



# Directrices Operativas



2121 Pennsylvania Avenue, NW  
Washington, DC 20433 USA  
Téléphone: 001 202 458 1973  
Télécopie: 001 202 522 7400  
Courriel: [cao-compliance@ifc-org](mailto:cao-compliance@ifc-org)  
[www.cao-ombudsman.org](http://www.cao-ombudsman.org)



MULTILATERAL INVESTMENT  
GUARANTEE AGENCY  
WORLD BANK GROUP



## Misión

La Oficina del Asesor de Cumplimiento/Ombudsman se compromete a mejorar el impacto del desarrollo y de la sostenibilidad de los proyectos de la Corporación Financiera Internacional (CFI) y del Organismo Multilateral de Garantía de Inversiones (OMGI), respondiendo con rapidez y efectividad a las reclamaciones de las comunidades afectadas y dando apoyo a la CFI y al OMGI en la mejora de los resultados sociales y ambientales de sus trabajos, de esta manera fomentando, un más alto nivel de responsabilidad.

# Índice

<b>1. Descripción general de las tres funciones de la CAO</b>	
1.1 Introducción	2
1.2 Resumen de las tres funciones	2
1.3 Independencia e imparcialidad	4
1.4 Comunicación	5
1.5 Divulgación y confidencialidad de la información	6
1.6 Informe al Presidente e informes anuales	6
1.7 Relación con los directorios de la CFI y del OMGI	7

## La Función de Ombudsman

<b>2. Descripción General de la Función de Ombudsman</b>	
2.1 Introducción	9
2.2 Fundamentos de las reclamaciones	10
2.3 Quién puede presentar una reclamación	10
2.4 Presentación de una reclamación	10
2.5 Qué debe incluir una reclamación	12
2.6 Confidencialidad	12
2.7 Puntualidad en la gestión de una reclamación	12
<b>3. Recepción y evaluación de las reclamaciones</b>	
3.1 Acuse de recibo	13
3.2 Estimación y aceptación (o no aceptación)	13
3.3 Evaluación	14
<b>4. Respuestas a las reclamaciones</b>	
4.1 Acción en respuesta a una reclamación	16
4.2 Conclusión y cierre	18
4.3 Monitorización y seguimiento	18
4.4 Confidencialidad y divulgación	19

## La Función de Cumplimiento

<b>5. Descripción General de la Función de Cumplimiento</b>	
5.1 Introducción y objetivo de la auditoría de cumplimiento	21
5.2 Principios que respaldan la auditoría de cumplimiento	21
5.3 Definiciones y descripción del abordaje	22
<b>6. Inicio y alcance de las auditorías de cumplimiento</b>	
6.1 Desencadenante del pedido para una auditoría de cumplimiento	24
6.2 Estimación de los pedidos de auditoría	24
6.3 Tipos de auditorías de cumplimiento	25
6.4 Determinación de los objetivos y alcance de la auditoría de cumplimiento	25
6.5 Desarrollo de los TDR para las auditorías de cumplimiento	26
6.6 Auditoría de cumplimiento del personal	27

<b>7. Abordaje a la auditoría de cumplimiento</b>	
7.1 Conocer al equipo del proyecto	28
7.2 Evaluación inicial del documento	28
7.3 Preparación de los protocolos de auditoría	29
7.4 Realización de las auditorías en sitio	29
7.5 Confidencialidad del proceso de auditoría	30

<b>8. Informe, confidencialidad y divulgación</b>	
8.1 Preparación del informe	31
8.2 Confidencialidad y divulgación	32
8.3 Monitorización y seguimiento	33
8.4 Uso de información obtenida por medio de un proceso de Ombudsman	33

## La Función de Asesoramiento

<b>9. Descripción general sobre la función de Asesoramiento</b>	
9.1 El origen de la función de Asesoramiento	35
9.2 Principios que respaldan la función de Asesoramiento	35
9.3 Asesoramiento específico para el proyecto	36

<b>10. Inicio y alcance del asesoramiento</b>	
10.1 Determinación de los objetivos y del alcance del asesoramiento	37
10.2 Inicio de la función de Asesoramiento	37
10.3 Estimación de los pedidos de asesoramiento	38

<b>11. Abordaje a la función de Asesoramiento</b>	
11.1 Personal para las actividades de asesoramiento	38
11.2 Los límites de la transparencia y la función de Asesoramiento	39

<b>12. Informe, confidencialidad y divulgación</b>	
12.1 Preparación de informe y público objetivo	40
12.2 Confidencialidad y divulgación	40
12.3 Monitorización y seguimiento	40

<b>Anexo 1</b>	
Carta modelo para presentar reclamación a la CAO	41

<b>Glosario</b>	42
-----------------	----



# Directrices Operativas



# Descripción general de las tres funciones de la CAO

## 1.1 Introducción

La Oficina del Asesor en Cumplimiento/Ombudsman (CAO) de la CFI/OMGI es una oficina independiente que informa directamente al Presidente del Grupo del Banco Mundial. La oficina fue creada en el año 1999. Su mandato es colaborar con la Corporación Financiera Internacional (CFI) y con el Organismo Multilateral de Garantía de Inversiones (OMGI) ocupándose de las reclamaciones de las personas afectadas por los proyectos de un modo que resulte justo, objetivo y constructivo y que mejore los resultados sociales y ambientales de los proyectos en los que participan estas organizaciones.

Los términos de referencia (TDR) de la CAO han sido avalados por el Presidente del Grupo del Banco Mundial y constituyen la base para estas Directrices Operativas. Ofrecen a quienes están afectados por un proyecto la posibilidad de presentar reclamaciones. Los términos de referencia se encuentran disponibles en Internet (<http://www.cao-ombudsman.org>), y copias de los mismos pueden obtenerse de la Oficina de la CAO.

Las Directrices Operativas estipulan el modo en que la Oficina de la CAO llevará a cabo sus distintas funciones. El sentido de las directrices es clarificar a todas las partes el modo en que la CAO llevará a cabo su mandato y ayudar a las personas y a las comunidades a tener acceso a la Oficina. Si bien es útil tener un marco procesal que ofrezca una guía a quienes presenten las reclamaciones y demás (incluso la CAO), se enfatiza que las Directrices no tienen por objetivo restringir indebidamente a la CAO. Es importante que la CAO pueda trabajar de manera flexible y lateralmente y que mantenga su propio criterio.

## 1.2 Resumen de las tres funciones

La CAO tiene tres funciones distintas:

- **Función de Ombudsman:** Responder a las reclamaciones de quienes están afectados por proyectos e intentar resolver ecuanimemente los problemas que se susciten, mediante un abordaje flexible para la resolución de los problemas.
- **Función de Cumplimiento:** Supervisar las auditorías del desempeño social y ambiental de la CFI y del OMGI, en especial con relación a proyectos sensibles, para asegurar el cumplimiento de las políticas, directrices, procedimientos y sistemas.
- **Función de Asesoramiento:** Ofrecer una fuente de asesoramiento independiente al Presidente y a la gerencia de la CFI y del OMGI. La CAO ofrecerá asesoramiento en relación con políticas ambientales y sociales, directrices, procedimientos, temas estratégicos, tendencias y temas sistémicos más amplios.

La **función de Ombudsman** responde directamente a las preocupaciones de las personas afectadas por los proyectos de la CFI o del OMGI que presenten una reclamación ante la CAO

(reclamantes). Las actividades de la CAO en su función de Ombudsman siempre se inician en respuesta a una reclamación externa. El enfoque de la función de Ombudsman está en ayudar a resolver las reclamaciones, idealmente mejorando los resultados sociales y ambientales sobre el terreno. La CAO respeta la confidencialidad de la reclamación, si así se solicita, y el principio de confidencialidad se aplica a la información provista a la CAO por cualquiera de las partes de una reclamación.

La **Función de Cumplimiento** bien puede responder a cuestiones suscitadas en una reclamación al Ombudsman, si la CAO considera que es apropiada una auditoría, o puede ser iniciada por el Presidente, la Alta gerencia de la CFI o del OMGI, o directamente por la CAO. El énfasis se coloca en mejorar el cumplimiento sustancial. Las auditorías se inician únicamente como respuesta a las preocupaciones relacionadas con el impacto social y ambiental de proyectos específicos, a diferencia de las auditorías aleatorias. Las auditorías de la CAO son independientes de los esfuerzos de aseguramiento interno de la CFI y del OMGI, aunque complementarias.

A diferencia de las funciones de Ombudsman y de Cumplimiento, la **función de Asesoramiento** no es específica por proyecto. Tiene por objetivo mejorar sistemáticamente el desempeño. **La CAO no ofrecerá asesoramiento específico por proyecto**, ya que ello socavaría la capacidad de la CAO de actuar con independencia como Ombudsman o como auditor de Cumplimiento. No obstante puede ofrecer asesoramiento en materia de cuestiones o tendencias emergentes o estratégicas, políticas, procesos, o cuestiones de principio. El asesoramiento a menudo se realizará sobre la base de las lecciones aprendidas de las actividades de Ombudsman o de Cumplimiento. Son varias las partes que pueden iniciar un pedido de asesoramiento.

Las tres funciones y los cambios entre ellas se ilustran en el Cuadro 1.1



## 1.3 Independencia e imparcialidad

La independencia e imparcialidad de la CAO son de primordial importancia. No se debe identificar a la CAO ni relacionarla con ningún sector o interés. La independencia con relación a la línea gerencial de la CFI y del OMGI, permite a la CAO ofrecer asesoramiento objetivo a las organizaciones para ayudarlas a realizar mejor su trabajo. La independencia y la imparcialidad fomentan la confianza de<sup>1</sup> las comunidades locales patrocinadoras, organizaciones no gubernamentales y la sociedad civil en general. La confianza y la seguridad son requisitos previos esenciales para que la CAO sea capaz de resolver los problemas sobre el terreno.

La independencia y la imparcialidad de la CAO se refuerzan mediante un número de formas estructurales:

- La CAO informa directamente al Presidente de Grupo del Banco Mundial y no es parte de la estructura de la línea gerencial de la CFI o del OMGI.
- El personal de la Oficina de la CAO es contratado por la CAO.
- El personal es independiente de la estructura de gerencia de la CFI y del OMGI.
- La Oficina de la CAO está ubicada físicamente en un área segura (en el mismo edificio que la CFI), y únicamente el personal de la CAO tiene acceso directo.
- La CAO y su personal ponen especial cuidado en no involucrarse en forma personal en los procesos internos dentro de la CFI y del OMGI, lo que podría comprometer la neutralidad de su postura. Este cuidado debe estar equilibrado en relación con las exigencias de la función de Asesoramiento.

Si un empleado de la Oficina de la CAO tiene un conflicto de interés en relación con una reclamación en particular, esa persona se excusará del compromiso de responder a esta reclamación.

### Parámetros de las funciones de la CAO

**Existen importantes limitaciones a los poderes de la CAO, pero el mandato amplio hace que las tres funciones juntas sean muy poderosas. Por ejemplo, si bien la CAO no es juez, tribunal o policía, hay maneras influyentes en las que puede definir los asuntos que se abordarán en una reclamación, hacer propuestas creativas y prácticas para solucionar una cuestión y alentar a las partes a entrar en diálogo. Si bien la CAO no puede forzar a los organismos externos a cambiar su comportamiento o a abandonar las prácticas existentes, puede recurrir al apalancamiento de la CFI y del OMGI urgiendo a las partes a que adopten las recomendaciones.**

**Es importante que los reclamantes tengan expectativas realistas con respecto a qué puede ofrecer la CAO en respuesta a la reclamación, y que las organizaciones que dan respaldo a las reclamaciones expliquen en su totalidad las oportunidades que abre la acción de la CAO y los límites de dicha acción.**

1 Estas Directrices Operativas utilizan el término "patrocinador" para referirse en principio al patrocinador del proyecto en un proyecto de la CFI o del OMGI. Sin embargo, el término se utiliza ampliamente para referirse a la parte más apropiada para ocuparse de los problemas suscitados en la reclamación. Pueden incluir al tomador de los fondos de la CFI o al receptor del patrimonio de la CFI, al inversor cubierto por la garantía del OMGI y/o a la entidad que implementa el proyecto en cuestión.



## 1.4 Comunicación

El éxito de la CAO dependerá en gran medida de la efectividad de la comunicación de la CAO con los reclamantes, comunidades locales, patrocinadores, personal de la CFI y del OMGI, y otros participantes.

Si bien la CAO es abierta y responde a las opiniones de quienes tienen un interés en un proyecto, se deben escuchar con atención los puntos de vista de las comunidades locales, minorías y grupos vulnerables. En general, son éstas las personas que tienen más que perder o que ganar en un proyecto y son, a menudo, las que están en peor situación para transmitir sus intereses y preocupaciones. La CAO también necesitará establecer relaciones directas con los patrocinadores. Ambas relaciones serán críticas para el éxito del abordaje de la CAO con respecto a la solución de problemas.

La CAO buscará optimizar las interacciones con las comunidades locales de las siguientes maneras:

- Publicando estas Directrices Operativas, los términos de referencia de la CAO, folletos informativos, y otros materiales en los idiomas predominantes del Grupo del Banco Mundial y haciéndolos disponibles a través de la Oficina de la CAO, en la Red, y por otros medios culturalmente apropiados.
- Haciendo que la información sobre la CAO y sus objetivos sean accesibles dentro de los países en desarrollo por medio de los contactos del Grupo del Banco Mundial, patrocinadores, organizaciones no gubernamentales y otras vías.
- Siempre que sea posible, comunicándose en la lengua de las comunidades afectadas por los proyectos
- Buscando el asesoramiento de aquellos que tienen conocimiento experto dentro de los países y recogiendo conocimiento local como base para las intervenciones.
- Siendo sensible a los factores localmente específicos que afectan las capacidades de las comunidades de participar en la solución de problemas y de comunicarse abiertamente.

Éstas y otras medidas se han ampliado en la estrategia de comunicaciones de la CAO.



El idioma de trabajo de la Oficina de la CAO es el inglés. Las reclamaciones se pueden enviar en cualquier idioma. La comunicación con los reclamantes, informes previos y finales, acuerdos y planes correctivos serán, siempre que sea posible, traducidos al idioma de los reclamantes y a cualquier otro idioma que la CAO considere necesario. Estas comunicaciones también se pueden presentar de un modo que sea culturalmente más apropiado.

## 1.5 Divulgación de información y confidencialidad

La divulgación de información y la confidencialidad son cuestiones sensibles para la CAO. Si bien la confidencialidad es importante en algunos aspectos en la función de Ombudsman, la divulgación de información es un importante modo de reforzar la independencia y la imparcialidad. La divulgación es importante, en algunos casos, para lograr las soluciones.

Los términos de referencia de la CAO limitan la capacidad de la CAO de divulgar información públicamente por su propia iniciativa. La CAO está obligada por políticas de divulgación de la CFI y del OMGI, que exigen la confidencialidad de determinada información de negocios que se respetará en la comunicación con las partes. La CAO también está sujeta a las Reglas de Personal (Staff Rules) del Grupo del Banco Mundial, que exigen al personal que maneje la información con discreción y que no divulgue información en forma inapropiada.

Dentro de los parámetros de todos estos limitantes, la CAO se esforzará por asegurar la máxima divulgación de los informes, hallazgos y resultados del proceso de la CAO. La CAO podrá comunicarse directamente con los reclamantes y con las partes afectadas. Los informes de la CAO que presentan sus conclusiones sobre una investigación pueden ser divulgados al público, pero la CAO no podrá publicar información recibida durante una investigación, si la divulgación de dicho material está limitada por las políticas de confidencialidad de la CFI o del OMGI.



En muchos casos, no existe un motivo por el cual la divulgación de los informes de la CAO no debería ser total y completa (sujeta a las limitaciones impuestas a pedido de la parte afectada). La CAO desarrollará protocolos para la divulgación de información con la gerencia de la CFI y del OMGI que satisfagan el acercamiento a la divulgación de información presentada con anterioridad en este documento.

La CAO mantendrá la confidencialidad con relación a la información recibida mientras se recibe o se responde a una reclamación cuando así le sea solicitado.

## 1.6 Informe al Presidente e informes anuales

Además de los requisitos de informar relacionados con las tres funciones de la CAO, la CAO también informará al Presidente periódicamente, tal como lo piden los términos de referencia de la CAO de 1999. Se suministrará un informe anual a los directorios de la CFI y del OMGI, y se podrá proveer al Presidente de informes más detallados en reuniones informativas periódicas. El enfoque principal de estos informes será proveer un panorama general de las actividades de la Oficina de la CAO y monitorizar la implementación de las recomendaciones.

## 1.7 Relación con los directorios de la CFI y del OMGI

Si bien la CAO informa al Presidente, la CAO también se comunicará con los directorios de la CFI y del OMGI regularmente y como se le solicite. El informe anual de la CAO se dará a los directorios de la CFI y del OMGI y se realizarán reuniones informativas técnicas periódicas para complementar dicha información. Una vez que la CAO ha completado el proceso de gestión de la reclamación y ha informado del resultado al Presidente, la CAO citará a una reunión informativa al directorio según se solicite. La CAO informará al directorio de la CFI o del OMGI sobre los hallazgos de la auditoría de cumplimiento una vez que los hallazgos hayan sido discutidos con el Presidente y se hayan llevado a cabo las reuniones informativas solicitadas.

# La función de Ombudsman



## 2. Descripción general de la Función de Ombudsman

### 2.1 Introducción

La función de Ombudsman es la más innovadora de las tres funciones de la CAO, en términos de la evolución de la responsabilidad externa dentro de las instituciones financieras multilaterales. El objetivo principal del Ombudsman es ayudar a resolver los asuntos que se plantean con respecto al impacto social y ambiental de los proyectos y a mejorar los resultados en el campo. No es posible resolver todos los problemas, pero el enfoque de la CAO ofrece un proceso mediante el cual es más probable que las partes encuentren soluciones mutuamente satisfactorias. En general, el foco de la función de Ombudsman se encuentra en qué ocurrirá en **el futuro**, en lugar de qué ha ocurrido en el pasado. El objetivo es identificar problemas, recomendar medidas correctivas prácticas y encarar las cuestiones que sistemáticamente han contribuido con los problemas, en lugar de encontrar las fallas.

En el ejercicio de la función de Ombudsman, la CAO podrá recibir y ocuparse de las reclamaciones de las personas afectadas (o que probablemente se vean afectadas) por los impactos sociales y ambientales de los proyectos. Los siguientes pasos se tomarán normalmente en respuesta a una reclamación recibida:

- **Paso 1:** Acuse de recibo
- **Paso 2:** Evaluación y aceptación (u otra posibilidad)
- **Paso 3:** Evaluación
- **Paso 4:** Acción en respuesta: facilitación, mediación e investigación
- **Paso 5:** Conclusión y cierre
- **Paso 6:** Monitorización y seguimiento

El organigrama en el Cuadro 2.1 detalla el proceso que la CAO adoptará para manejar las reclamaciones.

### 2.2 Fundamentos para las reclamaciones

Las reclamaciones se pueden referir a cualquier aspecto de la planificación, implementación o impacto de los proyectos, incluso:

- Procesos seguidos en la preparación de un proyecto.
- Lo adecuado de las medidas para mitigar los impactos sociales y ambientales del proyecto.
- Arreglos para la participación en el proyecto de las comunidades afectadas, minorías y grupos vulnerables.
- La manera en que se implementa el proyecto.

Los fundamentos sobre los que una reclamación pudo haber sido ampliamente definida para alentar a quienes tienen preocupaciones sobre un proyecto para buscar resarcimiento.

Las reclamaciones también pueden ocuparse de cuestiones relacionadas con las políticas. Si los reclamantes plantean cuestiones de política y no las relacionan con un proyecto específico, la CAO podrá ocuparse de las cuestiones planteadas por el reclamante bajo su función de Asesoramiento (ver artículos 9-12).

Si la CAO considera que los enfoques para la solución de problemas o las investigaciones no son apropiados, o que constituirían un uso ineficiente de los recursos, la CAO podrá suspender la investigación y dar por terminado el proceso de reclamación. Se informará al reclamante las razones de la decisión de la CAO para dar por terminado el proceso.

## 2.3 Quién puede presentar una reclamación

Cualquier individuo, grupo, comunidad, entidad u otra parte afectada, o que pudiera verse afectada por los impactos sociales y/o ambientales del proyecto de la CFI o del OMGI, puede presentar una reclamación a la CAO. La CAO tiene el arbitrio para determinar si se acepta una reclamación y será guiada por los criterios que se estipulan en el artículo 3.2.

Las reclamaciones pueden presentarse en nombre de quienes estuvieran afectados por el proyecto. Si se presenta una reclamación por medio de un representante, la reclamación deberá identificar claramente la identidad de las personas en nombre de las cuales se hace la reclamación y se deberá presentar evidencia explícita de la autoridad para representarlos. Siempre que sea posible, si los potenciales reclamantes provienen de un país distinto del país en que está ubicado el proyecto, las reclamaciones se presentarán conjuntamente con una entidad local. La CAO podrá buscar pruebas de que la organización o el/los individuo/s que representa/n a las personas afectadas tiene/n la autoridad para hacerlo.

## 2.4 Presentación de una reclamación

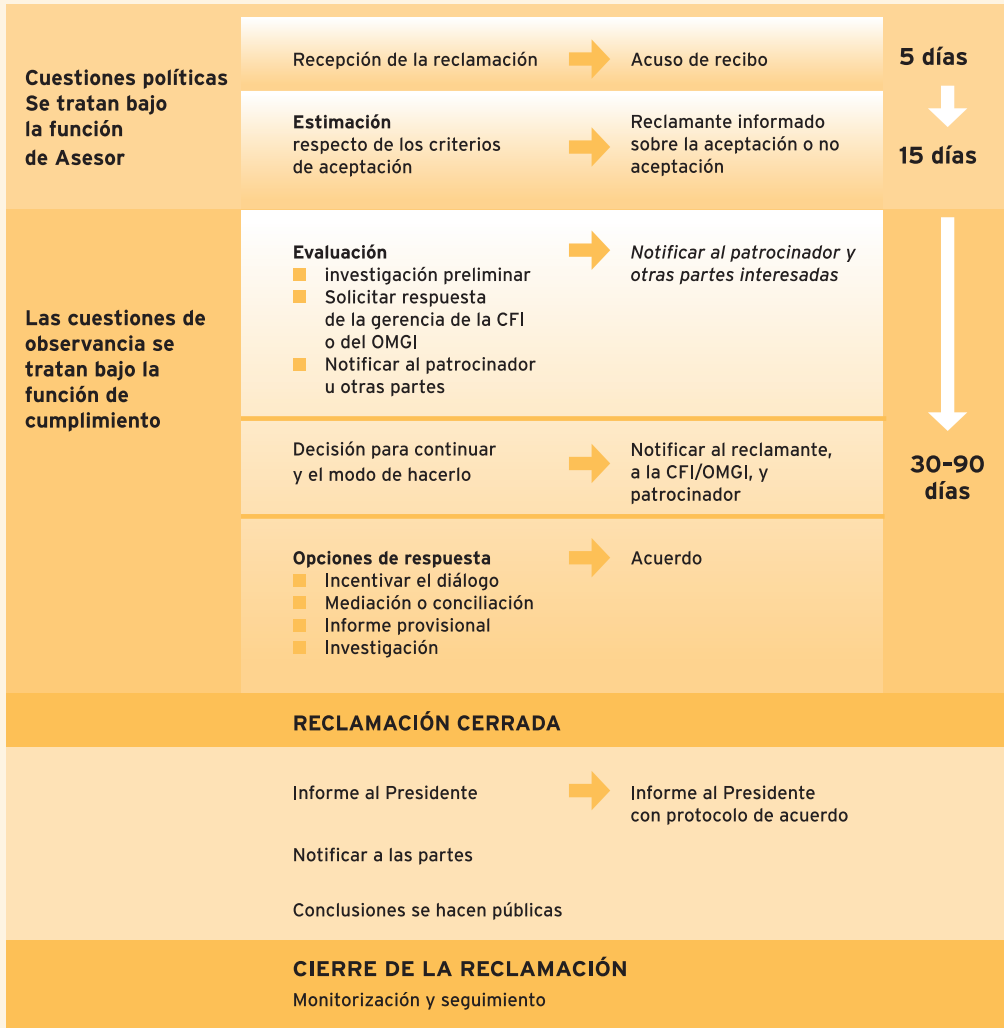
Las reclamaciones se deben presentar por escrito y se pueden presentar en cualquier idioma. La CAO intentará responder en el idioma de la reclamación cuando sea posible. La política de la CAO con relación al idioma está cubierta por el Artículo 1.4 que aparece más arriba. Las reclamaciones deben ser enviadas por correo, fax, correo electrónico o entregadas en la Oficina de la CAO en Washington, DC. La dirección completa de la Oficina de la CAO aparece en la contraportada de estas Directrices Operativas.

## 2.5 Qué debe incluir una reclamación

No existe un formato estricto que se deba cumplir, pero las reclamaciones por escrito deberían incluir preferentemente, la siguiente información:

- Nombre, dirección y otros datos de contacto del reclamante.
- Si la persona que presenta la reclamación lo hace en carácter de representante de una persona o comunidad afectada, la identidad de aquellos en nombre de los que se realiza la reclamación.
- Si el reclamante desea que su identidad o cualquier información comunicada como parte de la reclamación sea mantenida en confidencialidad (dando las razones).

## Organigrama de la gestión de una reclamación



- La identidad y la naturaleza del proyecto, incluso el nombre del patrocinador, ya sea que el proyecto sea de la CFI o del OMGI, y la identidad de todo el personal involucrado.
- Una declaración clara del modo en que el reclamante ha sido afectado o es probable que sea afectado por los impactos sociales o ambientales del proyecto.
- Qué se ha hecho para tratar de resolver el problema, incluyendo específicamente todo contacto con personal de la CFI o del OMGI, el patrocinador o el gobierno anfitrión.

- Si el problema ha sido parcialmente resuelto, qué aspectos resta solucionar.
- En los casos en que estén involucrados incumplimientos con las políticas, directrices y procedimientos sociales y ambientales de la CFI y del OMGI, qué políticas, directrices o procedimientos se supone han sido violados. (El reclamante no está obligado a especificar políticas, directrices o procedimientos en particular, pero algunos pueden desear hacerlo).
- Una declaración precisa de los resultados que el reclamante considera como los más deseables del proceso.
- Otros hechos relevantes. (Se deberá adjuntar todo documento de respaldo u otro material relevante).

A pedido, la CAO ofrecerá lineamientos sobre cómo presentar una reclamación. El Anexo 1 muestra un modelo de carta de reclamación. Si la presentación inicial no es clara, la CAO buscará más información o aclaraciones del reclamante antes de aceptar o rechazar formalmente la reclamación. Los potenciales reclamantes también pueden contactar a la CAO para obtener una clarificación antes de presentar una reclamación.

## 2.6 Confidencialidad

La CAO mantendrá la confidencialidad de la identidad de los reclamantes si así se requiere, pero no se aceptarán reclamaciones anónimas. El material también puede ser enviado bajo confidencialidad para respaldar una reclamación y no se divulgará sin el consentimiento de la parte que lo hubiera presentado.

Los Reclamantes deben saber que otras partes afectadas, incluso el patrocinador del personal de la CFI o del OMGI, serán normalmente informadas sobre la sustancia de las reclamaciones en una etapa temprana. Toda información que los reclamantes no deseen que sea revelada debe ser identificada a la CAO desde el comienzo.

## 2.7 Puntualidad en la gestión de una reclamación

La CAO está comprometida en asegurar que las reclamaciones se manejen en tiempo y con rapidez. Se llevará a cabo un seguimiento de las reclamaciones mediante el uso de sistemas internos, se seguirán los estándares detallados en el Cuadro 2.1. Si la naturaleza de la reclamación o las circunstancias especiales de ésta hacen que sea poco factible, el calendario para la gestión de la reclamación se discutirá y se acordará entre la CAO y el reclamante.



# 3. Recepción y evaluación de las reclamaciones

## 3.1 Acuse de recibo

Se enviará al reclamante un pronto acuse de recibo de todas las reclamaciones, generalmente dentro de los cinco días hábiles luego de recibidas las reclamaciones por la CAO.

## 3.2 Estimación y aceptación (o no aceptación)

Es la CAO quien decide si una reclamación está dentro de su mandato y, en ese caso, si debería ser aceptada. La CAO evaluará la reclamación para determinar si debe ser aceptada. Normalmente esta decisión se tomará dentro de los 15 días hábiles luego de recibir la reclamación. La CAO podrá contactar al reclamante durante la estimación para aclarar aspectos de la reclamación.



Para decidir si aceptar o rechazar una reclamación, la CAO se regirá por los siguientes criterios:

- Las reclamaciones deben demostrar que el reclamante (o aquellos a quienes el reclamante tiene autoridad para representar) ha sido afectado, o es probable que sea afectado, por los impactos sociales y/o ambientales, reales o potenciales, sobre el terreno.
- La reclamación debe estar relacionada con un aspecto de la planificación, implementación o impacto de un proyecto de la CFI o del OMGI.
- Debe haber evidencias suficientes y específicas para la reclamación.
- Las reclamaciones deben ser genuinas. Las reclamaciones que sean maliciosas o triviales, o que se hayan generado para ganar una ventaja competitiva, no serán aceptadas.

### Notificación de aceptación

Las reclamaciones que se acepten serán registradas en una base de datos y se les asignará un número identificadorio. Estarán listadas en el sitio web de la CAO. Los reclamantes serán notificados de inmediato por escrito una vez que la reclamación haya sido aceptada para su evaluación y la CAO discutirá y acordará con ellos el plazo anticipado para finalizar la evaluación.

### Rechazo

Si se decide rechazar la reclamación, la CAO cerrará el archivo de la reclamación e informará la decisión al reclamante por escrito explicando las razones. El informe anual y el sitio web de la CAO contendrán información básica sobre el número y la naturaleza de las reclamaciones recibidas y rechazadas.

### 3.3 Evaluación

Una vez que una reclamación es aceptada, la CAO iniciará una investigación preliminar para evaluar la reclamación y determinar el modo en que se la manejará. La evaluación debe finalizar con una decisión en cuanto a si proseguir o no y un detalle claro de la acción propuesta. Una evaluación será completada normalmente entre 30 y 90 días hábiles luego de la decisión de aceptar la reclamación.

Cuando se acepte una reclamación para su evaluación, la CAO la referirá inmediatamente a la correspondiente gerencia de la CFI o del OMGI con un pedido de información, comentarios y acción propuesta. La gerencia debería responder dentro de los 20 días hábiles de la fecha del pedido de la CAO. Esto en general se hace mediante una reunión seguida de un pedido por escrito.

Al mismo tiempo que se le solicita a la gerencia que ofrezca información y una respuesta, el patrocinador y otras partes pertinentes, serán notificados de que se ha presentado una reclamación. El tipo de notificación variará dependiendo de si ha existido un pedido de confidencialidad por parte del reclamante.

La evaluación se llevará a cabo con flexibilidad y pueden incluir alguna de las siguientes actividades:

- Investigación de los archivos de la CFI o del OMGI.
- Reuniones con el reclamante, otras personas y comunidades afectadas, el personal de la CFI o del OMGI, patrocinadores, funcionarios del gobierno del país donde se encuentra el proyecto, y representantes de organizaciones no gubernamentales locales e internacionales.
- Visitas a los sitios del proyecto.

- Celebración de reuniones públicas en la zona del proyecto

#### Decisión para proceder y cursos de acción

En la evaluación de una reclamación, una decisión crítica que debe tomarse es si la misma se tratará bajo la función de Ombudsman. Si bien una reclamación puede ser aceptada, la CAO tiene arbitrio luego de la evaluación, para determinar que las acciones posteriores no serán beneficiosas. En estas circunstancias, la CAO finalizaría el proceso de reclamación e informaría al reclamante y a otras partes relevantes. En determinadas circunstancias, las cuestiones planteadas en la reclamación pueden constituir la base para una auditoría de cumplimiento o pueden estar sujetas al asesoramiento de la CFI.

Si, como resultado de la evaluación, se decide seguir adelante, la CAO determinará cuáles de las opciones se seguirán. El énfasis inicial y primario se pone en los abordajes clásicos para la solución de problemas: facilitación, mediación y negociación. También habrá ocasiones en las que la CAO determinará que es más apropiado gestionar una determinada reclamación por medio de una investigación de los hechos que dieron origen a la reclamación. Normalmente una investigación debería finalizar con un hallazgo. Una evaluación puede llegar a la conclusión

de que es apropiada una auditoría de cumplimiento para aclarar algunos asuntos no resueltos que se hubieran planteado en la reclamación.

Al decidir si abordar una reclamación bajo la función de Ombudsman y al determinar la prioridad relativa que se le otorgará a una reclamación y qué acción tomar, la CAO tendrá en cuenta los siguientes factores:

- La amenaza de un daño irreversible si los problemas de los reclamantes no se encarar oportunamente.
- La gravedad de los temas o violaciones a las políticas que se alegan.
- El número de personas o comunidades (potencialmente) afectadas por la reclamación y la gravedad de los impactos ambientales y/o sociales.
- La fase alcanzada en la aprobación e implementación de un proyecto. (Los proyectos cuya aprobación o implementación están pendientes, podrán requerir una mayor prioridad).
- La importancia de las cuestiones planteadas por la reclamación con respecto al mandato general de la CAO.
- La probabilidad de que la intervención de la CAO podría tener resultados positivos.

#### **Notificación de evaluación**

La decisión de la CAO al finalizar la evaluación especificará el curso de acción que se adoptará; los tiempos para la implementación del curso de acción serán discutidos y acordados con el reclamante. Se dará una copia del informe de reclamación al reclamante y a las otras partes relevantes, incluso a la gerencia de la CFI o del OMGI y al patrocinador del proyecto. En esta etapa se informará al Presidente. Si no lo ha prohibido el reclamante, el texto de la reclamación podrá ser incluido en la evaluación.

## 4. Respuestas a las reclamaciones

### 4.1 Acción en respuesta a la reclamación

El curso de acción adoptado por la CAO en respuesta a la reclamación dependerá de su naturaleza, complejidad y urgencia. Allí donde se utilice un abordaje de solución de problemas, se podrán adoptar los siguientes amplios caminos:

- Fomentar el diálogo entre el reclamante, el patrocinador, la CFI y/o el OMGI en un esfuerzo por estimular una solución auto generada entre las partes.
- Conciliación o mediación facilitada, ya sea por la Oficina de la CAO, o un tercero a pedido y bajo la dirección de la CAO.
- Investigación por parte de la Oficina de la CAO.
- Recomendaciones provisionarias sobre acciones para abordar asuntos graves o limitados por el tiempo.

#### **Fomentar el diálogo y las soluciones auto generadas**

Durante las primeras etapas de la gestión de una reclamación, el mayor foco de la atención de la CAO estará en la determinación de si es posible una solución aceptable, en lugar de identificar faltas o asignar responsabilidades. Las soluciones auto generadas son las que tienen más probabilidad de ser sostenibles. La CAO alentará a las partes a buscar dichas soluciones antes de considerar otros abordajes más formales para la resolución de reclamaciones. En algunos casos, las soluciones auto generadas podrán surgir de las iniciativas de la gerencia propuestas durante la evaluación de la reclamación.

#### **Conciliación y mediación**

A veces puede ser más apropiada una intervención más formal en la solución de problemas. Ello puede tomar varias formas, incluso los simples procedimientos de conciliación realizados por la CAO, y la mediación de terceros llevada a cabo por especialistas en este trabajo. Sólo se recurrirá a la conciliación y a la mediación si la misma es aceptable para todas las partes.



Para llegar a un acuerdo negociado, a menudo será importante que la CAO asegure que los intereses locales, fuera de los intereses del reclamante y del patrocinador, son parte de la solución, si es probable que la solución afectará dichos intereses.

### **Protocolo de acuerdo**

El principal objetivo de los abordajes de solución de problemas será llegar a un acuerdo sobre una base que sea aceptable para las partes que tienen más probabilidad de verse afectadas. Normalmente los acuerdos deberían hacerse en forma escrita. En un informe se notificarán los resultados al Presidente.

Los acuerdos logrados por medio de estos procesos podrán incluir propuestas para acciones futuras, como por ejemplo un programa de acciones correctivas a ser adoptado por la CFI, el OMGI, o el patrocinador. Normalmente los acuerdos deberían ser específicos con relación al objetivo, naturaleza y exigencias. Las motivaciones o falta de motivaciones, la existencia o no de límites de tiempo, podrán ser parte de cualquier protocolo de acuerdo.

### **Confidencialidad**

La confidencialidad es a menudo una característica importante de los procesos de conciliación y mediación. En ocasiones, las partes requerirán que la información que ellos divulguen durante un proceso de mediación se mantenga bajo confidencialidad. Se reconoce que algunas partes estarán preparadas para celebrar un protocolo de acuerdo solamente sobre la base de que los elementos específicos de los acuerdos no se divulguen. La divulgación de los protocolos de acuerdo está cubierta bajo el artículo 4.4.

### **Investigaciones posteriores**

Cuando los abordajes de solución de problemas que se describen más arriba, llegan a un estancamiento o dependen de información adicional, la CAO podrá encarar más investigaciones. El objetivo de una investigación es dar a la CAO información adecuada, ya sea como la base para fomentar el diálogo o para coordinar la conciliación o mediación o para realizar recomendaciones al Presidente. En cada caso la CAO determinará el alcance de la investigación que deberá realizarse.

Las investigaciones se realizarán de manera flexible y podrán incluir las siguientes actividades:

- Investigación de los archivos de la CFI o del OMGI (para complementar la información obtenida durante la evaluación de la reclamación).
- Subsiguientes reuniones con el reclamante, otras personas y comunidades afectadas, personal de la CFI o del OMGI, patrocinadores, funcionarios de gobierno del país en el que se ubica el proyecto, y representantes de organizaciones no gubernamentales locales e internacionales.
- Visitas adicionales a los sitios del proyecto.
- Celebración de reuniones públicas en la zona del proyecto.
- Pedir presentaciones escritas u orales sobre temas específicos de cualquier fuente.
- Contratar expertos para que investiguen temas específicos relacionados con la reclamación.

## 4.2 Conclusión y cierre

La CAO podrá terminar y cerrar una reclamación en cualquier momento si se ha alcanzado un acuerdo satisfactorio, o si la CAO considera que posteriores investigaciones o abordajes para la solución de problemas no serían, probablemente, útiles o productivos. Cuando finalice el proceso de reclamación, el reclamante será informado sobre la decisión de la CAO y las razones para dicha decisión y la CAO informará al Presidente.

### Informes

Los informes tendrán diferente forma dependiendo del modo en que se haya resuelto la reclamación. Si la reclamación es resuelta por las partes, el informe al Presidente describirá el proceso seguido y se adjuntará una copia del acuerdo, si éste fuera por escrito. El informe de la CAO se entregará al reclamante, a la gerencia de la CFI o del OMGI y al patrocinador.

Si los abordajes para la solución de problemas de la reclamación no hubieran dado como resultado un acuerdo por las partes, la CAO tiene dos cursos de acción posibles:

- Informar al Presidente que los intentos para resolver el problema no han tenido éxito y que ni la CFI ni el OMGI (u otras partes) han podido tomar acciones para encarar el problema.
- Informar al Presidente y hacer recomendaciones sobre las acciones futuras por parte de la CFI o del OMGI (u otras partes), que podrían abordar los problemas planteados por la reclamación.

Los informes de la CAO posteriores a la investigación serán comunicados al Presidente, al reclamante, a la gerencia de la CFI o del OMGI y divulgados al público. La aplicación de las políticas de divulgación de la CFI y del OMGI se discuten en el artículo 1.

En aquellos casos en que hubieran surgido cuestiones de no cumplimiento durante las investigaciones del Ombudsman, la CAO podrá decidir si encarar una auditoría de cumplimiento. La conducta de las auditorías de cumplimiento está cubierta en el artículo 5-8. Las cuestiones sobre políticas pueden ser abordadas de forma similar en el ejercicio de la función de Asesoramiento de la CAO (artículos 9-12).

## 4.3 Monitorización y seguimiento

La CAO buscará asegurar que los acuerdos entre las partes contengan disposiciones con respecto a la evaluación y monitorización. Ello se puede lograr estableciendo mutuamente plazos de tiempo e indicadores para los logros dentro del cuerpo del acuerdo.

Las recomendaciones incluidas en los informes al Presidente normalmente también contendrán un programa y los plazos para su implementación. La monitorización de cualquier cambio realizado en respuesta a las recomendaciones se debería integrar dentro de la gestión y monitorización normal de un proyecto de la CFI o del OMGI. La CAO monitorizará si las recomendaciones se han implementado, hasta el punto en que ello sea factible. La CAO podrá requerir que el personal de la CFI o del OMGI u otros departamentos sobre el terreno, ofrezcan ayuda para monitorizar la implementación de los acuerdos que se relacionan con lo que ocurre en el sitio de un proyecto.

## 4.4 Confidencialidad y divulgación

### **Información recibida durante la mediación y las negociaciones**

La función de Ombudsman, tal como se ha desarrollado en todo el mundo, exige que se le de prioridad a la confidencialidad del proceso, pero no del resultado. El principio de confidencialidad tiene una justificación práctica: es más probable que exista una actitud abierta y flexible hacia la solución de problemas si los procesos de negociación se realizan dentro de un nivel razonable de confidencialidad. Es más probable el diálogo abierto y honesto entre las partes si aquellos que tienen diferentes intereses pueden hablar con mayor libertad.

La comunicación con la CAO durante las negociaciones y el proceso de mediación se considerará privilegiada. Similares restricciones se aplican a la comunicación de información comercial confidencial en el transcurso de las investigaciones, conciliaciones y mediaciones.

### **Divulgación de informes**

Existe una presunción a favor de la divulgación de los informes de la CAO al Presidente. La divulgación contribuye significativamente a la transparencia de la función de Ombudsman y actúa como una poderosa motivación para que se cumpla con los acuerdos alcanzados.

Si la CAO determina que un acuerdo, o sus elementos, debe ser mantenido en confidencialidad para que se alcance un acuerdo satisfactorio, la CAO negociará la publicación del acuerdo en una manera que sea aceptable para las partes. En algunos casos, el informe de la CAO podrá contener una descripción del problema planteado, el proceso utilizado, y el resultado obtenido sin identificar a las partes, el proyecto o su ubicación.

# La función de Cumplimiento





# 5. Descripción General de la Función de Cumplimiento

## 5.1 Introducción y objetivo de la auditoría de cumplimiento

Introducción y objetivo de la auditoría de cumplimiento:

*Supervisar las auditorías del desempeño social y ambiental de la CFI y del OMGI, en sentido amplio y en relación con proyectos sensibles, para asegurar el cumplimiento de las políticas, directrices, procedimientos y sistemas.*

En su parte más básica, la función de Cumplimiento se relaciona con la evaluación independiente de la aplicación de las Políticas de Salvaguarda y directrices y procedimientos pertinentes relacionados, para determinar el cumplimiento de la CFI y del OMGI. Pero si la auditoría identifica condiciones sociales y ambientales que son contrarias a la intención detrás de las Políticas de Salvaguarda, la auditoría también se ocupa fundamentalmente de optimizar los resultados sociales y ambientales. Si bien este abordaje puede partir de una definición menos amplia de auditoría de cumplimiento, es consistente con el mandato de la CAO.

El enfoque principal de la auditoría de cumplimiento estará en la CFI y el OMGI, pero la función de patrocinador también podrá ser considerada, así como también la influencia de otras partes o factores, con respecto a asegurar o dificultar el cumplimiento.

## 5.2 Principios que respaldan la auditoría de cumplimiento

Existe un número de principios que sustentan la función de Cumplimiento:

- El objetivo es fomentar el cumplimiento (y promover una interpretación más positiva) de las políticas, directrices y procedimientos y promover una mayor comprensión del modo en que el cumplimiento puede mejorar los resultados sociales y ambientales.
- Para que se inicie una auditoría de cumplimiento deben existir preocupaciones sobre la aplicación de las políticas y directrices en un proyecto específico, sus impactos, o los resultados adversos no anticipados, sociales o ambientales.
- Un importante factor de empuje en el trabajo de los especialistas en temas sociales y ambientales de la CFI y del OMGI es asegurar el cumplimiento del patrocinador con las políticas y directrices aplicables. La aplicación del juicio profesional es integral a este trabajo.
- El hecho de que ocurran resultados adversos no anticipados sociales o ambientales no indica necesariamente el incumplimiento, pero justifica una evaluación considerada de las causas subyacentes que pueden ayudar a prevenir una repetición.
- Si la auditoría identifica incumplimiento, el énfasis se centrará en promover soluciones constructivas y evitar las repeticiones más que las medidas de castigo que apuntan al personal de forma individualizada.

- Si bien la auditoria de cumplimiento se ocupará de aspectos relativos al procedimiento y sistémicos, no se debe perder de vista la intención de las disposiciones de la política o provisión de personal en su interpretación de estas disposiciones.

Estos principios están diseñados para asegurar que la función de Cumplimiento permanezca centrada en mejorar los resultados sociales y ambientales y, a la vez, en asegurar que las Políticas de Salvaguarda, se interpreten correctamente.

## 5.3 Definiciones y descripción del abordaje

La definición de trabajo de cumplimiento adoptada por la CAO es la siguiente<sup>2</sup>:

*Una auditoria de cumplimiento es un proceso sistemático y documentado de verificación de procesos para obtener y evaluar pruebas objetivamente para determinar si las actividades ambientales y sociales, las condiciones, los sistemas de gestión o información relacionada, están de acuerdo con los criterios de la auditoría.*

Los **criterios de auditoría** aplicable a la CFI incluirán las Políticas de Salvaguarda ambientales y sociales, directrices (incluso aquellas delineadas por el Pollution Prevention and Abatement Handbook (Directrices para la prevención y reducción de la contaminación) del Grupo del Banco Mundial y Directrices sobre Ambiente, Salud y Seguridad adicionales de la CFI), procedimientos, exigencias legales y regulatorias del país anfitrión (inclusive obligaciones con relación al derecho internacional), y la condicionalidad aplicada a un préstamo o garantía (algunos de los cuales podrán tener sus orígenes en el Plan de Evaluación Ambiental o Plan de Gestión Ambiental). Los criterios de auditoría para el OMGI son muy similares, y las Políticas de Salvaguarda aplicables en materia social y ambiental, y las directrices, se identifican en los procedimientos de la agencia.

La **evidencia (prueba)** para una auditoría es la información, registros o declaraciones de hechos verificables que se utilizan para determinar si se han cumplido con los criterios de auditoría. Generalmente, ello estará basado sobre una evaluación de documentos, entrevistas, observación de actividades y condiciones, u otros medios apropiados. La verificación de evidencia es una parte importante del proceso de auditoría.

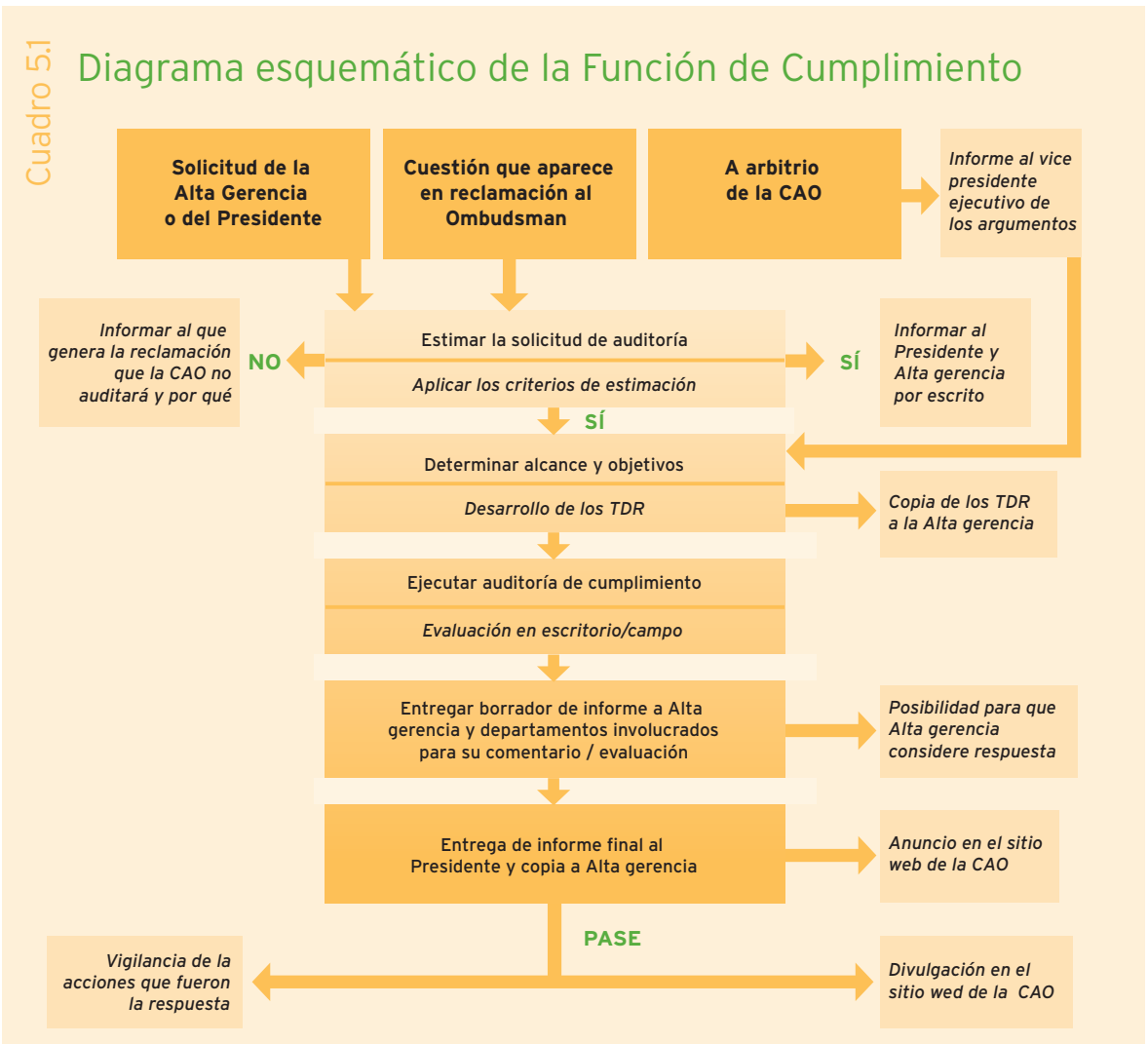
En el Cuadro 5.1 se ilustra un detalle del abordaje de una auditoría de cumplimiento. El mismo prevé:

- Evaluar un número de posibles desencadenantes que podrían iniciar una auditoría de cumplimiento.
- Aplicar una serie de pruebas para determinar si una auditoría es justificada o apropiada como la base de una decisión a tomarse.
- Darle el alcance a la auditoría y seleccionar un equipo de auditoría.
- Realizar la auditoría.
- Informar y divulgar.

En los siguientes artículos se ofrecen lineamientos adicionales sobre estos pasos, lineamientos que explican cómo se realizarán las auditorías de cumplimiento. Los siguientes importantes conceptos son integrales a este abordaje:

- **Los factores causales son críticos** – Los factores causales que dan lugar a resultados adversos sociales o ambientales, son críticos para entender, sin perjuicio de que todas las políticas, directrices, etc. aplicables sean interpretadas correctamente.
- **Prevalece, a veces, la causalidad múltiple** – Los impactos ambientales o sociales adversos son a menudo el resultado de una combinación de circunstancias o condiciones, más que de una única y aislada causa.
- **Se aplican causas inmediatas y subyacentes** – Además de las causas inmediatas de resultados ambientales o sociales adversos (como por ejemplo un tanque de almacenamiento químico roto), las causas subyacentes que crearon las pre-condiciones para los resultados adversos también deben ser comprendidas.
- **Las causas subyacentes son, por lo general, sistemáticas** – Las causas subyacentes son a menudo el resultado de políticas, prácticas o sistemas de gestión u organización formales e informales, en lugar de las acciones de los individuos.

Estos conceptos se han integrado en el abordaje que se detalla en el Cuadro 5.1 y que se describe en más detalle en los artículos 6-8.



# 6. Inicio y alcance del asesoramiento de auditoría

## 6.1 Desencadenante del pedido para una auditoría de cumplimiento

Se podrá solicitar una auditoría de cumplimiento en respuesta a cualquiera de las siguientes circunstancias:

- **Un pedido de la Alta gerencia o del Presidente:** si la Alta gerencia o el Presidente tienen dudas con relación al proyecto, podrán solicitar que se realice una auditoría de cumplimiento.
- **Un problema planteado en una reclamación al Ombudsman:** si durante una evaluación del Ombudsman de una reclamación surgen o quedan sin cubrir cuestiones de cumplimiento, ello puede llevar a la CAO a iniciar una auditoría de cumplimiento.
- **A discreción de la CAO:** durante el curso normal de las actividades de la CAO, podrán surgir problemas con respecto a un proyecto específico que justifiquen la conducta de una auditoría de cumplimiento.

El Presidente o la Alta gerencia debe notificar por escrito las solicitudes de una auditoría de cumplimiento. Cada pedido de auditoría de cumplimiento estará sujeto al proceso de evaluación para determinar si se deben tomar acciones. Normalmente se tomará una decisión dentro de los 10 días hábiles luego de recibida la reclamación.

## 6.2 Estimación de los pedidos de auditoría

El objetivo del proceso de estimación es asegurar que se inicien las auditorías de cumplimiento solo en el caso de aquellos proyectos que tengan interés sustancial en relación a los resultados sociales o ambientales.

Si bien es desaconsejable limitar prescriptivamente las condiciones bajo las cuales debería tener lugar una auditoría de cumplimiento, se debería aplicar criterios o condiciones básicas a la evaluación de auditoría. Se las encuadra como una serie de preguntas para examinar el valor de emprender una auditoría de cumplimiento:

- ¿Existe evidencia (o riesgo percibido) de resultados adversos sociales o ambientales que indiquen que existe la posibilidad de que no se haya cumplido con las disposiciones de las Políticas de Salvaguarda (u otros criterios de auditoría)?
- ¿Existe evidencia (o riesgo percibido) de resultados adversos sociales o ambientales que indiquen que disposiciones de las Políticas de Salvaguarda, etc., hayan o no sido cumplidas, han fracasado en ofrecer un nivel adecuado de protección?
- ¿Existe evidencia (o riesgo percibido) de resultados adversos sociales o ambientales que indiquen que las Políticas de Salvaguarda (u otros criterios de auditoría) no se consideraron aplicables pero que quizá deberían haber sido aplicadas?

- ¿Existe evidencia de que la aplicación de algún aspecto de una Política de Salvaguarda, directriz o procedimiento dio resultados adversos en materia social y ambiental?
- ¿Es posible que no se pueda identificar y corregir rápidamente la causa de los resultados adversos sociales o ambientales mediante la intervención de un equipo de proyecto sin una investigación detallada de las causas o circunstancias subyacentes?
- ¿Podría una auditoría de cumplimiento ofrecer información o hallazgos que podrían informar mejor la aplicación de Políticas de Salvaguarda (u otros criterios de auditoría) a proyectos futuros?

En la estimación de pedidos, tendrán lugar discusiones con el equipo del proyecto y otras partes relevantes para ayudar a entender mejor la validez de las preocupaciones y para explorar si es una auditoría la respuesta apropiada. Una vez que se tome una decisión, se notificará por escrito al Presidente y al Vicepresidente Ejecutivo de la CFI o del OMGI. Si de una reclamación al Ombudsman resultase una auditoría, la reclamación también se notificará por escrito. Si se decide seguir adelante, todo el personal relevante—incluso el Oficial de Inversión u Oficial de Cartera, Suscriptor, Oficial de Participaciones (en los casos en que hubieran participado otras instituciones financieras en un préstamo de la CFI), abogado, especialista técnico, especialistas ambientales y sociales, y Directores o Gerentes departamentales relevantes asociados con el proyecto a ser auditado, serán notificados por escrito.

Si la CAO ejerce su criterio para iniciar una auditoría de cumplimiento, se enviará un memorando explicando los motivos para la propuesta de auditoría, al vicepresidente Ejecutivo de la CFI o del OMGI. La decisión final de auditar se tomará en consulta con el Vicepresidente Ejecutivo, pero a juicio de la CAO.

## 6.3 Tipos de auditoría de cumplimiento

La CAO únicamente encarará auditorías de cumplimiento a nivel proyecto. Este enfoque debería asegurar una superposición mínima con las actividades del personal ambiental, social y de evaluación dentro de la CFI y del OMGI o el trabajo de auditoría del Departamento de Auditoría Interna del Banco Mundial.

Si existen preocupaciones generales con respecto a la aplicación de una política, directriz o procedimiento que podría afectar adversamente el resultado social y ambiental, estas preocupaciones pueden manejarse bajo la función de Consultor de la Oficina de la CAO (ver artículos 9-12).

## 6.4 Determinación de los objetivos y alcance de la auditoría de cumplimiento

Los objetivos de la auditoría incluirán:

- Desarrollar una comprensión completa de las circunstancias que dieron origen a la auditoría (tanto las causas inmediatas como las subyacentes).
- Realizar un proceso de verificación sistemático, documentado, para evaluar objetivamente el cumplimiento con criterios de auditoría especificados (Políticas de Salvaguarda, directrices, etc.).

- Recomendar medidas correctivas u otras acciones para mejorar los resultados sociales y ambientales y asegurar el cumplimiento continuado de los criterios de auditoría..

El alcance se determinará desarrollando una comprensión inicial de los factores causales que dieron origen a los impactos adversos sociales o ambientales. Ello siempre debería incluir las causas inmediatas como las subyacentes. Esto podrá significar que la aplicación de una única Política de Salvaguarda o directriz relacionada con el proyecto se convierta en el enfoque de la auditoría. Con mayor generalidad, una cantidad de políticas y directrices podrían situarse dentro del alcance de una auditoría.



En la mayoría de los casos, las auditorías proyecto-específicas requerirán una visita al lugar de proyecto y una profunda evaluación del proceso de evaluación, documentos relacionados, sistemas de gestión, controles de procedimientos, y toda otra información que pudiera ser importante para la auditoría<sup>3</sup>.

El alcance de una auditoría de cumplimiento no necesariamente diferirá dependiendo del detonante de la auditoría; es decir, las auditorías iniciadas en respuesta a la reclamación del Ombudsman tendrán el mismo alcance que las auditorías iniciadas por otros medios. Sin embargo, pueden existir diferencias en cuanto a las exigencias de informes y divulgación (ver artículo 8).

## 6.5 Desarrollo de los TDR para las auditorías de cumplimiento

Para todas las auditorías se prepararán los Términos de Referencia (TDR) y se enviarán a la gerencia de la CFI o del OMGI para su información. También se enviará una copia de los TDR a los jefes de departamento de los miembros del equipo del proyecto. Los TDR especificarán:

- Los objetivos y alcance de la auditoría.
- Una breve descripción del proyecto a ser auditado.
- El abordaje de la auditoría, los métodos y las tareas específicas de consultoría.
- Un calendario para las tareas de auditoría identificando los tiempos, escalas de tiempo y exigencias de informe.
- Directriz sobre la estructura y formato de los informes a ser presentados.

---

3 En una auditoría financiera es una consideración importante la definición de qué es fundamental y se relaciona con la información a la que la mayoría de los inversores prestaría atención al tomar decisiones de inversión. En el contexto de la auditoría de cumplimiento dentro de la CFI o del OMGI, se trata si (i) los resultados sociales y ambientales reales son consistentes con o contrarios a la intención detrás de las disposiciones de la Política de Salvaguarda, o (ii) la falta de ocurrirse de cuestiones sociales o ambientales como parte del proceso de evaluación causó un resultado contrario a la intención tras las disposiciones de la Política de Salvaguarda.

Los miembros del equipo de auditoría podrán apartarse de los TDR (aquí se incluyen sus tareas, metodologías, días asignados y esquemas de informes) únicamente en circunstancias excepcionales previo acuerdo con la Oficial de la CAO.

## 6.6 Auditoría de cumplimiento del personal

Una auditoría de cumplimiento siempre involucrará a la plantilla (personal) de la CAO, quienes, como mínimo, serán responsables por la gestión del proceso de auditoría, pero el personal de la CAO generalmente participará activamente del proceso de auditoría. El personal de la CAO también será responsable de la determinación del conocimiento y habilidades requeridos para encarar la auditoría, y de contratar especialistas expertos cuando así se requiera.

Las consideraciones clave para contratar expertos externos para los equipos de auditoría son la **capacidad, la independencia y la imparcialidad**. Normalmente un equipo de auditoría estará formado por entre uno y tres expertos.

### Capacidad

La capacidad se determina sobre la base de la experiencia con los principios y procedimientos de auditoría; los criterios de auditoría (Políticas de Salvaguarda, etc.); evaluación de la CFI o del OMGI, procesos de acreditación y aprobación; y cuestiones ambientales, sociales y técnicas relevantes a la auditoría. Las consideraciones adicionales incluyen habilidad para redactar informes, reputación profesional y respeto de los pares. Debe existir un balance entre la experiencia directa con los procesos de evaluación, acreditación y aprobación de la CFI o del OMGI, y la necesidad de independencia.

### Independencia e imparcialidad

La independencia es clave para ofrecer un asesoramiento imparcial y objetivo y requiere que se eviten los conflictos de interés potenciales o reales. Si el personal de la CFI o del OMGI, o partes interesadas o afectadas, no creen en la independencia de los expertos externos, tendrán poca confianza en el informe de auditoría resultante. En la práctica, ello normalmente significaría que los expertos externos no deberían haber prestado servicios que fuesen de auditoría al proyecto que está bajo auditoría, y se debe declarar toda relación anterior o actual con el patrocinador del proyecto. Además, no deberían haber prestado servicios que fuesen de auditoría a los miembros del equipo del proyecto de la CFI o del OMGI en los 12 meses previos a la auditoría actual, y deberían declarar cualquier relación anterior o actual con la CFI o el OMGI.

El personal de la CFI y del OMGI no participará en auditorías de cumplimiento para asegurar la independencia del proceso de auditoría. Esto es consistente con la práctica aceptada en el sector que dice que los miembros de un equipo de auditoría no deberían tener responsabilidad y conexión alguna con la responsabilidad por los proyectos, políticas o procedimientos que se están auditando. La CAO emitirá su juicio con relación a la independencia y a la capacidad analizando caso por caso. Con el paso del tiempo, la CAO tendrá una base de datos con expertos externos apropiados. Todos los expertos externos involucrados en la auditoría de cumplimiento deberán firmar acuerdos de confidencialidad obligatorios antes de comenzar su trabajo.

# 7. Abordaje a la auditoría de cumplimiento

El abordaje de la auditoría de cumplimiento que se ilustra en el Cuadro 5.1 y que se describe más abajo deberá ser adaptado dependiendo de las circunstancias específicas del proyecto que se está auditando.

## 7.1 Conocer al equipo del proyecto

Tan pronto como sea posible, el equipo de auditoría debería organizar una reunión con el equipo del proyecto. El objetivo de la reunión es:

- Presentar los miembros del equipo de auditoría al (a los) miembro(s) del equipo del proyecto y establecer líneas de comunicación con los miembros del equipo de proyecto y patrocinador(es), según corresponda.
- Reevaluar los objetivos y el alcance de la auditoría con el (los) equipo/s del proyecto tal como se especifica en los TDR y consistentemente con las disposiciones del artículo 6.4 que aparece más arriba.
- Reevaluación de los criterios de auditoría aplicables que deberían enmarcarse dentro del alcance de la auditoría con el (los) equipo/s del proyecto.
- Asegurarse de que el equipo de auditoría se beneficia de la experiencia directa del equipo del proyecto y ofrece una base para una cooperación constructiva.
- Identificar fuentes de evidencia de auditoría contra las que se podrán determinar los criterios de auditoría de cumplimiento. Por regla general incluirían los documentos clave preparados internamente en varios niveles del ciclo del proyectos, informes u otros documentos presentados por el patrocinador antes de o luego de la aprobación del proyecto, u otra información de los archivos del proyecto.
- Identificar al personal clave de los patrocinadores del proyecto, representantes de la comunidad afectados, u otros interesados relevantes.

Luego de la reunión con el equipo del proyecto, podrán ser necesarias conversaciones de seguimiento más detalladas con los miembros del equipo del proyecto (o con los consultores que hubieran trabajado en el proyecto) antes de realizar una visita al sitio del proyecto.

## 7.2 Evaluación inicial de los documentos

El equipo de auditoría debería encarar una evaluación detallada de la evidencia de auditoría (recogida en la primera reunión, subsiguientes entrevistas y documentos relevantes) antes de las visitas a los sitios del proyecto. Los objetivos y el alcance de la auditoría (incluso los criterios de auditoría relacionados) deberían luego ser consultados nuevamente y revisados, si fuera apropiado. En circunstancias excepcionales esta etapa de evaluación



podrá indicar que una visita al lugar ni se justifica ni es probable que revele información adicional pertinente.

La evaluación inicial debería distinguir entre la información verificable y aquella que no puede ser prontamente verificable e identificar su importancia potencial, por ejemplo ¿sería fundamental para determinar si existe o no el cumplimiento? Uno de los objetivos de las visitas al lugar es asegurar que la información clave se obtiene durante el curso de las discusiones y que la revisión de los documentos relevantes se verifica hasta el punto en que sea posible.

### 7.3 Preparación de los protocolos de auditoría

Antes de cualquier visita al lugar, se debe preparar un protocolo de auditoría que se acordará con el Especialista Senior en Cumplimiento (Senior Specialist Compliance). Los protocolos deberían identificar los criterios de auditoría aplicables y exigencias específicas relacionadas e identificar una cantidad de preguntas diseñadas para obtener la evidencia de la auditoría para establecer si se ha cumplido con los criterios. También deberían identificar en dónde pueden ser necesarios ciertos esfuerzos para poder verificar la información recogida durante la/s reunión/ones del equipo del proyecto y la evaluación documental inicial.



El Oficial de inversiones/Oficial de Cartera/Suscriptor debe hacerse responsable por la notificación por escrito inicial al patrocinador (copiada a la CAO) de cualquier visita propuesta al proyecto. Deben aclarar que la visita es parte de la función de auditoría de cumplimiento interna de la CFI o del OMGI para ver que se cumple con las Políticas de Salvaguarda (y criterios de auditoría relacionados). Por ende el enfoque está, en principio, sobre la CFI y el OMGI a diferencia del patrocinador, si bien el proceso de auditoría considerará también y explícitamente los resultados sociales y ambientales. La carta debe identificar la intención del equipo de auditoría de entrevistar a representantes de las comunidades afectadas u otros interesados afectados, según sea apropiado. El protocolo final de auditoría debe ser compartido con el patrocinador antes de la visita al lugar del proyecto.

### 7.4 Realización de las auditorías en sitio

Normalmente, las visitas de campo (sitio del proyecto) no durarán más de una o dos semanas laborables. La visita al sitio del proyecto debería comenzar con una reunión de apertura. El objetivo de la reunión es:

- Presentar a los miembros del equipo de auditoría a los miembros clave del personal del patrocinador que tienen responsabilidad por los aspectos ambientales y sociales enmarcados dentro del ámbito de la auditoría y establecer las líneas de comunicación.
- Notificar al personal del patrocinador acerca de los objetivos y alcance de los criterios de auditoría aplicables y ofrecer una base para la cooperación constructiva.

- Identificar fuentes de evidencia de auditoría contra las que se podrán determinar los criterios de auditoría de cumplimiento.

De allí en adelante, el equipo de auditoría recogerá evidencias (pruebas) por medio de entrevistas, evaluación de documentos, programas de muestreo y monitorización de datos, evaluación de registros de consulta, y observación de actividades in situ y fuera del sitio del proyecto (según sea adecuado). Siempre que sea posible, toda evidencia debe ser verificada o identificada como no verificable. Se debe considerar toda otra limitación asociada con la evidencia de la auditoría, y se debe guardar registro de la importancia de estas limitaciones.

El equipo de auditoría debería revisar la evidencia de auditoría mientras se **encuentra en el campo** para determinar si existen incumplimientos de los criterios de auditoría. Si no se identifican incumplimientos aparentes, se deben explorar a fondo las causas inmediatas y subyacentes con énfasis en las soluciones constructivas.

Ello significará considerar las políticas organizacionales y de gestión formales e informales y las prácticas que pueden haber contribuido al no cumplimiento, ambos dentro de la organización del patrocinador y de la CFI y/o del OMGI.

El equipo de auditoría también debería determinar la causalidad donde no se identifican no cumplimientos, pero donde los resultados sociales o ambientales adversos son aparentes. Esto es consistente con el mandato de la CAO para mejorar los resultados sociales y ambientales. Todos los no cumplimientos o ejemplos de resultados adversos sociales o ambientales y factores causales relacionados, deberán ser claramente documentados.

Cuando así corresponda, el equipo de auditoría deberá reunirse independientemente con los representantes de las comunidades locales u otras organizaciones relevantes. Se pueden solicitar lineamientos al patrocinador y al personal de la CFI/del OMGI sobre individuos a consultar potencialmente, pero el equipo de auditoría deberá determinar independientemente a quién consultar. Todas esas reuniones deberán tener lugar en ausencia de la CFI o del OMGI o el personal del patrocinador. Siempre que sea posible, se deberán hacer arreglos independientes para los viajes desde y hacia, y por los alrededores del lugar del proyecto.

## 7.5 Confidencialidad del proceso de auditoría

Los auditores tendrán la obligación contractual de no discutir el proceso de auditoría o sus hallazgos con la prensa o los medios locales o internacionales.

Dado que la CFI o el OMGI, más que el patrocinador, son el centro principal de la auditoría, la principal responsabilidad del equipo será informar los hallazgos a la CAO. Sin embargo, se deberá realizar una reunión de cierre con los puntos de contacto nominados por el patrocinador para discutir verbalmente los hallazgos iniciales de la auditoría. Ello se debería limitar a los hechos fácticos en oposición a la discusión de las conclusiones o recomendaciones y ofrecerá una oportunidad al patrocinador para identificar las inexactitudes fácticas o las áreas de desacuerdo, que deberían corregirse o resolverse siempre que sea factible

# 8. Informe, confidencialidad y divulgación

## 8.1 Preparación del informe

El informe de auditoría será preparado bajo la dirección de la CAO y, normalmente, incluirá:

- Un resumen ejecutivo de los hallazgos.
- Una descripción de los asuntos subyacentes que originaron la auditoría.
- Una breve descripción del proyecto, política, directriz o procedimiento que se estaba auditando y los lugares visitados.
- Los objetivos y alcance de la auditoría.
- Los criterios contra los que se realizó la auditoría, la fecha de la auditoría y el período cubierto.
- Los hallazgos de la auditoría con relación a incumplimientos y resultados adversos sociales y ambientales y el punto hasta el que son verificables o no verificables.
- Una evaluación de los factores causales.
- Cuestiones en las que hay una diferencia de opinión entre el equipo del proyecto, el patrocinador y el equipo de auditoría.
- Recomendaciones para acciones correctivas.
- Cualquier otro hallazgo o conclusión relevante.

A menos que la CAO autorice algo diferente, se presentará un borrador del informe de la auditoría de cumplimiento dentro de los 15 días hábiles desde la fecha de la visita. Un borrador del informe de auditoría se circulará a la Alta gerencia y a todos los departamentos relevantes para una evaluación fáctica y comentarios dentro de los 10 días hábiles del recibo por parte de la CAO, a menos que aseguramiento de calidad de la CAO indique que se requieren de sustanciales revisiones al informe original. Los comentarios serán enviados por escrito a la CAO dentro de los 10 días hábiles luego de la recepción por los departamentos. Esto también dará a la Alta gerencia una oportunidad de comenzar a considerar su respuesta a los hallazgos de la auditoría.

Las recomendaciones sobre las acciones correctivas pueden relacionarse con cuestiones prácticas, de política o de procedimientos. El informe final será enviado al Presidente con copia a la Alta gerencia y a todos los departamentos pertinentes, y se publicará una notificación del envío al Presidente en el sitio web de la CAO. Una vez que los hallazgos de la auditoría de cumplimiento han sido discutidos con el Presidente, la CAO informará al Directorio de la CFI o del OMGI sobre los hallazgos y los hará públicos en el sitio web de la CAO.



Si otras instituciones financieras hubieran participado en el préstamo CFI, el informe final será enviado a los participantes del préstamo. Si la CFI hubiera actuado como enlace ambiental y social entre múltiples coprestamistas, la divulgación de dichas instituciones financieras relacionadas con los aspectos ambientales y sociales del proyecto, podrán hacerse analizando cada una de ellas, caso por caso, según fuera apropiado.

## 8.2 Confidencialidad y divulgación

La CAO está obligada por las políticas de divulgación de la CFI y del OMGI. Dentro de estos límites, existe una fuerte presunción a favor de la divulgación en relación con todas las actividades de la CAO, incluso los informes y hallazgos posteriores a auditorías de cumplimiento. La divulgación pública de estos informes genera responsabilidad pública para la CFI y el OMGI.

En los casos en que la auditoría de cumplimiento revele incumplimientos que se relacionen con el patrocinador o con el asegurado y los hallazgos están basados en información provista por el patrocinador a la CFI o el OMGI, o cuando una reclamación se ocupa de material facilitado bajo confidencialidad por el reclamante, la divulgación de elementos de los informes será negociada analizando caso por caso. Si la divulgación tiene el potencial de obstruir u obstaculizar la mejora de los resultados sobre el campo, la presunción a favor de la divulgación deberá ser reconciliada con el mandato de la CAO con respecto a mejorar los resultados sociales y ambientales.

## 8.3 Monitorización y seguimiento

Las recomendaciones de auditoría aceptadas por el Presidente deben integrarse a la permanente monitorización del proyecto por parte de los directivos de la CFI y/o del OMGI. La CAO monitorizará la implementación de las recomendaciones e informará al Presidente anualmente.

## 8.4 Uso de información obtenida por medio de un proceso de Ombudsman

En algunos casos, una reclamación ante la CAO podrá dar origen a una auditoría de cumplimiento. Durante la etapa de evaluación de la reclamación, el personal del Ombudsman podrá determinar cuál es el mejor curso de acción para que se realice una auditoría. En otros casos, pueden determinar que una auditoría podrá ser una contribución importante a un proceso que se lleva a cabo, por ejemplo un proceso de mediación. En tales circunstancias, los participantes en un proceso de Ombudsman, en especial el personal de la CFI o del OMGI y el patrocinador, necesitan sentirse confiados con respecto a que su participación abierta y franca en los abordajes a la solución de problemas, no comprometerá su posición si, luego, se encara una auditoría de cumplimiento. La información confidencial recibida bajo la función de Ombudsman será considerada privilegiada, siempre y cuando luego se siga una auditoría de cumplimiento.

# La función de Asesoramiento



# 9. Descripción general de la función de Asesoramiento

## 9.1 El origen de la función de Asesoramiento

Los Términos de Referencia de la CAO definieron ampliamente el alcance de la función de Asesoramiento, de manera de incluir asesoramiento para la gerencia con respecto a las Políticas de Salvaguarda, procedimientos, directrices, recursos y sistemas establecidos para asegurar la adecuada evaluación y monitorización de los proyectos de la CFI y del OMGI, así también como asesoramiento específico para las proyectos al personal ambiental y social de la CFI y del OMGI. Posteriormente, la práctica ha evolucionado y la función de Asesoramiento se ha refinado y formalizado de manera de limitarlo más ajustadamente de lo que se visualizó en un comienzo. Tal vez lo más notable, la CAO determinó que no daría asesoramientos proyecto-específicos. Esta evolución, en la práctica, se refleja dentro de estas Directrices.

En el Cuadro 9.1 se ilustra una descripción general del abordaje del papel de cumplimiento. El mismo prevé:

- Explorar un número de modos posibles de potenciar una actividad de asesoramiento de la CAO.
- Evaluar si la actividad de asesoramiento está justificada o es apropiada.
- Determinar el alcance de la auditoría y seleccionar un equipo de auditoría.
- Realizar la actividad de auditoría.
- Informe y divulgación.

Más abajo se brindan directrices adicionales que explican el modo en que la función de Asesoramiento será realizada en la práctica.

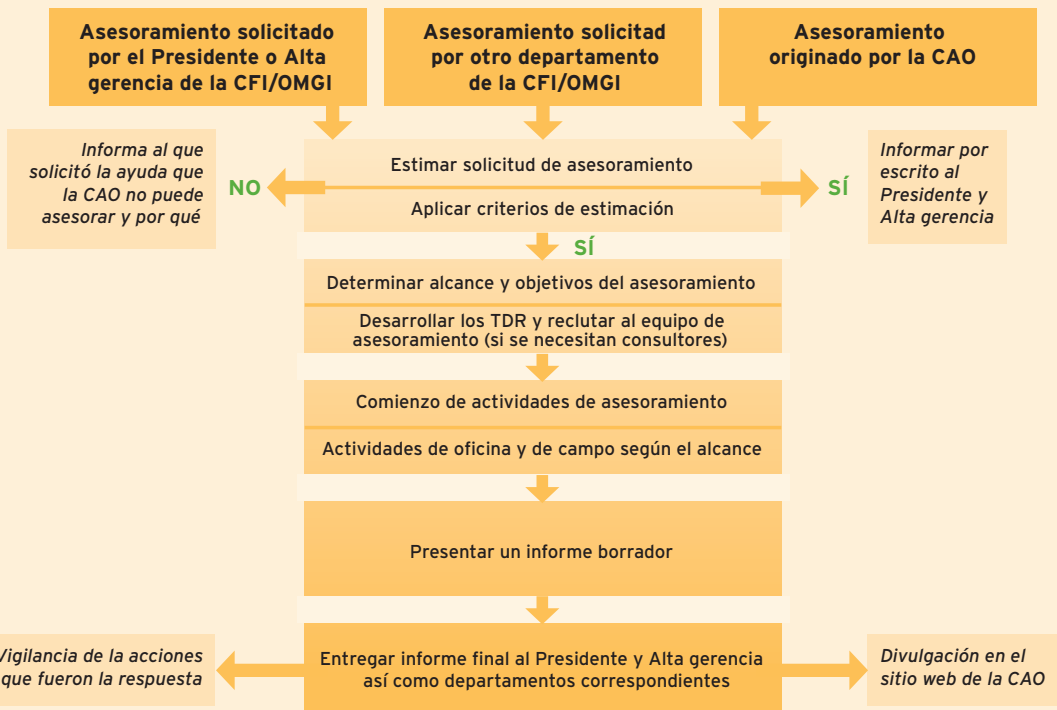
## 9.2 Principios que respaldan la función de Asesoramiento

Existe un número de principios básicos que sustentan la función de Asesoramiento:

- El asesoramiento de la CAO apunta a mejorar el desempeño sistemáticamente.
- La CAO no ofrece asesoramiento proyecto-específico pero puede ofrecer asesoramiento genérico sobre cuestiones emergentes o estratégicas y tendencias, políticas, procesos, cuestiones de principios, etc.
- La provisión de asesoramiento se basará en una cuidadosa consideración de los criterios de selección básicos, lo que incluye las implicaciones generales para los recursos.
- Siempre que el asesoramiento sea potenciado por la CAO, el asesoramiento se derivará de lecciones aprendidas en la función de Ombudsman o de Cumplimiento.

Cuadro 9.1

## Diagrama esquemático de la función de asesoramiento





- El asesoramiento se ofrece siempre formalmente por escrito, y la divulgación del asesoramiento queda a criterio de la CAO.
- Las actividades de asesoramiento deben ser consistentes con las actividades en la función de Ombudsman y de Cumplimiento, y deben ser de respaldo y sin prejuicios.

Estos principios están diseñados para asegurar que la función de Asesoramiento respalda a la función de Ombudsman y de Cumplimiento de la CAO, y que los recursos limitados de la CAO se aplican a la función de Asesoramiento, únicamente cuando ello sea apropiado.

### 9.3 Asesoramientos específicos para el proyecto (proyecto-específico)

La CAO no dará asesoramiento proyecto-específico. Cualquier vinculación anterior a un proyecto (sin importar la naturaleza de la relación) tiene el potencial de socavar a la CAO como un Ombudsman integralmente imparcial e independiente o como un auditor de cumplimiento. Por lo tanto, la CAO se abstendrá de asistir a reuniones informativas de proyectos u otras reuniones relacionadas con el proyecto. Rutinariamente, también se rechazarán asesoramientos proyecto-específico, así como también conversaciones informales sobre proyectos específicos. Además, la CAO no encarará visitas a proyecto alguno a menos que ellos estén directamente relacionados con el Ombudsman, el cumplimiento y la actividad de asesoramiento. La única excepción serán las visitas encaradas como parte de la inducción o desarrollo del personal de la CAO. Ello no impedirá que la CAO ofrezca más asesoramiento genérico sobre cuestiones que tienen directa relevancia sobre los proyectos actuales y futuros, siempre que los pedidos se hallen encuadrados como preguntas de políticas más amplias y relacionadas con el proceso, etc.

# 10. Inicio y alcance del asesoramiento

## 10.1 Determinación de los objetivos y del alcance del asesoramiento

Los objetivos específicos de asesoramiento dependerán de la naturaleza del pedido pero, generalmente incluirán, alguno de los siguientes:

- Provocar mejoras sistemáticas en el desempeño social y ambiental encarando las deficiencias en los sistemas, políticas, directrices o procedimientos, o su interpretación o aplicación.
- Ayudar a la CFI o el OMGI a entender cómo sus obligaciones ambientales o sociales podrán ser cumplidas con mayor efectividad.
- Avanzar las fronteras del comportamiento ambiental o socialmente responsable por parte de la CFI o del OMGI asesorando sobre cuestiones emergentes, estratégicas o sistemáticas, o tendencias o procesos.

El alcance también dependerá de la naturaleza del pedido. En general, la CAO trabajará iterativamente con quien inicia el pedido para determinar el alcance del asesoramiento, el que será resumido en un memorando. Si se prevén más actividades de asesoramiento, se prepararán detallados Términos de Referencia (TDR) o un documento de abordaje que claramente delinee

el alcance. Dichos TDR o documentos de abordaje podrán estar sujetos a comentarios internos y/o externos antes de ser finalizados, a criterio de la CAO. Los TDR y los documentos de abordaje serán normalmente desarrollados iterativamente entre el solicitante y la CAO, pero la CAO tendrá la responsabilidad final por su contenido.



## 10.2 Inicio de la función de Asesoramiento

El asesoramiento se puede iniciar o solicitar de la siguiente manera:

- **Un pedido de la Gerencia Senior, del Presidente o del Directorio:** El Presidente, los equipos de la Gerencia Senior, y los directorios de la CFI o podrán solicitar el asesoramiento de la CAO.
- **Un pedido desde cualquier departamento dentro de la CFI y del OMGI:** El departamento operativo y otros departamentos también podrá solicitar el asesoramiento de la CAO, ya sea directamente o por medio de sus respectivos equipos de la Gerencia Senior.
- **Por iniciativa propia de la CAO:** Durante el curso de las actividades de Ombudsman o de Cumplimiento de la CAO, pueden surgir cuestiones sistémicas (por ejemplo en relación con

la aplicación de una política o directriz) que podrá justificar el asesoramiento.

Los pedidos de asesoramiento podrán comenzar con discusiones informales pero deberán ser comunicadas a la CAO por escrito. Cada pedido de asesoramiento estará sujeto al proceso de estimación para determinar si se deben tomar acciones. Normalmente se tomará una decisión dentro de los 10 días hábiles de recibido el pedido formal.

### 10.3 Estimación de los pedidos de asesoramiento

El período de asesoramiento está diseñado para asegurar que las actividades de asesoramiento se encaren luego de consideraciones adecuadas en relación con los siguientes factores:

- Al ofrecer asesoramiento, ¿estará la CAO operando consistentemente con su mandato?
- ¿Encarará el asesoramiento cuestiones estratégicas, tendencias, cuestiones sistemáticas, políticas o procedimientos?
- ¿Encarará el asesoramiento cuestiones que no se tratan adecuadamente con las formas existentes de directrices institucionales o asesoramiento?
- ¿Evitará el asesoramiento ocuparse de cuestiones que se relacionan con un proyecto individual?
- ¿Existen recursos adecuados (de personal y financieros) para responder efectivamente al pedido de asesoramiento; caso contrario, ¿se asignarán a esta actividad suficientes recursos adicionales?

Para que un pedido de asesoramiento sea aceptado, todas las preguntas pertinentes que aparecen más arriba deberán tener una respuesta afirmativa. En la estimación de los pedidos de asesoramiento, podrán producirse discusiones con el solicitante y otros para entender mejor el origen de sus preocupaciones y para explorar si la actividad de asesoría de la CAO es la respuesta apropiada. Una vez que se ha llegado a una decisión, el iniciador del pedido será notificado por escrito y se le darán plazos de entrega del asesoramiento, siempre que sea posible. Si la CAO declina dar asesoramiento, se explicarán las razones. Si se aceptan los pedidos de asesoramiento, el Presidente y la Alta gerencia serán notificados por escrito.

Si la CAO ejerce su criterio para ofrecer asesoramiento, el mismo debe derivar de las lecciones aprendidas de su función de Ombudsman o de Cumplimiento.

# 11. Abordaje a la función de Asesoramiento

## 11.1 Personal para las actividades de asesoramiento

Se anticipa que algunas actividades de asesoramiento se encararán internamente, mientras que otras involucrarán el uso de consultores. Las actividades de asesoramiento que son manejadas exclusivamente por el personal de la CAO pueden ser dirigidas por la CAO, por el Ombudsman o por el personal de cumplimiento. Si se requiere del apoyo de consultores externos, la actividad de asesoramiento será dirigida por el personal de la CAO, quien tendrá responsabilidad por el proceso de asesoramiento y los productos. Todos los expertos externos involucrados en las actividades de asesoramiento deberán firmar acuerdos de confidencialidad vinculantes antes de comenzar su trabajo.



La independencia es clave para ofrecer un asesoramiento imparcial y objetivo y requiere que se eviten los conflictos de interés potenciales o reales. Si el personal de la CFI o del OMGI o las partes interesadas o afectadas no creen en la independencia de los expertos externos, tendrán poca confianza en los asesoramientos resultantes. En la práctica, ello significaría que los expertos externos deberían declarar cualquier relación anterior o actual con la CFI o con el OMGI, para permitirle a la CAO determinar cualquier conflicto de interés analizando caso por caso. En

situaciones excepcionales, el acuerdo contractual entre los consultores y la CAO podrá imponer restricciones relativas al tiempo que se deberá esperar para las futuras relaciones con la CFI o el OMGI. El personal de la CFI y del OMGI no participará en actividades de asesoramiento para asegurar que el asesoramiento se mantiene verdaderamente independiente.

## 11.2 Los límites de la transparencia y la función de Asesoramiento

Como principio, la Oficina de la CAO busca la máxima transparencia en sus tres funciones. Sin embargo, este principio también debe estar balanceado para evitar el asesoramiento proyecto-específico. Como resultado de ello, la CAO no divulgará información específica de un proyecto relacionada con las actividades de asesoramiento. En la práctica, esto significa que:

- En los casos en los que el asesoramiento se origina en las actividades del Ombudsman o en las auditorías de cumplimiento sobre proyectos, que ya se han visto sometidas a un determinado nivel de divulgación externa por parte de la CAO (y el asesoramiento es potenciado por la CAO), se podrá hacer referencia a los proyectos específicos que detonaron el asesoramiento en documentos divulgados al público.

# Anexo 1

## Carta modelo para presentar reclamación a la CAO

A: Asesor en Cumplimiento/Ombudsman  
International Finance Corporation  
2121 Pennsylvania Avenue, NW  
Washington, DC 20433 USA  
Fax : 001 202 522 7400  
Correo-e: cao-compliance@ifc-org

Yo/Nosotros \_\_\_\_\_, presentamos una reclamación con relación al proyecto \_\_\_\_\_.  
La presente reclamación se realiza en representación de \_\_\_\_\_ (no completar si no es aplicable).

Yo/Nosotros vivo/vivimos en la zona conocida como \_\_\_\_\_ (que se señala en el mapa adjunto). Yo/Nosotros puedo/podemos ser contactado/s por medio de la siguiente dirección, teléfono y números de fax, correo-e:

Yo/Nosotros no deseo/deseamos que se divulgue mi/nuestra identidad (no completar si no es aplicable).

La base de la reclamación es la siguiente:

1. Descripción, nombre, ubicación y naturaleza del proyecto:
2. La CFI y/o el OMGI están involucrados en el proyecto (si fuera aplicable):
3. El patrocinador del proyecto es:
4. Yo/Nosotros he/hemos sido, o es probable que sea/seamos, afectado/s por repercusiones sociales o ambientales del proyecto de la/s siguiente/s manera/s:
5. La siguiente acción ha sido adoptada por mí/nosotros para tratar de resolver estas cuestiones:
6. El/Los nombre/s de cualquier persona de contacto/s en la CFI y/o el OMGI son:
7. Yo/Nosotros he/hemos tenido contacto con la/s siguiente/s persona/s en el intento de resolver estos asuntos: (siempre que sea posible, por favor adjunte copias de la correspondencia)
8. Los siguientes son detalles de políticas, directrices o procedimientos de la CFI o del OMGI que no se han cumplido: (incluya esta información solamente si desea o si puede hacerlo).
9. Yo/Nosotros quisiera/quisiéramos ver que esta reclamación se resuelva de las siguientes maneras: (la CAO no puede garantizar que ayudará al reclamante a lograr los resultados, pero esta información ayudará a centrarse en los abordajes de solución de problemas).
10. Todo otro hecho relevante para apoyar esta reclamación es:

# Glosario

## **CAO**

Oficina del Asesor en Cumplimiento/Ombudsman, oficina externa sobre cumplimiento de la CFI y del OMGI para cuestiones ambientales y sociales.

## **CFI**

Corporación Financiera Internacional (IFC, por sus siglas en inglés), agencia del Grupo del Banco Mundial que promueve el desarrollo del mundo financiando inversiones del sector privado y proveyendo asistencia técnica y asesoramiento a los gobiernos y empresarios. La CFI ofrece financiamiento de préstamos y de capital para emprendimientos de negocios en los países en desarrollo.

## **CED**

Comité sobre Eficacia en términos de Desarrollo (CODE, pos sus siglas en inglés), un comité del Directorio con mandato para monitorizar y evaluar la efectividad del Grupo del Banco Mundial para cumplir su misión de reducir la pobreza.

## **Mediación**

Intervención de un tercero neutral en una disputa o negociación con el fin de ayudar a las partes de la disputa a alcanzar voluntariamente un acuerdo mutuamente convenido.

## **OMGI**

Organismo Multilateral de Garantía de Inversiones, departamento del Grupo del Banco Mundial que alienta la inversión extranjera directa en los países en desarrollo ofreciendo garantías a los inversores extranjeros contra las pérdidas causadas por los riesgos no comerciales. La OMGI también ofrece asistencia técnica en la promoción de inversiones.

## **ONG**

Organización no gubernamental.

## **Reclamante**

Personas, grupos de personas u organizaciones que presentan una reclamación ante la CAO.

- En los casos en los que el asesoramiento se divulga públicamente y ha sido basado en lecciones aprendidas de un número de proyectos de la CFI o del OMGI, los proyectos individuales no estarán, por lo general, identificados en la revisión de asesoramiento o en el resumen del informe.

El último punto refleja que, si bien el asesoramiento se puede beneficiar con la evaluación de proyectos en oficina o en campo, estos proyectos bien pueden tener un alto estándar de desempeño social o ambiental. La explicación de por qué mirar a un proyecto en capacidad de asesorar puede ser la de aprender de las experiencias positivas más que aprender de aquello que salió mal. El enfoque también está en las políticas de la CFI y del OMGI, los procedimientos, etc., no en los patrocinadores. Por lo tanto, el anonimato de los proyectos individuales ayuda a fortalecer la cooperación de los patrocinadores de la CFI y del OMGI, así como también a evitar el potencial de que el asesoramiento de la CAO se interprete como específico para un proyecto.

## 12. Informe, confidencialidad y divulgación

### 12.1 Preparación de informe y público objetivo

Todo asesoramiento tendrá el formato de un memorando o informe de asesoramiento. Serán preparados por la, o en el caso en que estén involucrados consultores, bajo la, directiva del personal de la CAO. Los tiempos para el informe y los comentarios serán acordados al comienzo y se confirmarán por escrito en los TDR o documentos de abordaje o en un memorando dirigido al iniciador del pedido de asesoramiento. Los públicos objetivo para el asesoramiento también serán acordados de antemano, tanto para el público interno como para el externo. Los memorandos de asesoramiento o los informes serán copiados al Presidente y a la Alta gerencia, sin importar quién originó el pedido de asesoramiento. También pueden ser divulgados a criterio de la CAO.

Siempre que sea apropiado, los informes se enviarán primero al Presidente y serán copiados a la Alta gerencia y a todos los departamentos relevantes. Las notificaciones de envío al Presidente serán luego publicadas en el sitio web de la CAO. Una vez que el informe ha sido revisado por (y, de corresponder, discutido con) el Presidente, el informe será divulgado en el sitio web de la CAO.

### 12.2 Confidencialidad y divulgación

La CAO está obligada por las políticas de divulgación de la CFI y del OMGI (pero, como se dijo antes, dentro de estos límites existe una fuerte presunción a favor de la divulgación). En circunstancias excepcionales (por ejemplo cuando se están tratando cuestiones altamente sensibles), los memorandos o informes de asesoramiento no podrán ser divulgados a pedido del Presidente o de la Alta gerencia. Sin embargo, la CAO continuará ejerciendo su arbitrio en cuanto a si aceptar o no un pedido de asesoramiento bajo dichos límites. En general, la presunción es a favor de la divulgación, si no inmediatamente, luego y dentro de un marco de tiempo razonable.

## 12.3 Monitorización y seguimiento

Las recomendaciones de asesoramiento o asesoría se integrarán en las actividades de monitorización y evaluación en curso de la CAO. La CAO monitorizará la implementación de dichas recomendaciones de la CFI y del OMGI e informará al Presidente anualmente.