fases siguientes. El reclamo, con toda su complejidad, debe ser analizado, gestionado y resuelto, ya que representa una clara oportunidad de fortalecimiento, mejora y crecimiento institucional.

Un mecanismo de atención a reclamos que no funciona adecuadamente no solo afecta negativamente a sus usuarios potenciales, sino que también puede generar costos económicos y reputacionales para cualquier organización. El buen funcionamiento de estos mecanismos refleja directamente la importancia que la transparencia y la rendición de cuentas tienen en una cultura organizacional sólida.



Bibliografía



Memorándum de Elegibilidad - Reclamo Bayport Colombia: Inclusión Financiera para Empleados Públicos de la BdeP - MICI-CO-2015-0091

Memorándum de Elegibilidad - Reclamo Programa de Movilidad Urbana Sustentable de Blumenau (Programa BID-Blumenau) - MICI-BR-2015-0093

Memorándum de Elegibilidad - Reclamo Proyecto de Catastro, Titulación y Registro de Tierras Rurales en el Perú - Terc - MICI-PE-2015-0094

Memorándum de Elegibilidad - Reclamo Central Hidroeléctrica Porce III - MICI-CO-2015-0096

Memorándum de Elegibilidad - Reclamo Programa de desarrollo de las provincias del Norte Grande: Infraestruct de AP&S - MICI-AR-2016-0097

Memorándum de Elegibilidad - Reclamo Reconversión Centro, Modern. Transporte Público Metropolitano y Oficinas Gob - MICI-BID-PR-2016-0101

Memorándum de Elegibilidad - Reclamo Santiago-Valparaiso-Viña Carretera Peaje (Garantía) - MICI-BID-CH-2016-0102

Memorándum de Elegibilidad - Reclamo Programa de desarrollo de las provincias del Norte Grande: Infraestruct de AP&S - MICI-BID-AR-2016-0104

Memorándum de Elegibilidad - Reclamo Programa Várzeas del Tietê - MICI-BID-BR-2016-0106

Memorándum de Elegibilidad - Reclamo Programa de Desarrollo Eléctrico 2012-2016 (Proyecto Hidroeléctrico Reventazón) - MICI-BID-CR-2016-0110

Memorándum de Elegibilidad - Reclamo Programa de Desarrollo Eléctrico 2012-2016 (Proyecto Hidroeléctrico Reventazón) - MICI-BID-CR-2016-0112

Memorándum de Elegibilidad - Reclamo Programa de Infraestructura Productiva - MICI-BID-HA-2017-0114

Memorándum de Elegibilidad - Reclamo Proyecto de Energía Hidroeléctrica Alto Maipo - MICI-BID-CH-2017-0115

Memorándum de Elegibilidad - Reclamo Proyecto Rodoanel Mario Covas - Tramo Norte - MICI-BID-BR-2017-0118

Memorándum de Elegibilidad - Reclamo Programa de Desarrollo Eléctrico 2012-2016 (Proyecto Hidroeléctrico Reventazón) - MICI-BID-CR-2017-0125

Memorándum de Elegibilidad - Reclamo Programa de Reconstrucción de Infraestructura Eléctrica de las Zonas Afectadas por el Sismo en Ecuador - MICI-BID-EC-2018-0131

Memorándum de Elegibilidad - Reclamo Apoyo a la Estructuración del Proyecto Hidroeléctrico Ituango - MICI-BID-CO-2018-0133

Memorándum de Elegibilidad - Reclamo Planta Hidroeléctrica Ituango - MICI-CII-CO-2018-0133

Memorándum de Elegibilidad - Reclamo Regularización de Reservas de Pueblos en Aislamiento - MICI-BID-PE-2018-0134

Memorándum de Elegibilidad - Reclamo Generadoras San Mateo S.A. y San Andrés S.A - MICI-CII-GU-2018-0136

Memorándum de Elegibilidad - Reclamo Proyecto de Energía Hidroeléctrica Alto Maipo (CH-L1067) - Solicitud III - MICI-BID-CH-2019-0141

Memorándum de Elegibilidad - Reclamo Programa de Estructuración Urbana de São José dos Campos- Solicitud III (BR-L1160) - MICI-BID-BR-2019-0142

Memorándum de Elegibilidad - Reclamo Programa de Infraestructura Productiva y Turística de la Provincia de Río Negro (AR-L1106) - MICI-BID-AR-2019-0144

Memorándum de Elegibilidad - Reclamo Programa Ambiental Saneamiento Río Reconquista - Solicitud III - MICI-BID-AR-2019-0148

Memorándum de Elegibilidad - Reclamo Mejora Integral del Ferrocarril General Roca: Ramal Constitución - La Plata - MICI-BID-AR-2019-0150

Memorándum de Elegibilidad - Reclamo Programa de Saneamiento Integrado de Maués - PROSAIMAUÉS - MICI-BID-BR-2019-0151

Memorándum de Elegibilidad - Reclamo Autopista 4G Ruta del Cacao - MICI-CII-CO-2019-0152

Memorándum de Elegibilidad - Reclamo Programa de Desarrollo Sostenible de Acre II - Solicitud II - MICI-BID-BR-2020-0160

Memorándum de Elegibilidad - Reclamo Programa de Desarrollo de Áreas Metropolitanas del Interior II - MICI-BID-AR-2021-0164

Memorándum de Elegibilidad - Reclamo Programa de Infraestructura Municipal Urbana - MICI-BID-AR-2021-0165

Memorándum de Elegibilidad - Programa de Agua Potable y Saneamiento para Comunidades Menores - Tramo II (PROAS II) - MICI-BID-AR-2021-0168

Memorándum de Elegibilidad - Reclamo Programa de Gestión Integral de Residuos Sólidos Urbanos - Solicitud II - MICI-BID-AR-2021-0170

Memorándum de Elegibilidad - Reclamo Programa Red Vial Cantonal II - MICI-BID-CR-2021-0171

Memorándum de Elegibilidad - Reclamo Programa de Agua Potable y Saneamiento (PAYS) para Centros Urbanos - MICI-BID-AR-2021-0178

Memorándum de Elegibilidad - Reclamo Programa de Gestión Integral de Residuos Sólidos Urbanos - Solicitud IV - MICI-BID-AR-2022-0182

Memorándum de Elegibilidad - Reclamo Primera Línea del Metro de Bogotá - Primer Tramo - Solicitud IV - MICI-BID-CO-2022-0184

Memorándum de Elegibilidad - Reclamo Programa de Saneamiento Ambiental de la cuenca del Río Reconquista - Solicitud V - MICI-BID-AR-2022-0188

Memorándum de Elegibilidad - Reclamo Programa Nacional de Desarrollo de Turismo - PRODETUR Nacional-Río de Janeiro - MICI-BID-BR-2022-0189

Memorándum de Elegibilidad - Reclamo Primera Línea del Metro de Bogotá - Primer Tramo - Solicitud V - MICI-BID-CO-2022-0192

Memorándum de Elegibilidad - Reclamo Programa Nacional de Desarrollo del Turismo en Bahía (PRODETUR NACIONAL-Bahía) - MICI-BID-BR-2022-0196

Memorándum de Elegibilidad - Reclamo Línea de Transmisión Verde Tacuarembó-Salto - Solicitud II - MICI-BID-UR-2022-0199





<https://mici.iadb.org/>
mecanismo@iadb.org
Fax: +1 (202) 312.4057
Teléfono: (+1) 202-623-3952

Mecanismo Independiente de Consulta e Investigación
Banco Interamericano de Desarrollo
1300 New York Avenue, NW Washington, D.C. 20577