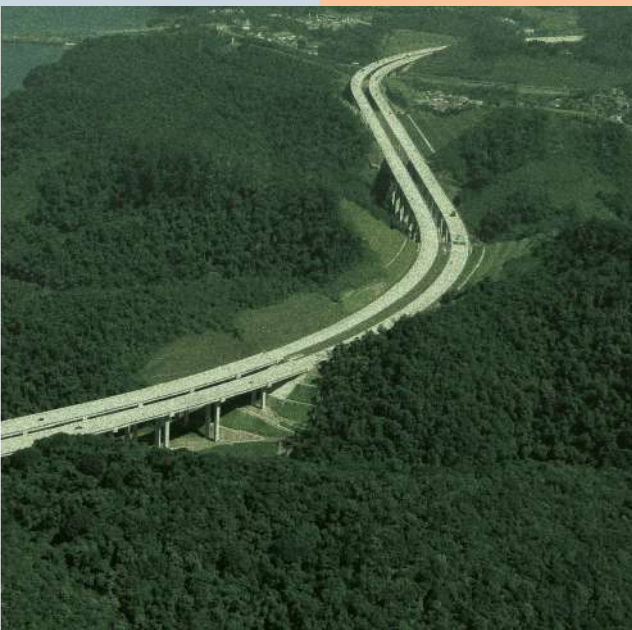




Protocolo de quejas ambientales y sociales del BID

REPORTE
ANUAL
2024

Catalogación en la fuente proporcionada por la

Biblioteca Felipe Herrera del

Banco Interamericano de Desarrollo

Muñoz, Cristina.

Protocolo de quejas ambientales y sociales del BID: informe anual 2024 / Cristina Muñoz, Patricia Henríquez.

p. cm.

1. Economic development projects-Environmental aspects-Latin America. 2. Economic development projects-Environmental aspects-Caribbean Area. 3. Environmental management- Latin America. 4. Environmental management-Caribbean Area. 5. Environmental responsibility-Latin America. 6. Environmental responsibility-Caribbean Area. I. Henríquez, Patricia. II. Banco Interamericano de Desarrollo. Unidad de Soluciones Ambientales y Sociales. III. Título. IV. Serie.

IDB-AN-398

Copyright © 2025 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. términos y condiciones señalados en el enlace URL y otorgar el respectivo reconocimiento al BID.



Tabla de contenidos

Acrónimos	4
Resumen Ejecutivo	5
Introducción	8
El proceso de gestión de quejas	11
Estadísticas de 2024	13
Quejas gestionadas	14
Canales para presentar quejas	15
Ubicación geográfica	16
Sectores	16
Proyectos relacionados	17
Resumen del año	18
Temas clave	19
Trabajo y condiciones laborales	20
Adquisición de tierras y reasentamiento involuntario	22
Salud y seguridad de la comunidad	23
Conservación de la biodiversidad y gestión de los recursos naturales	25
Participación de las partes interesadas y divulgación de información	26
Patrimonio cultural	27
Mitigación de impactos y acceso a los beneficios para pueblos indígenas	27
Evaluación y gestión de riesgos e impactos ambientales y sociales	28
Estudio de caso	30
Tres años del Protocolo de Quejas ambientales y sociales del BID	33
Lecciones aprendidas	38
Fortalecer la coordinación interna del BID	39
Promover un proceso efectivo de gestión de quejas	40
Fortalecer procesos y coordinación con el Organismo Ejecutor	42
Difusión y perspectivas a futuro	43
¿Cómo contactarnos?	45
Anexo 1. Registro de quejas recibidas y gestionadas en 2024	47



Acrónimos

BID Banco Interamericano de Desarrollo

GBID Grupo Banco Interamericano de Desarrollo

MGM Mecanismo de Gestión de Reclamos del BID Invest
(MGM, por su sigla en inglés de Management-led Grievance Mechanism)

MICI Mecanismo Independiente de Consulta e Investigación

MPAS Marco de Política Ambiental y Social

OII Oficina de Integridad Institucional





**Protocolo de quejas
ambientales y sociales
del BID**

REPORTE
ANUAL
2024

Resumen Ejecutivo



Resumen Ejecutivo

2024 fue el tercer año de implementación del Protocolo de Quejas ambientales y sociales del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), un mecanismo que permite a las partes interesadas expresar sus inquietudes relacionadas con aspectos ambientales y sociales de los proyectos financiados. Este reporte recoge temas claves relacionados a la gestión de quejas por el protocolo durante el 2024, destacando tendencias claves, comparaciones con años anteriores, un estudio de caso en Brasil y lecciones aprendidas.

Durante el año aumentaron significativamente el número de quejas recibidas, con un total de 75, de las cuales 58 fueron consideradas aplicables siguiendo los criterios del protocolo. Este aumento de un 138% comparado con el 2023 probablemente refleja un mayor conocimiento interno del protocolo, como parte de los esfuerzos del BID por asegurarse que las quejas recibidas a través de los múltiples canales del Grupo BID, incluidas las oficinas de país, sean abordadas y gestionadas de una manera estructurada. La mayoría de las quejas tienen su origen en Brasil y Perú, y se concentran en los sectores de transporte, agua y saneamiento y desarrollo urbano y vivienda.

Trabajo y condiciones laborales fueron el tipo de queja más frecuente en 2024, superando los casos de adquisición de tierras y reasentamiento involuntario, que habían predominado en años anteriores. Estas quejas sobre trabajo y condiciones laborales estuvieron relacionadas principalmente con casos de impagos y acoso laboral, revelando problemas sistémicos en los Organismos Ejecutores y la supervisión de las empresas contratistas, como también una escasa existencia de protocolos, mecanismos y herramientas para abordar estas quejas. El protocolo también gestionó un número sustancial de quejas relacionadas con reasentamiento involuntario, salud y seguridad de la comunidad, e impactos sobre la biodiversidad, muchas veces en contextos donde las tensiones se intensificaban debido a una limitada interacción con las partes interesadas, escasa difusión de información, cambios en los cronogramas de los proyectos, impactos socioambientales desatendidos u oposición a los proyectos.

Las quejas se cerraron de distintas formas, incluyendo el desarrollo e implementación de Planes de Acción de Quejas acordados de manera conjunta con los Organismos Ejecutores y los reclamantes. Algunos casos se resolvieron mediante acuerdos sin necesidad de un Plan de Acción, mientras que otros debieron cerrarse sin un acuerdo. Al cierre del año, 26 quejas habían sido cerradas, y 39 permanecían activas.

A lo largo del año, el BID ha puesto un creciente énfasis en la coordinación interna, involucramiento temprano con los reclamantes, el valor agregado del diálogo y la necesidad de que los Organismos Ejecutores fortalezcan sus propios mecanismos de quejas. El diálogo y el involucramiento con las partes interesadas se consolidaron como pilares fundamentales para una gestión eficaz de las quejas, particularmente en casos que involucran impactos sociales y medioambientales complejos o casos donde hay puntos de vistas polarizados en la comunidad.

Resumen Ejecutivo

Se incluye un estudio de caso de Brasil que ilustra cómo el protocolo ayudó a abordar una queja sobre compensación por reasentamiento y desplazamiento económico, no solo resolviendo el problema, sino que también impulsó mejoras sistémicas en la forma que se entrega apoyo a personas que son reasentadas.

De cara al futuro, el BID está comprometido en fortalecer su proceso de gestión de quejas y su efectividad, asegurando respuestas oportunas, promoviendo un diálogo efectivo para la resolución y desescalada de quejas, como también extrayendo lecciones de cada caso con el objetivo de mejorar la preparación y supervisión de proyectos.





**Protocolo de quejas
ambientales y sociales
del BID**

REPORTE
ANUAL
2024

Introducción



Introducción

El Marco de Política Ambiental y Social (MPAS) del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) fue aprobado el 16 de septiembre de 2020. El marco proporciona a los clientes del BID normas ambientales y sociales ambiciosas y disposiciones de vanguardia para abordar las cuestiones ambientales y sociales en los proyectos financiados por el BID. Las personas, partes interesadas y comunidades afectadas por estos proyectos disponen de tres canales para presentar quejas relacionadas con cuestiones ambientales y sociales asociadas con los proyectos:

1. Un mecanismo de quejas a nivel de proyecto operado por el Organismo Ejecutor o cualquier otro mecanismo de quejas estatal o local.
2. Contacto directo con el BID a través del [Protocolo de Quejas](#) mediante un correo electrónico dirigido a quejas@iadb.org, un mensaje o llamada al BID al +1 (202) 826-3705, o al completar este [formulario](#) en línea.
3. El Mecanismo Independiente de Consulta e Investigación ([MICI](#)), una instancia de último recurso, independiente de la Administración del BID, para atender reclamos.

El Protocolo de Quejas del BID se creó sobre la base de los requisitos del MPAS y se aplica desde noviembre de 2021 (cuando entró en vigor el MPAS). El Protocolo de Quejas del BID proporciona un canal para que las partes interesadas contacten directamente al BID para presentar una queja sobre el desempeño de los proyectos que financia. El protocolo es un proceso interno que establece los procedimientos de aplicación, los pasos y las acciones, los plazos, las responsabilidades y los recursos necesarios para atender las quejas presentados directamente al BID.

El protocolo se aplica cuando una queja cumple estos dos criterios: (i) está relacionada con una operación del BID en preparación, aprobada o en ejecución, o dentro de los 24 meses posteriores al último desembolso; y (ii) está relacionada con aspectos ambientales y/o sociales de una operación. Cualquier persona afectada, grupo o parte interesada en presentar una queja (en adelante denominado “el reclamante”) sobre una cuestión ambiental y/o social relacionada con una operación del BID puede ponerse en contacto con el Banco, independientemente de que ya haya utilizado cualquier otro mecanismo local o a nivel de proyecto para presentar su queja.

Aunque no es un prerrequisito, también se recomienda a las partes interesadas utilizar el respectivo mecanismo de quejas a nivel de proyecto, si corresponde. Dicho esto, puede haber ocasiones en que el reclamante no se sienta cómodo planteando una preocupación a través del mecanismo de quejas a nivel de proyecto al Organismo Ejecutor y prefiera ponerse en contacto directamente con el BID. Éste puede ser el caso, por ejemplo, si el reclamante tiene miedo de sufrir represalias, enjuiciamiento o discriminación, o temor relacionado con su seguridad o salud.

El Protocolo de Quejas del BID analiza estas quejas inmediatamente después de recibirlos para asignar un proceso acelerado a aquellos casos que puedan representar un riesgo inminente para el reclamante, el ambiente u otros.

Introducción

Este informe anual incluye un resumen de las quejas gestionadas en 2024, los temas clave y las lecciones aprendidas durante los tres años de aplicación del protocolo, así como información sobre nuestra estrategia de divulgación y cómo ponerse en contacto con nosotros. Por primera vez desde la creación del protocolo, este informe anual incluye un estudio de caso y un anexo con información general sobre los casos recibidos en 2024.

**Protocolo de quejas
ambientales y sociales
del BID**

**REPORTE
ANUAL
2024**

El proceso de gestión de quejas



El proceso de gestión de quejas

Tras registrar la queja, el equipo del protocolo, junto con el equipo del proyecto del BID correspondiente, procede a determinar su aplicabilidad. A continuación, se lleva a cabo un proceso de evaluación y respuesta durante el cual se recopila información sobre la queja y su contexto para comprender mejor los antecedentes, las alternativas de resolución y los escenarios de riesgo, tanto a nivel interno como externo, con el reclamante, el Organismo Ejecutor y las empresas contratistas, cuando sea apropiado. De ser necesario, se elabora un Plan de Acción conjuntamente con el Organismo Ejecutor, que será responsable de su implementación. El Plan de Acción incluye una serie de acuerdos con plazos y actividades específicas que se comparten con el reclamante. El plan se centra en acciones relacionadas con el tema específico de la queja, cuando es posible, así como en áreas identificadas para fortalecer la gestión socioambiental del proyecto. Si existe acuerdo sobre el Plan de Acción entre el BID, el Organismo Ejecutor y el reclamante, el equipo del proyecto del BID monitorea la ejecución del plan como parte de la supervisión socioambiental regular del proyecto por parte del Banco.

El BID puede cerrar una queja en cualquiera de las circunstancias descritas en los párrafos siguientes. Lo ideal es que una queja se cierre cuando las medidas acordadas en el Plan de Acción hayan sido implementadas por el Organismo Ejecutor. El BID confirma con el reclamante que estas medidas se han implementado satisfactoriamente y procede al cierre de la queja.

En algunos casos, no se requiere un Plan de Acción si el proceso de diálogo proporciona una respuesta que resuelve satisfactoriamente la queja, tras lo cual se cierra dicha queja. Un ejemplo podría ser cuando un reclamante solicita información específica sobre el calendario de las obras del proyecto o una aclaración o información adicional sobre un aspecto específico de sus planes de gestión ambiental y social, y esta información se comparte con el reclamante.

El BID también puede cerrar una queja cuando no se llega a un acuerdo a pesar de varias propuestas, sesiones de intercambio de información y diálogo, o cuando ya no existen las condiciones para el diálogo. En estos casos, clasificados como quejas “cerradas sin acuerdo”, el BID informa al reclamante de los motivos del cierre y de los demás canales de queja disponibles en el Grupo del BID, incluido el MICI.

Por último, otras razones para el cierre incluyen el retiro de la queja por parte del reclamante o el cierre de la queja por parte del BID debido a la falta de respuesta del reclamante.

El protocolo ofrece confidencialidad a los reclamantes que lo soliciten, lo que implica que su información personal, o cualquier información que pudiera identificarlos, no se comparte con el Organismo Ejecutor. Los casos sensibles, como las quejas por acoso laboral, entre otros, se clasifican por defecto como confidenciales en el protocolo, a menos que el reclamante indique lo contrario durante la primera reunión de escucha.

Para obtener más información sobre lo que se puede esperar después de presentar una queja, [aquí](#) tiene una guía paso a paso del Protocolo de Quejas del BID que describe los procesos de recopilación de información y diálogo para resolver y acordar posibles soluciones a una queja.

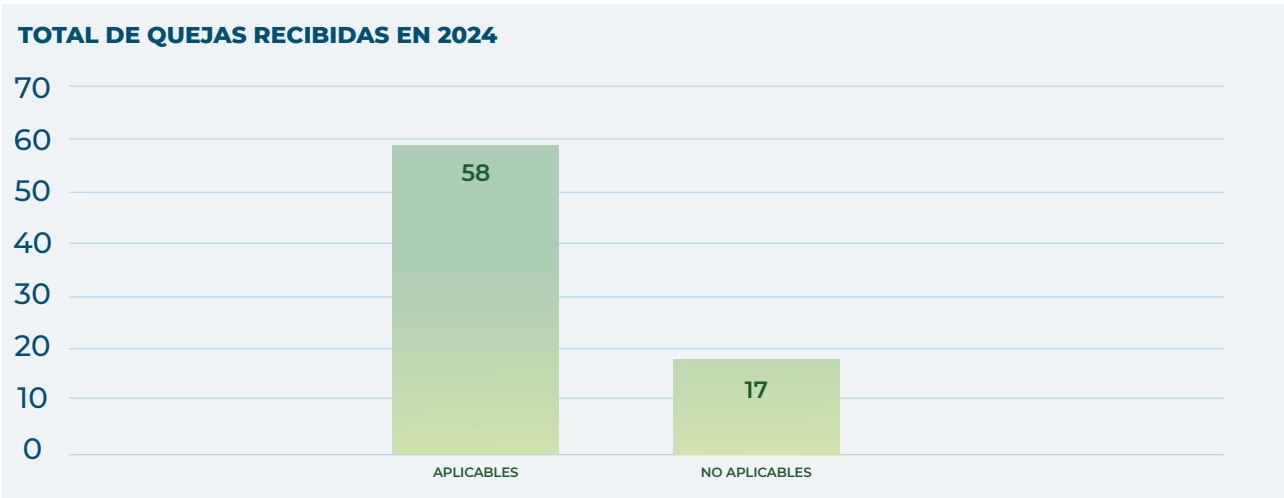
**Protocolo de quejas
ambientales y sociales
del BID**

**REPORTE
ANUAL
2024**

Estadísticas del 2024

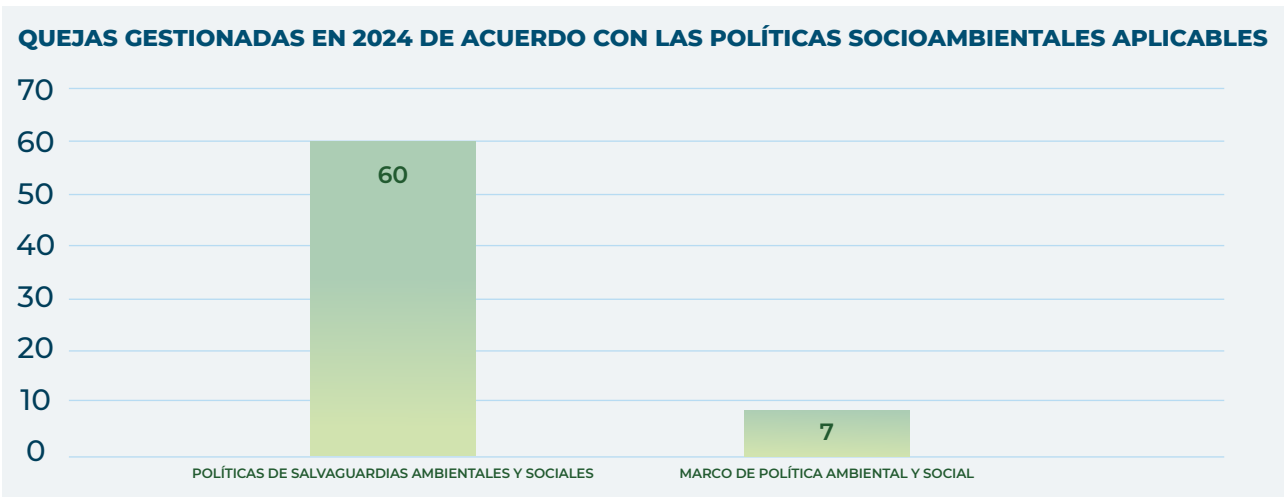


Quejas gestionadas



En 2024, durante el tercer año de implementación del protocolo, el BID recibió 75 quejas, de las cuales el 77% (58) se consideraron aplicables. En el mismo año, el protocolo gestionó 67 quejas, incluidas nueve recibidas en años anteriores y trasladadas a 2024, así como los 58 nuevos casos aplicables mencionados anteriormente, que fueron recibidos en 2024. De esas 67, 26 se cerraron en 2024. Las quejas consideradas no aplicables (17) fueron casos no relacionados con aspectos ambientales y sociales, casos anónimos, casos duplicados (que son casos idénticos presentados por los reclamantes más de una vez) o casos no relacionados con un proyecto financiado por el BID. De las 58 quejas aplicables recibidas y gestionadas en 2024, el 65% fueron presentadas por hombres y el 35% por mujeres, y 28 casos (48%) fueron quejas presentadas por más de una persona.

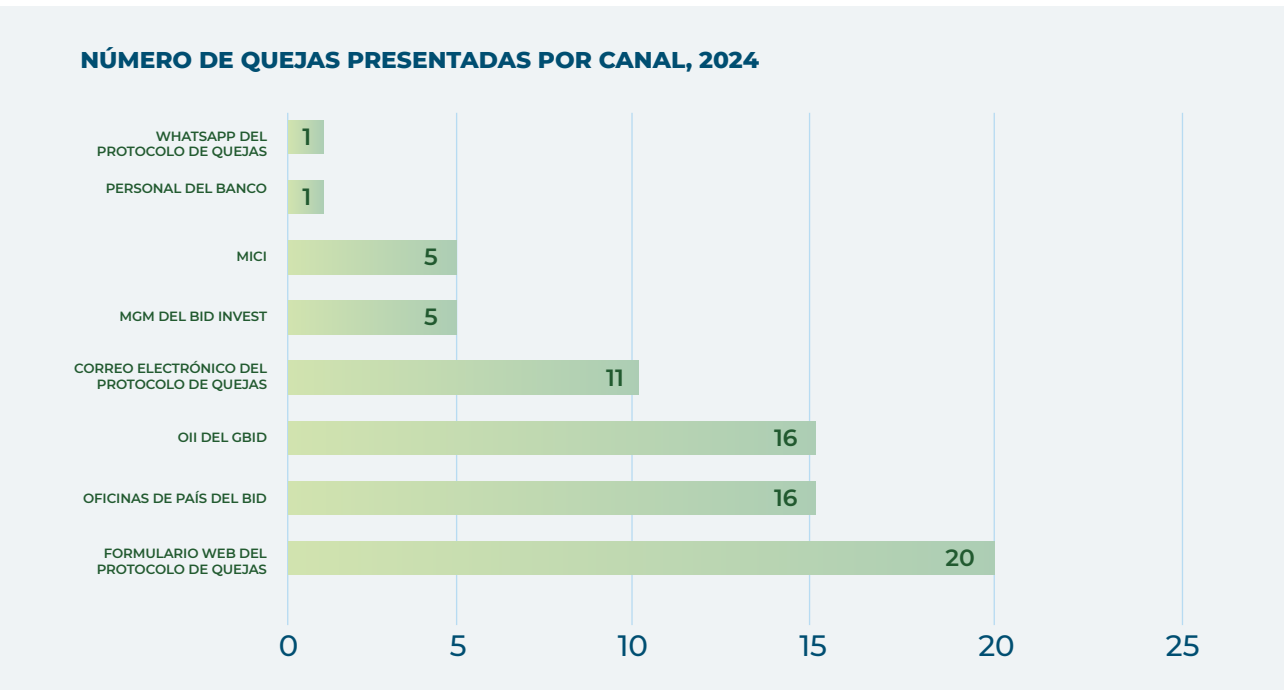
El número de quejas gestionadas por el BID en 2024 representó un aumento del 138% con respecto al número gestionado en 2023. Esto podría ser consecuencia de un aumento de la participación pública con el BID en cuestiones ambientales y sociales. También podría ser el resultado de una mayor difusión interna del protocolo dentro de las oficinas del BID en los países.



Canales para presentar quejas

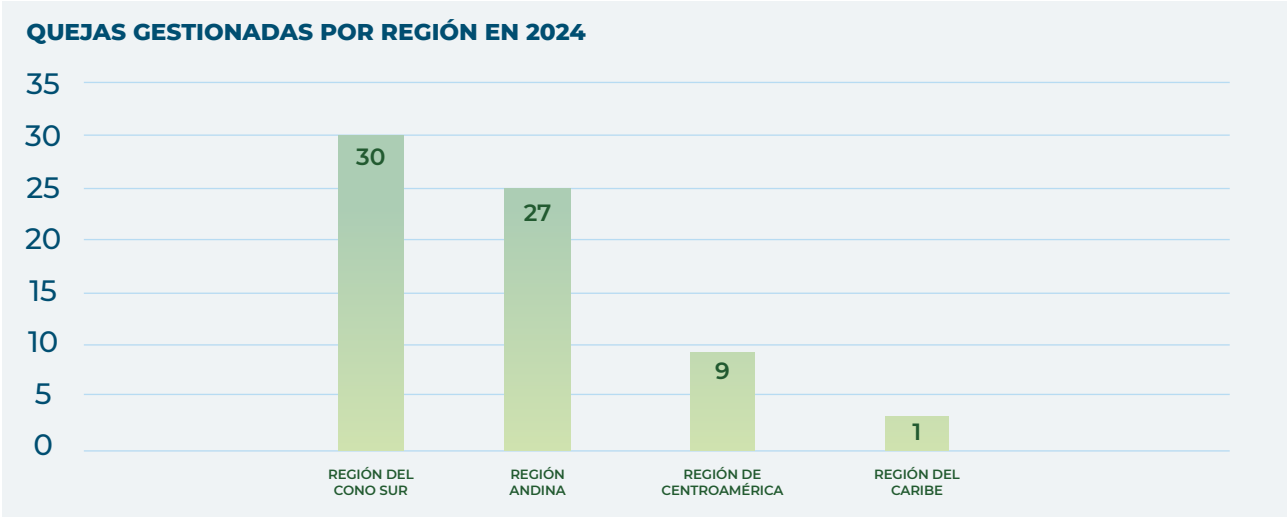
En 2024, los reclamantes presentaron el 27% del total de quejas a través del [formulario de quejas en línea del BID](#), seguido del envío de correos electrónicos o correo postal a las oficinas del BID en los países (21%) y la comunicación con la [Oficina de Integridad Institucional](#) (OII) (21%). La OII transfirió al protocolo principalmente las quejas relacionadas con condiciones laborales. Los reclamantes presentaron el 15% de las quejas al buzón del protocolo (quejas@iadb.org), seguido de la presentación de quejas al Mecanismo de Gestión de Reclamos (MGM, por sus siglas en inglés) del BID Invest y al MICI (ambos con un 7%). Los reclamantes también utilizaron otros canales para presentar sus quejas, como ponerse en contacto con el personal del Banco o con el Protocolo de Quejas del BID a través de WhatsApp (un caso cada uno). La creciente diversificación de canales a través de los cuales el protocolo recibió quejas en 2024 en comparación con años anteriores está relacionada con un aumento en la difusión interna de información sobre el protocolo en el BID, principalmente con las oficinas y unidades, departamentos y secciones que reciben quejas, como la OII, la Sección de Acceso a la Información y la Oficina de Ética.

Las quejas pueden presentarse por cualquier medio, lo que incluye, entre otros, los canales mencionados anteriormente.



Ubicación geográfica

La mayoría de las quejas gestionadas en 2024 se refirieron a operaciones financiadas por el BID en el Cono Sur (30), seguidas de la Región Andina (27), Centroamérica (9) y la Región del Caribe (1)¹. Brasil y Perú representaron el 58% de las quejas gestionadas en 2024. Por primera vez, en 2024 el protocolo recibió una queja de la región del Caribe (Barbados).

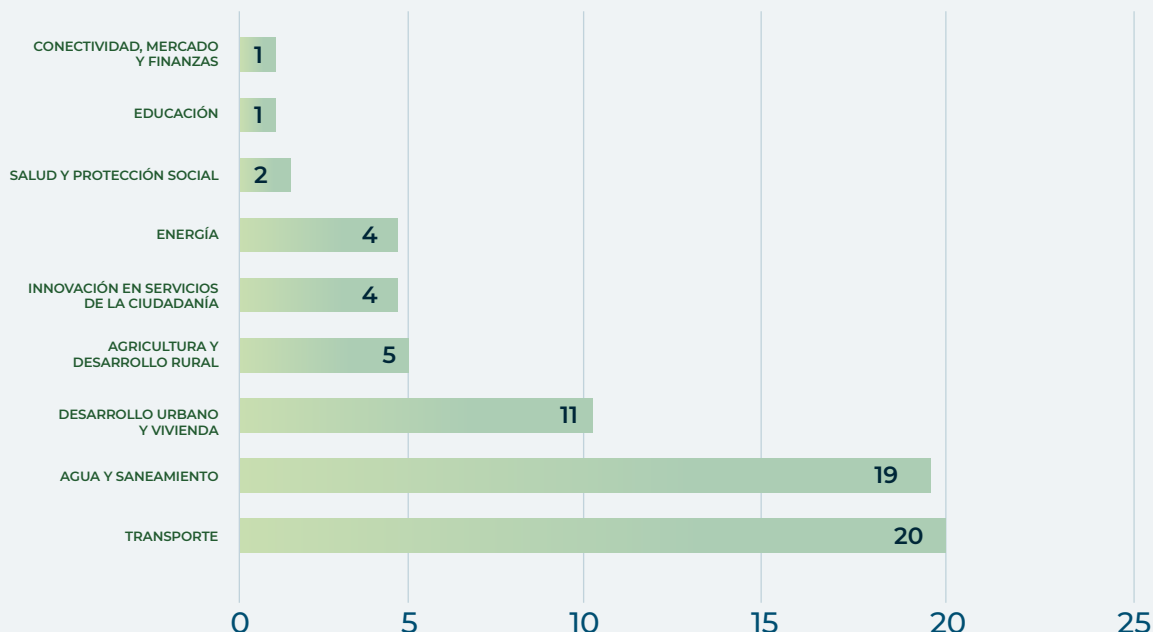


Sectores

El sector de transporte fue el que gestionó más quejas en 2024, con 20 de las 67 quejas aplicables. Le siguió el sector de agua y saneamiento, con 19 quejas, y el sector de desarrollo urbano y vivienda, con 11 quejas. El sector de energía tuvo cuatro quejas, el sector de protección social y salud tuvo dos, y los sectores de conectividad, mercados y finanzas, y educación, una cada uno. Cabe mencionar que, en el caso del sector de transporte, una sola operación representó el 40% del total de quejas del sector en 2024: ocho quejas fueron presentadas por reclamantes que formaban parte del mismo movimiento socioambiental.

¹ La región del Cono Sur incluye a Argentina, Brasil, Chile, Paraguay y Uruguay. La región Andina incluye a Bolivia, Colombia, Ecuador, Perú y Venezuela. La región de Centroamérica incluye a Belice, Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Haití, Honduras, Nicaragua, México, Panamá y República Dominicana. La región del Caribe incluye a Bahamas, Barbados, Guyana, Jamaica, Surinam y Trinidad y Tobago.

QUEJAS GESTIONADAS POR SECTOR EN 2024

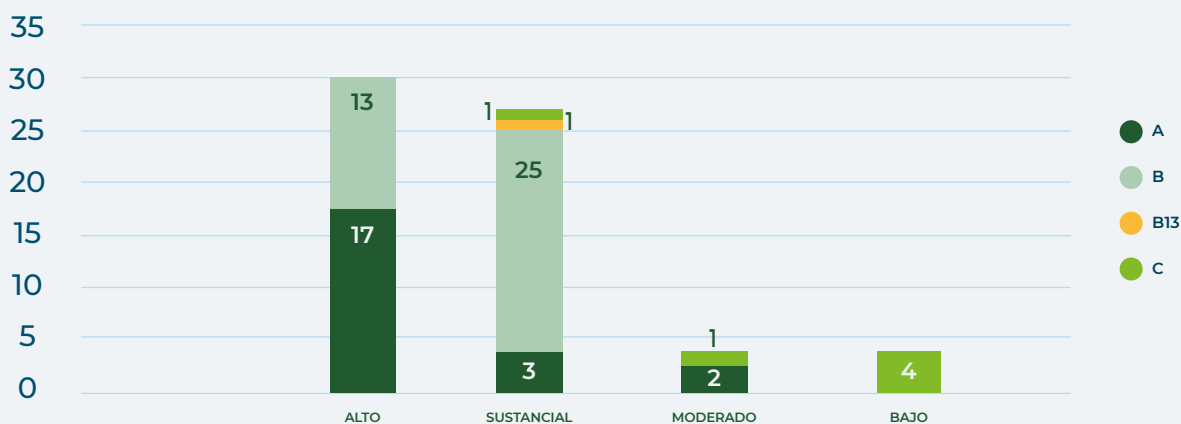


Proyectos relacionados

Del total de quejas gestionadas en 2024, el 93% estuvieron relacionadas con proyectos activos (62 de 67). Solo cinco de las quejas gestionadas se relacionaron con proyectos cerrados.

La mayoría de los proyectos con quejas gestionadas en 2024 tienen riesgos ambientales y sociales sustanciales (19 proyectos con 30 quejas relacionadas) y pertenecen a la categoría B de impacto ambiental y social (25 de las 30 quejas relacionadas), seguidos por proyectos con altos riesgos ambientales y sociales (13 proyectos con 30 quejas relacionadas) y categoría A de impacto ambiental y social (17 de las 30 quejas relacionadas). También se registraron proyectos con bajos riesgos ambientales y sociales (tres proyectos con cuatro quejas), todos clasificados en la categoría C de impacto ambiental y social, y proyectos con riesgos ambientales y sociales moderados (tres proyectos con tres quejas), de los cuales dos pertenecen a la categoría B de impacto ambiental y social y uno a la categoría C.²

QUEJAS GESTIONADAS POR CLASIFICACIÓN DE RIESGO AMBIENTAL Y SOCIAL DEL PROYECTO Y CLASIFICACIÓN DE IMPACTO AMBIENTAL Y SOCIAL EN 2024



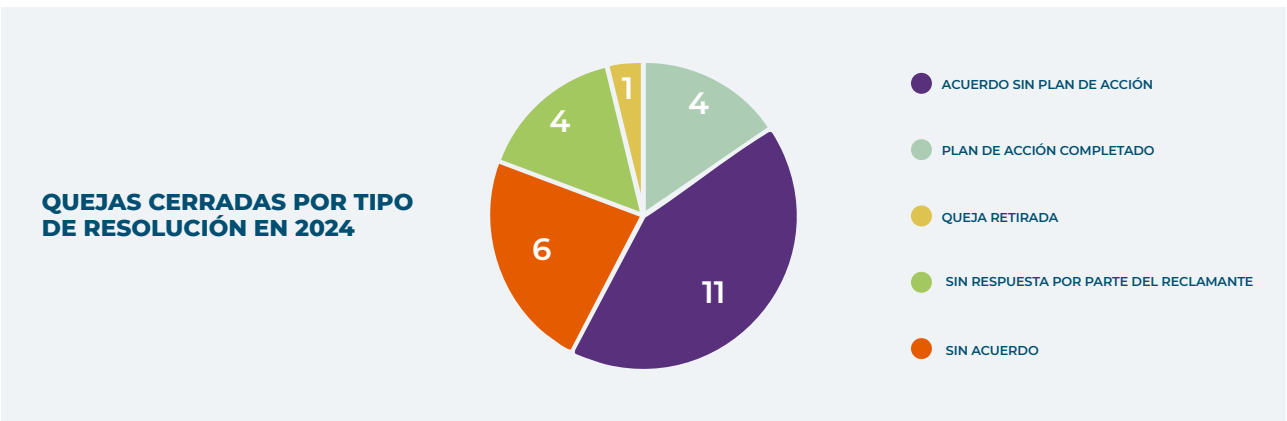
NOTA: LA CATEGORÍA B13 SE REFIERE A LAS OPERACIONES DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA.

² La clasificación de riesgo del BID de cuatro niveles (bajo, moderado, sustancial o alto) se reevalúa a lo largo del ciclo del proyecto y se ajusta en función de la evolución y las circunstancias de la ejecución del proyecto.

Del total de quejas gestionadas, 36 estuvieron relacionadas con programas de obras múltiples que han sido diseñados para financiar grupos similares de obras, que son físicamente independientes entre sí y cuya viabilidad no depende de la ejecución de un número determinado de proyectos de obras. Treinta de las quejas gestionadas estuvieron relacionadas con proyectos considerados inversiones específicas (es decir, con un propósito específico y componentes interdependientes). Una queja gestionada estuvo relacionada con una operación de crédito global, que en este caso es una operación de intermediación financiera en la que el BID proporciona financiamiento a un tercero intermediario, como una institución financiera local, para apoyar la prestación de servicios financieros a los beneficiarios con base en criterios específicos.

Resumen del año

El siguiente gráfico presenta el estado de las quejas a finales de 2024. Durante este año, se cerraron 26 quejas, de las cuales cuatro se habían recibido en 2022, cuatro en 2023 y 18 en 2024. De las 26 quejas cerradas, cuatro se cerraron tras la implementación de sus respectivos Planes de Acción, y en 11 casos se llegó a un acuerdo sin necesidad de un Plan de Acción. Seis quejas se cerraron sin llegar a un acuerdo sobre una solución, cuatro se cerraron porque los reclamantes no respondieron y una fue retirada por el reclamante. En 2025, siguen activas 39 quejas, de las cuales 37 continúan el proceso de diálogo en la fase de evaluación y respuesta, y dos continúan en la fase de seguimiento.



**Protocolo de quejas
ambientales y sociales
del BID**

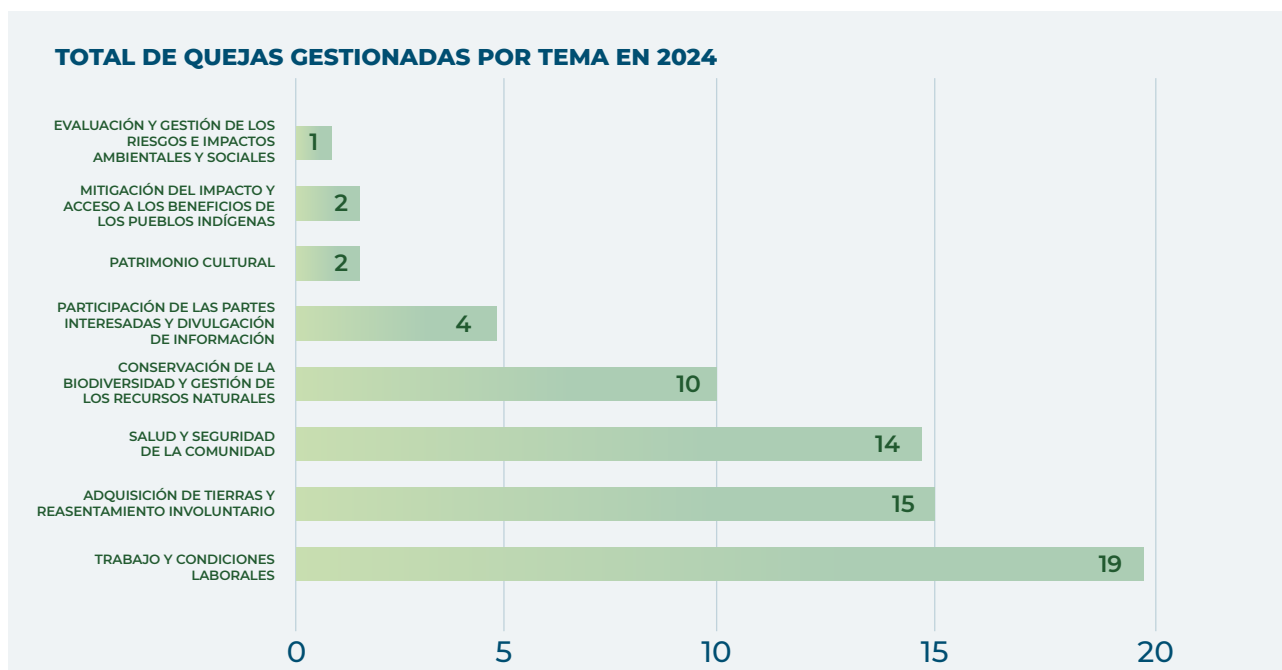
**REPORTE
ANUAL
2024**

Temas clave



Temas clave

El tema más frecuente entre las quejas tramitadas en 2024 fue respecto al trabajo y las condiciones laborales, que representó el 28% (19 casos) del total de quejas gestionadas en seis operaciones en siete países. La adquisición de tierras y el reasentamiento involuntario fue el segundo tema más frecuente de las quejas gestionadas, con un 22% (15 casos), seguido de la salud y la seguridad de la comunidad, con un 21 % (14 casos). Diez de las quejas gestionadas durante el año estuvieron relacionadas con la biodiversidad y la gestión de los recursos naturales. Sin embargo, ocho de las diez se referían a una sola operación. La participación de las partes interesadas y la divulgación de información representaron cinco quejas. Dos casos estuvieron relacionados con la mitigación de impactos y el acceso a los beneficios de los pueblos indígenas, dos con el patrimonio cultural y uno con la evaluación y gestión de los riesgos e impactos ambientales y sociales. A pesar de clasificar las quejas en función de un tema específico, para simplificar, las quejas suelen incluir una combinación de varios temas y subtemas clave, en los que la participación de las partes interesadas y la divulgación de información suelen ser un tema transversal.



Trabajo y condiciones laborales

El número de quejas laborales en 2024 aumentó un 203% con respecto al año anterior. Estas quejas se convirtieron en el tipo de quejas más frecuentes, superando a las relacionadas con la adquisición de tierras y el reasentamiento involuntario, que habían sido las más frecuentes en años anteriores. Durante 2024, el protocolo tramitó 19 quejas relacionadas con condiciones laborales, la mayoría de las cuales procedían del sector de agua y saneamiento (que representaron el 42% del total de quejas gestionadas). Estas quejas se refirieron principalmente a la falta de pago de salarios a los trabajadores (52%) y al acoso laboral (48%), en ambos casos vinculado con trabajadores de Organismos Ejecutores y empresas contratistas.

La mayoría de estas quejas por acoso laboral se presentaron al Grupo del BID a través de la OII (52%), y la mayoría de los reclamantes, la mitad de los cuales pertenecían al Organismo Ejecutor y la mitad a la empresa contratista, informaron de entornos de trabajo hostiles, trato injusto y abuso de poder, con casos en los que los hombres en cargos superiores ejercieron poder sobre las empleadas.

Al gestionar las quejas por acoso laboral, el equipo del protocolo se centra en abordar los problemas estructurales subyacentes. El objetivo es mejorar la gestión socioambiental y prevenir incidentes futuros, garantizando que se establezca y se aplique de manera eficaz un sistema compuesto por protocolos, mecanismos y herramientas tanto en el Organismo Ejecutor como en las empresas contratistas. El BID no investiga directamente las alegaciones presentadas en estos y otros tipos de quejas, sino que exige que los Organismos Ejecutores o las empresas contratistas realicen las investigaciones como parte del Plan de Acción para la gestión de la queja e informen al BID de los resultados de dicha investigación. Estos casos ponen en relieve la necesidad de reforzar los mecanismos de quejas a nivel de proyecto, con el fin de mejorar la accesibilidad y la eficacia a la hora de abordar este tipo de quejas. Esto incluye la incorporación de cláusulas sobre la prevención y la gestión de represalias, así como garantizar la confidencialidad y el acceso a estos mecanismos tanto para el personal como para los consultores.

Los casos de acoso laboral conllevan un mayor riesgo de represalias, por lo que los reclamantes solicitaron confidencialidad en el 65% del total de los casos gestionados. Sin embargo, en un caso que inicialmente era confidencial, el reclamante autorizó posteriormente al BID a compartir su información con el Organismo Ejecutor y la empresa contratista para que pudieran llevar a cabo una investigación del caso.

Llegar a acuerdos sobre un Plan de Acción para abordar estas quejas lleva más tiempo que en el caso de otros tipos de quejas. Algunas cuestiones contextuales, como los constantes cambios institucionales concretamente en los casos de El Salvador y Perú, supusieron un reto a la hora de evaluar las medidas para reforzar el sistema de gestión y los procesos de toma de decisiones. Además, se detectó una falta de conocimiento entre las empresas contratistas y los Organismos Ejecutores sobre cómo llevar a cabo las investigaciones y abordar este tipo de quejas.

Los retos a la hora de gestionar estas quejas incluyen (i) manejar las expectativas de los reclamantes en cuanto al alcance del protocolo y los resultados/soluciones que podrían derivarse del proceso, (ii) colaborar con los Organismos Ejecutores en casos confidenciales, ya que los detalles de dichos casos no pueden compartirse y las discusiones deben mantenerse en un nivel más abstracto, lo que dificulta identificar acciones concretas y hace imposible llevar a cabo una investigación; y (iii) atender casos en que los reclamantes ya no formaban parte del Organismo Ejecutor o de la empresa contratista, ya que el reclamante no se beneficiaría directamente de las medidas estructurales implementadas como resultado del proceso de gestión de quejas.

El protocolo se ha fortalecido para tener en cuenta la importancia de crear conciencia sobre este tipo de casos, lo que incluye desarrollar estrategias para evitar la revictimización de las partes reclamantes en las reuniones, identificar la necesidad de elaborar directrices para prevenir represalias y comunicar de manera eficaz el propósito y el alcance del protocolo desde el principio, con el fin de gestionar las expectativas de los reclamantes. Esto permite al reclamante tomar una decisión informada sobre si desea o no seguir adelante con el proceso de gestión de quejas en el marco del protocolo.

En cuanto a las quejas relacionadas con impagos, como parte del proceso de gestión de quejas, el equipo del proyecto del BID realizó un seguimiento con los Organismos Ejecutores para garantizar que se realizaran los pagos, incluyendo el seguimiento con el contratista, cuando procedía. Estas quejas, todas presentadas por contratistas y consultores externos, ya sea por pagos retenidos o retrasados, afectan los medios de subsistencia de los reclamantes, lo que resalta la gravedad de los casos. Si bien algunas quejas relacionadas con impagos de salarios son indicativas de problemas sistémicos más amplios que afectan a múltiples trabajadores, otras son casos individuales en los que la función del BID consiste principalmente en facilitar el flujo de información. En estos casos, los recursos del protocolo podrían orientarse de manera más eficaz hacia situaciones en las que los conocimientos especializados y la capacidad de fomentar el diálogo aportarían un mayor valor añadido.

Hasta diciembre de 2024, se cerraron siete quejas durante el año y 13 permanecieron activas en 2025, en la fase de evaluación y respuesta.

Adquisición de tierras y reasentamiento involuntario

En 2024, el Protocolo de Quejas tramitó 15 quejas relacionadas con el desplazamiento físico (reubicación, pérdida de tierras o de vivienda) y/o el desplazamiento económico (pérdida de tierras o bienes, o restricciones al uso de la tierra, los activos y los recursos naturales). De estas quejas, el 73% procedía de operaciones en Brasil.

Cuatro quejas estuvieron relacionadas con retrasos o desacuerdos en los pagos de indemnizaciones y con cantidades consideradas insuficientes. Se trata de casos complejos de resolver, ya que implican la revisión de tasaciones comerciales, la elaboración de informes técnicos y la búsqueda de medidas de compensación adicionales, cuando es necesario. Los retrasos en los pagos de indemnizaciones pueden generar un estrés y molestias considerables a las personas afectadas y a los reclamantes, y pueden dar lugar a que las personas afectadas incurran en gastos adicionales. En dos casos, las quejas se cerraron sin que se llegara a un acuerdo, ya que el Organismo Ejecutor y el BID explicaron en múltiples ocasiones a los reclamantes la justificación y los criterios para determinar las medidas de indemnización asignadas en consonancia con las leyes nacionales, estatales y locales y las políticas del BID, pero los reclamantes no estuvieron de acuerdo con la explicación ni la aceptaron.

El Organismo Ejecutor también proporcionó orientación a los reclamantes sobre cómo acceder a programas públicos alternativos que ofrecen viviendas asequibles, apoyo financiero y de otros tipos, así como información para ayudarles a acceder a políticas públicas destinadas a garantizar espacios comerciales, fomentando así sus actividades económicas.

Cinco de las quejas gestionadas se refirieron al desplazamiento económico, cuatro de ellas estuvieron relacionadas con los impactos económicos temporales sobre las empresas durante las obras y una estuvo relacionada con el traslado permanente de las empresas. En este último caso, el Plan de Acción elaborado para resolver la queja incluyó soluciones adicionales para garantizar que las actividades económicas de los reclamantes en sus hogares originales o en las empresas locales pudieran continuar después del desplazamiento.

En una de las quejas relacionadas con los supuestos impactos económicos en las empresas, como parte del Plan de Acción de la queja, el Organismo Ejecutor y el contratista proporcionaron asesoramiento sobre cómo participar en ferias y actividades locales para aumentar la visibilidad comercial del reclamante. Esto se llevó a cabo a través de impartir de formación en marketing digital, la promoción del uso de plataformas de entrega de comida a domicilio en línea para impulsar las ventas comerciales y la provisión de información y asistencia para acceder a canales institucionales que ofrecen crédito y apoyo adicional a las empresas. Además, se realizaron esfuerzos para mantener un contacto constante con el reclamante y otras empresas afectadas con el fin de difundir los cronogramas actualizados de las obras del proyecto y resolver los problemas que surgieran, por ejemplo, los efectos sobre el alumbrado o la recogida de basuras.

Estas quejas requieren un seguimiento y una supervisión eficaces y constantes, junto con la divulgación de información y la participación de las partes interesadas a medida que avanzan las obras, incluyendo actualizaciones constantes sobre el cronograma de estas.

En dos casos de quejas en Brasil, las partes afectadas se oponen al reasentamiento porque consideran que ciertos impactos nunca podrán compensarse adecuadamente y no están de acuerdo con la justificación técnica del reasentamiento. En estos dos casos, la decisión del Gobierno sobre qué zonas serían reasentadas, basada en los resultados de las evaluaciones de riesgo de desastres, está pendiente.

En 2024, se cerraron 12 quejas relacionadas con el desplazamiento físico y/o económico. Dos casos se cerraron tras completarse sus respectivos Planes de Acción y seis casos se cerraron con un acuerdo en el que no se requirió ningún Plan de Acción. Otros cuatro casos se cerraron sin que se llegara a un acuerdo.

Salud y seguridad de la comunidad

Catorce quejas gestionadas en 2024 estuvieron relacionadas con la salud y la seguridad de la comunidad, principalmente en operaciones en Argentina, Brasil, Costa Rica, Honduras, Paraguay y Perú. Tres estuvieron relacionadas con operaciones de agua y saneamiento, cinco con transporte, cuatro con energía y dos con desarrollo urbano y vivienda.

Dos quejas estuvieron relacionadas con la misma operación de agua y saneamiento en Argentina. Ambas quejas fueron presentadas por abogados que alegaban que el contratista estaba afectando negativamente a las propiedades vecinas al causar grietas, ocupar ilegalmente el espacio de las propiedades vecinas, generar impactos ambientales y amenazar la integridad de las propiedades. Ambos casos se cerraron debido a la falta de respuesta en el plazo requerido, a pesar de los repetidos intentos del protocolo por establecer comunicación e iniciar un diálogo con los reclamantes.

Cuatro quejas relacionadas con el sector de energía se refirieron a una sola operación en Honduras, lo que refleja el fenómeno “no en mi patio trasero”. Los residentes se opusieron a la instalación de líneas de transmisión cerca de sus hogares, alegando preocupaciones sobre los posibles efectos en la salud, la disminución del valor de las propiedades y las interrupciones en el uso de las aceras. Para abordar estas preocupaciones, el Organismo Ejecutor y el equipo del proyecto del BID explicaron en términos claros y no técnicos que las líneas de transmisión se

encontraban a una distancia segura de las viviendas, de conformidad con la normativa nacional y las buenas prácticas internacionales, y que no suponían ninguna amenaza para la salud. Sin embargo, la falta de estudios nacionales dificultó abordar las preocupaciones relacionadas con la salud, ya que los reclamantes se mostraban escépticos con respecto a las fuentes disponibles, como la Organización Mundial de la Salud. A medida que se avanzó el proceso de gestión de quejas y persistía la oposición a la ruta de instalación original, el Organismo Ejecutor propuso una ruta alternativa más alejada de las viviendas de los reclamantes. En diciembre de 2024, los reclamantes aún estaban evaluando esta nueva propuesta.

Estas quejas subrayan la importancia de que los Organismos Ejecutores comuniquen la información técnica y compleja de forma clara, accesible y fácil de entender. Además, en estos casos es esencial que los Organismos Ejecutores expliquen claramente los objetivos, los beneficios y el alcance del proyecto, asegurándose de que los reclamantes comprendan su justificación. Esto es especialmente importante porque la mayoría de estas quejas tienen su origen en preocupaciones locales.

Cuatro quejas estuvieron relacionadas con programas de transporte, dos de las cuales se clasificaron como quejas de riesgo inminente relacionadas con los impactos de las obras de construcción de carreteras en las propiedades de los reclamantes. Los impactos incluían la puesta en peligro de la integridad de la estructura de las viviendas y la seguridad de los reclamantes, el bloqueo del acceso a las propiedades y la afectación a los cultivos, que son la fuente de sustento de las familias. En una queja, presentado por un grupo de seis vecinos que son miembros de la misma familia, los efectos negativos de la construcción de la carretera citados incluían impactos en el drenaje del agua, la visibilidad y la privacidad de sus propiedades, así como el impacto económico en un negocio familiar ubicado en una de las propiedades. En otro caso relacionado con una operación en Perú, el reclamante y propietario alegó impactos en la salud debido a la exposición constante a partículas y polvo, ya que el reclamante vivía junto a una planta industrial.

Para abordar este tipo de quejas, se mantuvieron diálogos con el Organismo Ejecutor y los reclamantes con el fin de delinear medidas concretas en un plan con prioridades y plazos claros. Las medidas para abordar las cuestiones más urgentes incluyeron: construir un muro de gaviones para contener un deslizamiento de tierra en una de las propiedades, proporcionar un acceso seguro a las propiedades y reubicar a uno de los propietarios más lejos de la planta industrial para evitar impactos en la salud. Dado que el calendario de las obras cambia constantemente por motivos meteorológicos o administrativos, en todos los casos es fundamental proporcionar actualizaciones constantes del cronograma para reducir la incertidumbre y la preocupación de los reclamantes, así como garantizar que el Organismo Ejecutor supervise constantemente los predios mientras desarrolla y toma medidas para la implementación del Plan de Acción, con el fin de asegurar una respuesta oportuna ante posibles eventos climáticos y los impactos de las obras sobre las propiedades.

En tres casos, dos de los cuales implican riesgos inminentes, todo relativos a una operación cerrada y totalmente desembolsada, el Organismo Ejecutor tuvo que coordinar los Planes de Acción con la empresa supervisora y el contratista debido a cuestiones burocráticas internas y a la estructura institucional del trabajo. Por lo tanto, junto con los desafíos relacionados con la gestión de quejas vinculadas con una operación cerrada, no fue posible acordar un Plan de Acción dentro del plazo deseado en 2024.

Hasta diciembre de 2024, se cerraron tres quejas durante el año y 11 permanecieron activas en 2025, siete en la fase de evaluación y respuesta y cuatro en la fase de seguimiento.

Conservación de la biodiversidad y gestión de los recursos naturales

En 2024, se gestionaron 10 quejas relacionadas con la conservación de la biodiversidad y la gestión de los recursos naturales en Barbados, Bolivia y Brasil.

Una operación en Brasil concentra ocho de estas quejas, siete de las cuales fueron presentadas por miembros de un movimiento ambientalista local que incluía a vecinos y partes interesadas. Los reclamantes se opusieron inicialmente a la tala de árboles, concretamente de araucarias, para la construcción de un terminal de autobuses y la mejora de una línea de autobús en una avenida de la ciudad. Su argumento era que esto comprometería servicios ecosistémicos esenciales, como la regulación del clima, la mejora de la calidad del aire, el control de la temperatura y la reducción de la contaminación acústica. Además, los reclamantes alegaron que no se había realizado una consulta pública adecuada basada en información precisa sobre los impactos del proyecto.

El calendario de las elecciones municipales en Brasil pospuso inicialmente la oportunidad de entablar un diálogo colaborativo, ya que las posiciones políticas se hicieron más pronunciadas. Sin embargo, el proceso de diálogo finalmente siguió adelante. Tras las elecciones municipales, el BID contrató a un mediador externo especializado en conflictos y facilitador del diálogo para ayudar a establecer una conversación entre las partes, y en 2024 se realizaron dos reuniones entre los representantes electos y los puntos focales del movimiento, el Organismo Ejecutor y la Secretaría de Medio Ambiente, con el BID como observador.

Las medidas iniciales para abordar estas quejas incluyeron la preparación de un borrador del Plan de Acción, el fortalecimiento de los canales de comunicación y participación del Organismo Ejecutor con las partes interesadas (incluidos los líderes y movimientos locales, los usuarios del sistema de transporte público y los propietarios de negocios) y la incorporación de más canales de difusión, como correos electrónicos, para que las partes interesadas pudieran interactuar con el Organismo Ejecutor y así hacerla más accesible. También se realizaron esfuerzos para reforzar la difusión de los objetivos del proyecto de mejorar la movilidad urbana aumentando la demanda de transporte público por parte de los pasajeros, mejorando la integración del sistema con modos de transporte complementarios, la eficiencia del funcionamiento de las líneas de autobús y la accesibilidad de los peatones y las personas con movilidad reducida a las estaciones y terminales.

A medida que avanzaba el diálogo entre el Organismo Ejecutor y los reclamantes, con el BID como observador, se plantearon otras cuestiones por parte de los reclamantes, entre ellas: la impermeabilidad del suelo, la destrucción de zonas verdes, los impactos en los negocios locales, la falta de análisis de alternativas para preservar la vegetación y el ecosistema local (como el uso de rutas paralelas para el tráfico de vehículos sin necesidad de modificar la avenida) y las acusaciones de que el proyecto no cumple con las políticas de salvaguarda social y ambiental del BID. Ambas reuniones sirvieron para garantizar que los reclamantes pudieran expresar sus preocupaciones, aclarar el alcance de lo que se puede o no modificar para centrar el diálogo

futuro, identificar y priorizar las cuestiones planteadas, explicar el cumplimiento de las políticas del Banco e identificar si existían las condiciones para que el diálogo entre las partes pudiera continuar. El diálogo en curso se centra ahora en la redacción de un Plan de Acción.

La otra queja sobre la misma operación en Brasil fue presentada por vecinos y residentes locales de otra zona de las obras del proyecto. Se quejaron de la falta de una consulta pública adecuada, se opusieron a que se convirtiera una calle de una sola vía en su barrio, señalaron los impactos de las futuras obras en el flujo de vehículos y expresaron su preocupación por los impactos ambientales de la tala de árboles y los impactos en el ruido y la contaminación, resultantes del aumento del flujo de autobuses y vehículos. Dadas ciertas razones contextuales y el hecho de que esta queja se presentó más tarde, durante 2024, a fecha de diciembre de 2024 no se había realizado el diálogo conjunto aún.

En ambos grupos de quejas, las preocupaciones medioambientales, como la tala de árboles y la impermeabilidad del suelo, eran significativas, pero también había deficiencias en los canales de comunicación y participación entre el Organismo Ejecutor y las partes interesadas, lo que creó un vacío de información sobre el proyecto. En un contexto muy polarizado en torno a las elecciones municipales, un movimiento local aprovechó este vacío para defender las cuestiones que apoyaba. En ambos casos, los miembros del consejo municipal participaron en los procesos de diálogo.

Hasta diciembre de 2024, se cerró una queja durante el año y nueve permanecieron activas en 2025, ocho en la fase de evaluación y respuesta y una en la fase de seguimiento.

Participación de las partes interesadas y divulgación de información

Durante 2024, cuatro quejas gestionadas estuvieron relacionadas con la participación de las partes interesadas y la divulgación de información en Bolivia, Brasil, Honduras y Uruguay, respectivamente. Como se mencionó anteriormente, aunque estas quejas se clasificaron específicamente como relacionadas principalmente con este tema, la participación de las partes interesadas y la divulgación de información es un tema transversal fundamental en casi todas las quejas.

Los reclamantes alegaron que las consultas con las partes interesadas fueron insuficientes o no se llevaron a cabo de conformidad con las políticas del BID y las regulaciones locales. En todos los casos, los equipos del BID llevaron a cabo un proceso exhaustivo de recopilación de información de antecedentes para identificar las deficiencias existentes, en caso de que las hubiera.

En un caso, el reclamante deseaba comprender mejor la Categoría de Impacto Ambiental y Social del proyecto, el Plan de Gestión Ambiental y Social y otros procesos ambientales y sociales internos del BID llevados a cabo durante la preparación del proyecto. El equipo del proyecto del BID se reunió con el reclamante y le explicó cómo se llevan a cabo estos procesos internos, tras lo cual se cerró la queja.

Los Planes de Acción para abordar estas quejas incluyeron que los Organismos Ejecutores

proporcionaran fechas de inicio y el cronograma de las obras actualizados, así como explicaciones detalladas del alcance de los programas, con el fin de reducir la desconfianza y la incertidumbre de los reclamantes.

Hasta diciembre de 2024, se cerraron dos quejas durante el año y dos permanecieron activas en 2025, en la fase de evaluación y respuesta.

Patrimonio cultural

Dos quejas gestionadas en 2024 estuvieron relacionadas con el patrimonio cultural. Ambas se refirieron a la misma operación en Bolivia, que aún no ha sido aprobada por la Asamblea Nacional del país. La operación se ubica en la zona donde se construyó una vía férrea a principios del siglo XX y, por lo tanto, coincide con el patrimonio ferroviario.

En ambas quejas, los reclamantes expresaron su preocupación por la supuesta intención del proyecto de retirar los rieles y las vías del sistema ferroviario. También alegaron que se omitieron aspectos relevantes de las normativas nacionales y municipales sobre patrimonio cultural tanto en los estudios preliminares como en el diseño de ingeniería.

El equipo del proyecto del BID aseguró a los reclamantes que el Organismo Ejecutor completó y documentó el análisis del patrimonio cultural ferroviario, las alternativas y la gestión del patrimonio cultural. Se compartirá con los reclamantes una evaluación del impacto arqueológico que se está llevando a cabo, junto con el diseño final, que incluye consideraciones para preservar el patrimonio cultural ferroviario.

Hasta diciembre de 2024, las dos quejas permanecieron activas en 2025, en la fase de evaluación y respuesta.

Mitigación de impactos y acceso a los beneficios para pueblos indígenas

En 2024, se presentaron dos quejas por parte de organizaciones indígenas relacionadas con la mitigación de impactos y el acceso a los beneficios para pueblos indígenas, ambas en operaciones en Perú. En un caso, los reclamantes alegaron que los criterios de elegibilidad para que las empresas indígenas accedieran al programa —que se ajustan a la normativa nacional y tienen por objeto aumentar la inversión en bioempresas en la región— no tenían en cuenta que las comunidades indígenas se enfrentaban a obstáculos para acceder a la financiación porque las instituciones financieras no reconocían la propiedad de sus tierras.

Junto con el Organismo Ejecutor, el BID realizó una reunión inicial con los reclamantes y propuso organizar discusiones en grupos de trabajo con las instituciones financieras interesadas en financiar las actividades bioempresariales de las empresas indígenas, con el objetivo de sensibilizar y comprender los requisitos que estas instituciones podrían necesitar como parte de su proceso de análisis y evaluación crediticia. También se sugirió realizar visitas sobre el terreno con instituciones financieras u organizaciones específicas que pudieran apoyar el desarrollo de bionegocios indígenas. También se discutió la posibilidad de desarrollar productos financieros específicos conjuntamente con las instituciones financieras para financiar empresas indígenas.

Sin embargo, a pesar de una reunión inicial entre los reclamantes y la Oficina de País y varios intentos de establecer comunicación con los reclamantes, el BID no recibió respuesta de ellos y, finalmente, la queja se cerró “sin respuesta”.

En el otro caso, los reclamantes, que eran miembros de una organización indígena con sede en la Amazonía, alegaron que el desarrollo de los planes de negocio en el marco del proyecto para promover los bionegocios fue llevado a cabo por terceros sin conocimiento de la tierra y el contexto, y sin la autorización de la autoridad comunal. Los reclamantes querían participar más en el diseño, la definición y la ejecución del proyecto. En diciembre de 2024, el protocolo estaba a la espera de una respuesta de los reclamantes para organizar un espacio de escucha.

Hasta diciembre de 2024, se cerró una queja durante 2024 y una queja permaneció activa en 2025, en la fase de evaluación y respuesta.

Evaluación y gestión de riesgos e impactos ambientales y sociales

Una queja gestionada en 2024 estuvo relacionada con la evaluación y gestión de los riesgos e impactos ambientales y sociales. El caso se refería inicialmente al acceso a la información relativa a los desembolsos y las fechas de los contratos de la consultoría para el estudio de viabilidad y el diseño de la ubicación de una futura planta de tratamiento de aguas residuales. Después de que el Organismo Ejecutor compartiera esta información con los reclamantes, entre los que se encontraban abogados, propietarios y organizaciones medioambientales, estos expresaron su preocupación por que el proyecto alterara el ecosistema del humedal, afectara al patrimonio cultural y arqueológico y causara posibles impactos en las especies en peligro de extinción y los paisajes culturales del valle. Los proyectos de gestión de residuos y recuperación de recursos están constantemente sujetos a un alto nivel de escrutinio por parte de las comunidades en donde se van a ubicar.

En este caso, el equipo del proyecto del BID contrató a una mediadora para apoyar el proceso de gestión de quejas. Se realizaron varios espacios de diálogo con los reclamantes, incluyendo tanto un diálogo bilateral con el BID como un diálogo conjunto con el Organismo Ejecutor, con el fin de comprender las preocupaciones de los reclamantes y sus solicitudes de información.

A medida que avanzaba el proceso de gestión de quejas en el marco del protocolo, se pidió a los reclamantes que eligieran puntos focales para representarlos. Los diálogos en los que participan demasiados interlocutores dificultan la eficacia de estos procesos a la hora de alcanzar acuerdos y resolver problemas. Dado que los intereses y las cuestiones planteadas son muchos y diversos, se pidió a los reclamantes que prepararan una lista de preguntas y preocupaciones que pudieran ser analizadas técnicamente y abordadas el Organismo Ejecutor en futuras reuniones. Aunque la queja está relacionada con la evaluación y gestión de los riesgos e impactos ambientales y sociales, la resistencia de los reclamantes al proyecto se debe a la falta de un canal de comunicación directo con el Organismo Ejecutor para los residentes de la zona y otras partes interesadas. Los reclamantes también han presentado una solicitud de información a través de la Junta Parroquial sobre los estudios de viabilidad en curso y han presentado una acción de protección para declarar el valle y el río en cuestión como titulares de derechos.

En 2024, el equipo del proyecto del BID estaba a la espera de que el Organismo Ejecutor compilara un documento con el análisis de las alternativas para la ubicación y otros estudios realizados en el marco del proyecto para su divulgación, como base para un futuro diálogo conjunto con los reclamantes.

Hasta diciembre de 2024, la queja permaneció activa en 2025, en la fase de evaluación y respuesta.



**Protocolo de quejas
ambientales y sociales
del BID**

**REPORTE
ANUAL
2024**

Estudio de caso



Estudio de caso

En diciembre de 2023, se presentó una queja ante el Protocolo de Quejas del BID en relación con una operación de agua y saneamiento en Brasil, en la que la persona reclamante expresó su desacuerdo con la cantidad ofrecida por el Organismo Ejecutor como compensación por el reasentamiento. La persona reclamante argumentó que, debido al aumento del precio de las propiedades cercanas como resultado del programa, le resultaba imposible comprar una nueva propiedad en los alrededores de su antigua casa.

Además, la persona reclamante alegó que el Organismo Ejecutor no había reconocido los impactos económicos que el proceso de reasentamiento había tenido en su familia al negociar el monto de dicha indemnización, por ejemplo, al no tener en cuenta suficientemente la valoración monetaria de su peluquería doméstica. En la evaluación de la compensación solo se había tenido en cuenta la residencia, y no su actividad económica. La persona reclamante señaló que había ejercido la profesión de manicurista y de peluquería durante 20 años, era muy conocida en la zona del proyecto y se enfrentaba al riesgo de perder su clientela y sus redes establecidas.

CRONOLOGÍA DE HITOS EN LA GESTIÓN DE LA QUEJA

 ABRIL-SEPTIEMBRE 2023 Reuniones y negociaciones entre la reclamante y el Organismo Ejecutor	 14 DICIEMBRE 2023 El Protocolo de Quejas registra la queja	 8 FEBRERO 2024 Primer espacio de escucha con la reclamante	 28 FEBRERO 2024 Primera reunión con el Organismo Ejecutor en la relación con la queja	 22 MARZO 2024 El Organismo Ejecutor, el BID y la reclamante acuerdan un Plan de Acción	 24 MAYO 2024 Cierre de la queja
--	---	---	--	---	--

Como parte del proceso de gestión de quejas, el Organismo Ejecutor se esforzó por explicar claramente los criterios técnicos utilizados para fijar la cantidad correspondiente a la indemnización de la reclamante. Para abordar los supuestos impactos económicos del reasentamiento, el Organismo Ejecutor llevó a cabo las siguientes actividades como parte del Plan de Acción de la queja:

-  Evaluación por parte de un arquitecto de la nueva vivienda de la persona reclamante con recomendaciones para facilitar un espacio donde pudiera desarrollar su actividad empresarial.
-  Promoción de los servicios profesionales que ofrece la persona reclamante en su nueva vivienda a través de un folleto específico en las redes sociales del Organismo Ejecutor. El Organismo Ejecutor se encargó de difundir fotografías y materiales sobre el nuevo negocio. Esta práctica se aplicará a otras actividades desplazadas económicamente.
-  Visitas periódicas de seguimiento a la nueva casa de la persona reclamante por parte de los profesionales sociales del programa para confirmar la continuidad de su actividad económica y anticipar cualquier riesgo de empobrecimiento relacionado con el reasentamiento. Aunque esto debería hacerse como parte de la supervisión regular, la queja puso en relieve su importancia.

Lecciones aprendidas respecto a este caso incluyen:

- La queja destacó la importancia de asegurar que el Plan de Reasentamiento incluya diversas medidas de compensación financieras y no financieras para reflejar la complejidad de las situaciones de desplazamiento económico observadas en el área de intervención del Programa, incluyendo casos que involucran propiedades de uso mixto donde se realizan actividades económicas informales, como en este caso.
- La queja llevó al Organismo Ejecutor a adoptar la práctica de difundir las actividades económicas de otras personas afectadas por el reasentamiento a través de sus canales en redes sociales. En este sentido, el caso ha servido para motivar al Organismo Ejecutor a abordar de manera proactiva las medidas de compensación no financiera antes de que surjan nuevas quejas.
- La queja llevó al Organismo Ejecutor a mejorar la documentación y el registro de reuniones y actas dentro del proceso de gestión de quejas, con el fin de evitar malentendidos y confusiones con los reclamantes.
- El Organismo Ejecutor también fortaleció la forma en que comunica la información para asegurar que los aspectos técnicos del proceso y los montos vinculados con el proceso de reasentamiento sean mejor comprendidos por los reclamantes y las partes interesadas.

El caso se cerró en mayo de 2024 como "Plan de Acción completado". El proceso de reasentamiento de la persona reclamante ahora se monitorea como parte de la supervisión ambiental y social regular del proyecto (de manera independiente a la queja).

**Protocolo de quejas
ambientales y sociales
del BID**

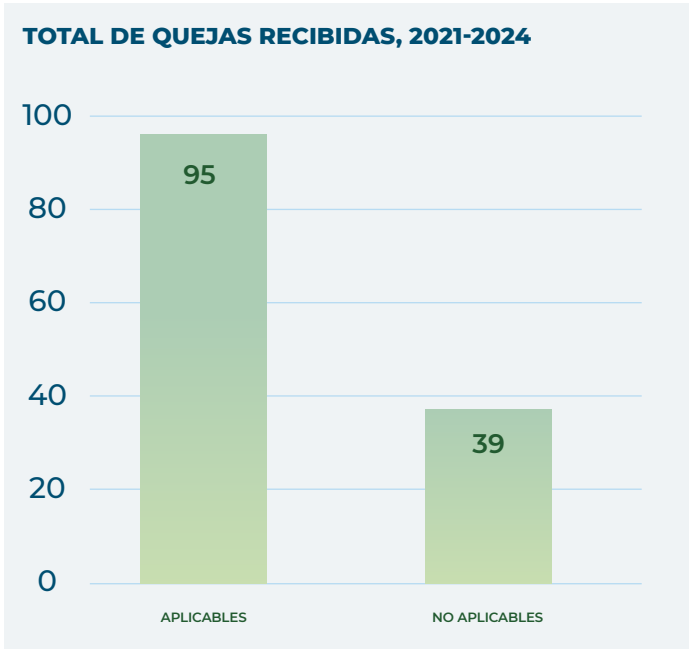
**REPORTE
ANUAL
2024**

Tres años del Protocolo de Quejas ambientales y sociales del BID



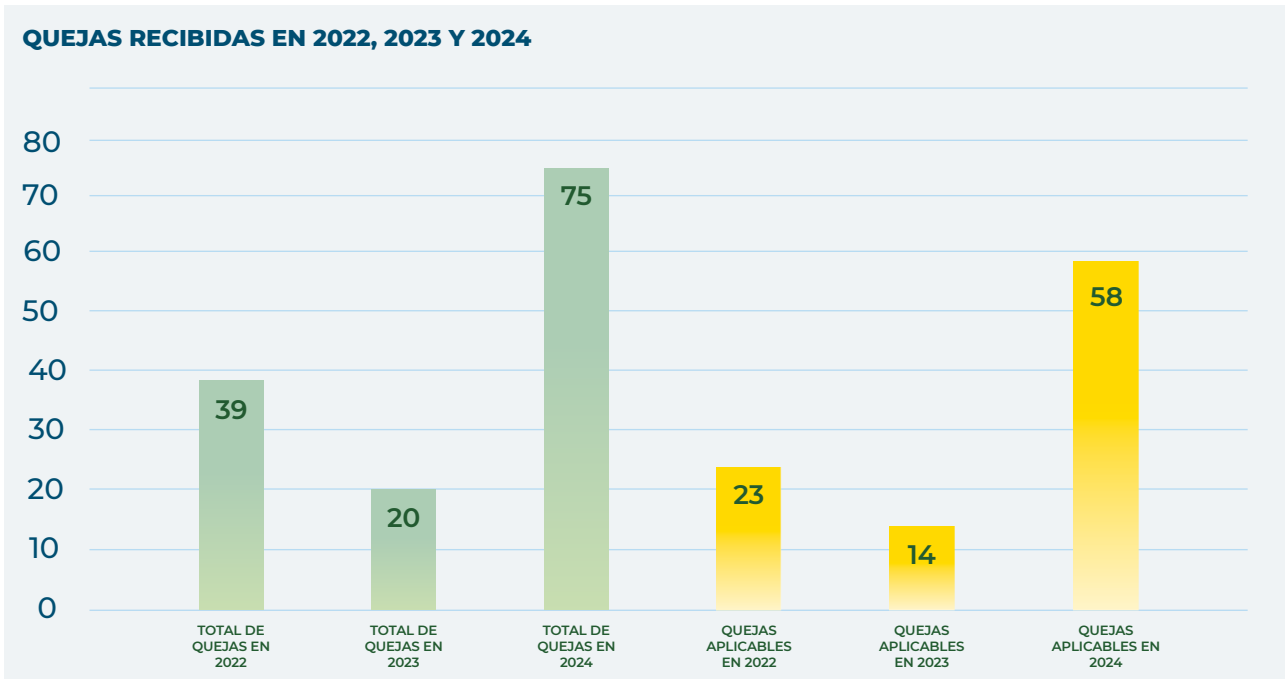
Tres años del Protocolo de Quejas ambientales y sociales del BID

Desde la creación del Protocolo de Quejas en noviembre de 2021, el BID ha recibido un total de 134 quejas, de las cuales el 71% eran aplicables.



En 2022, el protocolo recibió 39 quejas (dos de las cuales se recibieron en noviembre y diciembre de 2021), mientras que en 2023 se recibieron 20 quejas, un 59% menos que en 2022. Sin embargo, en 2024 se recibieron 75 quejas, lo que supone un aumento del 138% en comparación con 2023. En cuanto a las quejas aplicables, se recibieron 23 en 2022, frente a las 14 de 2023, lo que supone un descenso del 70%. Sin embargo, en 2024 se recibieron 58 quejas aplicables, lo que supone un aumento del 314% con respecto a 2023. Este aumento puede deberse a diversas razones, entre ellas una mayor difusión interna del protocolo, el fomento de que las oficinas

de país o los jefes de equipo informen de las quejas recibidas al protocolo, y el contexto político y social de la región, en el que existe un creciente escrutinio por parte de los ciudadanos, tanto de las instituciones como de los bancos multilaterales y una mayor concienciación de los ciudadanos sobre sus derechos.

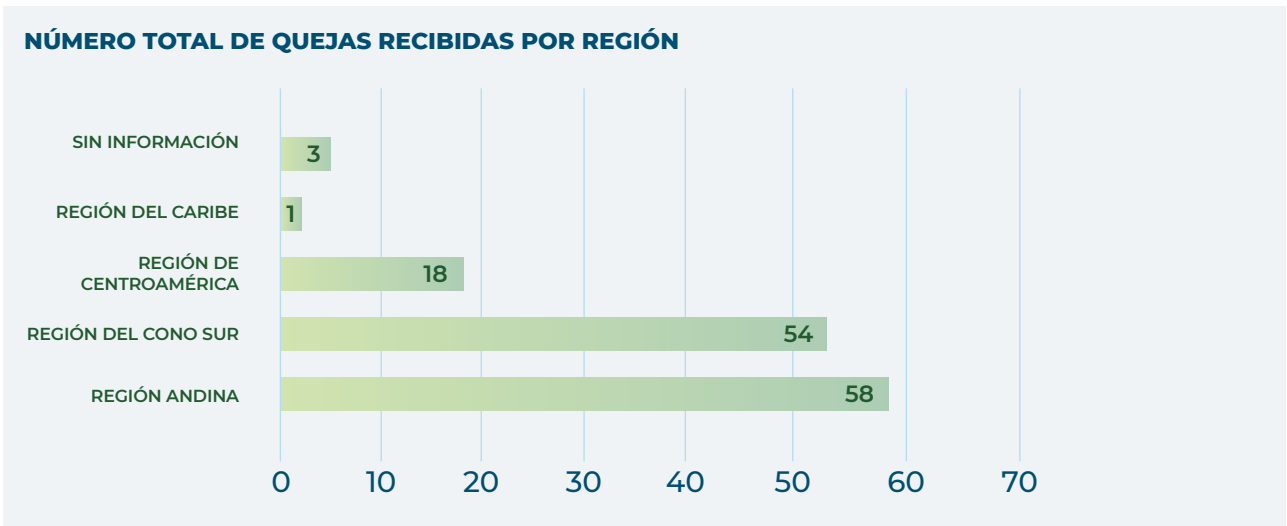


Nota: Los datos correspondientes a 2022 incluyen las quejas recibidas en noviembre y diciembre de 2021.

En casi la mitad de los casos para los que se dispone de datos, los reclamantes recurrieron primero al mecanismo de quejas a nivel de proyecto. Afirmaron que acudieron al protocolo porque sus quejas no se resolvieron y debido a la falta de respuesta de los Organismos Ejecutores. Por lo tanto, una parte importante del esfuerzo del equipo del protocolo consiste en reforzar los mecanismos de quejas de los Organismos Ejecutores.

Del total de quejas recibidas desde noviembre de 2021, el 71,5% fueron presentadas por hombres y el 28,5% por mujeres. Además, el 21,5% de las quejas presentadas fueron quejas colectivas. El 80% de las quejas atendidas desde noviembre de 2021 han estado relacionadas con operaciones aprobadas bajo las anteriores Políticas de Salvaguardias del BID, mientras que el 20% han estado relacionadas con operaciones aprobadas bajo el Marco de Políticas Ambientales y Sociales del BID, todas ellas presentadas en 2024.

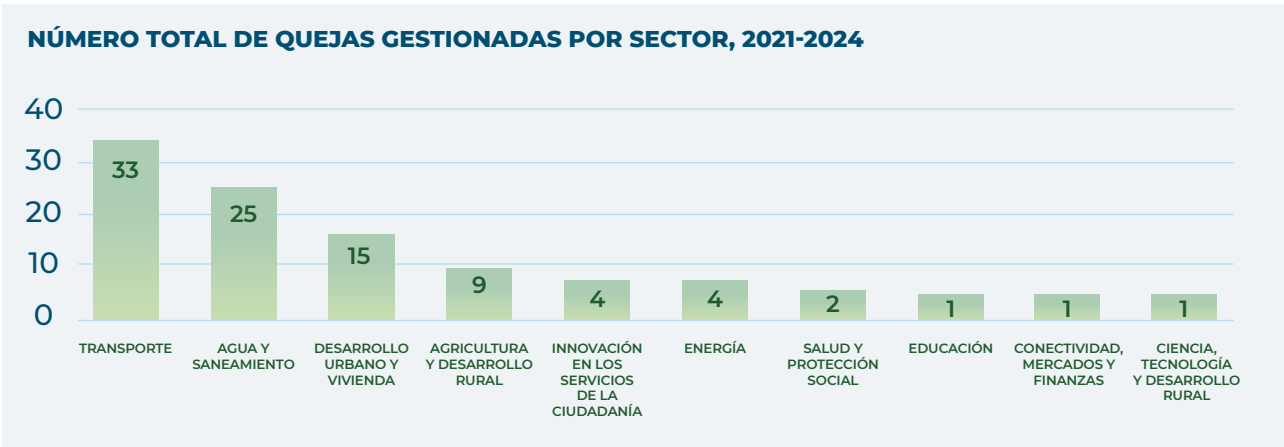
Desde noviembre de 2021, la Región Andina ha presentado el mayor número de quejas, con un 43% (58 casos) del total, seguida del Cono Sur con un 40% (54 casos) y Centroamérica con un 13% (18 casos). En 2022 y 2023 no se recibieron quejas del Caribe, pero en 2024 se recibió una queja de Barbados.



Brasil representó el 29% del total de quejas gestionadas entre 2021 y 2024 (27 casos), seguido de Perú con el 23% (22 casos) y Colombia con el 12% (11 casos).



Entre 2021 y 2024, el sector de transporte fue el que registró la mayor parte de las quejas gestionadas, con un 45% del total (33 casos), seguido de sector de agua y saneamiento, con un 26% (25 casos), y el sector de desarrollo urbano y vivienda, con un 16 (15 casos).



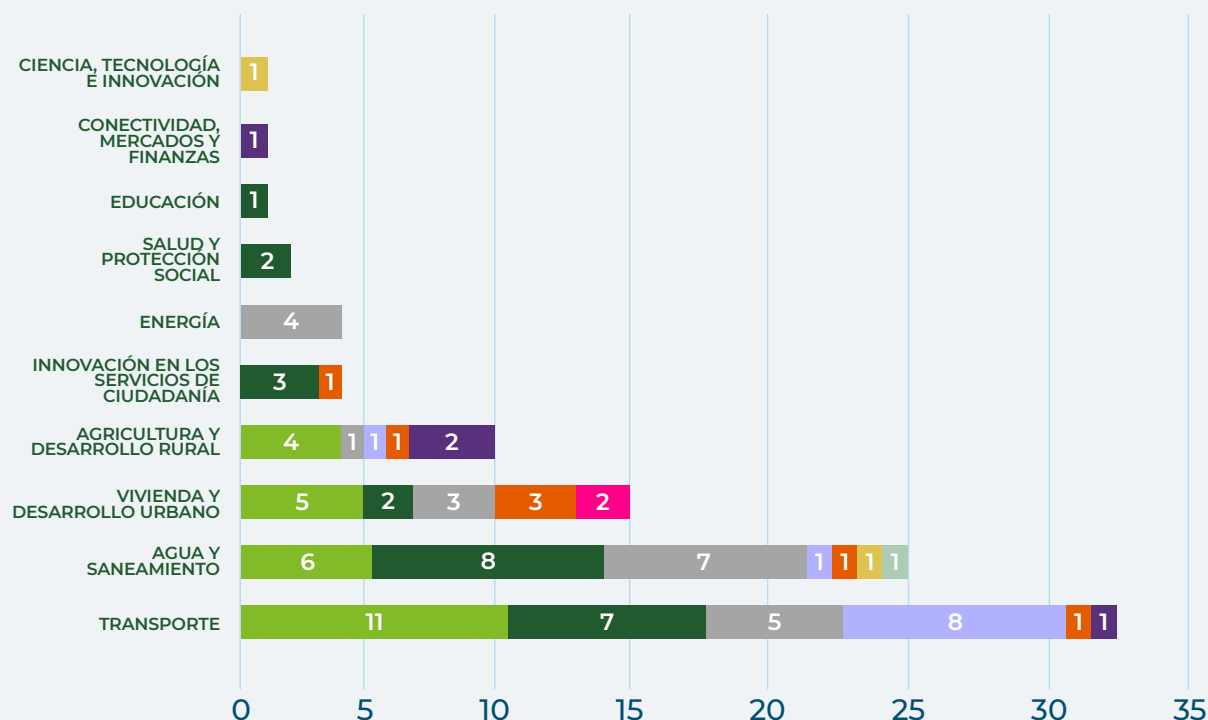
Entre 2021 y 2024, la adquisición de tierras y el reasentamiento involuntario fueron el tema más recurrente en las quejas, representando el 27% (26 casos) de las quejas gestionadas. Sin embargo, como se mencionó anteriormente, este tema ocupó el segundo lugar después del de trabajo y condiciones laborales en 2024. Entre 2021 y 2024, el trabajo y las condiciones laborales representaron el 24% (23 casos) de los temas de quejas, y la salud y seguridad de la comunidad, el 21% (20 casos).



La mayoría de las quejas en los sectores de transporte y de desarrollo urbano y vivienda estuvieron relacionadas con la adquisición de tierras y el reasentamiento involuntario, mientras que la mayoría de las quejas en el sector de agua y saneamiento estuvieron relacionadas con la salud y seguridad de la comunidad.

Entre 2021 y 2024, la mayoría de las quejas gestionadas relacionadas con la adquisición de tierras y el reasentamiento involuntario se produjeron en el sector de transporte, mientras que las relacionadas con las condiciones laborales se produjeron principalmente en el sector de agua y saneamiento. Las quejas relacionadas con la biodiversidad y la gestión de los recursos naturales se concentraron en el sector de transporte, principalmente en una única operación en Brasil, como se ha comentado anteriormente.

TOTAL DE QUEJAS POR SECTOR Y TEMA EN 2022 Y 2023



- Adquisición de tierras y reasentamiento involuntario
- Salud y seguridad de la comunidad
- Participación de las partes interesadas y divulgación de información
- Eficiencia de recursos y prevención de contaminación
- Evaluación y gestión de los riesgos e impactos ambientales y sociales
- Trabajo y condiciones laborales
- Conservación de la biodiversidad y gestión de los recursos naturales
- Mitigación del impacto y acceso a los beneficios de los pueblos indígenas
- Patrimonio cultural

A lo largo de los tres años, el 29% del total de quejas se cerró con un Plan de Acción completado, y el 29% se cerró con un acuerdo entre los reclamantes y el Organismo Ejecutor (así como las empresas contratistas, cuando procedía), sin necesidad de un Plan de Acción. Del total de quejas, el 27% se cerró sin que se alcanzara un acuerdo entre los reclamantes y el Organismo Ejecutor. En estos casos, se informó a los reclamantes sobre la posibilidad de recurrir al MICI, así como a otros mecanismos de queja estatales y mecanismos legales o administrativos. Dos quejas separadas, gestionadas por el Protocolo de Quejas del BID, que se cerraron "sin acuerdo" y sus reclamantes se presentaron conjuntamente, resultó en un caso MICI, el cual fue declarado elegible. En el 12% de los casos, las quejas se cerraron después de que los reclamantes no respondieran al protocolo. Por último, el 2% de los reclamantes retiraron sus quejas del protocolo.

**Protocolo de quejas
ambientales y sociales
del BID**

**REPORTE
ANUAL
2024**

Lecciones aprendidas



Lecciones aprendidas

El Protocolo de Quejas es un canal para que las partes interesadas se comuniquen directamente con el BID cuando deseen presentar una queja sobre el desempeño ambiental y social de los proyectos del Banco. El objetivo del protocolo es promover el diálogo entre los reclamantes y el Organismo Ejecutor para encontrar soluciones a las inquietudes de los reclamantes. A su vez, tiene como objetivo fortalecer la gestión socioambiental y el manejo de las quejas de los Organismos Ejecutores en las operaciones del BID, con especial atención al mecanismo de quejas a nivel de proyecto.

En los poco más de tres años transcurridos desde que el protocolo comenzó a gestionar quejas, el BID ha recopilado varias lecciones aprendidas, tanto a nivel interno como parte de los procesos del protocolo, como a nivel externo como parte del compromiso y el diálogo con los reclamantes, los Organismos Ejecutores y los contratistas. En 2024, el equipo del protocolo comenzó a implementar una sesión de lecciones aprendidas después de cerrar las quejas con los equipos de los proyectos. En esta sección se incluye una reflexión sobre lo que ha contribuido o no a identificar soluciones para una gestión eficaz de las quejas y cómo cada caso puede fortalecer el diseño y el desempeño de los proyectos, en términos de sus dimensiones ambientales y sociales. Las lecciones aprendidas que se identifican a continuación son procesos en curso que continuarán en los próximos años.

Fortalecer la coordinación interna del BID

Activar el Protocolo de Quejas lo antes posible. Las posibilidades de que el protocolo proporcione asistencia y asesoramiento significativos disminuyen si la queja ha sido gestionada por el jefe del equipo del proyecto y otras partes interesadas internas del BID antes de llegar al protocolo. Esto se debe a que las relaciones entre el Organismo Ejecutor, los reclamantes y el BID podrían haberse deteriorado, lo que afectaría los posibles resultados y a la resolución de la queja y aumentaría la posibilidad de que se agrave la situación.

La gestión de quejas ha demostrado que abordar y resolver las quejas con prontitud y generar confianza entre las partes requiere una participación temprana y una comunicación eficaz con el reclamante, así como entre el reclamante y el Organismo Ejecutor. Las quejas suelen ser urgentes, por lo que es importante gestionar el proceso de resolución de manera que se promueva un diálogo eficaz y no se agote a las partes interesadas.

Promover la difusión interna, la coherencia institucional y el intercambio de ideas entre los equipos de proyecto a la hora de responder a las quejas. La difusión interna del protocolo es fundamental para garantizar que todas las quejas recibidas a través de diversos canales (principalmente por carta y correos electrónicos dirigidos a las oficinas de país y a los jefes de equipo) se remitan al protocolo y sean gestionadas por este. Para ello, es necesario que el personal del BID conozca, comprenda y perciba el valor añadido del protocolo.

En 2024, el equipo del protocolo se centró en la coordinación interna con las unidades, departamentos y secciones del BID, incluida la Oficina de Integridad Institucional, así como la Sección de Acceso a la Información del Banco, para garantizar que las quejas socioambientales

recibidas se dirijan adecuadamente al canal institucional correcto. Además, se mejoró la coordinación y la colaboración con otros departamentos del BID, incluidos el departamento legal y de comunicaciones.

A medida que el BID adquiere más experiencia en la implementación del Protocolo de Quejas, puede utilizar los conocimientos acumulados por los equipos de proyectos para fortalecer y estandarizar la capacidad de su personal para prevenir y gestionar las quejas y los conflictos socioambientales. Aunque las quejas a menudo requieren discutir información técnica, su gestión suele requerir que se aborden conflictos y emociones, así como habilidades de negociación, con las que no todos los especialistas ambientales y sociales están familiarizados.

Promover un proceso efectivo de gestión de quejas

Revisar los plazos para cada etapa del proceso de gestión de quejas para garantizar que sean adecuados.

El BID tiene como objetivo garantizar que las quejas se gestionen de manera rápida y eficiente. El Banco también reconoce que, en algunos casos, puede llevar tiempo generar confianza y consenso en los procesos de diálogo, especialmente aquellos en los que participan un gran número de partes interesadas con intereses diferentes. La variedad de temas, países de origen y tipos de quejas recibidas demuestra la necesidad de implementar el Protocolo de Quejas del BID de manera que se brinde previsibilidad y seguridad al proceso y a los reclamantes. Al mismo tiempo, se necesita flexibilidad en la gestión de los casos a medida que se desarrollan, en términos de los enfoques para interactuar con los reclamantes, el tipo de diálogo y las herramientas de resolución de conflictos empleadas, e incluso el momento en que se llevan a cabo estos procesos. Esto es clave para poder adaptar el protocolo a diferentes contextos y alcanzar Planes de Acción y resoluciones viables y realistas que satisfagan a las partes interesadas, así como para promover la relevancia del protocolo dentro del propio BID. En 2025, el equipo del protocolo revisará los procedimientos internos para garantizar que los plazos de las diferentes fases del proceso de gestión de quejas proporcionen la flexibilidad necesaria y reflejen la práctica actual.

Gestionar las expectativas de los reclamantes. En la fase de evaluación y respuesta, los equipos del BID han aprendido la importancia de gestionar las expectativas de los reclamantes con respecto a los resultados de la resolución. Es importante, desde el primer espacio de escucha con el reclamante, aclarar qué forma parte del alcance del protocolo y qué no, y qué se puede esperar como resultado. Además, durante el diálogo con el Organismo Ejecutor es importante ser muy claro sobre las opciones viables que se pueden discutir y cuáles son los límites. Hay que tener en cuenta que la responsabilidad última de actuar y aplicar soluciones recae en el Prestatario.

Identificar cuándo ya no existen condiciones para el diálogo. El protocolo tiene como objetivo resolver las quejas mediante un acuerdo o un Plan de Acción implementado. Sin embargo, las quejas también pueden cerrarse cuando no existen las condiciones mínimas para el diálogo y/o no se puede llegar a una resolución porque las posiciones de los reclamantes están estancadas. Es importante identificar cuándo se han realizado todos los esfuerzos posibles y los casos en que continuar por más tiempo solo complicaría el diálogo con los reclamantes. Cuando se cierra sin acuerdo, el protocolo informa a los reclamantes sobre otras alternativas, como el MICI u otros canales legales o administrativos nacionales o estatales. En estos casos, el protocolo tiene como objetivo documentar todo lo que se hizo dentro del alcance del BID para promover el diálogo, junto con el Organismo Ejecutor.

Desarrollar buenas prácticas para gestionar las quejas sobre temas específicos. Por ejemplo, en casos de acoso laboral, el protocolo hace hincapié en la importancia de informar rápidamente al reclamante sobre el objetivo y el alcance del protocolo, así como de indicar claramente que no lleva a cabo investigaciones sobre las alegaciones. Este enfoque garantiza la transparencia en cuanto a las capacidades y limitaciones del protocolo, proporciona un resumen de los posibles plazos y establece expectativas claras sobre los posibles resultados. Además, anima a los reclamantes a explorar otras vías legales o administrativas disponibles para la resolución, que pueden seguirse simultáneamente con el proceso de gestión de quejas del protocolo.

La experiencia con el protocolo ha puesto de relieve la importancia de sensibilizar sobre los casos de acoso laboral, desarrollar estrategias para prevenir la revictimización durante las discusiones y gestionar eficazmente las expectativas de los reclamantes, aclarando desde el principio el propósito y el alcance del protocolo. Las discusiones relacionadas con el protocolo también abordarán la necesidad de proporcionar directrices para prevenir represalias.

Para otros tipos de quejas, como aquellas relacionadas con el reasentamiento involuntario, las lecciones aprendidas enfatizan la necesidad de una mejor comunicación por parte de los Organismos Ejecutores con los reclamantes, particularmente en la transmisión de información técnica de una manera más accesible para aquellos que podrían verse afectados. Además, se presta mayor atención a la incorporación de medidas de compensación no financieras como parte del proceso de resolución.

Estar abierto al diálogo con los reclamantes y a la comunicación efectiva con el reclamante y el Organismo Ejecutor. Aunque relacionarse activamente con los reclamantes puede requerir más esfuerzo y tiempo por parte del equipo del BID en comparación con transferir dicha participación directamente al Organismo Ejecutor, promover el diálogo es la principal herramienta del protocolo para la resolución y prevención de quejas y conflictos. La apertura del Organismo Ejecutor al diálogo es un requisito previo para el desarrollo exitoso del proceso de gestión de quejas. En 2024, el Protocolo de Quejas y el equipo del proyecto recibieron apoyo para facilitar el diálogo en dos casos, en Brasil y Ecuador, a través de la participación de expertos externos en facilitación y mediación del diálogo.

Desarrollar Planes de Acción realistas y viables para la resolución de las quejas. El protocolo busca incluir tanto medidas específicas relacionadas con las quejas, como iniciativas más amplias para mejorar la gestión socioambiental en los Planes de Acción para la resolución de quejas. Sin embargo, estas medidas deben ser viables en un plazo razonable, garantizando que la queja se resuelva y no permanezca activa durante toda la duración del proyecto. Esto requiere discutir detenidamente con los equipos del proyecto qué acciones formarán parte de la supervisión socioambiental regular y qué acciones o compromisos más amplios y sistémicos con el Organismo Ejecutor formarán parte del Plan de Acción de la queja.

Fortalecer procesos y coordinación con el Organismo Ejecutor

Fortalecer los mecanismos de quejas a nivel de proyecto. En el caso de las quejas recibidas en 2024 para las que se dispone de datos, en el 12% de los casos los reclamantes presentaron sus quejas directamente al Protocolo de Quejas sin ponerse primero en contacto con el mecanismo de quejas a nivel de proyecto del Organismo Ejecutor. Los reclamantes no están obligados a utilizar el mecanismo del Organismo Ejecutor para acceder al protocolo. Sin embargo, el desconocimiento por parte del Organismo Ejecutor de las quejas dirigidas al protocolo pone de manifiesto que, en algunos casos, este mecanismo no es accesible o conocido, o ha demostrado ser ineficaz a la hora de responder oportunamente a las quejas o de proporcionar una solución a los reclamantes. En algunos casos, es posible que los reclamantes hayan temido represalias, especialmente en quejas confidenciales relacionadas con acoso laboral. Por lo tanto, durante el proceso de gestión de quejas, el BID se ha centrado en identificar áreas de mejora en el mecanismo de quejas y el proceso de gestión del Organismo Ejecutor y el contratista.

Asegurarse de que el Protocolo de Quejas promueva la gestión eficaz de las quejas recurrentes en coordinación con el Organismo Ejecutor. Dos temas —el reasentamiento involuntario (específicamente en lo que respecta a la compensación) y las condiciones laborales (incluidos impagos y acoso laboral)— representan el 52% de las quejas gestionadas en 2024. La recurrencia de los temas y tipos de quejas apunta a la importancia de sistematizar los procesos, extraer lecciones aprendidas y buenas prácticas para prevenir futuras quejas, así como fortalecer el sistema de gestión social y ambiental del Organismo Ejecutor para prevenir quejas recurrentes. El equipo del protocolo trabaja para documentar las quejas y fomentar el intercambio entre especialistas del BID y profesionales en gestión de quejas. Aunque las quejas están motivadas principalmente por la falta de participación pública, la falta de comunicación, la insatisfacción o los posibles impactos ambientales y/o sociales percibidos, también han demostrado ser una oportunidad para la innovación y el cambio positivo. Esto puede ocurrir tanto a nivel interno, impulsando mejoras en la preparación y supervisión de los proyectos ambientales y sociales del Banco, como a nivel externo el Organismo Ejecutor, motivando la revisión y mejora de sus procedimientos y protocolos internos.

Evitar que las quejas escalen, mediante una gestión eficaz. Las habilidades para la resolución de conflictos son especialmente importantes cuando se abordan quejas relacionadas con cuestiones sociales y ambientales. La mayoría de las quejas se derivan de percepciones negativas sobre posibles impactos o daños ambientales y sociales, acusaciones de incumplimiento de los procedimientos del proyecto u oposición al propio proyecto. Aunque estas quejas pueden no indicar inicialmente un conflicto, la atención inmediata y el análisis de las condiciones para el diálogo pueden ayudar a desarrollar herramientas y estrategias más eficaces. Las quejas suelen implicar diferencias de opinión entre las partes interesadas, especialmente en los casos en que los reclamantes se oponen a las operaciones o se muestran reacios a llegar a acuerdos.

Es fundamental fortalecer la capacidad de los Organismos Ejecutores en la resolución de conflictos y fomentar la conciencia sobre la importancia de la intervención temprana y el diálogo eficaz. Es probable que los Organismos Ejecutores tengan que lidiar no solo con la gestión de quejas, sino también con la resolución de conflictos socioambientales. En un caso en Brasil, donde el proceso de gestión de quejas contó con el apoyo de un mediador de conflictos y facilitador de diálogo, se organizó un taller para el Organismo Ejecutor con el fin de fortalecer sus habilidades en la resolución de conflictos y promover un diálogo eficaz.

**Protocolo de quejas
ambientales y sociales
del BID**

**REPORTE
ANUAL
2024**

Difusión y perspectivas a futuro



Difusión y perspectivas a futuro

En 2024 se realizaron esfuerzos para aumentar la difusión presencial del Protocolo de Quejas del BID a nivel interno, centrándose en los equipos de proyectos de las oficinas de país. El Protocolo de Quejas del BID organizó talleres en Perú, Colombia, Panamá, Surinam, Trinidad y Tobago, Paraguay y Argentina. El equipo también llevó a cabo dos talleres internos en la Unidad de Soluciones Ambientales y Sociales, uno sobre el Protocolo de Quejas y otro sobre las quejas gestionadas relacionadas con el reasentamiento involuntario. Los talleres se centraron en extraer las buenas prácticas, los retos y las lecciones aprendidas. Se llevó a cabo otro taller con el sector de transporte del BID. En conjunto, estos talleres y espacios de difusión involucraron a aproximadamente 200 miembros del personal del BID.

En cuanto a la difusión externa, se actualizó el sitio web del Protocolo de Quejas del BID para mejorar la accesibilidad y proporcionar información más detallada sobre el proceso de gestión de quejas y otros mecanismos de quejas disponibles del Grupo BID. Además, el equipo del protocolo, junto con el Mecanismo de Gestión de Reclamos de BID Invest, realizó un taller en línea el 9 de diciembre de 2024 con organizaciones de la sociedad civil regionales y nacionales. Las sesiones se llevaron a cabo en inglés y español, con traducción al portugués. Para obtener más información sobre el Mecanismo de Gestión de Reclamos de BID Invest, comuníquese con BID Invest [aquí](#).

En 2025, el equipo del Protocolo de Quejas se enfocará en:

- Seguir promoviendo la coordinación interna y la difusión del protocolo en el BID en las oficinas de país y con los sectores.
- Promover la difusión externa con las partes interesadas y las organizaciones de la sociedad civil de toda la región para informarles sobre los canales de quejas disponibles del Grupo BID.
- Mejorar el tiempo de respuesta y el diálogo mediante una gestión eficaz de los casos, específicamente en la fase de evaluación, respuesta y seguimiento, garantizando que los Planes de Acción para las quejas sean viables y alcanzables en un período más corto.
- Recopilar las lecciones aprendidas y realizar mejoras continuas para optimizar la preparación y ejecución de los proyectos desde el punto de vista socioambiental.
- Trabajar con el BID de manera más amplia para continuar desarrollando la capacidad y las habilidades de sus equipos de proyectos en materia de gestión de quejas, así como en la prevención, resolución y transformación de conflictos socioambientales, y diálogo eficaz, proporcionando información sobre tendencias, lecciones aprendidas y herramientas.
- Interactuar rápidamente con los reclamantes siguiendo un enfoque basado en el riesgo, para abordar las quejas.
- Actualizar el protocolo interno de quejas para alinearlo con las prácticas actuales y mejorar su eficacia.

**Protocolo de quejas
ambientales y sociales
del BID**

**REPORTE
ANUAL
2024**

**¿Cómo
contactarnos?**



¿Cómo contactarnos?

La misión del BID es mejorar la vida en América Latina y el Caribe con integridad y sostenibilidad, por lo que todas sus actividades siguen los más altos estándares ambientales y sociales. El equipo del Protocolo de Quejas del BID está disponible para explicar el proceso de presentación de una queja, así como para recibir inquietudes y quejas ambientales y sociales sobre proyectos financiados, o que se financiarán, por el BID.

Para contactarse con el Protocolo de Quejas del BID puede:



ENVIAR UN
CORREO ELECTRÓNICO
QUEJAS@IADB.ORG



COMPLETAR
NUESTRO
[FORMULARIO EN LÍNEA](#)



ENVIAR UN MENSAJE
DE TEXTO AL
+1 (202) 826-3705



ENVIAR UN
CORREO POSTAL A
1300 NEW YORK AVE NW,
WASHINGTON, DC 20577
O A CUALQUIERA DE LAS
OFICINAS DEL BID EN
CADA PAÍS.

Anexo 1. Registro de quejas recibidas y gestionadas en 2024.

Este anexo es una lista de todas las quejas gestionadas, lo que puede implicar que para una operación haya varias quejas con un tema similar o idéntico. El enfoque de la lista está en las quejas, no en las operaciones.

ANEXO 1. REGISTRO DE QUEJAS RECIBIDAS Y GESTIONADAS EN 2024.								
NÚMERO DE QUEJA	FECHA DE REGISTRO	PAÍS	SECTOR	NOMBRE DEL PROYECTO	NÚMERO DEL PROYECTO	TEMA DE LA QUEJA	ESTADO DE LA QUEJA HASTA DICIEMBRE 2024	TEMAS PLANTEADOS Y ALEGADOS POR LAS PERSONAS RECLAMANTES
5705	29/01/24	Honduras	Innovación en los servicios a la ciudadanía	Programa de Convivencia Cívica y Mejoramiento del Barrio	HO-L1187	Participación de las partes interesadas y divulgación de información	Cerrada	Falta de divulgación de información sobre las obras
10235	07/05/24	Argentina	Transporte	Programa Federal de Infraestructura de Transporte Regional	AR-L1307	Trabajo y condiciones laborales	Cerrada	Acoso laboral
5719	23/01/24	Brasil	Agua y saneamiento	Programa de Saneamiento Ambiental y Desarrollo Urbano de la Cuenca del Río Mané Dendê	BR-L1487	Adquisición de tierras y reasentamiento involuntario	Cerrada	Daños a la propiedad e insatisfacción con la compensación
7159	25/03/24	Brasil	Agua y saneamiento	Programa Socioambiental de Manaus y del Interior - PROSAMIN	BR-L1553	Adquisición de tierras y reasentamiento involuntario	Cerrada	Insatisfacción con la compensación
6904	07/03/24	Perú	Educación	Programa para el Mejoramiento de la Calidad y Relevancia de los Servicios de Educación Superior Universitaria y Técnica a Nivel Nacional	PE-L1227	Trabajo y condiciones laborales	Evaluación y respuesta	Acoso laboral
7211	01/04/24	Brasil	Agua y saneamiento	Programa Socioambiental de Manaus y del Interior - PROSAMIN	BR-L1553	Adquisición de tierras y reasentamiento involuntario	Cerrada	Insatisfacción con la compensación
10569	23/05/24	Brasil	Agua y saneamiento	Programa Socioambiental de Manaus y del Interior - PROSAMIN	BR-L1553	Adquisición de tierras y reasentamiento involuntario	Cerrada	Insatisfacción con la compensación
7601	17/04/24	Ecuador	Salud y Protección Social	Inclusión de la Población Migrante y de Acogida en los Servicios Sociales en Ecuador	EC-L1258	Trabajo y condiciones laborales	Cerrada	Acoso laboral
9053	24/04/24	Perú	Agua y saneamiento	Programa Integral de Agua y Saneamiento Rural (PIASAR)	PE-L1226	Trabajo y condiciones laborales	Evaluación y respuesta	Acoso laboral
11900	25/04/24	Honduras	Energía	Apoyo al Programa Nacional de Transmisión Eléctrica	HO-L1186	Salud y seguridad de la comunidad	Evaluación y respuesta	Oposición al proyecto por impactos sobre la salud y falta de consulta
10088	25/04/24	Colombia	Agua y saneamiento	Programa de Agua, Saneamiento Básico y Electrificación para el Pacífico Colombiano	CO-L1156	Trabajo y condiciones laborales	Monitoreo	Acoso laboral
10122	26/04/24	El Salvador	Agua y saneamiento	Programa de Fortalecimiento del Sector Agua y Saneamiento en El Salvador	ES-L1152	Trabajo y condiciones laborales	Evaluación y respuesta	Acoso laboral
10612	01/05/24	Perú	Agua y saneamiento	Programa Integral de Agua y Saneamiento Rural (PIASAR)	PE-L1226	Trabajo y condiciones laborales	Evaluación y respuesta	Acoso laboral

Anexo 1. Registro de quejas recibidas y gestionadas en 2024.

Este anexo es una lista de todas las quejas gestionadas, lo que puede implicar que para una operación haya varias quejas con un tema similar o idéntico. El enfoque de la lista está en las quejas, no en las operaciones.

ANEXO 1. REGISTRO DE QUEJAS RECIBIDAS Y GESTIONADAS EN 2024.								
NÚMERO DE QUEJA	FECHA DE REGISTRO	PAÍS	SECTOR	NOMBRE DEL PROYECTO	NÚMERO DEL PROYECTO	TEMA DE LA QUEJA	ESTADO DE LA QUEJA HASTA DICIEMBRE 2024	TEMAS PLANTEADOS Y ALEGADOS POR LAS PERSONAS RECLAMANTES
10191	03/05/24	Paraguay	Desarrollo urbano y vivienda	Mejora de la Vivienda y el Hábitat	PR-L1082	Trabajo y condiciones laborales	Evaluación y respuesta	Acoso laboral
10532	21/05/24	Brasil	Agua y saneamiento	Programa Socioambiental de Manaus y del Interior - PROSAMIN	BR-L1553	Adquisición de tierras y reasentamiento involuntario	Cerrada	Insatisfacción con la compensación
5256	11/01/24	Brasil	Agricultura y desarrollo rural	Programa Nacional de Desarrollo Turístico de Bahía (PRODETUR NACIONAL-Bahía)	BR-L1300	Adquisición de tierras y reasentamiento involuntario	Cerrada	Desplazamiento económico
11132	23/05/24	Perú	Conectividad, mercados y finanzas	Programa de Fomento al Financiamiento Sostenible en la Amazonía Peruana: Oportunidad para el Impulso de Bionegocios (Programa de Bionegocios)	PE-L1258	Mitigación de impactos y acceso a beneficios para pueblos indígenas	Cerrada	Barreras de acceso al financiamiento para pueblos indígenas
10991	04/06/24	Brasil	Desarrollo urbano y vivienda	Programa de Desarrollo Urbano Integrado y Sostenible del Municipio de João Pessoa	BR-L1421	Adquisición de tierras y reasentamiento involuntario	Evaluación y respuesta	Cuestionamiento del área definida por el programa para el reasentamiento con base en una evaluación de riesgo de desastres por la comunidad y oposición al reasentamiento
11069	18/06/24	Colombia	Transporte	Metro de Bogotá Primera Línea - Primer tramo	CO-L1234	Adquisición de tierras y reasentamiento involuntario	Evaluación y respuesta	Desplazamiento económico
5257	15/01/24	Brasil	Agricultura y desarrollo rural	Programa Nacional de Desarrollo Turístico de Bahía (PRODETUR NACIONAL-Bahía)	BR-L1300	Adquisición de tierras y reasentamiento involuntario	Cerrada	Desplazamiento económico
11327	27/06/24	Bolivia	Innovación en los servicios a la ciudadanía	Programa de Fortalecimiento del Sistema Estadístico del Estado Plurinacional de Bolivia	BO-L1220	Trabajo y condiciones laborales	Cerrada	Largas jornadas laborales y falta de contrato
11549	02/07/24	Barbados	Agricultura y desarrollo rural	Gestión Integrada de Zonas Costeras Resilientes al Clima y Sostenibles	BA-L1059	Conservación de la biodiversidad y gestión de los recursos naturales	Evaluación y respuesta	Oposición al proyecto alegando impactos sobre la biodiversidad y evaluación ambiental y planes de gestión ambientales inadecuados
11491	03/07/24	Ecuador	Agua y saneamiento	Programa de Agua Potable y Alcantarillado para Quito	EC-L1242	Evaluación y gestión de riesgos e impactos ambientales y sociales	Evaluación y respuesta	Falta de divulgación de información y oposición al predio para el desarrollo de una Planta de Tratamiento de Aguas Residuales debido a preocupaciones ambientales, sociales y arqueológicas
12027	31/07/24	Perú	Salud y Protección Social	Programa de Creación de Redes Integradas de Salud	PE-L1228	Trabajo y condiciones laborales	Evaluación y respuesta	Impago de salarios
12049	01/08/24	Perú	Innovación en los servicios a la ciudadanía	Programa para la Mejora de los Servicios de Justicia Penal en el Perú	PE-L1230	Trabajo y condiciones laborales	Cerrada	Impago de salarios
12140	06/08/24	Brasil	Transporte	Programa de Movilidad Urbana Sostenible de Curitiba	BR-L1532	Conservación de la biodiversidad y gestión de los recursos naturales	Evaluación y respuesta	Oposición al proyecto por impactos ambientales relacionadas con la tala de árboles, entre otras, y falta de consultas

Anexo 1. Registro de quejas recibidas y gestionadas en 2024.

Este anexo es una lista de todas las quejas gestionadas, lo que puede implicar que para una operación haya varias quejas con un tema similar o idéntico. El enfoque de la lista está en las quejas, no en las operaciones.

ANEXO 1. REGISTRO DE QUEJAS RECIBIDAS Y GESTIONADAS EN 2024.								
NÚMERO DE QUEJA	FECHA DE REGISTRO	PAÍS	SECTOR	NOMBRE DEL PROYECTO	NÚMERO DEL PROYECTO	TEMA DE LA QUEJA	ESTADO DE LA QUEJA HASTA DICIEMBRE 2024	TEMAS PLANTEADOS Y ALEGADOS POR LAS PERSONAS RECLAMANTES
11122	20/06/24	Paraguay	Desarrollo urbano y vivienda	Mejora de la Vivienda y el Hábitat	PR-L1082	Trabajo y condiciones laborales	Cerrada	Impago de salarios
12878	05/09/24	Brasil	Transporte	Programa de Movilidad Urbana Sostenible de Curitiba	BR-L1532	Conservación de la biodiversidad y gestión de los recursos naturales	Evaluación y respuesta	Oposición al proyecto por impactos ambientales relacionadas con la tala de árboles, entre otras, y falta de consultas
12985	11/09/24	Brasil	Transporte	Programa de Movilidad Urbana Sostenible de Curitiba	BR-L1532	Conservación de la biodiversidad y gestión de los recursos naturales	Cerrada	Oposición al proyecto por impactos ambientales relacionadas con la tala de árboles, entre otras, y falta de consultas
13066	12/09/24	Bolivia	Agricultura y desarrollo rural	Programa Boliviano de Gestión Territorial para el Desarrollo Rural Sostenible	BO-L1234	Participación de las partes interesadas y divulgación de información	Cerrada	Falta de divulgación de información
13401	18/09/24	Bolivia	Desarrollo urbano y vivienda	Programa de Integración Urbana: Parque Lineal para La Paz y El Alto	BO-L1212	Patrimonio cultural	Evaluación y respuesta	Falta de evaluación del impacto arqueológico y ambiental
13392	19/09/24	Honduras	Energía	Apoyo al Programa Nacional de Transmisión Eléctrica	HO-L1186	Salud y seguridad de la comunidad	Evaluación y respuesta	Oposición al proyecto por impactos sobre la salud y falta de consulta
13405	23/09/24	Perú	Agua y saneamiento	Programa Integral de Drenaje Pluvial en Ciudades Priorizadas de Perú	PE-L1238	Trabajo y condiciones laborales	Cerrada	Impago de salarios
13522	25/09/24	Perú	Transporte	Mejoramiento Carretera Huánuco, Sector Conococha Huánuco - Huallanca PE - Proyecto Ruta 3N	PE-L1151	Salud y seguridad de la comunidad	Evaluación y respuesta	Daños a la propiedad y los cultivos, y restricción del acceso a la propiedad y a las fuentes de agua
13859	02/10/24	Bolivia	Desarrollo urbano y vivienda	Programa de Integración Urbana: Parque Lineal para La Paz y El Alto	BO-L1212	Patrimonio cultural	Evaluación y respuesta	Falta de evaluación del impacto arqueológico y ambiental
14158	03/10/24	Brasil	Desarrollo urbano y vivienda	Programa de Mejoramiento Urbano y Seguridad Ciudadana de Vitória (Primera Etapa del Plan de Acción de Vitória Sostenible)	BR-L1497	Salud y seguridad de la comunidad	Evaluación y respuesta	Falta de participación y consulta de las partes interesadas respecto de la solicitud de cambio del diseño del proyecto
14373	10/10/24	Costa Rica	Transporte	Programa de Infraestructura Vial y Promoción de Asociaciones Público-Privadas (APP)	CR-L1139	Salud y seguridad de la comunidad	Cerrada	Drenaje inadecuado del agua e impactos acústicos y de seguridad de las obras
14815	22/10/24	Honduras	Energía	Apoyo al Programa Nacional de Transmisión Eléctrica	HO-L1186	Salud y seguridad de la comunidad	Evaluación y respuesta	Oposición al proyecto por impactos sobre la salud y falta de consulta
14816	22/10/24	Perú	Agua y saneamiento	Programa Integral de Drenaje Pluvial en Ciudades Priorizadas de Perú	PE-L1238	Trabajo y condiciones laborales	Evaluación y respuesta	Impago de salarios

Anexo 1. Registro de quejas recibidas y gestionadas en 2024.

Este anexo es una lista de todas las quejas gestionadas, lo que puede implicar que para una operación haya varias quejas con un tema similar o idéntico. El enfoque de la lista está en las quejas, no en las operaciones.

ANEXO 1. REGISTRO DE QUEJAS RECIBIDAS Y GESTIONADAS EN 2024.								
NÚMERO DE QUEJA	FECHA DE REGISTRO	PAÍS	SECTOR	NOMBRE DEL PROYECTO	NÚMERO DEL PROYECTO	TEMA DE LA QUEJA	ESTADO DE LA QUEJA HASTA DICIEMBRE 2024	TEMAS PLANTEADOS Y ALEGADOS POR LAS PERSONAS RECLAMANTES
15370	28/10/24	Argentina	Agua y saneamiento	Programa de Saneamiento Ambiental de la Cuenca del Río Reconquista	AR-L1121	Salud y seguridad de la comunidad	Evaluación y respuesta	Ocupación irregular de terrenos privados por el contratista e impactos ambientales por las obras
15346	28/10/24	Brasil	Transporte	Programa de Movilidad Urbana Sostenible de Santo André	BR-L1402	Participación de las partes interesadas y divulgación de información	Evaluación y respuesta	Impacto en la movilidad y el acceso a la vivienda
15482	31/10/24	Perú	Transporte	Mejoramiento Carretera Huánuco, Sector Conococha Huánuco - Huallanca PE - Proyecto Ruta 3N	PE-L1151	Salud y seguridad de la comunidad	Evaluación y respuesta	Daños a la propiedad, ocupación no autorizada de la propiedad y contaminación ambiental que afecta a la propiedad y al ganado.
15695	05/11/24	Perú	Agua y saneamiento	Programa Integral de Drenaje Pluvial en Ciudades Priorizadas de Perú	PE-L1238	Trabajo y condiciones laborales	Evaluación y respuesta	Impago de salarios
15802	08/11/24	Brasil	Transporte	Programa de Movilidad Urbana	BR-L1532	Conservación de la biodiversidad y gestión de los recursos naturales	Evaluación y respuesta	Oposición al proyecto por impactos ambientales relacionados con la tala de árboles, entre otras, y falta de consultas
15922	11/11/24	Argentina	Agua y saneamiento	Programa de Saneamiento Ambiental de la Cuenca del Río Reconquista	AR-L1121	Salud y seguridad de la comunidad	Evaluación y respuesta	Ocupación irregular de terrenos privados por parte del contratista e impactos ambientales negativos debido a las obras
15946	12/11/24	Brasil	Transporte	Programa de Movilidad Urbana Sostenible de Curitiba	BR-L1532	Conservación de la biodiversidad y gestión de los recursos naturales	Evaluación y respuesta	Oposición a las obras por falta de consulta e impactos de las obras en el tránsito vial, estacionamientos y medio ambiente
15997	13/11/24	Brasil	Transporte	Programa de Movilidad Urbana Sostenible de Curitiba	BR-L1532	Conservación de la biodiversidad y gestión de los recursos naturales	Evaluación y respuesta	Oposición al proyecto por impactos ambientales relacionadas con la tala de árboles, entre otras, y falta de consultas
15998	13/11/24	Brasil	Transporte	Programa de Movilidad Urbana Sostenible de Curitiba	BR-L1532	Conservación de la biodiversidad y gestión de los recursos naturales	Evaluación y respuesta	Oposición al proyecto por impactos ambientales relacionadas con la tala de árboles, entre otras, y falta de consultas
16086	15/11/24	Perú	Agricultura y desarrollo rural	Proyectos de Inversión Forestal en Perú	PE-L1232	Mitigación de impactos y accesos a beneficios para pueblos indígenas	Evaluación y respuesta	Falta de coordinación con las comunidades nativas y organizaciones de los pueblos indígenas y supervisión inadecuada del proyecto en ejecución
16177	19/11/24	Perú	Transporte	Mejoramiento Carretera Huánuco, Sector Conococha Huánuco - Huallanca PE - Proyecto Ruta 3N	PE-L1151	Salud y seguridad de la comunidad	Evaluación y respuesta	Grietas generadas por las obras en las viviendas, deslizamiento de tierra y afectaciones a plantaciones
16392	26/11/24	Paraguay	Transporte	Programa de Rehabilitación y Mantenimiento de Corredores Agroindustriales	PR-L1164	Trabajo y condiciones laborales	Evaluación y respuesta	Impago de salarios
16395	25/11/24	Brasil	Transporte	Programa de Movilidad Urbana Sostenible de Curitiba	BR-L1532	Conservación de la biodiversidad y gestión de los recursos naturales	Evaluación y respuesta	Oposición al proyecto por impactos ambientales relacionados con la tala de árboles, entre otras, y falta de consultas

Anexo 1. Registro de quejas recibidas y gestionadas en 2024.

Este anexo es una lista de todas las quejas gestionadas, lo que puede implicar que para una operación haya varias quejas con un tema similar o idéntico. El enfoque de la lista está en las quejas, no en las operaciones.

ANEXO 1. REGISTRO DE QUEJAS RECIBIDAS Y GESTIONADAS EN 2024.								
NÚMERO DE QUEJA	FECHA DE REGISTRO	PAÍS	SECTOR	NOMBRE DEL PROYECTO	NÚMERO DEL PROYECTO	TEMA DE LA QUEJA	ESTADO DE LA QUEJA HASTA DICIEMBRE 2024	TEMAS PLANTEADOS Y ALEGADOS POR LAS PERSONAS RECLAMANTES
16518	27/11/24	Brasil	Desarrollo urbano y vivienda	Programa de Mejoramiento Urbano y Seguridad Ciudadana de Vitória (Primera Etapa del Plan de Acción de Vitória Sostenible)	BR-L1497	Salud y seguridad de la comunidad	Evaluación y respuesta	Solicitud irregular al Poder Judicial para recuperación de terrenos a nombre del Municipio
16582	28/11/24	Honduras	Energía	Apoyo al Programa Nacional de Transmisión Eléctrica	HO-L1186	Salud y seguridad de la comunidad	Evaluación y respuesta	Oposición al proyecto por impactos sobre la salud y falta de consulta
16740	03/12/24	Perú	Agua y saneamiento	Proyecto de Ampliación y Mejoramiento de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de la Ciudad de Juliaca - Puno	PE-L1285	Trabajo y condiciones laborales	Evaluación y respuesta	Impago de salarios
16909	05/12/24	Bolivia	Agua y saneamiento	Programa de Agua y Saneamiento para Ciudades Pequeñas y Medianas	BO-L1184	Conservación de la biodiversidad y gestión de los recursos naturales	Evaluación y respuesta	Acceso al agua
17297	12/12/24	Perú	Innovación en los servicios a la ciudadanía	Programa para la Mejora de los Servicios de Justicia Penal en el Perú	PE-L1230	Trabajo y condiciones laborales	Evaluación y respuesta	Impago de salarios
17365	16/12/24	Uruguay	Desarrollo urbano y vivienda	Programa de Apoyo a la Integración Sociourbana de la Población Migrante	UR-J0001	Participación de las partes interesadas y divulgación de información	Evaluación y respuesta	Falta de divulgación de información y difusión inadecuada de los criterios de acceso al programa



BID

Mejorando vidas