



# Porque nuestra misión es mejorar vidas

## Guía para comunidades afectadas

El Mecanismo Independiente de Consulta e Investigación (MICI) atiende reclamos de comunidades afectadas por proyectos financiados por cualquiera de las instituciones que integran el Grupo Banco Interamericano de Desarrollo (GBID).



**Nuestros Principios:**  
Accesibilidad, Eficacia, Imparcialidad y Transparencia

## ¿QUÉ ES EL GRUPO BID?

El Grupo BID es una organización multilateral de financiamiento con sede en Washington, DC, conformado por 48 países, de los cuales 26 son receptores de fondos. El Grupo financia proyectos sustentables de desarrollo en la región de América Latina y el Caribe (ALC).

### 3 INSTITUCIONES INTEGRAN EL GRUPO BID:



1. **BID**, que financia proyectos del sector público



2. **BID INVEST**, que financia proyectos del sector privado



3. **BID LAB**, que financia iniciativas de emprendimiento para promover la innovación y el crecimiento regional

Todos los proyectos financiados por el GBID se publican en su sitio web: [www.iadb.org](http://www.iadb.org)

## ESTÁNDARES AMBIENTALES Y SOCIALES

El Grupo BID diseña, aprueba y supervisa todos sus proyectos en base a un conjunto de estándares ambientales y sociales, conocidos como políticas operativas, que abarcan todos los ámbitos relacionados con la evaluación de impactos, la habilitación de procesos participativos basados en la transparencia de la información y el establecimiento de medidas de mitigación para garantizar la sostenibilidad en la región de ALC.

Estas políticas son obligatorias para todo el personal del Banco y sus prestatarios. El MICI es el mecanismo de reclamación de último recurso al que pueden acceder las comunidades afectadas por el incumplimiento de dichas políticas.

Las Políticas Operativas del BID se pueden consultar en

<https://www.iadb.org/es/acerca-del-bid/sostenibilidad-y-salvaguardias>



# ¿QUÉ HACER ANTES DE PRESENTAR UN RECLAMO?

## Paso 1. Identifiquen el problema y decidan a quién contactar

Para reclamos sobre **temas ambientales y sociales del Grupo BID:** contacten con el MICI | [mecanismo@iadb.org](mailto:mecanismo@iadb.org)

Para reclamos sobre **corrupción, fraude y prácticas prohibidas:** acudan a la Oficina de Integridad Institucional  
[OII-reportfraud@iadb.org](mailto:OII-reportfraud@iadb.org)

Para reclamos sobre **un funcionario del Grupo BID:** contacten con la **Oficina de Ética** | [Ethics@iadb.org](mailto:Ethics@iadb.org)

Para reclamos sobre **consultorías o licitaciones:** vayan a **Adquisiciones** | [Procurement@iadb.org](mailto:Procurement@iadb.org)

Para **solicitudes de información:** visiten la sección web de **acceso a la información del Grupo BID**

## Paso 2. Identifiquen si su reclamo puede ser atendido por el MICI. Respondan estas tres preguntas:



Si la respuesta es **Sí a las tres preguntas, su reclamo es del MICI,**

pero todavía tienen que dar un paso más antes de contactarnos:

**Paso 3.** MICI ES UN ÚLTIMO RECURSO, por lo que primero deben contactar con la oficina del Grupo BID en su país para informarles del problema a fin de dar oportunidad de que lo atiendan. Visite el sitio web [www.iadb.org](http://www.iadb.org) para encontrar los datos de contacto para su país.



Si ustedes están sufriendo represalias o temen sufrirlas, pueden acudir directamente al MICI. Mantendremos la **confidencialidad de sus identidades** y acordaremos con ustedes la mejor alternativa para abordar el riesgo de represalias.

## EL PROCESO MICI



USTEDES

### RECLAMO

#### CUANDO PRESENTAN UN RECLAMO

- El MICI inicia el proceso para determinar su admisibilidad con dos etapas: **Registro** y **Elegibilidad**.
- Durante este proceso, esperen un contacto continuo con el MICI.

### REGISTRO

#### DECISIÓN SOBRE SI SE REGISTRA O NO

DURACIÓN: **5-10 días hábiles**

- El reclamo se registra si
  - no aplica claramente ninguna de las exclusiones, y
  - se ha incluido toda la información requerida.
- Si falta información, se pueden otorgar 10 días hábiles para que ustedes puedan entregarla.
- Consulten los criterios de elegibilidad y la información necesaria para un reclamo en la página siguiente.

**Aún si un reclamo no se registra o se declara no elegible, los reclamantes pueden volver a presentar su queja si reúnen la información requerida para su registro o presentan nuevas evidencias no disponibles inicialmente.**



## ELEGIBILIDAD

### DECISIÓN SOBRE SI SE PUEDE INICIAR O NO UN PROCESO MICI

DURACIÓN: **42-80 días hábiles**

- Se analiza el reclamo para comprobar si cumple con los criterios de elegibilidad.
- Durante este periodo, el equipo de proyecto del Grupo BID aportará su perspectiva sobre los alegatos y puede solicitar una suspensión temporal del proceso para corregir el proyecto.
- El MICI generalmente visita el sitio del proyecto y se reúne con los reclamantes y el prestatario.

Si el reclamo es elegible, se inicia la Fase de Consulta o la de Verificación de la Observancia

## FASE DE CONSULTA

Es un proceso flexible y voluntario de resolución de disputas donde el MICI actúa como un facilitador independiente entre los reclamantes, el prestatario y el Grupo BID. Su objetivo es que las Partes puedan encontrar una solución colaborativa a las preocupaciones presentadas.

El resultado esperado es un acuerdo de cómo abordar las preocupaciones planteadas en el reclamo.

Desde 2010, se han alcanzado diez acuerdos con soluciones efectivas y sustentables.

## FASE DE VERIFICACIÓN DE LA OBSERVANCIA

Es un proceso de indagación de hechos en el que el MICI actúa como investigador independiente para determinar si el Grupo BID ha cumplido con sus estándares sociales y ambientales respecto a los alegatos de daño planteados en el reclamo.

Su resultado es un informe público presentado al Directorio Ejecutivo del Grupo BID para que decida cómo se atenderán los resultados de la investigación.

Los hallazgos de las investigaciones han generado cambios de fondo en la operación del Grupo, tanto a nivel de proyecto como institucionalmente.



## ¿QUÉ INCLUIR EN SU RECLAMO?

El reclamo se presenta por escrito al director del MICI y puede enviarse por correo electrónico, fax o correo postal. Ustedes pueden utilizar cualquier lengua de la región de ALC.

**Asegúrense de incluir en su reclamo toda la información listada aquí:**

- Nombres e información de contacto de cada reclamante (por favor, háganos saber si requiere confidencialidad y, si es así, por qué).
- Nombre de su representante (si cuenta con uno) e información de contacto. Si se ha designado un representante, el reclamo debe ir acompañado por una autorización por escrito, firmada por todos los reclamantes.
- Descripción detallada del daño causado a los reclamantes y por qué el Grupo BID es, en su opinión, responsable de ese daño.
- Descripción de los contactos que haya tenido con la oficina del Grupo BID en su país y la respuesta recibida. Si no desean contactarla por temor a represalias, por favor menciónenlo.
- Especifiquen si desean recurrir a la Fase de Consulta, a la Fase de Verificación de la Observancia, o a ambas. Si no están seguros, pueden consultar al MICI para que les ofrezca información que les ayude a decidir.

**¡YA ESTÁN LISTOS PARA PRESENTAR EL RECLAMO!**

## SU RECLAMO ES ELEGIBLE SI

- Lo han presentado dos o más personas afectadas, residentes en el país donde se está llevando a cabo el proyecto.
- Se identifica claramente un proyecto del Grupo BID que ya ha sido aprobado.
- Ustedes han intentado, sin éxito, resolver sus inquietudes con el equipo de proyecto del Grupo BID en su país.
- No aplica ninguna de las siguientes exclusiones:

### EXCLUSIONES DEL PROCESO

Un proceso MICI no se puede iniciar si el reclamo:

- Se trata únicamente de temas de ética o fraude, finanzas o administración interna, prácticas corruptas y adquisiciones.
- Es anónimo, o carece claramente de fundamento.
- Ya ha sido analizado por MICI, a menos que se incluyan nuevas pruebas o circunstancias.
- Está relacionado con operaciones que aún no se han aprobado.
- Se presenta 24 meses después del último desembolso monetario del Grupo BID.

**Un proceso MICI no detiene la ejecución de un proyecto, ni tampoco adjudica indemnización.**



## NUESTRO COMPROMISO CON LOS RECLAMANTES

Cualquier persona que presente un reclamo al MICI tiene derecho a:

- Ser escuchada y tratada con respeto.
- Recibir respuestas e información oportunas sobre el estado de su caso en cada etapa del proceso MICI.
- Dirigirse al MICI en la lengua de su preferencia y que el MICI le responda en esta misma.
- Solicitar y recibir una explicación clara y detallada del proceso de MICI en cualquiera de sus etapas.
- Que se mantenga la confidencialidad de su identidad cuando se temen represalias.



**Si tiene alguna duda, póngase en contacto con nosotros:**

Tel: +1 (202) 623-3952

Fax: +1 (202) 312-4057

Dirección: 1300 New York Ave NW. Washington, DC USA. 20577

**Direcciones de correo electrónico:**

Para enviar reclamos: [mecanismo@iadb.org](mailto:mecanismo@iadb.org)

Para otros asuntos del MICI: [AccessMICI@iadb.org](mailto:AccessMICI@iadb.org)

También puede visitar nuestro sitio web: [www.iadb.org/mici](http://www.iadb.org/mici) donde puede seguir cualquier caso en nuestro registro público.