

Protocolo de quejas ambientales y sociales del BID



20
25

REPORTE
ANUAL
2025





Copyright © 2026 Banco Interamericano de Desarrollo (BID). Esta obra se encuentra sujeta a una Licencia Internacional Pública de Atribución/Reconocimiento 4.0 de Creative Commons CC BY 4.0 (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/legalcode.es>). Se deberá cumplir los términos y condiciones señalados en el enlace URL y otorgar el respectivo reconocimiento al BID.

Todas las disputas que surjan en relación con esta licencia y que no puedan resolverse de manera amistosa se resolverán de acuerdo con el siguiente procedimiento. Mediante una notificación de mediación comunicada por medios razonables por usted o el licenciante a la otra parte, la disputa será sometida a mediación no vinculante de conformidad con el Reglamento de Mediación de la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual (OMPI). Cualquier disputa 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 Internacional (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, su Directorio Ejecutivo ni de los países que representan.



Contenido

REPORTE
ANUAL
2025

Protocolo de quejas
ambientales y sociales
del BID

Acrónimos	5
Resumen Ejecutivo	6
Introducción	8
El proceso de gestión de quejas	11
Estadísticas 2025	15
Quejas gestionadas	16
Canales para presentar quejas	17
Ubicación geográfica	18
Sectores	19
Proyectos relacionados	19
Resumen del año	20
Temas clave	21
Trabajo y condiciones laborales	23
Salud y seguridad de la comunidad	25
Adquisición de tierras y reasentamiento involuntario	28
Conservación de la biodiversidad y gestión de los recursos naturales	31
Participación de las partes interesadas y divulgación de información	33
Evaluación y gestión de los riesgos e impactos ambientales y sociales	34
Patrimonio cultural	36
Mitigación de impacto y acceso a los beneficios para pueblos indígenas	37
Eficiencia de recursos y prevención de la contaminación	38
Estudio de caso	39
Cuatro años del Protocolo de quejas ambientales y sociales del BID	43
Lecciones aprendidas	49
Fortalecimiento de la coordinación interna del BID	50
Promover un proceso efectivo de gestión de quejas	52
Fortalecer procesos y coordinación con el Organismo Ejecutor	54
Difusión y perspectivas a futuro	57
¿Cómo contactarnos?	60
Anexo 1. Registro de quejas recibidas y gestionadas en 2025	62

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 del BID

OII

Oficina de Integridad Institucional

Resumen Ejecutivo

En 2025, el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) continuó consolidando la implementación de su Protocolo de quejas ambientales y sociales, un mecanismo que permite a las partes interesadas expresar sus preocupaciones relacionadas a aspectos ambientales y sociales de proyectos financiados por el BID. En ese marco, los Organismos Ejecutores son responsables del diseño y la implementación del proyecto, así como de la implementación de los Planes de Acción de las Quejas acordados en el marco de la gestión de las quejas, mientras que el rol del BID se centra en facilitar el diálogo, monitorear y coordinar el proceso de gestión de quejas. En este contexto, el Protocolo también funciona como un canal para recibir, escalar y ayudar a gestionar quejas relacionadas con proyectos financiados por el BID más allá de la aplicación del Marco de Política Ambiental y Social (MPAS), complementando el enfoque basado en riesgo de la Administración durante la implementación de los proyectos.

Este informe presenta las principales tendencias, los temas clave y las oportunidades identificadas en la gestión de quejas durante el año y cómo se comparan con los años anteriores, un estudio de caso en Brasil y las lecciones aprendidas para fortalecer la preparación y la supervisión de los proyectos, así como la propia gestión de quejas.

Durante el año 2025, el Protocolo gestionó un número creciente de quejas en múltiples sectores y países, con casos que se concentran particularmente en los sectores el

transporte, agua y saneamiento y desarrollo urbano y vivienda en Perú, Brasil y Argentina. Una proporción significativa de las quejas estuvo relacionada con (i) trabajo y condiciones laborales, principalmente vinculadas a alegaciones de acoso en el lugar de trabajo; (ii) adquisición de tierras y reasentamiento involuntario, principalmente asociadas a alegaciones de compensación inadecuada por desplazamiento económico y evaluaciones inadecuadas de reasentamiento en caso de desplazamiento físico; y (iii) salud y seguridad de la comunidad, relacionadas principalmente con alegaciones de impactos sobre la salud o molestias para las personas o comunidades. El informe señala que algunos casos mostraron una dinámica de rápida escalada, a menudo debido a quejas relacionadas con la oposición a determinados proyectos de infraestructura, la insuficiencia de las consultas iniciales y continuas y del insuficiente acceso a la divulgación de información por parte de reclamantes y partes interesadas, así como a dificultades relacionadas con la efectividad de los mecanismos de resolución de quejas a nivel de proyecto para resolver las quejas.

Los hallazgos del análisis de la gestión de quejas evidencian cuellos de botella recurrentes en la resolución de las mismas, entre los que se incluyen las altas expectativas de los reclamantes en relación con la indemnización, los retrasos en la implementación de soluciones de reasentamiento y en la finalización de las obras, así como insuficiente claridad en la comunicación sobre las medidas propuestas, tales como los criterios de elegibilidad, los

Resumen Ejecutivo

métodos de valoración y los cronogramas de ejecución. Muchos reclamantes intentaron inicialmente resolver sus preocupaciones a través de los Organismos Ejecutores y escalaron su queja al BID cuando consideraron que las respuestas recibidas eran insuficientes.

La implementación del Protocolo en 2025 reforzó el valor del diálogo temprano, la participación continua de las partes interesadas y el uso de herramientas adaptativas para la gestión de quejas, incluyendo el desarrollo de los Planes de Acción con responsabilidades claramente asignadas y medidas de seguimiento. Las lecciones aprendidas subrayan la importancia de fortalecer la planificación de los procesos de reasentamiento y la restauración de medios de vida, asegurar presupuestos suficientes para su implementación y la existencia de equipos sociales cualificados, incorporar medidas de compensación no financieras y actualizar los censos y planes durante la ejecución. Los casos también pusieron de relieve la importancia de proporcionar a las comunidades afectadas información oportuna y accesible sobre los criterios de elegibilidad, las metodologías de compensación, los cronogramas de implementación, los plazos de construcción de las obras y los canales disponibles para la presentación de quejas, en particular para las poblaciones vulnerables y las comunidades con acceso limitado a la información técnica. Adicionalmente, el informe resalta el papel del Protocolo en la incorporación de lecciones aprendidas en el diseño de nuevos proyectos, con el fin de contribuir a prevenir las causas recurrentes

que motivan las quejas y los patrones de escalamiento.

De cara al futuro, el BID continuará fortaleciendo la efectividad y la oportunidad de la gestión de quejas en el marco del Protocolo, promoviendo una identificación temprana de los riesgos, reforzando los mecanismos de quejas a nivel de proyecto e integrando de forma sistemática las lecciones aprendidas en la preparación y supervisión de los proyectos, con el fin de reducir el riesgo de escalamiento de los conflictos y contribuir a unos resultados ambientales y sociales sostenibles.

Introducción



Protocolo de quejas
ambientales y sociales
del BID

REPORTE
ANUAL
2025





Introducción

El Marco de Política Ambiental y Social

(MPAS) del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) fue aprobado el 16 de septiembre de 2020, y entró en vigencia en noviembre de 2021. 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.

El Protocolo de Quejas del BID se creó sobre la base de los requisitos del MPAS y se aplica desde noviembre de 2021. El Protocolo proporciona un canal para que las partes interesadas contacten directamente al BID para presentar una queja sobre cuestiones ambientales y sociales o sobre el desempeño de los proyectos financiados por el BID en estos ámbitos. 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 presentadas directamente al BID.

Las personas, partes interesadas y comunidades afectadas por estos proyectos disponen de tres vías para presentar quejas relacionadas con cuestiones ambientales y sociales asociadas a los proyectos:

1. Un mecanismo de quejas a nivel de proyecto operado por el Organismo Ejecutor, incluyendo sus empresas contratistas o empresas subcontratistas, o cualquier otro mecanismo de quejas estatal o local.
2. Ponerse en contacto directo con el BID a través del [Protocolo de Quejas](#) mediante un correo electrónico dirigido a quejas@iadb.org, enviando un mensaje o

llamando al BID al +1 (202) 826-3705, o completando 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 forma parte del Sistema de Gestión de Quejas del BID. El primer nivel del sistema es el mecanismo de quejas a nivel de proyecto, que incluye el mecanismo de quejas del Prestatario a nivel de proyecto, así como los mecanismos de quejas de las empresas contratistas, cuando corresponda. A este le siguen los mecanismos de quejas gestionados por la Administración del Grupo BID, que incluyen el Protocolo de Quejas del BID para el sector público. Finalmente, el MICI es el mecanismo de última instancia. El MICI opera de forma independiente de los equipos de proyecto y de la Administración del BID y reporta directamente al Directorio Ejecutivo. Entre otros criterios de elegibilidad, la [política](#) del MICI exige que los reclamantes hayan mostrado su compromiso previo con la Administración del BID, y que exista un presunto daño que pudiera derivarse del posible incumplimiento de una o varias de las Políticas Operativas del BID.

El Protocolo se aplica cuando una queja cumple estos dos criterios: (i) está relacionada con un proyecto del BID en preparación, aprobado o en ejecución, o dentro de los 24 meses posteriores al último desembolso; y (ii) está relacionada con aspectos ambientales y/o sociales de un proyecto. Cualquier persona afectada, grupo o parte interesada en presentar una queja (en adelante denominado “el reclamante”) sobre una cuestión ambiental

Introducción

y/o social relacionada con un proyecto del BID puede ponerse en contacto con el Banco, independientemente de si ha recurrido a cualquier otro mecanismo de queja a nivel local o a nivel del proyecto para presentar sus inquietudes.

En marzo de 2025, el Protocolo se actualizó para excluir de su aplicación las quejas relacionadas exclusivamente con los impagos de salarios (tanto referentes a los trabajadores del Organismo Ejecutor como de los de la empresa contratista o subcontratista) o referente a impagos a empresas. Un análisis de las quejas por impagos gestionadas anteriormente reveló que el valor agregado de abordar estos casos a través del Protocolo era mínimo. No obstante, la exclusión de dichas quejas del ámbito de la gestión del Protocolo no significa que sean desestimadas; por el contrario, el Protocolo remite estos casos al equipo de proyecto del BID, el cual se encarga de que dichos asuntos sean abordados con el Organismo Ejecutor como parte de la supervisión socioambiental regular de los proyectos por parte del Banco.

Aunque no es un prerrequisito, se recomienda a los reclamantes utilizar el respectivo mecanismo de quejas a nivel de proyecto, cuando resulte apropiado. Dicho esto, puede haber ocasiones en las que el reclamante no se sienta cómodo planteando una preocupación a través del mecanismo de quejas a nivel de proyecto del Organismo Ejecutor y prefiera ponerse en contacto directamente con el BID. Este puede ser el caso, por ejemplo, si el reclamante tiene miedo a sufrir represalias, persecución, discriminación, o a su seguridad. El proceso de gestión de quejas del BID analiza estas

quejas inmediatamente después de recibirlas para asignar un proceso acelerado a aquellos casos que puedan representar un riesgo inminente para el reclamante, el ambiente u otros.

El proceso de gestión de quejas



Protocolo de quejas
ambientales y sociales
del BID

REPORTE
ANUAL
2025



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 notificar el registro a los reclamantes y a determinar su **aplicabilidad**. La aplicabilidad se determina únicamente en función de si la queja cumple con los dos criterios de aplicabilidad del Protocolo de Quejas del BID: si la queja está relacionada con aspectos ambientales y/o sociales en términos generales, y si está relacionada con un proyecto financiado por el BID que se encuentra en preparación, en ejecución, o dentro de los 24 meses siguientes al último desembolso. Este proceso de determinación de la aplicabilidad no implica la consideración o el análisis de la legitimidad, la solidez técnica o la validez de las alegaciones planteadas en la queja.

Esta etapa da lugar a un **proceso de evaluación y respuesta**, que comienza con un espacio de escucha bilateral entre el BID y los reclamantes con el fin de reunir información sobre las inquietudes y alegaciones planteadas, y ofrecer al mismo tiempo información clara sobre el proceso de gestión de quejas y el alcance del Protocolo de Quejas. Durante esta fase, se recopila información relacionada con los asuntos planteados en la queja, las partes interesadas implicadas y el contexto de la queja y del proyecto. El objetivo es comprender mejor los antecedentes y proceder a elaborar un análisis de las quejas que incluya las alternativas de resolución, las medidas a adoptar y los escenarios de riesgo, tanto a nivel interno (es decir, para el equipo de proyecto del Banco o para el Organismo Ejecutor) como externo (es decir, el contexto socio-político). De ser necesario, el Organismo Ejecutor elabora e implementa un Plan de Acción de la Queja, con

el apoyo del BID, que es acordado con los reclamantes y busca abordar cada aspecto de la queja. El Plan de Acción de la Queja incluye una serie de medidas y/o de actividades que abordan cada subtema o aspecto de la queja, con plazos claros y las partes responsables de su implementación. Este Plan de Acción de la Queja también incluye, cuando es posible, medidas relacionadas con el tema específico de la queja. Al mismo tiempo, el Protocolo, junto al equipo de proyecto del BID, formula recomendaciones sobre áreas identificadas para fortalecer la gestión social y ambiental del proyecto, que formarán parte de la supervisión socioambiental regular del Banco. Con relación a las quejas relacionadas con condiciones laborales, principalmente aquellas relacionadas a acoso laboral y disputas contractuales, despidos y horarios de trabajo inadecuados, el Organismo Ejecutor elabora Planes de Acción de las Quejas Bilaterales que se acuerdan con el BID, dado que la mayoría de estas quejas son confidenciales y no es posible acordar Planes de Acción de las Quejas conjuntos con los reclamantes. Si existe acuerdo sobre el Plan de Acción de las Quejas entre el Organismo Ejecutor, el reclamante y el BID, el equipo de 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 de la Queja hayan sido implementadas por el Organismo Ejecutor. El BID confirma con el reclamante que estas medidas se han implementado y procede al cierre de la queja.

El proceso de gestión de quejas

En algunos casos, no se requiere un Plan de Acción de la Queja si el proceso de diálogo, liderado por el Organismo Ejecutor con el apoyo del BID, proporciona una respuesta que resuelve los distintos aspectos de la queja, tras lo cual dicha queja se cierra. Un ejemplo podría ser cuando un reclamante solicita información específica sobre el cronograma de obras del proyecto o una aclaración o información adicional sobre un aspecto específico de sus planes de gestión ambiental y social, y el Organismo Ejecutor comparte esta información con el reclamante.

El BID también puede cerrar una queja cuando no se llega a un acuerdo entre el Organismo Ejecutor, el reclamante y el BID, a pesar de varias propuestas brindadas por el Organismo Ejecutor con el apoyo del BID ofreciendo diferentes alternativas para la resolución de la queja y varias sesiones entre las principales partes interesadas como parte de un proceso de diálogo, o cuando ya no existen las condiciones para continuar con el diálogo entre las partes. Algunos ejemplos de estas situaciones incluyen casos en los cuales los reclamantes mantienen posiciones inflexibles en relación con sus demandas de recibir mayores montos de indemnización, aun cuando el Organismo Ejecutor, con el apoyo del BID, ofrecen soluciones alternativas dentro del alcance del proyecto, tales como el acceso a programas de vivienda social o medidas de recuperación de medios de subsistencia, que, no obstante, fueron considerados insuficientes por los reclamantes. De igual manera, en algunas instancias, los reclamantes condicionaron su voluntad para alcanzar un acuerdo con exigencias que estaban fuera del alcance del proyecto. En estos casos, clasificados como quejas

"cerradas sin acuerdo", el BID informa al reclamante los motivos del cierre y de los demás canales de gestión de quejas disponibles en el Grupo BID, incluido el MICI.

Otros motivos de cierre, diferentes del cierre sin acuerdo, incluyen el retiro de la queja por parte del reclamante o el cierre por parte del BID debido a la falta de respuesta del reclamante a pesar de varios intentos de comunicación. Según la información del Proceso de Quejas del BID, los reclamantes retiran su queja cuando se resuelven las alegaciones presentadas, sobre todo antes de que comience el proceso de gestión de quejas del BID, o cuando los reclamantes consideran que el alcance del proceso de gestión de quejas dentro del marco del Protocolo de Quejas es inadecuado o insuficiente para abordar sus peticiones y deciden recurrir a otros mecanismos disponibles.

El Protocolo **ofrece confidencialidad** a los reclamantes que la solicitan, lo cual implica que su información personal, o cualquier información que pudiera identificarlos, no se comparte con el Organismo Ejecutor y se comparten internamente en el BID únicamente a quienes necesitan conocerlos. Los casos sensibles, como las quejas referentes a alegaciones de acoso laboral, entre otros, se clasifican por defecto como confidenciales en el Protocolo, a menos que el reclamante indique lo contrario durante el primer espacio de escucha. El Protocolo no acepta quejas anónimas puesto que el proceso de gestión de quejas requiere una persona de contacto con el fin de acordar los pasos y los procedimientos a seguir junto con el reclamante, así como para validar las acciones realizadas para abordar la queja. No obstante,

El proceso de gestión de quejas

si el Protocolo de Quejas recibe una queja anónima, informa al equipo de proyecto del BID sobre la existencia de esta alerta para que pueda ser atendida.

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 de diálogo para resolver y acordar posibles soluciones a una queja.

Estadísticas 2025



Protocolo de quejas
ambientales y sociales
del BID

REPORTE
ANUAL
2025

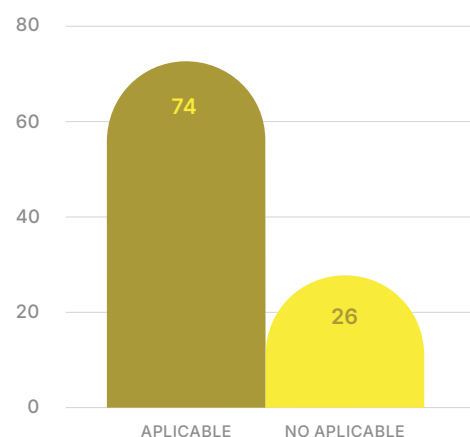


Estadísticas 2025

Quejas gestionadas

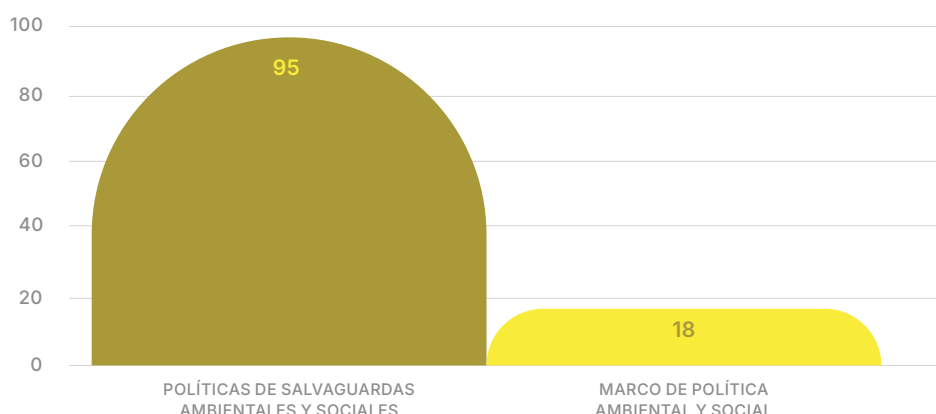
En 2025, durante el cuarto año de implementación del Protocolo, el BID recibió 100 quejas, de las cuales el 74% (74) se consideraron aplicables. En el mismo año, el Protocolo gestionó 113 quejas, incluyendo 39 registradas en años anteriores que permanecían activas en 2025, así como los 74 nuevos casos aplicables mencionados anteriormente, que fueron registrados en 2025. De estas 113 quejas, 23 se cerraron en 2025. Las quejas consideradas no aplicables (26) fueron casos no relacionados con aspectos ambientales y sociales, principalmente pedidos de acceso a la información que se transfirieron a la Sección de Acceso a la Información del Banco (ATI por sus siglas en inglés), o bien casos relacionados exclusivamente con impagos; casos anónimos; casos presentados luego de los 24 meses posteriores al último desembolso del proyecto o casos no relacionados con un

TOTAL DE QUEJAS INDIVIDUALES RECIBIDAS EN 2025



proyecto financiado por el BID. De las 74 quejas nuevas consideradas aplicables recibidas y gestionadas en 2025, la mitad fue presentada por mujeres y la otra mitad por hombres (37 casos cada uno). Adicionalmente, 38 casos (51%) de estas 74 quejas fueron quejas grupales presentadas por más de una persona.

QUEJAS GESTIONADAS EN 2025 DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS SOCIOAMBIENTALES VIGENTES



El 84% del total de quejas gestionadas en 2025 han estado relacionadas con proyectos aprobados bajo las anteriores Políticas de Salvaguardas Ambientales y Sociales del BID. Sin embargo, en 2025 se observó un incremento del 6% en las quejas gestionadas

que estaban relacionadas con proyectos aprobados bajo el MPAS del BID.

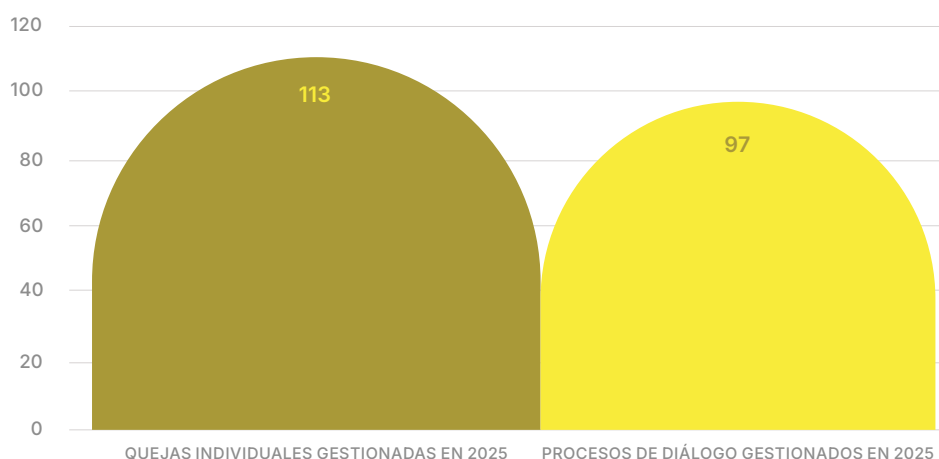
El número de quejas totales gestionadas por el BID en 2025 representó un aumento del 69% en comparación con las gestionadas en 2024,

Estadísticas 2025

que ya había registrado un aumento del 138% respecto al 2023. Esto podría ser consecuencia de una mayor difusión interna del Protocolo en las oficinas de país y los sectores del BID, y porque los departamentos facilitaron la transferencia de las quejas presentadas al BID a través de canales distintos a los específicamente establecidos por el Protocolo.

El Protocolo clasifica las quejas según se trate de quejas individuales o de quejas gestionadas como parte de un proceso de diálogo. Un proceso de diálogo puede abordar una o múltiples quejas presentadas por los reclamantes sobre un tema similar. Dicha agrupación en un solo proceso de diálogo se realiza con la autorización y/o a pedido de los reclamantes.

QUEJAS INDIVIDUALES Y PROCESOS DE DIÁLOGO GESTIONADOS EN 2025



Canales para presentar quejas

En 2025, los reclamantes presentaron el 50% del total de quejas mediante el [formulario web](#) de quejas en línea del BID, seguido del envío de correos electrónicos o correo postal a las oficinas de país del BID (15%) y la presentación de quejas a través del buzón de correo del Protocolo de Quejas (quejas@iadb.org) (14%).

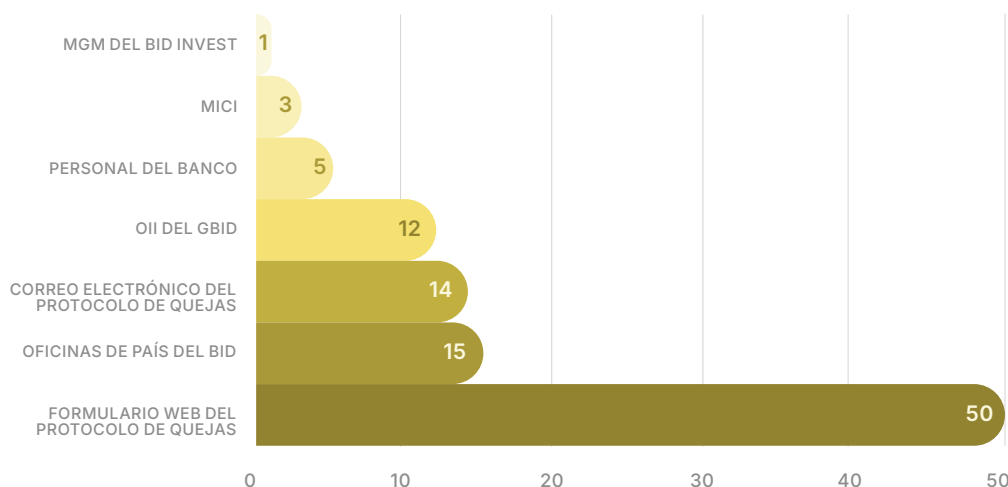
Los reclamantes presentaron el 12% de las quejas poniéndose en contacto con la Oficina de Integridad institucional (OII), las cuales fueron luego transferidas al Protocolo. La OII transfirió al Protocolo principalmente las quejas sobre condiciones laborales, puesto que estos asuntos no están dentro de su

alcance. Asimismo, el 5% de las quejas fueron presentadas por los reclamantes poniéndose en contacto con personal del BID y el 3% lo hizo a través del MICI. Finalmente, el 1% de las quejas se presentaron al Mecanismo de Gestión de Reclamos del BID Invest (MGM).

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

Estadísticas 2025

TOTAL DE QUEJAS PRESENTADAS POR CANAL EN 2025



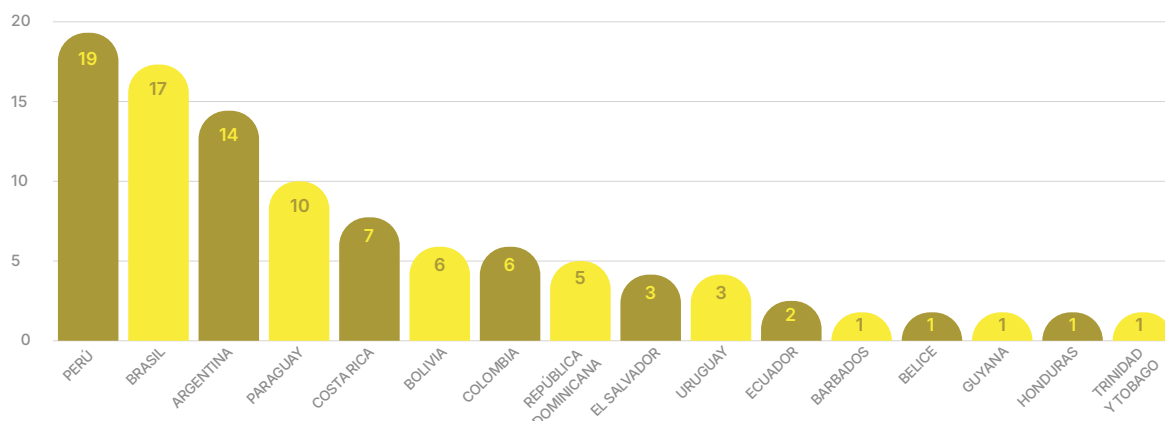
Ubicación geográfica

La mayoría de los procesos de diálogo gestionados en 2025 se refirieron a proyectos financiados por el BID en el Cono Sur (44 casos), seguidos de la Región Andina (33 casos), Centroamérica (17 casos), y la Región del Caribe (3 casos)¹. Cabe mencionar que, durante 2025, Brasil, Ecuador y Honduras concentraron el mayor número de proyectos aprobados² y que la región del Cono Sur, que registró el mayor número de procesos de diálogo gestionados en 2025, también representa la mayor proporción de proyectos financiados por el BID en ejecución.

Perú representó el 20% del total de los procesos de diálogo gestionados en 2025, seguido de Brasil (17%) y Argentina (14%). El número de quejas gestionadas referidas a proyectos en la región del Caribe ha ido aumentando de manera constante desde 2024, cuando el Protocolo recibió la primera queja proveniente de esta región.

Con relación a la ubicación geográfica, del total de quejas individuales gestionadas en 2025, la mayor parte provienen de Argentina, que representó el 24%, seguido de Perú (17%) y Brasil (15%).

PROCESOS DE DIÁLOGO GESTIONADOS POR PAÍS EN 2025



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 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.

² Sólo se consideraron préstamos, avales, subvenciones de inversión, financiación a través de subvenciones y programas de cooperación técnica.

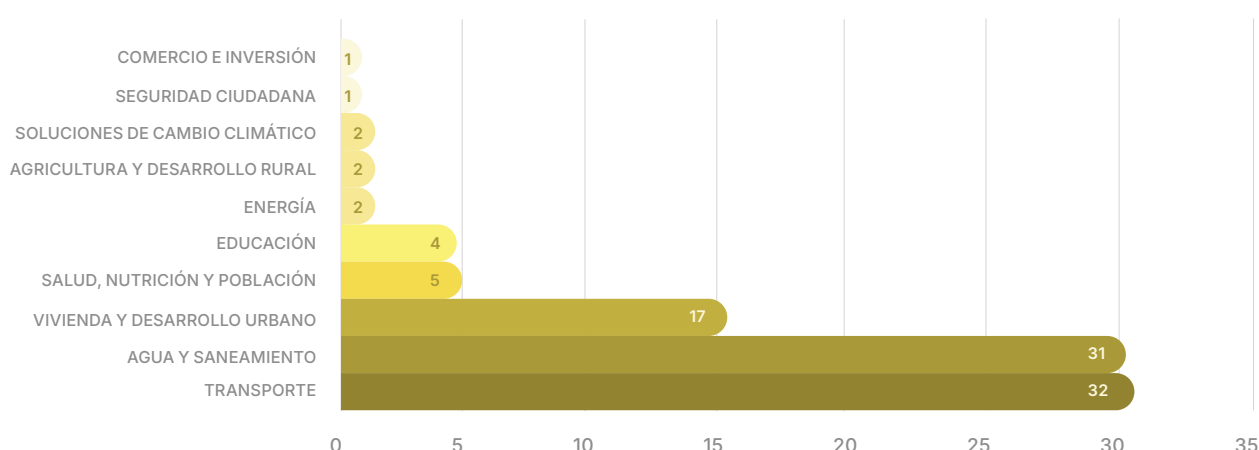
Estadísticas 2025

Sectores

El sector de transporte fue el que gestionó más procesos de diálogo en 2025, con 32 del total de 97 procesos de diálogo gestionados. Le siguió el sector de agua y saneamiento con 31 procesos de diálogo, y el sector de desarrollo urbano y vivienda, con 17 procesos de diálogo. El sector de salud, nutrición y población concentró cinco procesos de diálogo, el sector de educación cuatro y los

sectores de energía y agricultura y desarrollo rural tuvieron dos procesos cada uno. Finalmente, el sector de soluciones para el cambio climático tuvo 2 procesos de diálogo (uno relacionado con la Unidad de Biodiversidad y Capital Natural y el otro con la Unidad de Gestión del Riesgo de Desastres), mientras que los sectores de seguridad ciudadana y de comercio e inversión tuvieron un proceso de diálogo cada uno.

PROCESOS DE DIÁLOGO GESTIONADOS POR SECTOR EN 2025



Proyectos relacionados

Del total de quejas individuales gestionadas en 2025, el 93% estuvieron relacionadas con proyectos activos (105 de 113). Solo ocho de las quejas individuales gestionadas se relacionaron con proyectos cerrados. En cuanto al tipo de proyectos financiados por el Banco, el 94% del total de quejas gestionadas en 2025 (106 de 113) estaban relacionadas con proyectos de préstamo, el 4% (5 quejas) con proyectos de financiamiento no reembolsable para inversión, y el 2% (2 quejas) con programas de cooperación técnica.

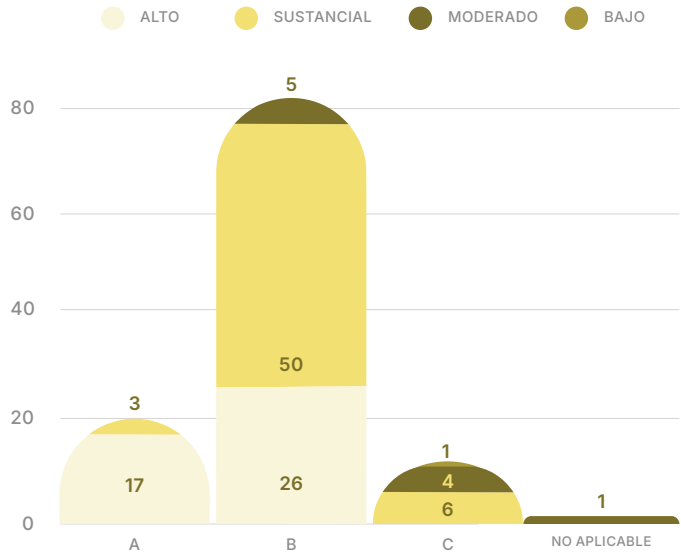
La mayoría de los proyectos con quejas individuales gestionadas en 2025 son de

riesgo ambiental y social sustancial (35 proyectos con 59 quejas relacionadas) y pertenecen a la categoría B de impacto ambiental y social (50 de las 59 quejas individuales relacionadas), seguidos por proyectos de riesgo ambiental y social altos (22 proyectos con 43 quejas relacionadas) y categoría B de impacto ambiental y social (26 quejas). Luego se encuentran los proyectos de riesgo ambiental y social moderado (7 proyectos con 10 quejas relacionadas) y categoría B de impacto ambiental y social (5 quejas). Finalmente, se gestionó una queja relacionada con un proyecto de Categoría C, de riesgo ambiental y social bajo³.

³La clasificación de riesgo del BID de cuatro niveles (bajo, moderado, sustancial o alto) se reevalúa durante el ciclo del proyecto y se ajusta en función de la evolución y las circunstancias de la ejecución del proyecto.

Estadísticas 2025

QUEJAS INDIVIDUALES GESTIONADAS SEGÚN LA CLASIFICACIÓN DEL RIESGO Y DEL IMPACTO AMBIENTAL Y SOCIAL DEL PROYECTO EN 2025



Nota: El caso no aplicable se relaciona con un proyecto de cooperación técnica para el cual el MPAS no es aplicable, y por lo tanto no se asigna una Categoría de Impacto Ambiental y Social ni Calificación de Riesgo Ambiental y Social.

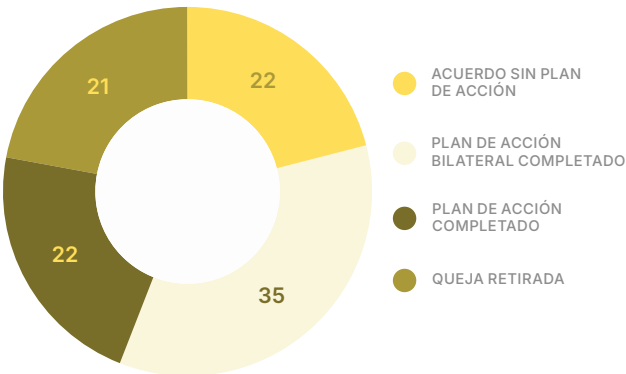
Resumen del año

El siguiente gráfico presenta las quejas cerradas durante 2025. Durante este año, se cerraron 23 quejas individuales⁴, de las cuales 13 fueron registradas en 2024 y diez en 2025. De las 23 quejas cerradas, 13 (57%) se cerraron después de la implementación de sus respectivos Planes de Acción de las Quejas, que incluyeron los Planes de Acción regulares, así como Planes de Acción Bilaterales de las Quejas relacionadas con condiciones laborales. En cinco casos (22%) se logró un acuerdo sin necesidad de Plan de Acción de la Queja. Cinco quejas (22%) se cerraron como consecuencia del retiro de la queja por parte del reclamante.

En 2025, no se cerró ninguna queja sin acuerdo sobre una solución.

En 2026, 73 quejas permanecen activas, con dos que se encuentran en evaluación de su aplicabilidad, 51 continúan el proceso de diálogo en el marco de la fase de evaluación y respuesta y 20 se encuentran en la fase de monitoreo.

QUEJAS CERRADAS POR TIPO DE RESOLUCIÓN EN 2025 (EN PORCENTAJE)



⁴Las quejas cerradas como consecuencia de la falta de respuesta por parte de los reclamantes no se incluyen en el total de quejas cerradas en 2025. Dieciocho quejas se cerraron en 2025 debido a la falta de respuesta de los reclamantes.

Temas clave

Protocolo de quejas
ambientales y sociales
del BID

REPORTE
ANUAL
2025

Temas clave

El tema más frecuente en las quejas individuales gestionadas en 2025 fue trabajo y condiciones laborales, representando el 30% (34 quejas) del total de quejas individuales gestionadas en 19 proyectos en 10 países. Salud y seguridad de la comunidad fue el segundo tema más frecuente de las quejas individuales gestionadas, con 29% (33 casos) relacionados a 17 proyectos en siete países; ocho de los 33 casos se relacionan con un único proyecto y constituyen un único proceso de diálogo. El tercer tema más frecuente de las quejas individuales gestionadas fue adquisición de tierras y reasentamiento involuntario con 16% (18 quejas). Once quejas gestionadas estuvieron relacionadas con la conservación de la biodiversidad y gestión de los recursos naturales; no obstante, ocho de las 11 involucraban un único proyecto, y se constituyeron en dos procesos de diálogo. La participación de las partes interesadas y la divulgación de información representaron siete casos. Cuatro casos se relacionaron a la evaluación y gestión de los riesgos e impactos ambientales y sociales. Los temas de patrimonio cultural, la mitigación del impacto y acceso a los beneficios de los pueblos

indígenas, y la eficiencia de recursos y prevención de contaminación tuvieron dos casos cada uno. Cabe señalar que, si bien las quejas se clasifican bajo un tema específico a efectos de simplificación, a menudo abarcan una combinación de diversos temas y subtemas clave, en los que la participación de las partes interesadas y la divulgación de información es un tema transversal.

En cuanto al número total de procesos de diálogo gestionados en 2025, el tema trabajo y condiciones laborales representó 35% (34 procesos de diálogo), seguido de salud y seguridad de la comunidad con 24% (23 procesos de diálogo) y adquisición de tierras y reasentamiento involuntario con 19% (18 procesos de diálogo). La participación de las partes interesadas y la divulgación de información representaron siete procesos de diálogo y la evaluación y gestión de los riesgos e impactos ambientales y sociales cuatro. Los temas de patrimonio cultural, la mitigación del impacto y acceso a los beneficios de los pueblos indígenas, y la eficiencia de recursos y prevención de contaminación tuvieron dos casos cada uno.

PROCESOS DE DIÁLOGO GESTIONADOS POR TEMA EN 2025



Temas clave

Trabajo y condiciones laborales

El número total de **quejas laborales** gestionadas en 2025 aumentó un 79% con respecto al año anterior, que había aumentado ya un 203% respecto del año 2023. Estas quejas se convirtieron en el tipo más frecuente de quejas gestionadas durante dos años consecutivos, superando a las relacionadas con adquisición de tierras y reasentamiento involuntario, que habían sido las más frecuentes entre 2021 y 2023. Durante 2025, el Protocolo gestionó 34 quejas individuales relacionadas con condiciones laborales, la mayoría de las cuales procedía del sector de agua y saneamiento (que representaron el 56% del total). Todas estas quejas fueron presentadas por trabajadores a título individual, motivo por el cual ninguna de ellas se clasificó como un proceso de diálogo.

Estas quejas se refirieron principalmente al acoso laboral (56%), seguido por la falta de pago de salarios a los trabajadores (29%), y por conflictos contractuales, despidos y horarios de trabajo inadecuados (15%) implicando en todos los subtemas tanto a trabajadores de los Organismos Ejecutores como de las empresas contratistas. Cabe mencionar que, durante 2025, las quejas gestionadas relacionadas exclusivamente con la falta de pago de salarios a los trabajadores fueron aquellas que, a fecha de marzo de 2025, fecha a partir de la cual este tipo de quejas fue excluido del Protocolo de Quejas permanecían activas. Si bien estas quejas ya no son aplicables, 15% de las quejas relacionadas con condiciones laborales (tanto con acoso laboral como con conflictos contractuales, despidos y horarios de trabajo

inadecuados) incluyen la falta de pago de salarios como un subtema (y fueron por lo tanto gestionadas).

La mayoría de estas quejas por acoso laboral y conflictos contractuales, despidos y horarios de trabajo inadecuados fueron presentadas al Grupo BID a través de la OII (44%). 56% del total de quejas laborales fueron presentadas por empleados de las empresas contratistas y el resto (44%) por empleados del Organismo Ejecutor; informando de entornos de trabajo hostiles, trato injusto y abuso de poder, con casos en que los hombres en cargo superiores ejercieron poder sobre las empleadas (que presentaron el 52% del total de las quejas laborales).

Al gestionar las quejas por acoso laboral y conflictos contractuales, despidos y horarios de trabajo inadecuados, el equipo del Protocolo se centra en identificar y abordar los problemas estructurales subyacentes. El objetivo es mejorar la gestión socioambiental y las condiciones laborales y prevenir casos 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 la empresa de supervisión y en las empresas contratistas. El BID no investiga las alegaciones presentadas en estas quejas, si no que requiere que los Organismos Ejecutores o las empresas contratistas o las terceras partes financiadas por el BID realicen las evaluaciones en el marco de un Plan de Acción Bilateral de la Queja para la gestión de la queja e informen al BID de los resultados de esta evaluación y/o análisis, así como las posibles medidas de corrección identificadas.

Temas clave

Los casos de acoso laboral de trabajo conllevan un mayor riesgo de represalias, por lo que los reclamantes solicitaron confidencialidad en el 35% de los casos gestionados. En el 26% de los casos, los reclamantes no presentaron sus quejas mediante el mecanismo de quejas a nivel del proyecto antes de presentarla al BID debido a la falta de confianza en dicho mecanismo, alegando que no garantizaba la confidencialidad ni aseguraba un debido procedimiento.

La evaluación realizada ha puesto de relieve la necesidad de fortalecer los mecanismos de gestión de quejas a nivel de proyecto, con el fin de mejorar la accesibilidad y la efectividad en la atención de quejas laborales. Esto incluye la incorporación de cláusulas sobre la prevención y gestión de represalias y la garantía de la confidencialidad, así como permitir el acceso a estos mecanismos tanto a los funcionarios como a los consultores.

Los Planes de Acción Bilaterales de las Quejas se acuerdan entre el Organismo Ejecutor y el BID, y son implementados por el Organismo Ejecutor. En consecuencia, la atención de estas quejas implica que el Organismo Ejecutor lleve a cabo evaluaciones de las alegaciones presentadas, por lo que estos casos tardan más en cerrarse en comparación con otros tipos de quejas. Dado que las empresas contratistas y los Organismos Ejecutores pueden enfrentar desafíos para evaluar y abordar este tipo de quejas de manera consistente, el BID proporciona lineamientos para facilitar la realización de las evaluaciones. Estos lineamientos incluyen quiénes deben realizar las evaluaciones, los plazos aplicables, los procedimientos y las

disposiciones para garantizar la confidencialidad y la protección de las personas entrevistadas. Además, los lineamientos se aplican en función de la naturaleza de las quejas y de si estas están dirigidas al personal del Organismo Ejecutor, de la empresa de supervisión o de la empresa contratista.

Los retos a la hora de gestionar estas quejas incluyen (i) manejar las expectativas de los reclamantes respecto del alcance del Protocolo y los resultados que podrían derivarse de la evaluación de sus alegaciones específicas; (ii) coordinar con los Organismos Ejecutores en los casos confidenciales, dado que los detalles de dichos casos no pueden compartirse y las discusiones deben mantenerse a un nivel más abstracto, lo que dificulta identificar acciones concretas y hace imposible llevar a cabo una evaluación; (iii) gestionar los casos cuando los reclamantes ya no forman parte del Organismo Ejecutor o de las empresas contratistas, puesto que el reclamante no se beneficiaría directamente de las medidas estructurales implementadas como resultado del proceso de gestión de la queja; y (iv) cuestiones contextuales como los constantes cambios institucionales, incluyendo los cambios de autoridades en el Organismo Ejecutor. En un caso de quejas en Perú supuso un reto a la hora de dar seguimiento e implementar medidas destinadas a reforzar el sistema de gestión de quejas y los procesos de toma de decisiones tras la realización de las evaluaciones debido a estos cambios institucionales.

El Protocolo se ha fortalecido para tener en cuenta la importancia de sensibilizar sobre

Temas clave

este tipo de casos, lo que incluye desarrollar estrategias para evitar la revictimización de los reclamantes en los espacios de escucha, identificar la necesidad de elaborar directrices para prevenir represalias y comunicar de manera efectiva el propósito y el alcance del Protocolo desde el inicio del proceso, 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.

Las evaluaciones de estos casos han puesto de relieve la necesidad de incluir, dentro de los Planes de Acción Bilaterales de las Quejas, medidas dirigidas tanto al Organismo Ejecutor como a las empresas contratistas o subcontratistas, según corresponda, para fortalecer los códigos de conducta. Estas evaluaciones han evidenciado que dichos códigos generalmente carecen de sanciones y medidas correctivas claras, así como de mecanismos para promover un entorno laboral saludable. En consecuencia, estos Planes de Acción de las Quejas también deberían incluir medidas como talleres periódicos, encuestas e iniciativas de fortalecimiento de capacidades para apoyar y sostener un entorno laboral adecuado.

En cuanto a las quejas activas relacionadas con la falta de pago de salarios a los trabajadores, presentadas antes de marzo de 2025, como parte del proceso de gestión de quejas, el equipo de proyecto del BID realizó un seguimiento en conjunto con los Organismos Ejecutores a fin de garantizar que se realizaran los pagos pendientes, incluyendo el seguimiento por parte del Organismo Ejecutor con la empresa contratista, cuando

procedía. Estas quejas, todas presentadas por trabajadores de las empresas contratistas y consultores externos, ya sea referente a pagos retenidos o atrasados, 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 el rol 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. A pesar de la exclusión de estas quejas del Protocolo a partir de marzo de 2025, los equipos de los proyectos son responsables de su gestión para garantizar el cumplimiento de las políticas del BID.

Hasta diciembre de 2025, se habían cerrado 16 quejas laborales y 18 permanecían activas en 2026, en la fase de evaluación y respuesta.

Salud y seguridad de la comunidad

Treinta y tres quejas individuales y 23 procesos de diálogo gestionados en 2025 estuvieron relacionados con la **salud y seguridad de la comunidad**, principalmente en proyectos en Argentina y Perú, constituyendo por primera vez el segundo tema clave más frecuente tanto en las quejas individuales como en los procesos de diálogo gestionados. Todos los procesos de diálogo referidos a este tema se concentraron en tres sectores, 16 estuvieron relacionados con proyectos de transporte, seis con proyectos

Temas clave

de agua y saneamiento, y uno con un proyecto de energía.

Un proceso de diálogo relacionado con el sector de la energía en Honduras, y dos procesos de diálogo relacionados con el sector de agua y saneamiento en Argentina y Ecuador, reflejaron el fenómeno “no en mi patio trasero” (Not In My Backyard o NIMBY por sus siglas en inglés). En uno de los casos, los residentes se oponían a la instalación de líneas de transmisión cerca de sus casas, aludiendo a la preocupación por los posibles efectos sobre la salud, la disminución del valor de sus propiedades y las interrupciones en el uso de las aceras. En los otros dos casos, los reclamantes, padres de niños que asisten a una escuela situada cerca de un centro de transferencia de residuos sólidos, se oponían a que el mismo continuara operando, señalando efectos sobre la salud relacionados con los olores y la presencia de vectores.

Para responder a estas inquietudes, el Organismo Ejecutor, con el apoyo de los equipos de los proyectos del BID explicó en términos claros y sin jerga técnica que las líneas de transmisión y el centro de transferencia de residuos se encontraban a una distancia segura de las viviendas de los reclamantes y de la escuela, de conformidad con la normativa nacional y las mejores prácticas internacionales, y que no suponían un riesgo para la salud. A pesar de los esfuerzos, en el caso de Honduras, se mantuvo la oposición de unas pocas familias al trazado original de la línea de transmisión, por lo que el Organismo Ejecutor propuso una alternativa a la traza más alejada de los hogares de los reclamantes, llevó a cabo procesos adicionales de consulta y de difusión

de la información con las comunidades y reforzó su estrategia de comunicación con el apoyo financiero del BID. En el caso de Argentina, se mantuvo la oposición a la ubicación del centro de transferencia de residuos existente, basada principalmente en alegaciones sobre los impactos sobre la salud de los estudiantes. Dado que los reclamantes continuaron solicitando el cierre o la reubicación del centro, el Organismo Ejecutor elaboró y presentó un Plan de Acción de las Quejas que abordaba las preocupaciones relacionadas con la operación del centro y el BID financió una evaluación por parte de un tercero, con el fin de aportar evidencia que ayudara a avanzar en el diálogo entre las partes. A diciembre de 2025, el diálogo continuaba en curso. La gestión de este proceso de diálogo se vio además complejizada por el cierre del proyecto, que ya había sido totalmente desembolsada en el momento en que se presentaron las quejas, así como por la ausencia de una contraparte debido a cambios institucionales en Argentina.

Estas quejas subrayan la importancia de que los Organismos Ejecutores comuniquen información técnica compleja de una manera 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. La información debe adaptarse a cada grupo de partes interesadas, cuya situación y experiencia pueden diferir de las del resto, especialmente en lo que respecta a los impactos. Asimismo, los procesos de consulta deben planificarse con antelación y llevarse a cabo a lo largo de todo el ciclo de vida del

Temas clave

proyecto, con el tiempo necesario para tener en cuenta las opiniones de las partes afectadas y de las partes interesadas. Esto es especialmente importante porque muchas de estas quejas tienen su origen en preocupaciones locales y pueden implicar diversos grados de oposición, e involucran a grupos locales de partes interesadas, a menudo usualmente conformados por un gran número de personas organizadas en torno a cuestiones compartidas y basadas en el consenso. Estas quejas también han mostrado una tendencia a escalar rápidamente de quejas a conflictos.

En algunos casos, las quejas relacionadas con la oposición a las infraestructuras financiadas por el sector han reflejado una percepción de desconfianza entre las partes, lo que puede estar asociado a dinámicas comúnmente conocidas como el fenómeno “no en mi patio trasero”. Esta percepción puede verse influida por el acceso asimétrico a la información técnica del proyecto, tal como a las evaluaciones de impacto ambiental y social, los datos de monitoreo del agua o los análisis de viabilidad y alternativas, así como por las diferencias de conocimiento y la adopción de posiciones opuestas y, en ocasiones, antagónicas. Estas dinámicas pueden afectar a la capacidad de las partes para entablar un diálogo constructivo. En algunos casos, los vacíos de información dejados por el Organismo Ejecutor ha dado lugar a la difusión de desinformación por parte de los reclamantes.

Diez procesos de diálogo (cuatro en Costa Rica, cuatro en Argentina y dos en Perú), todos ellos relacionados con proyectos de transporte, abordaron quejas relativas a

impactos sobre la salud o a molestias que afectaban a personas y comunidades durante las obras de construcción de carreteras. Estas quejas generalmente han incluido alegaciones relacionadas con la gestión del polvo, la contaminación, los olores, el drenaje de aguas pluviales y los daños estructurales en viviendas, como grietas.

En una queja en Costa Rica, presentada por un grupo de la misma familia, los efectos negativos citados de la construcción de la construcción vial incluían supuestos impactos en el drenaje del agua, la visibilidad y la privacidad de sus propiedades, así como impactos económicos temporales en un negocio familiar ubicado en una de las propiedades afectadas. En los dos casos en Perú, los supuestos impactos ponían en peligro la integridad estructural de las viviendas y la seguridad de los reclamantes, bloqueaban el acceso a las propiedades y afectaban sus cultivos, que constituían la principal fuente de sustento de las familias.

En Argentina, un grupo de vecinos alegó que las obras de construcción causaron repetidas interrupciones en el suministro de agua potable debido a roturas de tuberías, lo que tuvo impactos económicos para los residentes y en los negocios relacionados con el turismo. También expresaron su preocupación por la falta de pavimentación y mantenimiento de las vías de servicio, las deficiencias en el drenaje de aguas pluviales, la seguridad vial y el acceso a la información del proyecto, así como por los impactos paisajísticos y la ausencia de participación comunitaria en el monitoreo del proyecto. Si bien algunas de estas cuestiones estaban directamente relacionadas con el proyecto, se determinó que otras, como el

Temas clave

suministro de agua potable al vecindario, quedaban fuera del alcance del mismo.

Para abordar este tipo de quejas, se llevó a cabo un proceso de diálogo entre el Organismo Ejecutor y los reclamantes, con la facilitación del BID, con el fin de elaborar Planes de Acción de las quejas. Estos planes, implementados por los Organismos Ejecutores, incluyeron medidas tales como garantizar un acceso seguro a las propiedades afectadas; desarrollar una estrategia y un proceso para una comunicación más frecuente y eficaz entre la empresa contratista, los equipos de supervisión y los residentes; y proporcionar información sobre las instituciones responsables de atender las preocupaciones que quedaran fuera del alcance del proyecto. Otras medidas incluyeron la implementación de un monitoreo participativo continuo de los olores, el refuerzo de los planes de gestión del tráfico, la construcción de un muro de gaviones para contener un deslizamiento de tierra en una de las propiedades afectadas, el aumento del riego durante las obras de pavimentación para reducir el polvo y el fortalecimiento de los mecanismos de resolución de quejas en todos los niveles del proyecto, en particular los de la empresa contratista y los del Organismo Ejecutor. Esta última medida es especialmente importante, ya que muchas de estas quejas son específicas del proyecto y la empresa contratista podría atenderlas de manera más eficaz mediante un mecanismo accesible de gestión de quejas, combinado con una presencia sostenida en terreno y canales de comunicación más visibles que faciliten respuestas oportunas y eficaces.

Hasta diciembre de 2025, siete quejas

relacionadas con la salud y seguridad de la comunidad se habían cerrado durante el año y 26 permanecieron activas en 2026, una en la fase de análisis de aplicabilidad, 14 en la fase de evaluación y respuesta y 11 en la fase de monitoreo.

Adquisición de tierras y reasentamiento involuntario

En 2025, el Protocolo gestionó 18 quejas individuales y procesos de diálogo relacionados con el **desplazamiento físico** (reubicación, pérdida de tierras o de vivienda), **y/o el desplazamiento económico** (pérdida de tierras o bienes, o restricciones en el uso de la tierra, de los activos y de los recursos naturales). Todas estas quejas fueron presentadas a título individual; por lo que existe una superposición entre los procesos de diálogo y las quejas individuales gestionadas. De estas quejas, el 50% correspondieron a proyectos en Brasil.

El desplazamiento económico, relacionado con alegaciones de compensaciones insuficientes, representó el 33% de los procesos de diálogo gestionados (seis casos), principalmente en proyectos en Colombia y República Dominicana. Estas quejas incluyeron alegaciones sobre impactos económicos temporales en los negocios durante la construcción como consecuencia de retrasos en el cronograma de obras o de la falta de medidas incluidas en los planes de gestión del proyecto, ya que se esperaba prevenir este tipo de impactos.

Como parte de los Planes de Acción de las Quejas, los Organismos Ejecutores y las empresas contratistas facilitaron el acceso a

Temas clave

ferias de microcrédito y redirigieron fondos de programas competitivos para apoyar la modernización y la innovación de los negocios, al tiempo que reforzaron el mecanismo de quejas del programa y los canales de comunicación. Los Organismos Ejecutores proporcionaron orientación a los reclamantes sobre cómo participar en ferias y eventos locales para aumentar la visibilidad de sus negocios, incluyendo capacitación en marketing digital, promoción de plataformas en línea de reparto de comida a domicilio para impulsar las ventas, e información y asistencia para acceder a créditos institucionales y programas de apoyo empresarial. Además, se mantuvo un contacto constante con los reclamantes y otros negocios afectados para compartir los cronogramas de obras actualizados a medida que las obras avanzaban hacia su conclusión durante 2025 y para abordar preocupaciones emergentes, como los impactos en el alumbrado o la recolección de basura.

Estas quejas requieren un seguimiento y una supervisión constantes y eficaces, ya que pueden implicar directamente el riesgo de empobrecimiento y afectar los medios de vida. La divulgación transparente de la información y la participación continua de las partes interesadas a medida que avanzan las obras, incluyendo actualizaciones periódicas sobre el cronograma de obras, también reducen los posibles riesgos de escalamiento. Surgieron varios retos en la gestión de estas quejas, principalmente debido a la disponibilidad limitada de herramientas y/o recursos financieros para compensar por los supuestos impactos temporales alegados, lo que contribuyó a la frustración de los reclamantes y al escalamiento de las quejas. Estas quejas

han proporcionado valiosas lecciones aprendidas para la preparación de nuevos programas, como la necesidad de incluir medidas de compensación no financieras en los Planes de Reasentamiento para apoyar la transición de las actividades económicas desplazadas e incluir medidas preventivas para reducir en la medida de lo posible los impactos económicos temporales y medidas de compensación financiera como opción para hacer frente a los impactos económicos temporales (para cubrir la pérdida de ganancias), en caso de que estos impactos no puedan prevenirse.

Seis procesos de diálogo (33% del total de quejas y procesos de diálogo gestionados) se relacionaban con alegaciones de desplazamiento físico como consecuencia de evaluaciones de reasentamiento inadecuadas. En el caso de un proyecto de energía en Paraguay, un grupo de residentes se oponía a la instalación de líneas de transmisión cerca de sus hogares alegando valores inadecuados de compensación por sus propiedades, además de impactos sobre el ambiente y la biodiversidad. A diciembre de 2025, el Organismo Ejecutor estaba revisando la metodología de compensación y había proporcionado a los reclamantes y a otras partes interesadas pertinentes una respuesta respecto de las alegaciones relativas a los impactos sobre la biodiversidad y a los impactos ambientales y sociales, incluyendo documentación adicional y explicaciones sobre la evaluación de impacto ambiental y social.

En dos casos en Brasil, las partes interesadas afectadas se oponían al reasentamiento porque no estaban de acuerdo con la decisión

Temas clave

del gobierno y con la justificación técnica del reasentamiento, basada en los resultados de las evaluaciones de riesgo de desastres respecto a qué personas serían reubicadas desde determinadas zonas. Luego de que se llevaran a cabo evaluaciones de riesgo de desastre adicionales en 2025, con financiamiento adicional del BID, el Organismo Ejecutor redefinió la zona de reasentamiento, excluyendo a estos reclamantes y sus familias de esa zona. Sin embargo, a medida que las obras de construcción de las viviendas avanzaban a lo largo de 2025, en diciembre del mismo año, los reclamantes y sus familias revirtieron sus quejas iniciales y solicitaron ser reubicados, lo que pone de manifiesto el dinamismo de las quejas relacionadas con los procesos de reasentamiento.

Cuatro quejas se relacionaban con alegaciones de **desplazamiento físico** debido a **procesos de consulta inadecuados** (22% del total de quejas relacionadas con adquisición de tierras y reasentamiento involuntario). Los reclamantes afirmaron que los Organismos Ejecutores proporcionaron información incompleta antes del proceso de reasentamiento, en particular en lo que respecta a la finalización de las obras, los plazos de entrega de las viviendas y los pagos de las asistencias temporales de alquiler. La ausencia o insuficiencia de esta información generó desconfianza entre los beneficiarios del programa y aumentó la ansiedad respecto a la entrega de las viviendas. En estos casos, los Planes de Acción de las Quejas incluían proporcionar información periódica sobre el avance de las obras a los reclamantes por parte del Organismo Ejecutor, mejorando la forma en que se comunica la información técnica sobre el proceso de reasentamiento,

adaptándola a los reclamantes, y brindando apoyo específico a los beneficiarios en relación con los pagos de las asistencias temporales de alquiler, respecto a la logística del traslado y la instalación de servicios públicos.

Dos quejas relacionadas a desplazamiento físico implicaron alegaciones de compensación inadecuada, relacionadas principalmente con desacuerdos en los pagos de compensación, considerados insuficientes. Se trata de casos difíciles de resolver, ya que implican revisar la información catastral y los informes técnicos, así como buscar medidas adicionales de compensación por parte del Organismo Ejecutor, cuando fue necesario. Los retrasos en el pago de las compensaciones pueden generar estrés y molestias significativas para las personas afectadas y los reclamantes, y pueden dar lugar a que estas personas tengan que asumir gastos adicionales. En un caso en Brasil, las dificultades se debían principalmente al tiempo transcurrido desde el censo catastral, ya que la composición familiar había cambiado, lo que requería medidas actualizadas para el reclamante y su familia. El Organismo Ejecutor llevó a cabo una revisión exhaustiva del caso del reclamante y proporcionó medidas de compensación adicionales para el reclamante, de conformidad con los criterios y reglamentos del programa. El Organismo Ejecutor también orientó a los reclamantes sobre cómo acceder a programas públicos alternativos para ayudarles a acceder a políticas públicas destinadas a proporcionar servicios de salud a uno de los miembros de la familia.

Temas clave

En varios casos relacionados con los montos de compensación, uno de los principales cuellos de botella que dan lugar a quejas y a su escalamiento al BID son las elevadas expectativas de los reclamantes respecto a un aumento de dichos montos. Esto, sumado a los retrasos en la entrega de las viviendas, puede generar frustración e insatisfacción entre la población y convertirse en una fuente de conflicto.

En general, las quejas relacionadas con el reasentamiento involuntario son casos individuales que requieren una cantidad considerable de tiempo por parte tanto de los equipos de proyecto del BID como de los equipos del Organismo Ejecutor para su revisión caso por caso, lo que puede ralentizar la gestión de las quejas. Garantizar el aprendizaje a través de los distintos casos, a pesar de su naturaleza específica e individualizada, plantea importantes retos que el Protocolo busca abordar en coordinación con los equipos del proyecto y los Organismos Ejecutores. Uno de los principales retos también se refiere al tiempo considerable transcurrido entre la preparación y la ejecución del proyecto, ya que es posible que algunos reclamantes en estos casos no hayan sido identificados como personas afectadas por el proyecto durante la preparación del Plan de Reasentamiento. Las lecciones aprendidas extraídas del Protocolo y transmitidas a los equipos de proyecto para su consideración en la preparación de proyectos incluyen establecer de un proceso adecuado y continuo de participación de las partes interesadas, realizar revisiones y actualizaciones de los Planes de Reasentamiento, los catastros y los estudios de referencia cuando corresponda, incluir en

los Planes de Reasentamiento estimaciones presupuestarias mínimas por medida y métodos de cálculo, definir y garantizar la coherencia en cuanto a los plazos máximos para actualizar el censo y las condiciones en las que se requieren actualizaciones; y, abordar los impactos imprevistos o accidentales del reasentamiento involuntario, tales como los daños estructurales en las edificaciones causados por las obras (por ejemplo, relacionados con las operaciones de maquinaria pesada en contextos estructuralmente frágiles).

En 2025 se cerraron cuatro quejas relacionadas con desplazamiento físico y/o económico. Catorce casos permanecieron activos en 2026, diez en la fase de evaluación y respuesta y cuatro en la de monitoreo.

Conservación de la biodiversidad y gestión de los recursos naturales

En 2025 se gestionaron cinco procesos de diálogo relacionados a la **conservación de la biodiversidad y gestión de los recursos naturales**, en concreto, alegaciones relativas a impactos sobre la flora y/o la fauna, en Argentina, Barbados y Brasil.

Un proyecto en Brasil contabilizó ocho quejas individuales, que constituyeron dos procesos de diálogo separados. Uno de estos casos fue presentado por miembros de un movimiento ambientalista local que incluye la vecinos y partes interesadas. Los reclamantes se oponían inicialmente a la tala de árboles, más precisamente de araucarias, para el desarrollo de una terminal de bus y la mejora del recorrido de una línea de buses en una de las avenidas de la ciudad. Su argumento era que

Temas clave

ello pondría en peligro 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 demandantes alegaron que no se había llevado a cabo una consulta pública adecuada basada en información precisa sobre los impactos del proyecto.

A medida que avanzaba el proceso de diálogo, de la mano del Organismo Ejecutor, y la Secretaría de Ambiente, con el apoyo de un mediador de conflictos externo financiado por el BID, se celebraron cinco espacios de diálogo que dieron lugar a una serie de acuerdos plasmados en el Plan de Acción de la Queja. Este Plan incluyó medidas para abordar las cuestiones planteadas por los reclamantes, tales como el ajuste del trazado de la carretera, el cambio de calificación de "Eje de Animación" a "Parque Lineal", la eliminación de las nuevas instalaciones deportivas y de ocio para evitar la tala de diversos árboles, el desarrollo de paisajismo, construcciones y vegetación diseñados para atraer a la fauna, el fomento de una mayor biodiversidad y el aumento de la permeabilidad del suelo.

Otras medidas se centraron también en reforzar los canales de comunicación y participación del Organismo Ejecutor con las partes interesadas- incluyendo con los líderes y movimientos locales, los usuarios del sistema de transporte público y los propietarios de negocios- mediante la incorporación de nuevos canales de difusión, tales como una dirección de correo electrónico específica para que las partes interesadas interactúen con el Organismo

Ejecutor, lo que lo hizo más accesible, e incluyendo un especialista social adicional al equipo del Organismo Ejecutor. También se realizaron esfuerzos para reforzar la difusión de los objetivos del proyecto orientados a 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, mejorando la eficiencia de las operaciones de las líneas de buses y mejorando la accesibilidad de los peatones y las personas con movilidad reducida a las estaciones y terminales.

Este proceso de diálogo puso de relieve la importancia de desarrollar espacios de diálogo seguros y continuos para garantizar que los reclamantes pudieran expresar sus inquietudes, para permitir al Organismo Ejecutor aclarar el alcance de lo que podía o no modificarse dentro del programa, para identificar y priorizar las cuestiones planteadas; para explicar el cumplimiento de las políticas del Banco y para identificar si existían las condiciones para que el diálogo entre las partes pudiera continuar.

La otra queja en el mismo proyecto en Brasil, que constituye un proceso de diálogo separado, fue presentada por vecinos y residentes de otra zona de intervención del proyecto. Alegaron que no se había llevado a cabo una consulta pública adecuada, se opusieron a que una calle de su barrio pasara a ser de sentido único, señalaron los impactos de las futuras obras en el flujo de vehículos y expresaron su preocupación por los impactos ambientales por la tala de árboles y los efectos del ruido y contaminación derivados del aumento del flujo de tráfico. A pesar de los

Temas clave

diversos diálogos conjuntos celebrados entre el Organismo Ejecutor, los reclamantes y el BID, que participó en carácter de observador, durante los cuales el Organismo Ejecutor presentó medidas para abordar las preocupaciones levantadas por los reclamantes, la oposición a las obras persiste. A diciembre de 2025, las obras en esta zona no habían comenzado y se estaban evaluando las condiciones para el diálogo a fin de determinar la mejor manera de avanzar con el proceso de gestión de la queja.

Para ambos conjuntos de quejas, las preocupaciones ambientales como la tala de árboles y la impermeabilidad del suelo fueron significativas. Al mismo tiempo, las limitaciones en los canales de comunicación y participación entre el Organismo Ejecutor y las partes interesadas parecen haber contribuido a las brechas de información sobre el proyecto. En el contexto de unas elecciones municipales muy polarizadas, un movimiento local hizo uso de esta falta de información para defender las cuestiones que apoyaba. En ambos casos, miembros del consejo municipal participaron en los procesos de diálogo.

Hasta diciembre de 2025, se cerraron cuatro quejas relacionadas a la conservación de biodiversidad y gestión de los recursos naturales durante el año y siete permanecieron activas en 2026, dos en la fase de evaluación y respuesta y cinco en la etapa de monitoreo.

Participación de las partes interesadas y divulgación de información

Durante 2025, siete quejas y procesos de diálogo gestionados estaban relacionados con **la participación de las partes interesadas y divulgación de información** en proyectos en Belice, Brasil, República Dominicana y Uruguay. Como se ha mencionado anteriormente, aunque estas quejas se clasificaron específicamente como relacionadas principalmente con este tema, la participación de las partes interesadas y la divulgación de información constituyen un subtema transversal en todas las quejas gestionadas. A pesar de que las quejas se refieren a otros temas, los reclamantes suelen alegar que presentaron solicitudes de acceso a la información que no fueron atendidas de manera adecuada.

Todas las quejas gestionadas en relación con este tema se referían específicamente a la falta o a la divulgación inadecuada de información, ya que los reclamantes alegaban que los criterios, los objetivos y el alcance del programa, así como el cronograma de obras, no estaban fácilmente disponibles ni resultaban claros para las partes interesadas y las comunidades. Los reclamantes alegaban que esto afectaba a su conocimiento del programa y de sus obras, generando falsas expectativas e incertidumbre.

En todos los casos, los Organismos Ejecutores llevaron a cabo un proceso exhaustivo para reforzar la difusión de la información del proyecto y hacer que esta fuera más accesible a través de diversos canales, entre los que se incluyen reuniones periódicas presenciales,

Temas clave

canales de WhatsApp y sitios web del programa, entre otros. Además, los Organismos Ejecutores reforzaron el ecosistema de gestión de quejas a nivel del proyecto, impartiendo múltiples cursos de formación para empresas contratistas y empresas subcontratistas, cuando era necesario, sobre la participación de las partes interesadas y sobre la gestión eficaz de quejas.

Los desafíos a la hora de gestionar estas quejas suelen estar relacionados con el hecho de que la falta de información oportuna y accesible puede contribuir a la desconfianza entre las partes interesadas y los reclamantes. Incluso cuando la causa raíz de una queja es tangible (por ejemplo, contaminación por polvo, ruido, desplazamiento), la falta de actualizaciones o de explicaciones técnicas puede agravar las tensiones antes y durante la gestión de la queja.

En varios casos, el acceso limitado a la información relevante del programa ha llevado a los reclamantes y otras partes interesadas a recurrir a mecanismos judiciales o administrativos, presentando derechos de petición o recursos de habeas data junto con otros instrumentos legales y judiciales. En adición a la importancia de mantener una participación continua de las partes interesadas y la divulgación de información a lo largo del ciclo del proyecto, la experiencia en la gestión de quejas ha puesto de relieve la importancia de intensificar estos esfuerzos en etapas específicas del ciclo del proyecto, particularmente antes del inicio de las obras o en caso de retrasos. Los retrasos significativos, especialmente cuando no van acompañados de explicaciones claras,

técnicas y justificadas o de un cronograma de obras actualizado, han contribuido al escalamiento de quejas. En los casos activos, las deficiencias en la comunicación oportuna han aumentado, en ocasiones, las preocupaciones y la incertidumbre de las partes interesadas, exacerbando las tensiones y los conflictos.

Hasta diciembre de 2025, se cerraron cuatro quejas relacionadas a la participación de partes interesadas y divulgación de información durante el año y tres permanecieron activas en 2026, en la fase de evaluación y respuesta.

Evaluación y gestión de los riesgos e impactos ambientales y sociales

En 2025, cuatro quejas y procesos de diálogo presentados estuvieron relacionados con la evaluación y gestión de los **riesgos e impactos ambientales y sociales**, en proyectos en Argentina, Brasil y Ecuador.

Estas quejas se refirieron principalmente a alegaciones sobre procesos de evaluación ambiental y social inadecuados y/o la calidad inadecuada de los planes de manejo, incluyendo alegaciones por falta de análisis de alternativas, deficiencias técnicas y la omisión de las partes interesadas en las evaluaciones de impacto ambiental y social, entre otras.

En un caso, los reclamantes, un grupo heterogéneo compuesto por abogados, propietarios de los terrenos donde se ubicará la futura planta de tratamiento de aguas residuales (PTAR), organizaciones ambientalistas, residentes locales y miembros de partidos políticos, se opusieron a la

Temas clave

ubicación de la futura PTAR alegando que no había evidencia técnica suficiente para la ubicación seleccionada y que faltaba un análisis sólido de alternativas, y expresaron su preocupación por que el proyecto alterara el ecosistema del humedal, afectara al patrimonio cultural y arqueológico y causara posibles impactos en especies en peligro de extinción y en los paisajes culturales del valle. El Organismo Ejecutor, en el marco de un proceso de diálogo facilitado por el BID, que incluyó una visita de campo del BID al sitio a pedido de los reclamantes, proporcionó información sobre el proceso de elaboración del análisis de alternativas y la selección del sitio, así como respuestas a las preguntas presentadas previamente por los reclamantes. Como resultado del proceso de diálogo, el Organismo Ejecutor acordó con los reclamantes ampliar el análisis de alternativas para evaluar otros emplazamientos potenciales para la ubicación de la PTAR sobre la base de criterios previamente definidos, de manera participativa, y en coordinación con el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD), entidad responsable de la planificación territorial, sobre la base de una serie de criterios previamente definidos. A diciembre de 2025, estaba pendiente socializar con los reclamantes los nuevos criterios para analizar e identificar posibles emplazamientos para la futura PTAR, así como iniciar el nuevo proceso de análisis de alternativas.

En otro caso, los reclamantes, un grupo de cuatro familias representadas por su abogado, se opusieron a la construcción de una piscina de oxidación debido a la insuficiente participación de las partes interesadas y a la falta de divulgación de información a los residentes de la zona donde se ubicaría la

piscina, a las preocupaciones sobre los impactos ambientales y para la salud, y a que los montos ofrecidos para la adquisición de los terrenos estaban por debajo del valor de mercado. A medida que avanzaba el proceso de gestión de la queja, se puso de relieve que los montos de adquisición de los terrenos constituían la cuestión clave para los reclamantes, por lo que se le dio prioridad. El GAD correspondiente encargó una tasación de los predios en cuestión para iniciar un proceso de negociación con los reclamantes, junto con otras medidas requeridas por el equipo en el marco del cumplimiento de las políticas del BID, como la revisión del Plan de Reasentamiento del proyecto. A diciembre de 2025, estas negociaciones estaban aún pendientes.

Las infraestructuras financiadas por el sector de agua y saneamiento, suelen ser objeto de un intenso escrutinio por parte de las comunidades vecinas donde se prevé su emplazamiento. Estas quejas suelen ser especialmente complejas de gestionar, ya que la oposición local a la ubicación de dichas infraestructuras, a menudo asociada al fenómeno "no en mi patio trasero", se basa con frecuencia en la percepción de que los procesos de selección de sitios carecen de transparencia o parecen arbitrarios y pueden no reflejar un interés público más amplio; e implican la preocupación de que el desarrollo de estas infraestructuras pueda generar impactos colectivos que afecten a la salud y la calidad de vida, incluyendo olores, emisiones de partículas y la posible degradación de los espacios públicos y los activos ecológicos. Estas disputas suelen estar enmarcadas en contextos más amplios de desconfianza y perspectivas divergentes entre las partes

Temas clave

interesadas, lo que puede complejizar los procesos de participación y de resolución de quejas.

Todas estas quejas incluían alegaciones relativas a la falta de acceso a la información técnica o de difusión de la misma, como estudios sobre contaminantes, monitoreo, análisis de alternativas o capacidad de tratamiento de aguas. El acceso limitado a la información puede exacerbar las asimetrías de conocimiento existentes entre las partes, complicando así el diálogo basado en fundamentos técnicos y la posibilidad de alcanzar acuerdos, ambos esenciales para la pronta resolución de las quejas. En varios casos, los reclamantes solicitaron acceso a la información a través de vías judiciales tras percibir limitaciones en la información proporcionada por el Organismo Ejecutor. Además, múltiples quejas han puesto de manifiesto que los vacíos de información creados por los Organismos Ejecutores pueden, en ocasiones, ser aprovechados por determinados reclamantes o terceros para presentar sus propios datos o interpretaciones de los impactos del proyecto, lo cual puede contribuir a la confusión o a la difusión de desinformación entre las partes interesadas, los beneficiarios o los usuarios de la infraestructura que no participan directamente en el proceso de la queja.

Esta asimetría de información suele dar lugar a quejas caracterizadas por un nivel de moderado a alto de desconfianza entre las partes, lo que a su vez puede obstaculizar el diálogo. Los casos de oposición y/o relacionados con el fenómeno “no en mi patio trasero” suelen caracterizarse por una mayor complejidad e incertidumbre, la participación

de múltiples actores con intereses divergentes, la rápida escalada de los desacuerdos locales hacia conflictos sociales más amplios y una tendencia a evolucionar en espiral, donde pequeños desencadenantes iniciales generan tensiones significativas. En este contexto, las asimetrías de información y poder entre las partes pueden reforzar las percepciones de desconfianza e injusticia, lo que hace que los intercambios técnicos resulten especialmente difíciles, sobre todo cuando las posiciones se atrincheran y se ven condicionadas por supuestos previos, incluso en casos en los que las pruebas técnicas no respaldan plenamente dichas posiciones.

Hasta diciembre de 2025, ninguna queja relacionada con este tema se cerró durante el año y cuatro permanecieron activas en 2026, en la fase de evaluación y respuesta.

Patrimonio cultural

Dos quejas gestionadas en 2025 estuvieron relacionadas con el **patrimonio cultural**. Ambas tenían que ver con el mismo proyecto, en Bolivia, que fue aprobada por la Asamblea Nacional del país a fines de 2025. La obra se ubica en la zona donde se construyó una vía férrea a principios del siglo XX y, por lo tanto, se superpone 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.

Temas clave

El Organismo Ejecutor completó y documentó el análisis del patrimonio cultural ferroviario, las alternativas y la gestión del patrimonio cultural, junto con una evaluación del impacto arqueológico y el diseño final, que incluía consideraciones para preservar el patrimonio cultural ferroviario, y presentó el proceso y evidencia justificativa a los reclamantes en una reunión conjunta, en la que se respondió a sus preguntas.

Hasta diciembre de 2025, ambas quejas fueron cerradas durante el año y ninguna otra relacionada con este tema permaneció activa en 2026.

Mitigación de impacto y acceso a los beneficios para pueblos indígenas

En 2025, se gestionaron dos quejas relacionadas con la **mitigación de impactos y acceso a los beneficios para pueblos indígenas**; que fueron presentadas por organizaciones indígenas en Paraguay y Perú.

En Perú, los reclamantes, miembros de una organización indígena amazónica, alegaron que el desarrollo de los planes de negocios en el marco del proyecto para promocionar bionegocios fue llevado a cabo por terceros que, en su opinión, carecían de conocimiento del territorio y del contexto, y sin autorización de la autoridad comunal. Los reclamantes solicitaron una mayor participación en el diseño, la definición y la ejecución del proyecto. Para abordar esta queja, el Organismo Ejecutor presentó el avance del proyecto a los reclamantes y a varias otras organizaciones y federaciones indígenas. El Organismo Ejecutor también impartió capacitaciones sobre los procesos de georreferenciación y otras herramientas en el

marco del proyecto, la elaboración de planes de negocio y el mecanismo de quejas del proyecto. Se promovieron otras iniciativas para facilitar la comprensión del proyecto y de los planes de negocio y de los planes de vida de las comunidades indígenas.

En el caso de Paraguay, el presidente y representante legal de una comunidad indígena alegó que el proyecto afecta directa e indirectamente a la comunidad indígena y afirmó que habían expresado su falta de consentimiento al proyecto ante diversas autoridades estatales, incluido el Organismo Ejecutor, la Fiscalía, la Dirección Nacional de Contrataciones Públicas, el Instituto Paraguayo del Indígena, entre otros ministerios. Los reclamantes alegaron también que esta comunidad indígena sufría impactos acumulativos derivados de varios programas gubernamentales, muchos de los cuales no están financiados por el BID, y que el Plan de Desarrollo Indígena del proyecto no incluía formación para esta comunidad indígena sobre cuestiones de su interés, ni dicha formación era impartida por formadores culturalmente apropiados. Se organizó un espacio de escucha inicial en el que los reclamantes acordaron compartir con el BID una propuesta de la capacitación que deseaban recibir en el marco del Plan de Desarrollo Indígena del proyecto, así como otras informaciones pendientes. Tras varios intentos de seguimiento a través del Protocolo, hasta diciembre de 2025 no se había recibido ninguna respuesta de los reclamantes.

Hasta diciembre de 2025, se cerró una queja relacionada a la mitigación de impactos y acceso a los beneficios para pueblos indígenas durante el año y otra permaneció activa en 2026, en la fase de evaluación y

Temas clave

respuesta, a la espera de respuesta por parte de los reclamantes.

Eficiencia de recursos y prevención de la contaminación

Dos quejas gestionadas en 2025 se relacionaron con la **eficiencia de recursos y prevención de contaminación**, una en Argentina y la otra en Paraguay.

En uno de los casos, el reclamante afirmó que la empresa contratista, en el contexto de las obras de sustitución de vías en una estación de tren, supuestamente causó **impactos ambientales** en un parque, afectando a su cubierta vegetal, al suelo y a los árboles, ya que se utilizó como zona de almacenamiento de materiales y maquinaria, se incorporó tierra sin vegetación con fines de restauración, no se realizó una nivelación adecuada y se incrementó el riesgo de acumulación de agua. El reclamante alegó también que, debido a una gestión inadecuada de las obras por parte de la empresa contratista, los puntos de acceso y los caminos peatonales se deterioraron, lo que impedía un tránsito seguro. Para resolver la queja, las partes acordaron un Plan de Acción de la Queja a ser ejecutado por el Organismo Ejecutor, que incluía la restauración de los tramos utilizados para el acceso de maquinaria, el reajuste de la franja destinada al estacionamiento de vehículos (en las zonas afectadas por la entrada y salida de maquinaria), la instalación de bolardos retirados temporalmente, la rehabilitación del carril para bicicletas y la vía peatonal (con el fin de reparar los dos tramos afectados), la reforestación de seis árboles, la limpieza del balasto y la adición de tierra fértil a las zonas que presentaban superficies irregulares.

En el otro caso, los reclamantes, representantes de un comité de vecinos, expresaron su desacuerdo con la adquisición por parte del proyecto de contenedores metálicos para la gestión de residuos, alegando que estos contenedores no son adecuados para el uso comunitario, ya que su uso fomenta la acumulación y la dispersión de residuos y contribuye a la contaminación de un canal. Cuando se presentó la queja, el Organismo Ejecutor supervisaba un estudio de consultoría sobre gestión de residuos sólidos que incluía recomendaciones dirigidas a la Municipalidad, la institución responsable de la gestión de residuos, para su consideración y adopción. Estas recomendaciones incluían las sugerencias expresadas por la comunidad y los grupos vecinales, incluidos los reclamantes. A finales de 2025, estaba pendiente la presentación de estas conclusiones a la Municipalidad, y posteriormente a la comunidad.

Hasta diciembre de 2025, se cerró una queja relacionada a la eficiencia de recursos y prevención de contaminación durante el año y otra permaneció activa en 2026, en la fase de evaluación y respuesta.

Estudio de caso

Protocolo de quejas
ambientales y sociales
del BID

REPORTE
ANUAL
2025

Estudio de caso

En junio de 2025, se presentó al Protocolo de Quejas una queja referida a un programa de agua y saneamiento en Brasil. El reclamante expresó su preocupación por la supuesta suspensión de las obras de construcción y la falta de información clara sobre el cronograma de construcción y la entrega de las viviendas prevista como parte del programa, datos que eran necesarios para completar el proceso de reasentamiento del reclamante y su familia. El reclamante también señaló que el apoyo económico recibido en concepto de asistencia temporal para el alquiler era supuestamente insuficiente para cubrir los gastos de alquiler en zonas cercanas al lugar de la intervención, una situación que se agravaría aún más a partir de noviembre debido a la celebración de un importante evento internacional.

Además, el reclamante argumentó que se habían creado grandes expectativas tras la entrega simbólica de certificados por parte de la anterior administración municipal, ya que los documentos indicaban que la familia recibiría sus nuevas viviendas en abril de 2025, cosa que no ocurrió. El reclamante hizo hincapié en que él y su familia estaban inadecuadamente informados después de que la administración recién elegida no diera seguimiento a dichos certificados, lo que provocó una mayor incertidumbre respecto a su situación, y destacó su frustración por la falta de información actualizada por parte del Organismo Ejecutor en relación con el estado del proyecto y la fecha prevista de entrega de las viviendas.

LÍNEA DE TIEMPO DEL PROCESO DE GESTIÓN DE LA QUEJA

Febrero a junio de 2025	Registro de la queja en el mecanismo de quejas a nivel del proyecto y reuniones mantenidas entre el Organismo Ejecutor y el reclamante
27 de junio de 2025	Registro de la queja por el Protocolo de Quejas del BID
9 de julio de 2025	Primer espacio de escucha del BID con el reclamante
22 de julio de 2025	Primera reunión entre el BID y el Organismo Ejecutor para compartir información sobre la queja y definir los siguientes pasos
4 de agosto de 2025	Primera sesión de diálogo entre el Organismo Ejecutor, el BID, el reclamante y su familia para dar una respuesta a la queja
8 de agosto al 2 de septiembre de 2025	El Organismo Ejecutor presenta al BID el Plan de Acción de la Queja luego de haber acordado su contenido con el reclamante
Septiembre a octubre de 2025	Monitoreo de la implementación del Plan de Acción de la Queja
17 de octubre de 2025	El reclamante y su familia reciben las llaves de sus nuevas viviendas y se lleva a cabo la mudanza
28 de octubre de 2025	Cierre de la queja en el marco del Protocolo de Quejas del BID

Estudio de caso

Como parte del Plan de Acción de la Queja, el Organismo Ejecutor aportó información clara sobre el avance de las obras de construcción, los motivos de los retrasos y el cronograma de implementación que condujo a la entrega total del complejo de viviendas. Esto incluyó la presentación del plan de entrega por fases y brindar la garantía al reclamante de que recibiría su vivienda definitiva, así como la preservación de los lazos familiares mediante la asignación a su familia de las unidades en apartamentos situados en el mismo edificio. Para evitar brechas de comunicación y posibles conflictos con otras familias reasentadas, el Organismo Ejecutor explicó detalladamente los criterios técnicos adoptados para llevar a cabo la entrega por fases de las viviendas, garantizando un trato equitativo. El Organismo Ejecutor emprendió también las siguientes medidas:

- ✓ Llevó a cabo una visita supervisada a la obra para el reclamante y su familia con el fin de comprobar el avance de las obras de construcción.
- ✓ Entregó las viviendas construidas por la empresa contratista y realizó una inspección estructural con la ayuda del equipo de ingeniería del programa.
- ✓ Firmó los acuerdos de reasentamiento con el reclamante y su familia.
- ✓ Llevó a cabo una sesión de orientación previa al reasentamiento y un taller sobre reglas de convivencia en comunidad para la familia del reclamante.
- ✓ Completó las listas de comprobación de la inspección del apartamento junto con los futuros residentes.

- ✓ Organizó un evento de acto de entrega de la vivienda para el reclamante y su familia.
- ✓ Proporcionó apoyo logístico para la mudanza.

Lecciones aprendidas durante el proceso de gestión de quejas:

- ➡ La queja puso de relieve la importancia de mantener una comunicación periódica, clara y transparente sobre el avance de las obras y los procesos de reasentamiento, con el fin de mitigar las preocupaciones y la incertidumbre de la comunidad. En los casos de entrega de las viviendas por fases, es fundamental explicar a las familias los criterios técnicos utilizados para justificar el orden de asignación de las viviendas y traducir las etapas del proceso de reasentamiento a un lenguaje accesible, dada la presencia de cuestiones administrativas y burocráticas complejas.
- ➡ La gestión de la queja subrayó la importancia de armonizar el proceso de reasentamiento con el desarrollo de las obras, evitando el desplazamiento prematuro de las familias y sus actividades económicas y, a su vez, previniendo tensiones sociales, un mayor riesgo de empobrecimiento, la ocupación irregular de propiedades vacías por parte de terceros y el aumento de los costos del programa debido al pago prolongado de ayudas para el alquiler temporal.



Estudio de caso

➡ La queja reforzó la importancia de mantener las redes de apoyo familiar, vecinal y social durante el proceso de reasentamiento, reconociendo su valor para una mejor adaptación de las familias en la fase posterior a la mudanza, así como para la sostenibilidad a largo plazo del proceso de reubicación.

➡ La queja destacó la importancia de tener en cuenta los cambios en la administración municipal y otros riesgos contextuales (en este caso, un evento de gran envergadura en la ciudad) al planificar el proceso de reasentamiento, garantizando la continuidad de las ayudas para el alquiler temporal a las personas afectadas y el mantenimiento de una comunicación constante con el equipo social del proyecto durante el proceso.

➡ La gestión de la queja destacó la importancia de contar con un mecanismo de quejas eficaz a nivel de proyecto, capaz de responder a las demandas de las personas reasentadas de manera oportuna y a través de múltiples canales, y reafirmó el papel fundamental del Comité de Supervisión de la Construcción a la hora de reforzar la participación social y la comunicación transparente con el Organismo Ejecutor y la empresa contratista.

Cuatro años del Protocolo de quejas ambientales y sociales del BID

Protocolo de quejas
ambientales y sociales
del BID

REPORTE
ANUAL
2025

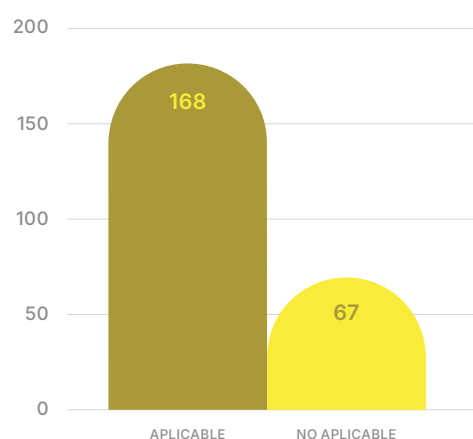
Cuatro años del Protocolo de quejas ambientales y sociales del BID

Desde la creación del Protocolo de Quejas en noviembre de 2021, el BID recibió un total de 235 quejas, de las cuales el 72% resultaron aplicables (168 quejas). Desde noviembre de 2021 hasta 2022, el Protocolo de Quejas recibió 39 quejas (dos de las cuales fueron recibidas en 2021), mientras que en 2023 se recibieron 20 quejas, 49% menos que en 2022. Sin embargo, en 2024 se recibieron 75 quejas, un aumento de 275% comparado con 2023. Y en 2025, se recibieron 100 quejas, un aumento de 33% comparado con 2024, lo cual consolida la tendencia al crecimiento del número de quejas recibidas desde el año 2024.

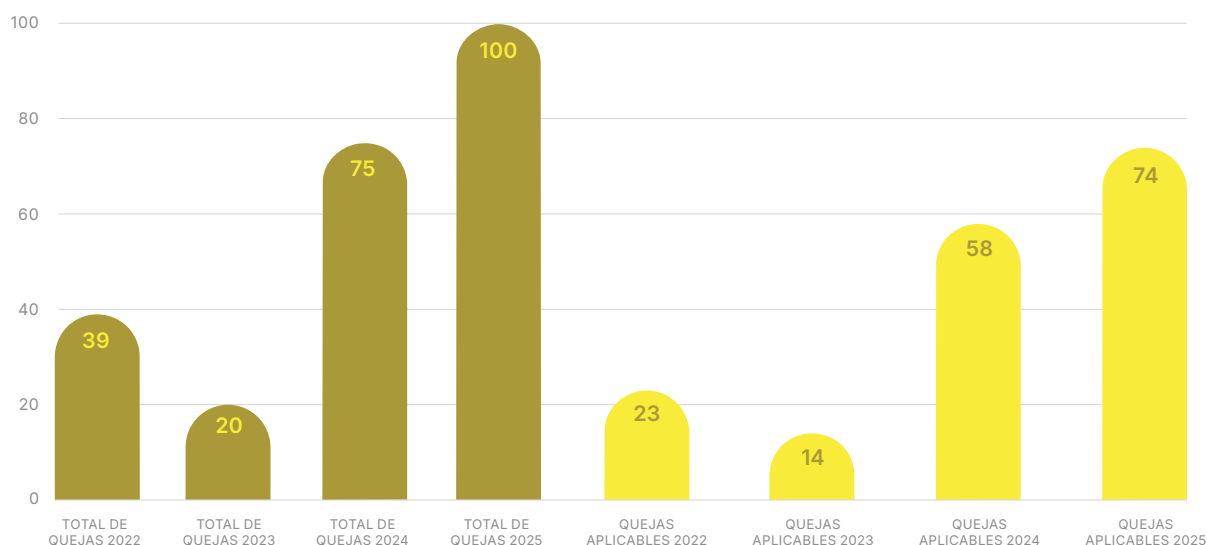
En lo que respecta a las quejas aplicables, se recibió una en noviembre de 2021 y 22 en 2022, lo cual comparado con las 14 recibidas en 2023, supone una disminución entre 2022 y 2023 del 39%. Sin embargo, en 2024 se recibieron 58 quejas aplicables, es decir, un aumento del 314% comparado con 2023. En 2025 se recibieron 74 quejas aplicables, es decir, un aumento de casi 28% sobre 2024.

Esta tendencia incremental del número de quejas gestionadas puede deberse a varios motivos, incluyendo una mayor difusión interna del Protocolo en el BID, motivando a las oficinas de país o a los jefes de equipo de proyecto a transferir las quejas recibidas hacia el Protocolo, y también al contexto político y social de la región, en el que los ciudadanos, con una conciencia creciente sobre sus derechos, someten a un escrutinio cada vez mayor a las instituciones y a los bancos multilaterales.

TOTAL DE QUEJAS RECIBIDAS, 2021-2025



TOTAL DE QUEJAS RECIBIDAS Y APLICABLES, 2022-2025



Nota: Los datos de 2022 incluyen dos quejas recibidas en noviembre y diciembre de 2021.

Cuatro años del Protocolo de quejas ambientales y sociales del BID

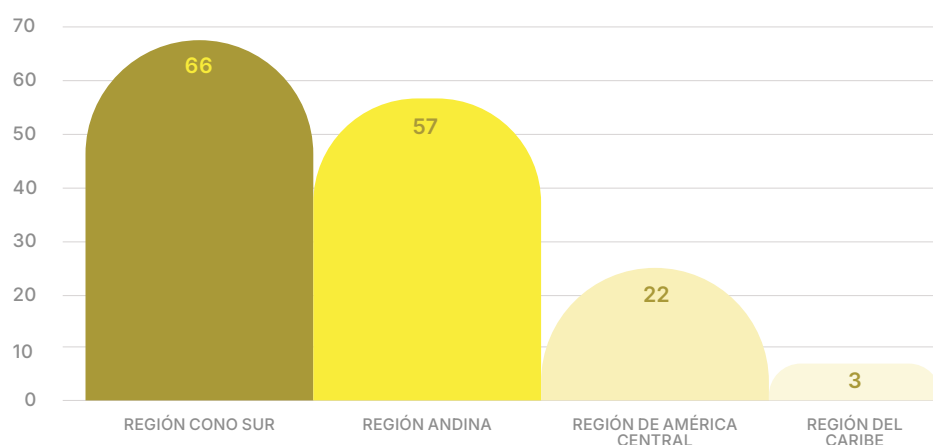
En casi la mitad de los casos sobre los que se dispone de datos, los reclamantes recurrieron primero al mecanismo de quejas a nivel del proyecto antes de presentar su queja al BID. Los reclamantes elevaron su queja al BID porque las mismas no se abordaron y resolvieron a nivel del proyecto y, en algunos casos, debido a la falta de respuesta por parte del Organismo Ejecutor o de las empresas contratistas. Como resultado, una parte significativa de los esfuerzos del Protocolo y de los equipos de proyecto se ha centrado en identificar medidas para reforzar los mecanismos de quejas del Organismo Ejecutor y de las empresas contratistas en aspectos tales como la accesibilidad, la fiabilidad y la eficacia.

Del número total de quejas recibidas desde noviembre de 2021, el 61% fue presentado por hombres y el 39% por mujeres. Además, el

36% de las quejas presentadas fueron quejas colectivas. El 87% de las quejas gestionadas desde noviembre de 2021 estaban relacionadas con proyectos aprobados bajo las anteriores Políticas de Salvaguardias del BID, mientras que el 13% se relacionaron con proyectos aprobados bajo el MPAS del BID. No obstante, el número de quejas gestionadas bajo el MPAS se duplicó entre 2024 y 2025.

Desde noviembre de 2021, el Cono Sur registró el mayor número de procesos de diálogo, contabilizando 45% del total (66 casos), seguido de la Región Andina con el 39% (57 casos) y de Centroamérica con 15% (22 casos). No se recibió ninguna queja del Caribe en 2022 ni en 2023; sin embargo, en 2024 y 2025, se presentaron tres quejas del Caribe, provenientes de Barbados, Guyana, y Trinidad y Tobago.

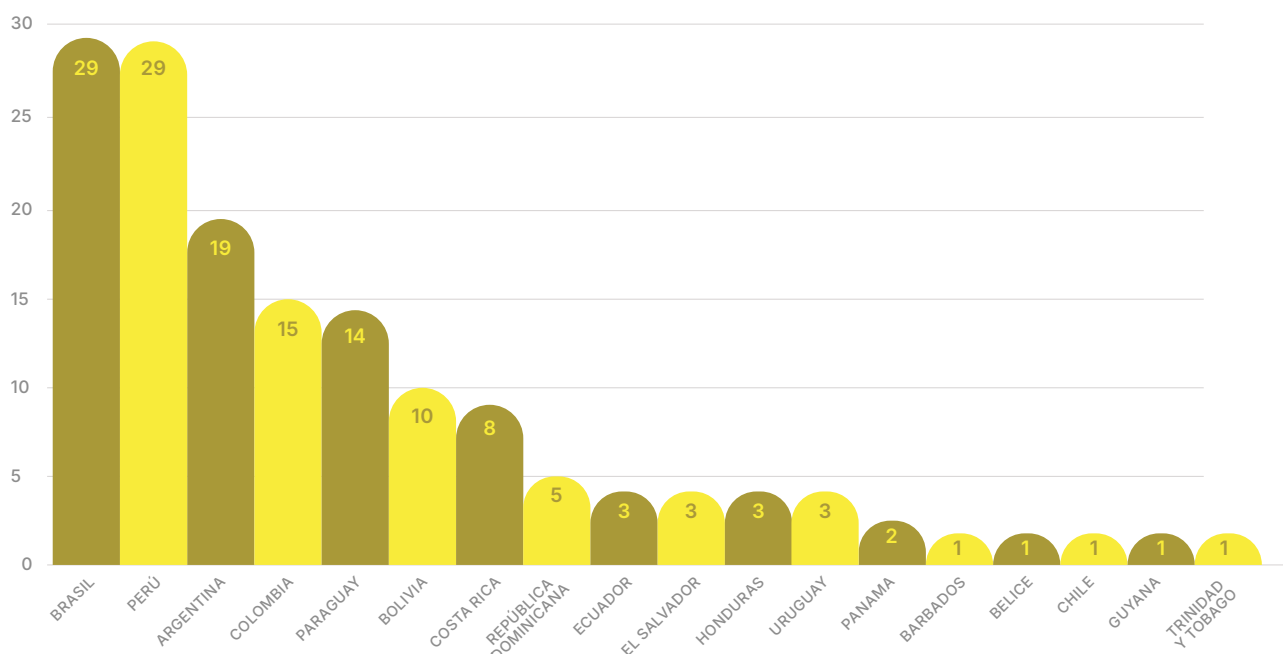
NÚMERO TOTAL DE PROCESOS DE DIÁLOGO GESTIONADOS POR REGIÓN, 2021-2025



Brasil y Perú, representan cada uno el 20% del total de procesos de diálogo gestionados de 2021 a 2025 (29 procesos cada uno), seguidos de Argentina con el 13% (19 casos), y de Colombia con el 10% (15 casos).

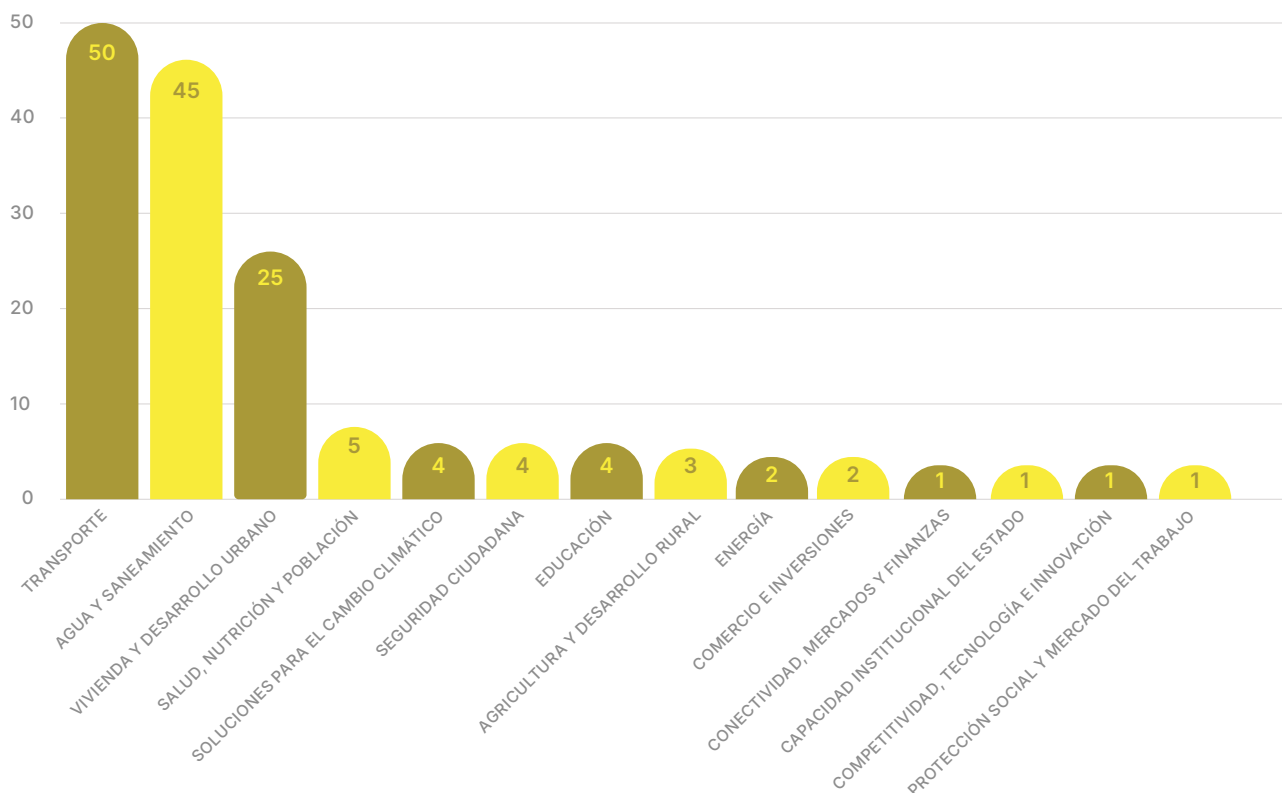
Cuatro años del Protocolo de quejas ambientales y sociales del BID

NÚMERO TOTAL DE PROCESOS DE DIÁLOGOS GESTIONADOS POR PAÍS, 2021-2025



Entre 2021 y 2025, el sector de transporte representó la mayor cantidad de los procesos de diálogo, con 34% del total (50 casos), seguido del sector de agua y saneamiento con 30% (45 casos), y del sector de desarrollo urbano y vivienda con 17% (25 casos).

NÚMERO TOTAL DE PROCESOS DE DIÁLOGO GESTIONADOS POR SECTOR, 2021-2025

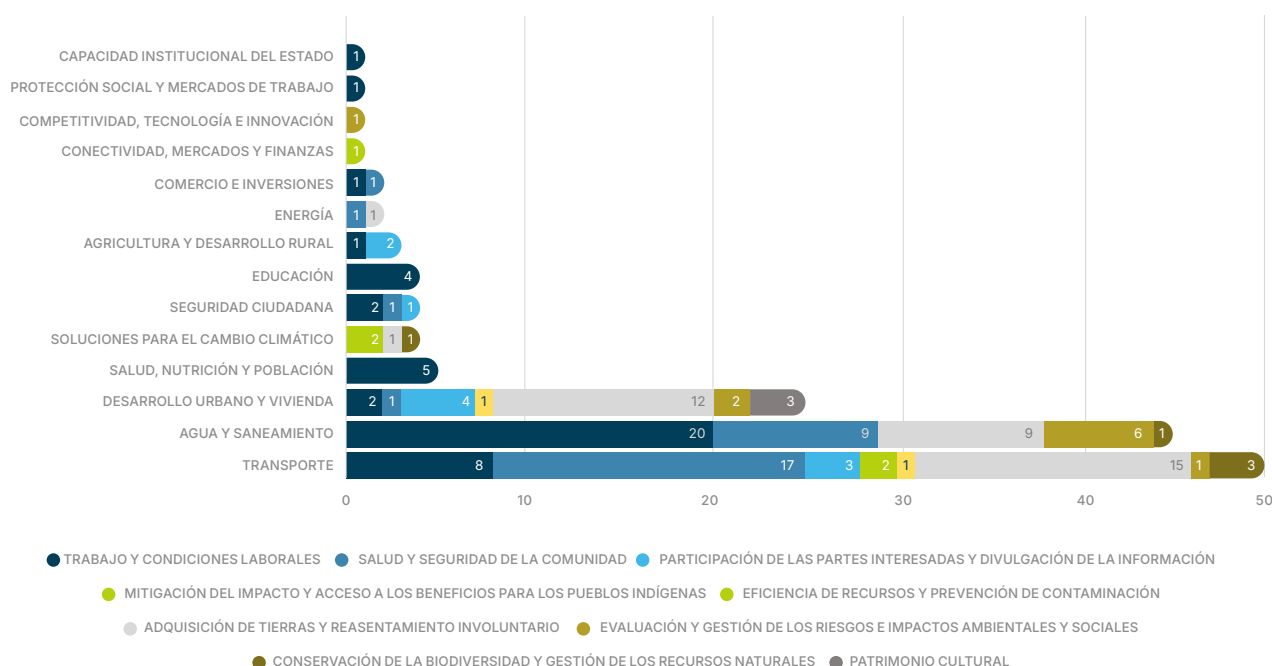


Cuatro años del Protocolo de quejas ambientales y sociales del BID

Entre 2021 y 2025, el tema de trabajo y condiciones laborales fue el más recurrente en los procesos de diálogo, representando el 30% (45 casos) del total gestionado, superando al tema de adquisición de tierras y reasentamiento involuntario que había tenido el primer lugar en todos los años

anteriores. El tema adquisición de tierras y reasentamiento involuntario representó el 26% (38 casos) del total de procesos de diálogo gestionados, seguido de los procesos de diálogo relacionados con la salud y seguridad de la comunidad con el 20% (30 casos).

TOTAL DE PROCESOS DE DIÁLOGO GESTIONADOS POR SECTOR Y POR TEMA, 2021-2025



La mayor parte de los procesos de diálogo gestionados en el sector de agua y saneamiento estaban relacionados con el tema trabajo y condiciones laborales, mientras que la mayoría de los procesos de diálogo en el sector de transporte estaban relacionados con el tema salud y seguridad de la comunidad. Los procesos de diálogo relacionados con el tema adquisición de tierras y reasentamiento involuntario se concentraron principalmente en los sectores desarrollo urbano y vivienda y transporte. Del 2021 a 2025, la mayoría de los procesos de diálogo tramitados en relación con la evaluación y gestión de los riesgos e impactos ambientales y sociales estuvieron

asociados al sector de agua y saneamiento. Esto se debe principalmente a que estos procesos de diálogo suelen estar relacionados con la oposición a las infraestructuras financiadas por el sector, como las plantas de tratamiento de aguas residuales, los vertederos o los centros de transferencia de residuos, entre otros.

Entre noviembre de 2021 y el 2025, el 39% del total de quejas individuales se cerraron con un Plan de Acción de la Queja completado (los cuales incluyen Planes de Acción Bilaterales de las Quejas), y el 31% se cerraron con un acuerdo entre los reclamantes y el Organismo

Cuatro años del Protocolo de quejas ambientales y sociales del BID

Ejecutor (así como también con las empresas contratistas, cuando correspondía) sin necesidad de un Plan de Acción de la Queja. Sobre el total de quejas individuales cerradas, el 22% se cerró sin acuerdo entre los reclamantes y el Organismo Ejecutor. El restante 8% de quejas se cerró luego de que los reclamantes retiraran su queja. Cuando las quejas se cierran sin llegar a un acuerdo o los reclamantes retiran su queja (una vez que un proceso de diálogo está en curso), el Protocolo informa a los reclamantes sobre la posibilidad de recurrir al MICI, así como a otros mecanismos de queja estatales y mecanismos legales o administrativos.

Desde el año 2024, cuatro casos de quejas individuales gestionadas por el Protocolo de Quejas del BID -dos de los cuales se cerraron "sin acuerdo" y otros dos debido al retiro de la queja por parte de los reclamantes durante el proceso de gestión de quejas-, presentaron su caso en el MICI y fueron declarados elegibles. La diferencia en el número de casos refleja el hecho de que el MICI no gestiona quejas individuales al contrario que el Protocolo en atención a su política. Dos reclamantes referentes a dos quejas individuales distintas gestionadas en el marco del Protocolo se unieron y presentaron un solo caso al MICI. De estos tres casos presentados al MICI, uno se cerró y dos se encuentran supervisando acuerdos alcanzados en la fase de consulta. Todos estos casos alcanzaron un acuerdo en la fase de consulta del MICI en un tiempo promedio de 34 días desde que fueron declarados elegibles. Estos resultados pueden considerarse como una prueba del valor añadido del Protocolo. Gracias al trabajo coordinado entre los Organismos Ejecutores, los equipos de proyecto del BID y el Protocolo,

la gestión de quejas alcanzó un nivel de madurez superior que facilitó los acuerdos posteriores en los casos presentados al MICI.

Lecciones aprendidas

Protocolo de quejas
ambientales y sociales
del BID

REPORTE
ANUAL
2025

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 financiados por el 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, cuando sea factible, para ser implementadas por el Organismo Ejecutor. A su vez, tiene como objetivo fortalecer la gestión socioambiental y el manejo de las quejas de los Organismos Ejecutores en los proyectos del BID, con especial atención al mecanismo de quejas a nivel de proyecto, sobre la base de las lecciones aprendidas durante la gestión de quejas.

En los cuatro 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 las empresas 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 subsecciones siguientes incluyen temas específicos de lecciones aprendidas que se han identificado desde la creación del Protocolo de Quejas del BID.

Fortalecimiento de la coordinación interna del BID

Activación temprana del Protocolo. Las posibilidades de que el Protocolo proporcione asistencia y asesoramiento significativos a los equipos de proyecto del BID para la gestión de quejas y las estrategias de resolución disminuyen si la queja ha sido gestionada por el jefe de equipo del proyecto y/o por 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, afecta los posibles resultados y la resolución de la queja y aumenta la posibilidad de que las quejas se agraven y escalen a conflictos.

La gestión de quejas ha demostrado que abordar y resolver las quejas de manera oportuna, así como generar confianza entre las partes, requiere una participación temprana del reclamante y una comunicación eficaz con el mismo, así como entre el reclamante y el Organismo Ejecutor. La excepción a esto ocurre cuando las quejas son confidenciales o cuando existen riesgos para la seguridad de los reclamantes o de que sufran represalias. Las quejas suelen ser sensibles al tiempo ya que los retrasos en su gestión pueden exacerbar las preocupaciones de las partes interesadas, aumentar la desconfianza debido a la falta de respuesta o de información oportunas y, en algunos casos, llevar a una escalada hacia canales formales o legales. Por este motivo, es importante gestionar el proceso de resolución de manera que se promueva un diálogo efectivo y que no genere fatiga en las partes interesadas.

Lecciones aprendidas

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 presentadas al BID a través de diversos canales (principalmente por carta y correos electrónicos dirigidos a las oficinas de país y a los jefes de equipo) sean trasladados a y gestionados dentro del alcance del Protocolo. Para ello, es necesario que el personal del BID conozca, comprenda y perciba el valor agregado del Protocolo como herramienta de resolución de conflictos.

El equipo del Protocolo se enfocó en la coordinación interna con las unidades, departamentos y secciones del BID, incluida la OII, así como la Sección de Acceso a la Información del Banco (ATI), para garantizar que las quejas socioambientales recibidas sean transferidas adecuadamente al canal institucional correcto. Además, se ha fortalecido la coordinación y la colaboración con otros departamentos del BID, incluidos el departamento legal y de comunicaciones. En 2025, el equipo del Protocolo se centró también en la coordinación con los directores sectoriales y regionales para fomentar la apropiación interna del Protocolo. Además, el Protocolo ha establecido un intercambio semestral con la División de Soluciones Ambientales y Sociales (ESG, por sus siglas en inglés) para compartir las lecciones aprendidas y las nuevas tendencias en materia de gestión de quejas.

A medida que el BID ha adquirido mayor experiencia en la implementación del Protocolo de Quejas, ha utilizado cada vez más el conocimiento acumulado por los

equipos de proyectos y el propio Protocolo. El objetivo es fortalecer y estandarizar la capacidad de su personal para prevenir y gestionar las quejas y los conflictos socioambientales, aportando recomendaciones sobre patrones y tendencias recurrentes de quejas durante el ciclo de vida del proyecto, y anticipando las respuestas y comportamientos de las partes interesadas en función de sus posiciones e intereses. Aunque las quejas a menudo requieren analizar y discutir información técnica, proceso que es conducido por los Organismos Ejecutores y los equipos de proyectos, su gestión también implica intercambios personales, el manejo de emociones y habilidades de diálogo y negociación, con las que no todos los especialistas ambientales y sociales están familiarizados. Por lo tanto, el Protocolo de Quejas ha prestado apoyo a los equipos de proyecto y a los Organismos Ejecutores en la realización de procesos de diálogo, lo que incluye recomendaciones sobre metodología y estrategias para garantizar la participación continua de las partes interesadas durante la gestión de las quejas, con el fin de evitar que escalen a conflictos.

Además, en el marco del Protocolo, se ha fortalecido el proceso interno mediante el cual se gestionan las quejas, incorporando, cuando corresponde, al jefe de la División de Soluciones Ambientales y Sociales, a los representantes de países, al jefe de proyectos y a los jefes de división, con el objetivo de ofrecer respuestas más eficaces y oportunas a los reclamantes y garantizar que se adopten las medidas adecuadas para resolver las quejas.

Lecciones aprendidas

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 ágil y eficiente. El Banco también reconoce que, en algunos casos, puede tomar tiempo generar confianza y consenso en los procesos de diálogo liderados por los Organismos Ejecutores, especialmente en aquellos que involucran a múltiples partes interesadas con intereses y necesidades diferentes y a veces incluso contrapuestos. La diversidad de temas, países de origen y tipos de quejas recibidas demuestra la necesidad de implementar el Protocolo de Quejas del BID de manera flexible en cuanto a los enfoques de interacción con los reclamantes, el tipo de diálogo y de herramientas de resolución de conflictos empleadas, y los tiempos en que tienen lugar estos procesos. Asimismo, es necesario brindar previsibilidad y seguridad al proceso y a los reclamantes. Esto es clave para poder adaptar el Protocolo a diferentes contextos y para que los Organismos Ejecutores puedan alcanzar Planes de Acción de las Quejas 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 revisó los procedimientos internos para garantizar que los plazos de las diferentes fases del proceso de gestión de quejas brinden la flexibilidad necesaria y reflejen la práctica actual. En 2026, el equipo del Protocolo continuará revisando los actuales cuellos de botella en los tiempos de resolución de las quejas, tanto internos como externos, con el fin de garantizar procesos de gestión de quejas más eficientes.

Gestionar las expectativas de los

reclamantes. Desde el comienzo, los equipos del BID han aprendido la importancia de gestionar las expectativas de los reclamantes en relación con los resultados de la resolución de quejas y de proporcionar información clara sobre los diferentes roles y responsabilidades del BID y de los Organismos Ejecutores en la gestión de las quejas. Es importante, desde el primer espacio de escucha entre el reclamante y el BID, aclarar el alcance del Protocolo y lo que se puede esperar como resultado de la gestión de una queja. Asimismo, durante el proceso de diálogo conducido por el Organismo Ejecutor es importante definir claramente qué opciones son viables y están abiertas a discusión, así como cuáles son los límites no negociables. Debe tenerse en cuenta que la responsabilidad última de actuar e implementar soluciones recae en el Organismo Ejecutor.

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 de la Queja diseñado e implementado por el Organismo Ejecutor. Sin embargo, las quejas también pueden cerrarse cuando no existen las condiciones mínimas para el diálogo y/o no se puede alcanzar una resolución debido a que las posiciones de los reclamantes están estancadas. Es importante identificar cuándo se han realizado todos los esfuerzos posibles y si continuar del diálogo resultaría contraproducente. 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 busca documentar todo lo realizado

Lecciones aprendidas

dentro del alcance del Organismo Ejecutor para promover el diálogo, con el apoyo del BID.

Desarrollar buenas prácticas para gestionar las quejas sobre temas específicos. En casos de acoso laboral, por ejemplo, el Protocolo enfatiza la importancia de informar oportunamente al reclamante sobre el objetivo y el alcance del Protocolo, y deja claro que no valida ni lleva a cabo investigaciones sobre las alegaciones concretas presentadas. Este enfoque asegura transparencia en cuanto a las capacidades y limitaciones del Protocolo, proporciona un panorama de los posibles plazos y establece expectativas claras sobre los posibles resultados. Además, promueve a los reclamantes a explorar otras vías legales o administrativas disponibles para la resolución, que pueden seguirse en paralelo con el proceso de gestión de quejas del Protocolo.

La experiencia con el Protocolo ha subrayado la importancia de sensibilizar sobre los casos de acoso laboral con los Organismos Ejecutores, de desarrollar estrategias para prevenir la revictimización durante las discusiones y de gestionar eficazmente las expectativas de los reclamantes, aclarando desde el principio el propósito y el alcance del Protocolo, así como también el rol y la responsabilidad del Organismo Ejecutor en la gestión de la queja. Las discusiones en el marco del Protocolo también deberían abordar la necesidad de establecer directrices para prevenir futuras 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 quienes que podrían verse afectados por los proyectos. Las quejas gestionadas también han puesto de manifiesto los desafíos que pueden surgir cuando las medidas compensatorias no están suficientemente definidas o cuando no se asignan los recursos adecuados al proceso de reasentamiento en la etapa inicial de planificación de los proyectos. Además, se ha incrementado el enfoque de incorporar medidas de compensación no financieras como parte del proceso de resolución, especialmente cuando estas puedan contribuir a obtener resultados más sostenibles y aceptables para las partes interesadas afectadas.

Mantener abierto el diálogo con los reclamantes y garantizar la comunicación efectiva con el Organismo Ejecutor. Aunque la interacción activa con los reclamantes puede requerir más tiempo y esfuerzo por parte del equipo del BID que delegar dicha interacción directamente al Organismo Ejecutor, promover el diálogo es la herramienta más eficaz para la resolución de quejas, prevenir conflictos y evitar su escalamiento. La apertura al diálogo tanto del BID como del Organismo Ejecutor es un requisito previo para la resolución exitosa de las quejas.

En la mayoría de los casos, el Protocolo facilita el diálogo entre las partes y apoya al Organismo Ejecutor respecto de la metodología y las estrategias de los procesos de diálogo. No obstante, el BID también puede recurrir a apoyo externo contratando a un

Lecciones aprendidas

experto independiente en facilitación y mediación de diálogo con el fin de fortalecer el proceso, para apoyar al Organismo Ejecutor.

Asistir a los Organismos Ejecutores para desarrollar Planes de Acción de Quejas realistas y viables. Mientras que la responsabilidad de la definición y la implementación de estos Planes es del Organismo Ejecutor, el Protocolo puede contribuir con este proceso ayudando a identificar acciones factibles y facilitando el diálogo sobre posibles medidas de respuesta. El Protocolo busca fomentar la inclusión tanto de medidas específicas relacionadas con las quejas, como de iniciativas más amplias con el objetivo de fortalecer la gestión socioambiental en los Planes de Acción de las Quejas. Al mismo tiempo, es importante que las medidas propuestas sean realistas, estén claramente definidas y puedan llevarse a cabo en un plazo razonable, garantizando así que las quejas se resuelvan y no queden sin resolver durante toda la duración del proyecto. Esto requiere una estrecha coordinación con los equipos de proyectos para distinguir entre las medidas que formarán parte de la supervisión socioambiental regular y aquellas medidas más amplias y sistémicas o compromisos con el Organismo Ejecutor que formarán parte del Plan de Acción de las Quejas.

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 y 2025, en el 29% 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. Aunque los reclamantes no están obligados a utilizar los mecanismos a nivel de proyecto antes de acceder al Protocolo, el hecho de que el Organismo Ejecutor no esté a veces al tanto de las quejas presentadas al BID puede sugerir que, en algunos casos, estos mecanismos no son suficientemente accesibles, conocidos, o percibidos como efectivos para proporcionar respuestas oportunas a las quejas o para proporcionar soluciones satisfactorias. Esto, a su vez, puede desalentar su uso por parte de las partes interesadas afectadas. En algunos casos, es posible que los reclamantes hayan sido reacios a utilizar los mecanismos a nivel de proyecto debido a preocupaciones sobre la confidencialidad o el temor a represalias, especialmente al presentar quejas confidenciales o alegaciones de irregularidades relacionadas con acoso laboral. Por lo tanto, durante el proceso de gestión de quejas, el BID se ha centrado en identificar oportunidades para fortalecer el mecanismo de quejas y el proceso de gestión del Organismo Ejecutor y de las empresas contratistas. En concreto, los aspectos a mejorar han incluido la necesidad de adoptar enfoques más estandarizados para la gestión de quejas, la documentación adecuada del proceso de gestión de quejas, y los procedimientos y herramientas adecuados, así como medidas de seguimiento, para alcanzar acuerdos sostenibles con las partes hasta que se logre el cumplimiento.

Lecciones aprendidas

Asegurarse de que el Organismo Ejecutor promueva la gestión eficaz de los temas recurrentes con la ayuda del Protocolo. Dos temas —quejas relacionadas a trabajo y condiciones laborales y reasentamiento involuntario— representaron el 56% de las quejas gestionadas en 2024 y 2025. 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 socioambiental del Organismo Ejecutor para prevenir quejas recurrentes. El equipo del Protocolo trabaja para fomentar el intercambio entre especialistas del BID y profesionales en gestión de quejas, así como también con los Organismos Ejecutores. Aunque las quejas están motivadas principalmente por preocupaciones relacionadas con la limitada participación pública, brechas en la comunicación, montos de compensación o los posibles impactos ambientales y/o sociales percibidos, también pueden ofrecer oportunidades para el aprendizaje, la innovación y la mejora institucional. Estos procesos pueden contribuir a fortalecer las propias prácticas de preparación y supervisión de los proyectos ambientales y sociales del Banco, motivando a su vez a los Organismos Ejecutores a revisar y mejorar sus procedimientos y protocolos internos y los enfoques para la participación de las partes interesadas.

Evitar que las quejas escalen, mediante una gestión eficaz. Las habilidades de resolución de conflictos son particularmente importantes al abordar quejas relacionadas con cuestiones sociales y ambientales. Muchas quejas se derivan de preocupaciones relacionadas con

impactos ambientales y sociales reales o percibidos, alegaciones de incumplimiento de los procedimientos del proyecto, insatisfacción con los procesos de participación de las partes interesadas u oposición al proyecto en sí. Aunque la existencia de quejas no necesariamente indica la presencia de un conflicto activo, las respuestas tardías, la comunicación insuficiente o la falta de oportunidades para el diálogo pueden contribuir al escalamiento de tensiones entre las partes interesadas. Las quejas implican a menudo diferentes percepciones, intereses y expectativas entre las partes interesadas, en particular en los casos en que los reclamantes que se oponen al proyecto desconfían de los actores institucionales, o tienen poca disposición para participar en los procesos de diálogo o alcanzar acuerdos. En estos contextos, una gestión de quejas eficaz requiere no solo respuestas técnicas, si no también una comunicación constante, iniciativas para generar confianza y una gestión clara de las expectativas entre las partes involucradas.

Fortalecer la capacidad de los Organismos Ejecutores en la resolución de conflictos y la sensibilización sobre la importancia de la intervención temprana y el diálogo eficaz pueden contribuir de manera significativa a una gestión de quejas más eficaz. En la práctica, los Organismos Ejecutores a menudo deben abordar no solo quejas individuales, si no también tensiones ambientales y sociales más amplias que pueden surgir durante la implementación del proyecto. La experiencia ha demostrado que incorporar enfoques de resolución de conflictos y herramientas de facilitación del diálogo permite mejorar la comunicación con las partes interesadas,

Lecciones aprendidas

reducir la desconfianza y crear condiciones más constructivas para la participación. Por ejemplo, en un caso en Brasil en el que el proceso de gestión de quejas contó con el apoyo de un mediador de conflictos, se organizó un taller con el Organismo Ejecutor con el fin de fortalecer las capacidades institucionales para la resolución de conflictos y la gestión del diálogo.

El Protocolo es más efectivo cuando existe una participación activa con los equipos de proyecto y los Organismos Ejecutores. La experiencia en gestión de quejas ha demostrado que estas pueden constituir una oportunidad para reforzar la gestión socioambiental a nivel de proyecto cuando el Protocolo colabora estrechamente apoyando a los equipos de proyecto, aportando retroalimentación, recomendaciones sobre las estrategias de gestión y resolución de quejas, y formación en temas clave como la gestión de quejas y la prevención de conflictos. El Protocolo también puede servir como herramienta para el fortalecimiento de capacidades en materia de gestión de quejas y resolución de conflictos con los Organismos Ejecutores, tal y como han demostrado las formaciones sobre el tema con los equipos de los Organismos Ejecutores en Argentina, Honduras, Ecuador y Brasil.

El Protocolo ha determinado que un factor clave para la gestión de quejas es la comunicación y el diálogo activos entre el Protocolo de Quejas, el equipo de proyecto del BID y el Organismo Ejecutor. Esto contribuye a garantizar un proceso más ágil y eficaz, además de la oportunidad de identificar conjuntamente las áreas en las que los Organismos Ejecutores pueden fortalecer la

gestión de quejas y conflictos. La falta de participación de cualquiera de estas partes ha contribuido a importantes cuellos de botella y retrasos en la gestión de quejas.

Difusión y perspectivas a futuro

Protocolo de quejas
ambientales y sociales
del BID

REPORTE
ANUAL
2025

Difusión y perspectivas a futuro

En 2025 se realizaron esfuerzos para impulsar la difusión presencial interna en el Grupo BID del Protocolo de Quejas del BID, centrándose en las oficinas de país y en los departamentos de sector y de países prioritarios y en la Alta Dirección. En 2025, el Protocolo de Quejas del BID organizó talleres en Ecuador, Costa Rica, Honduras y Brasil. Junto a una iniciativa similar del 2024, estos talleres y espacios de difusión tuvieron la participación de aproximadamente 460 miembros del personal del BID. El equipo llevó a cabo también en 2025 un taller interno con la División de Soluciones Ambientales y Sociales y con la OII sobre el Sistema de Gestión de Quejas del Grupo BID. Los talleres pusieron el foco en identificar las mejores prácticas, los retos y las lecciones aprendidas.

En lo que respecta a la difusión externa, se actualizó el sitio web del Protocolo de Quejas del BID para mejorar la accesibilidad y ofrecer información más detallada sobre el proceso de gestión de quejas y otros mecanismos de quejas del Grupo BID disponibles. Se prepararon nuevos folletos que explican el proceso y las fases de gestión de quejas, así como respuestas a las preguntas más frecuentes. Además, el equipo del Protocolo, conjuntamente con el Mecanismo de Gestión de Reclamos de BID Invest (MGM), organizó su sesión anual de difusión virtual dirigida a las organizaciones de la sociedad civil (CSOs, por sus siglas en inglés) a lo largo de América Latina y el Caribe, el 7 de octubre de 2025. Participaron aproximadamente 25 organizaciones seleccionadas, entre ellas organizaciones no gubernamentales ambientales y sociales, comités de expertos (think tanks), instituciones de defensoría del pueblo y organizaciones indígenas, con

representación de los cuatro centros regionales del BID. La sesión se llevó a cabo en español con interpretación simultánea en inglés y portugués. Para aprender más sobre el Mecanismo de Gestión de Reclamos de BID Invest, [pulse aquí](#).

En 2026, el equipo del Protocolo de Quejas se enfocará en:

- ➔ Seguir promoviendo la coordinación interna y la difusión del Protocolo dentro del 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 a lo largo de la región para informarles sobre los canales de quejas disponibles en el Grupo BID.
- ➔ Mejorar los tiempos de la gestión de quejas y seguir promoviendo el diálogo mediante un tratamiento eficaz de los casos, concretamente durante las fases de evaluación y respuesta, y de monitoreo, a fin de garantizar que los Planes de Acción para la gestión de quejas sean viables y alcanzables en un plazo más breve.
- ➔ Recopilar las lecciones aprendidas y promover la mejora continua compartiendo sistemáticamente estos conocimientos con los equipos de proyecto para reforzar el desempeño socioambiental durante la preparación y la implementación de los proyectos.



Difusión y perspectivas a futuro

➞ Colaborar con el BID de manera más amplia para seguir desarrollando las capacidades y las habilidades de sus equipos de proyecto en materia de gestión de quejas y de prevención, resolución y transformación de conflictos ambientales y sociales, así como de diálogo efectivo, proporcionando información sobre tendencias, lecciones aprendidas y herramientas.

➞ Interactuar de manera oportuna con los reclamantes siguiendo un enfoque basado en el riesgo para abordar las quejas.

¿Cómo contactarnos?

Protocolo de quejas
ambientales y sociales
del BID

REPORTE
ANUAL
2025

¿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 a quejas@iadb.org



Completar nuestro [formulario en línea](#)



Enviar un mensaje de texto al +1 (202) 826-3705



Enviar 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 las
quejas recibidas y
gestionadas en 2025

Protocolo de quejas
ambientales y sociales
del BID

REPORTE
ANUAL
2025

Anexo 1. Registro de las quejas recibidas y gestionadas en 2025

Este anexo es una lista de todas las quejas gestionadas en 2025, lo que puede implicar que para un proyecto haya varias quejas con un tema similar o idéntico. El foco de la lista está puesto en las quejas, no en los proyectos.



ANEXO 1. REGISTRO DE LAS QUEJAS RECIBIDAS Y GESTIONADAS EN 2025

NÚMERO DE QUEJA	FECHA DE REGISTRO	PAÍS	SECTOR	NOMBRE DEL PROYECTO	NÚMERO DEL PROYECTO	TEMA DE LA QUEJA	ESTADO DE LA QUEJA HASTA DICIEMBRE 2025	TEMAS PLANTEADOS Y ALEGADOS POR LAS PERSONAS RECLAMANTES
17784	13/01/2025	Colombia	Transporte	Primera línea del Metro de Bogotá - Primer tramo	CO-L1234	Adquisición de tierras y reasentamiento involuntario	Evaluación y respuesta	Desplazamiento económico (impactos temporales en los negocios durante la realización de las obras)
17990	16/01/2025	Perú	Educación	Programa para la Mejora de la Calidad y Pertinencia de los Servicios de Educación Superior Universitaria y Tecnológica a Nivel Nacional	PE-L1227	Trabajo y condiciones laborales	Cerrada	Acoso laboral
17807	13/01/2025	Paraguay	Agua y saneamiento	Programa de Saneamiento y Agua Potable para el Chaco y Ciudades Intermedias	PR-G1001	Trabajo y condiciones laborales	Evaluación y respuesta	Acoso laboral
17808	13/01/2025	Paraguay	Agua y saneamiento	Programa de Saneamiento y Agua Potable para el Chaco y Ciudades Intermedias	PR-G1001	Trabajo y condiciones laborales	Evaluación y respuesta	Acoso laboral
17822	13/01/2025	Paraguay	Agua y saneamiento	Programa de Saneamiento y Agua Potable para el Chaco y Ciudades Intermedias	PR-G1001	Trabajo y condiciones laborales	Evaluación y respuesta	Acoso laboral
17827	13/01/2025	Paraguay	Agua y saneamiento	Programa de Saneamiento y Agua Potable para el Chaco y Ciudades Intermedias	PR-G1001	Trabajo y condiciones laborales	Evaluación y respuesta	Acoso laboral
18195	21/01/2025	Colombia	Agua y saneamiento	Programa de Agua, Saneamiento Básico y Electrificación para el Pacífico Colombiano	CO-L1156	Trabajo y condiciones laborales	Evaluación y respuesta	Impago de salarios
18292	23/01/2025	Colombia	Transporte	Primera línea del Metro de Bogotá - Primer tramo	CO-L1234	Adquisición de tierras y reasentamiento involuntario	Evaluación y respuesta	Desplazamiento económico (impactos temporales en los negocios durante la realización de las obras)
18391	24/01/2025	República Dominicana	Salud, nutrición y población	República Dominicana – Iniciativa Regional de Eliminación de la Malaria (IREM) en Mesoamérica y República Dominicana	DR-G0002	Trabajo y condiciones laborales	Cerrada	Impago de salarios
18757	04/02/2025	Paraguay	Energía	Expansión del Sistema de Transmisión de Alta Tensión y Acciones de Eficiencia Energética	PR-L1173	Adquisición de tierras y reasentamiento involuntario	Evaluación y respuesta	Oposición al trazado de una línea de transmisión debido a supuestas evaluaciones de reasentamiento y de compensación inadecuadas, e impactos ambientales y sobre la biodiversidad
18910	04/02/2025	República Dominicana	Desarrollo urbano y vivienda	Programa Integral de Desarrollo Turístico y Urbano de la Ciudad Colonial de Santo Domingo	DR-L1084	Adquisición de tierras y reasentamiento involuntario	Monitoreo	Desplazamiento económico (impactos temporales en los negocios durante la realización de las obras)
19318	11/02/2025	Perú	Agua y saneamiento	Proyecto para la 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
20008	20/02/2025	Costa Rica	Transporte	Programa Red Vial Cantonal II	CR-L1065	Salud y seguridad de la comunidad	Monitoreo	Riesgos de seguridad relacionados con la pendiente que bordea el río y complejo de apartamentos con peligro de derrumbe



Anexo 1. Registro de las quejas recibidas y gestionadas en 2025

Este anexo es una lista de todas las quejas gestionadas en 2025, lo que puede implicar que para un proyecto haya varias quejas con un tema similar o idéntico. El foco de la lista está puesto en las quejas, no en los proyectos.



ANEXO 1. REGISTRO DE LAS QUEJAS RECIBIDAS Y GESTIONADAS EN 2025

NÚMERO DE QUEJA	FECHA DE REGISTRO	PAÍS	SECTOR	NOMBRE DEL PROYECTO	NÚMERO DEL PROYECTO	TEMA DE LA QUEJA	ESTADO DE LA QUEJA HASTA DICIEMBRE 2025	TEMAS PLANTEADOS Y ALEGADOS POR LAS PERSONAS RECLAMANTES
20226	26/02/2025	Costa Rica	Transporte	Programa de Infraestructura Vial y Promoción de Asociaciones Público-Privadas (APP)	CR-L1139	Salud y seguridad de la comunidad	Monitoreo	Alegaciones de pérdida de acceso a la propiedad y de impactos en el drenaje que provocaron daños materiales a causa de las obras
20350	28/02/2025	Uruguay	Desarrollo urbano y vivienda	Programa de Apoyo a la integración socio urbana de la población migrante	UR-J0001	Participación de las partes interesadas y la divulgación de información	Cerrada	Divulgación inadecuada o inexistente de información sobre los requisitos para acceder a los subsidios del programa
21021	13/03/2025	República Dominicana	Desarrollo urbano y vivienda	Programa Integral de Desarrollo Turístico y Urbano de la Ciudad Colonial de Santo Domingo	DR-L1084	Adquisición de tierras y reasentamiento involuntario	Monitoreo	Desplazamiento económico (impactos temporales en los negocios durante la realización de las obras)
20974	13/03/2025	Costa Rica	Transporte	Programa Red Vial Cantonal II	CR-L1065	Salud y seguridad de la comunidad	Monitoreo	Falta de medidas de control del polvo durante las obras y falta de participación suficiente de la comunidad
21242	19/03/2025	Argentina	Transporte	Proyecto de mejora del corredor de la ruta provincial N° 82, Provincia de Mendoza	AR-L1293	Conservación de la biodiversidad y gestión de los recursos naturales	Monitoreo	Alegaciones de daños causados por las obras a una antigua arboleda, una acequia de riego y un canal de drenaje de aguas pluviales
21694	28/03/2025	Brasil	Transporte	Programa de Movilidad Urbana Sostenible de Curitiba	BR-L1532	Conservación de la biodiversidad y gestión de los recursos naturales	Monitoreo	Oposición al proyecto debido a preocupaciones ambientales relacionadas con la tala de árboles, entre otras cosas, y a la ausencia de consultas
23444	29/04/2025	Argentina	Agua y saneamiento	Programa de Gestión Integral de Residuos Sólidos Urbanos	AR-L1151	Salud y seguridad de la comunidad	Evaluación y respuesta	Oposición a la ubicación de la planta de tratamiento de residuos y alegaciones de funcionamiento deficiente debido a impactos relacionados con olores
23445	29/04/2025	Argentina	Agua y saneamiento	Programa de Gestión Integral de Residuos Sólidos Urbanos	AR-L1151	Salud y seguridad de la comunidad	Evaluación y respuesta	Oposición a la ubicación de la planta de tratamiento de residuos y alegaciones de funcionamiento deficiente debido a impactos relacionados con olores
22741	14/04/2025	Perú	Transporte	Mejoramiento Carretera Huánuco, Sector Conococha Huánuco - Huallanca PE - Proyecto Ruta 3N	PE-L1151	Adquisición de tierras y reasentamiento involuntario	Evaluación y respuesta	Alegación de evaluación inadecuada del reasentamiento en relación con la propiedad del reclamante
22291	08/04/2025	Perú	Agua y saneamiento	Proyecto para 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
22292	08/04/2025	Perú	Agua y saneamiento	Proyecto para 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
22320	09/04/2025	Costa Rica	Transporte	Programa Red Vial Cantonal II	CR-L1065	Salud y seguridad de la comunidad	Monitoreo	Proceso de pavimentación de calles sin terminar que causa molestias a los residentes
22852	15/04/2025	Perú	Agua y saneamiento	Programa Integral de Agua y Saneamiento Rural (PIASAR)	PE-L1226	Trabajo y condiciones laborales	Cerrada	Acoso laboral

Anexo 1. Registro de las quejas recibidas y gestionadas en 2025

Este anexo es una lista de todas las quejas gestionadas en 2025, lo que puede implicar que para un proyecto haya varias quejas con un tema similar o idéntico. El foco de la lista está puesto en las quejas, no en los proyectos.



ANEXO 1. REGISTRO DE LAS QUEJAS RECIBIDAS Y GESTIONADAS EN 2025

NÚMERO DE QUEJA	FECHA DE REGISTRO	PAÍS	SECTOR	NOMBRE DEL PROYECTO	NÚMERO DEL PROYECTO	TEMA DE LA QUEJA	ESTADO DE LA QUEJA HASTA DICIEMBRE 2025	TEMAS PLANTEADOS Y ALEGADOS POR LAS PERSONAS RECLAMANTES
23686	29/04/2025	Brasil	Educación	Programa Educación para el Futuro - Paraná	BR-L1551	Trabajo y condiciones laborales	Cerrada	Acoso laboral
23687	29/04/2025	El Salvador	Agua y saneamiento	Apoyo para el Diseño y la Implementación del Programa de fortalecimiento del sector de agua potable y saneamiento en El Salvador	ES-L1152	Trabajo y condiciones laborales	Cerrada	Conflicto contractual en relación con alegaciones de despido improcedente
23691	29/04/2025	Uruguay	Desarrollo urbano y vivienda	Programa de Apoyo a la integración socio urbana de la población migrante	UR-J0001	Participación de las partes interesadas y la divulgación de información	Cerrada	Divulgación inadecuada o inexistente de información sobre los requisitos para acceder a los subsidios del programa
25623	23/05/2025	Argentina	Agua y saneamiento	Programa de Gestión Integral de Residuos Sólidos Urbanos	AR-L1151	Salud y seguridad de la comunidad	Evaluación y respuesta	Oposición a la ubicación de la planta de tratamiento de residuos y alegaciones de funcionamiento deficiente debido a impactos relacionados con olores
25626	23/05/2025	Argentina	Agua y saneamiento	Programa de Gestión Integral de Residuos Sólidos Urbanos	AR-L1151	Salud y seguridad de la comunidad	Evaluación y respuesta	Oposición a la ubicación de la planta de tratamiento de residuos y alegaciones de funcionamiento deficiente debido a impactos relacionados con olores
25667	23/05/2025	Argentina	Agua y saneamiento	Programa de Gestión Integral de Residuos Sólidos Urbanos	AR-L1151	Salud y seguridad de la comunidad	Evaluación y respuesta	Oposición a la ubicación de la planta de tratamiento de residuos y alegaciones de funcionamiento deficiente debido a impactos relacionados con olores
25670	23/05/2025	Argentina	Agua y saneamiento	Programa de Gestión Integral de Residuos Sólidos Urbanos	AR-L1151	Salud y seguridad de la comunidad	Evaluación y respuesta	Oposición a la ubicación de la planta de tratamiento de residuos y alegaciones de funcionamiento deficiente debido a impactos relacionados con olores
25671	23/05/2025	Argentina	Agua y saneamiento	Programa de Gestión Integral de Residuos Sólidos Urbanos	AR-L1151	Salud y seguridad de la comunidad	Evaluación y respuesta	Oposición a la ubicación de la planta de tratamiento de residuos y alegaciones de funcionamiento deficiente debido a impactos relacionados con olores
25678	23/05/2025	Argentina	Agua y saneamiento	Programa de Gestión Integral de Residuos Sólidos Urbanos	AR-L1151	Salud y seguridad de la comunidad	Evaluación y respuesta	Oposición a la ubicación de la planta de tratamiento de residuos y alegaciones de funcionamiento deficiente debido a impactos relacionados con olores
25147	19/05/2025	El Salvador	Agua y saneamiento	Apoyo para el Diseño y la Implementación del Programa de fortalecimiento del sector de agua potable y saneamiento en El Salvador	ES-L1152	Trabajo y condiciones laborales	Cerrada	Conflicto contractual en relación con alegaciones de despido improcedente
26273	29/05/2025	Argentina	Agua y saneamiento	Programa de Agua Potable y Saneamiento (PAYs) para Centros Urbanos	AR-L1162	Trabajo y condiciones laborales	Cerrada	Acoso laboral
26731	04/06/2025	Argentina	Transporte	Proyecto de mejora del corredor de la ruta provincial N° 82, Provincia de Mendoza	AR-L1293	Salud y seguridad de la comunidad	Cerrada	Solicitud de modificación del trazado de la carretera, alegando que la eliminación de una rotonda y la introducción de nuevos desvíos aumentan los riesgos para los vehículos y los peatones
26745	04/06/2025	Argentina	Transporte	Proyecto de mejora del corredor de la ruta provincial N° 82, Provincia de Mendoza	AR-L1293	Salud y seguridad de la comunidad	Cerrada	Solicitud de modificación del trazado de la carretera, alegando que la eliminación de una rotonda y la introducción de nuevos desvíos aumentan los riesgos para los vehículos y los peatones



Anexo 1. Registro de las quejas recibidas y gestionadas en 2025

Este anexo es una lista de todas las quejas gestionadas en 2025, lo que puede implicar que para un proyecto haya varias quejas con un tema similar o idéntico. El foco de la lista está puesto en las quejas, no en los proyectos.



ANEXO 1. REGISTRO DE LAS QUEJAS RECIBIDAS Y GESTIONADAS EN 2025

NÚMERO DE QUEJA	FECHA DE REGISTRO	PAÍS	SECTOR	NOMBRE DEL PROYECTO	NÚMERO DEL PROYECTO	TEMA DE LA QUEJA	ESTADO DE LA QUEJA HASTA DICIEMBRE 2025	TEMAS PLANTEADOS Y ALEGADOS POR LAS PERSONAS RECLAMANTES
26753	04/06/2025	Argentina	Transporte	Proyecto de mejora del corredor de la ruta provincial N° 82, Provincia de Mendoza	AR-L1293	Salud y seguridad de la comunidad	Cerrada	Solicitud de modificación del trazado de la carretera, alegando que la eliminación de una rotonda y la introducción de nuevos desvíos aumentan los riesgos para los vehículos y los peatones.
27000	06/06/2025	Belice	Agricultura y desarrollo rural	Programa de Fomento del Crecimiento Sostenible en la Economía Azul.	BL-L1042	Participación de las partes interesadas y la divulgación de información	Evaluación y respuesta	Información inexacta en un informe de consulta divulgado
27017	06/06/2025	Brasil	Desarrollo urbano y vivienda	Programa de Desarrollo Urbano Integrado y Sostenible del Municipio de Joao Pessoa	BR-L1421	Adquisición de tierras y reasentamiento involuntario	Evaluación y respuesta	Alegaciones de proceso catastral y de indemnización inadecuados
28316	22/06/2025	Argentina	Transporte	Proyecto de Mejora Integral del Ferrocarril GRAL. Roca, Ramal Plaza Constitución - La Plata: Reformulación y Financiamiento Adicional	AR-L1337	Eficiencia de recursos y prevención de contaminación	Cerrada	Alegaciones sobre los impactos ambientales de las obras atribuidos al almacenamiento de materiales y al movimiento de maquinaria pesada
28679	27/06/2025	Ecuador	Agua y saneamiento	Programa de Inversiones para Agua Potable y Saneamiento en Ecuador	EC-L1283	Evaluación y gestión de riesgos e impactos ambientales y sociales	Evaluación y respuesta	Alegaciones de impactos ambientales y sociales que afectan a los residentes y controversia sobre la indemnización por expropiación
28691	27/06/2025	Brasil	Agua y saneamiento	Saneamiento Básico de la Cuenca Estrada Nova PROMABEN II	BR-L1369	Adquisición de tierras y reasentamiento involuntario	Cerrada	Divulgación inadecuada de información sobre el cronograma de obras y las actualizaciones de la línea de tiempo relativos al proceso de reasentamiento
28905	02/07/2025	Guyana	Transporte	Programa de Apoyo al Desarrollo de Infraestructuras viales resilientes al clima	GY-L1081	Trabajo y condiciones laborales	Evaluación y respuesta	Conflicto contractual en relación con alegaciones de despido improcedente
30192	07/07/2025	Brasil	Desarrollo urbano y vivienda	Programa de Desarrollo Urbano Integrado y Sostenible del Municipio de Joao Pessoa	BR-L1421	Adquisición de tierras y reasentamiento involuntario	Cerrada	Monto de compensación inadecuado
32534	04/08/2025	Brasil	Desarrollo urbano y vivienda	Programa de Desarrollo Urbano Integrado y Sostenible del Municipio de Joao Pessoa	BR-L1421	Evaluación y gestión de riesgos e impactos ambientales y sociales	Evaluación y respuesta	Calidad inadecuada de planes de gestión ambiental y social
32549	04/08/2025	Brasil	Agua y saneamiento	Programa Social y Ambiental de Manaus e interior - PROSAMIN	BR-L1553	Salud y seguridad de la comunidad	Cerrada	Alegaciones sobre obras a cielo abierto que no cumplen las normas de seguridad, retrasos en las obras de alcantarillado y graves repercusiones para las familias desplazadas y las comunidades locales
33579	15/08/2025	Bolivia	Desarrollo urbano y vivienda	Programa de Integración Urbana: Parque Lineal para La Paz y El Alto	BO-L1212	Patrimonio cultural	Cerrada	Falta de evaluaciones de impacto arqueológico y ambiental
33880	19/08/2025	Bolivia	Salud, nutrición y población	Apoyo a Poblaciones Vulnerables Afectadas por Coronavirus II	BO-L1219	Trabajo y condiciones laborales	Evaluación y respuesta	Conflicto contractual en relación con alegaciones de despido improcedente
34319	26/08/2025	Paraguay	Desarrollo urbano y vivienda	Mejora de Vivienda y del Hábitat	PR-L1082	Eficiencia de recursos y prevención de contaminación	Evaluación y respuesta	Discrepancias en relación con las medidas de gestión de residuos sólidos



Anexo 1. Registro de las quejas recibidas y gestionadas en 2025

Este anexo es una lista de todas las quejas gestionadas en 2025, lo que puede implicar que para un proyecto haya varias quejas con un tema similar o idéntico. El foco de la lista está puesto en las quejas, no en los proyectos.



ANEXO 1. REGISTRO DE LAS QUEJAS RECIBIDAS Y GESTIONADAS EN 2025

NÚMERO DE QUEJA	FECHA DE REGISTRO	PAÍS	SECTOR	NOMBRE DEL PROYECTO	NÚMERO DEL PROYECTO	TEMA DE LA QUEJA	ESTADO DE LA QUEJA HASTA DICIEMBRE 2025	TEMAS PLANTEADOS Y ALEGADOS POR LAS PERSONAS RECLAMANTES
35109	09/09/2025	Brasil	Agua y saneamiento	Programa Social y Ambiental de Manaos e interior - PROSAMIN	BR-L1553	Salud y seguridad de la comunidad	Cerrada	Alegaciones sobre obras a cielo abierto que no cumplen las normas de seguridad, retrasos en las obras de alcantarillado y graves repercusiones para las familias desplazadas y las comunidades locales
35191	11/09/2025	Brasil	Desarrollo urbano y vivienda	Programa de Mejoramiento Urbano y Seguridad Ciudadana de Vitória (Primera Etapa del Plan de Acción Vitória Sostenible)	BR-L1497	Adquisición de tierras y reasentamiento involuntario	Evaluación y respuesta	Alegaciones de evaluación inadecuada del reasentamiento en relación con la propiedad de los inmuebles
35348	15/09/2025	República Dominicana	Transporte	Programa de Rehabilitación y Mantenimiento de Infraestructura Vial en la República Dominicana	DR-L1151	Participación de las partes interesadas y la divulgación de información	Evaluación y respuesta	Divulgación de información inadecuada o inexistente referida al cronograma y alcance de las obras del programa
35380	16/09/2025	Regional	Salud, nutrición y población	Reducción del Impacto de las Pandemias sobre la Salud Pública en el Caribe mediante Prevención, Preparación y Respuesta	RG-T4387	Trabajo y condiciones laborales	Cerrada	Conflicto contractual en relación con alegaciones de despido improcedente
35640	22/09/2025	Paraguay	Transporte	Proyecto de Mejoramiento y Conservación de la Ruta Nacional 12 (PY12), tramo Cruce Nanawa - Gral. Bruguez y accesos	PR-L1174	Mitigación del impacto y acceso a los beneficios de los pueblos indígenas	Evaluación y respuesta	Alegaciones de identificación inadecuada del área de influencia del proyecto y demandas de un diseño más participativo de los beneficios del proyecto para los pueblos indígenas
35849	24/09/2025	Perú	Agua y saneamiento	Programa Integral de Drenaje Pluvial en ciudades priorizadas del Perú	PE-L1238	Trabajo y condiciones laborales	Cerrada	Acoso laboral
36320	06/10/2025	Argentina	Transporte	Proyecto de mejora del corredor de la ruta provincial N° 82, Provincia de Mendoza	AR-L1293	Salud y seguridad de la comunidad	Evaluación y respuesta	Solicitud de preservar la infraestructura subterránea de la empresa en las zonas sujetas a expropiación, así como de autorizar puntos de acceso
36503	10/10/2025	Argentina	Transporte	Proyecto de mejora del corredor de la ruta provincial N° 82, Provincia de Mendoza	AR-L1293	Evaluación y gestión de riesgos e impactos ambientales y sociales	Evaluación y respuesta	Falta de evaluaciones ambientales y sociales adecuadas y de planes y consultas requeridos por el cambio de ubicación de las obras
36755	16/10/2025	Argentina	Transporte	Proyecto de mejora del corredor de la ruta provincial N° 82, Provincia de Mendoza	AR-L1293	Salud y seguridad de la comunidad	Evaluación y respuesta	Desacuerdo respecto al proceso y los costos de reubicación de la valla perimetral de la propiedad
36835	17/10/2025	Argentina	Transporte	Proyecto de mejora del corredor de la ruta provincial N° 82, Provincia de Mendoza	AR-L1293	Salud y seguridad de la comunidad	Evaluación y respuesta	Alegaciones de impactos económicos en los negocios debido a roturas de tuberías de agua, y preocupaciones relacionadas con la infraestructura vial y el acceso a la información del proyecto
36919	21/10/2025	Brasil	Agua y saneamiento	Programa Social y Ambiental de Manaos e interior - PROSAMIN	BR-L1553	Salud y seguridad de la comunidad	Evaluación y respuesta	Alegaciones sobre obras a cielo abierto que no cumplen las normas de seguridad, retrasos en las obras de alcantarillado y graves repercusiones para las familias desplazadas y las comunidades locales
36995	22/10/2025	Argentina	Agua y saneamiento	Programa de Agua Potable y Saneamiento para Comunidades Menores - Tramo II (PROAS II)	AR-L1289	Salud y seguridad de la comunidad	Evaluación y respuesta	Alegación de que la suspensión de un proyecto provocó el vertido de efluentes sin tratar, lo que generó riesgos para la salud y el incumplimiento de las medidas ambientales del proyecto
37189	27/10/2025	Paraguay	Desarrollo urbano y vivienda	Mejora de Vivienda y del Hábitat	PR-L1082	Adquisición de tierras y reasentamiento involuntario	Evaluación y respuesta	Discrepancias con los planes de vivienda aprobados y alegaciones sobre problemas de infraestructura de las viviendas y retrasos en la fecha de entrega



Anexo 1. Registro de las quejas recibidas y gestionadas en 2025

Este anexo es una lista de todas las quejas gestionadas en 2025, lo que puede implicar que para un proyecto haya varias quejas con un tema similar o idéntico. El foco de la lista está puesto en las quejas, no en los proyectos.



ANEXO 1. REGISTRO DE LAS QUEJAS RECIBIDAS Y GESTIONADAS EN 2025

NÚMERO DE QUEJA	FECHA DE REGISTRO	PAÍS	SECTOR	NOMBRE DEL PROYECTO	NÚMERO DEL PROYECTO	TEMA DE LA QUEJA	ESTADO DE LA QUEJA HASTA DICIEMBRE 2025	TEMAS PLANTEADOS Y ALEGADOS POR LAS PERSONAS RECLAMANTES
37283	29/10/2025	Colombia	Agricultura y desarrollo rural	Fortalecimiento de Capacidades de Grupos Étnicos para Reducir la Deforestación y Mejorar la Gestión de los Bosques	CO-T1570	Trabajo y condiciones laborales	Evaluación y respuesta	Acoso laboral
37445	03/11/2025	Perú	Educación	Programa para la Mejora de la Calidad y Pertinencia de los Servicios de Educación Superior Universitaria y Tecnológica a Nivel Nacional	PE-L1227	Trabajo y condiciones laborales	Evaluación y respuesta	Acoso laboral
37583	06/11/2025	Costa Rica	Transporte	Programa Red Vial Cantonal II	CR-L1065	Salud y seguridad de la comunidad	Evaluación y respuesta	Propiedades dañadas como consecuencia de un fenómeno meteorológico y posibles impactos del proyecto
37760	10/11/2025	República Dominicana	Transporte	Programa de Rehabilitación y Mantenimiento de Infraestructura Vial en la República Dominicana	DR-L1151	Participación de las partes interesadas y la divulgación de información	Evaluación y respuesta	Divulgación de información inadecuada o inexistente referida al cronograma y alcance de las obras del programa
38189	18/11/2025	Brasil	Transporte	Programa Eficiencia Logística del Espirito Santo - PELES	BR-L1524	Salud y seguridad de la comunidad	Aplicabilidad	Impactos relacionados con la gestión de residuos y el tráfico intenso
38344	21/11/2025	Costa Rica	Transporte	Programa de Infraestructura Vial y Promoción de Asociaciones Público-Privadas (APP)	CR-L1139	Adquisición de tierras y reasentamiento involuntario	Evaluación y respuesta	Retrasos e incertidumbre en relación con el proceso de reasentamiento y su línea de tiempo, así como un proceso de consulta inadecuado
38317	24/11/2025	Bolivia	Salud, nutrición y población	Apoyo a Poblaciones Vulnerables Afectadas por Coronavirus II	BO-L1219	Trabajo y condiciones laborales	Evaluación y respuesta	Acoso laboral e impagos
38723	02/12/2025	Brasil	Agua y saneamiento	Saneamiento Básico de la Cuenca Estrada Nova PROMABEN II	BR-L1369	Adquisición de tierras y reasentamiento involuntario	Evaluación y respuesta	Falta de consideración de la supuesta actividad económica en el marco del proceso de reasentamiento
39558	22/12/2025	Bolivia	Comercio e inversiones	Programa de Gestión Turística del Patrimonio Cultural	BO-L1182	Trabajo y condiciones laborales	Aplicabilidad	Acoso laboral

Protocolo de quejas
ambientales y sociales
del BID



REPORTE
ANUAL
2025