



Enfoque de la CAO al responder a posible amenazas e incidentes de represalias en sus operaciones

Introducción

La Oficina del Asesor Cumplimiento Ombudsman (CAO) es el mecanismo independiente de recurso y rendición de cuentas para la Corporación Financiera Internacional (IFC, por sus siglas en inglés) y el Organismo Multilateral de Garantía de Inversiones (MIGA, por sus siglas en inglés), organismos del Grupo del Banco Mundial para el sector privado. La CAO reporta de manera directa al Presidente del Grupo del Banco Mundial, y su mandato es ayudar a abordar los reclamos de las personas afectadas por proyectos respaldados por IFC/MIGA de una manera justa, objetiva y constructiva, y mejorar los resultados de dichos proyectos en materia social y ambiental.

El mandato y el rol de la CAO reflejan una realidad: muchos proyectos de desarrollo traen riesgos sociales y ambientales. En este contexto, es esencial la capacidad de una persona afectada de expresarse con libertad y sin miedo, particularmente si la persona pertenece a una comunidad que ya es vulnerable por su posición social. Las personas que recurren a la CAO son a menudo vulnerables y pueden temer que la presentación de un reclamo ante la CAO pueda ponerlas en riesgo de represalia por hacerlo. Este Enfoque tiene por fin ocuparse de estas preocupaciones y riesgos.

Este Enfoque debe leerse junto con las Directrices Operacionales de la CAO, además de las políticas y reglas de personal del Grupo de Banco Mundial.

Aplicabilidad, alcance y limitaciones

Este Enfoque es aplicable a todas las funciones de la CAO y describe cómo se espera que el personal de la CAO y los consultores manejarán, dentro del mandato de la CAO, las situaciones que pudieran surgir en el curso del trabajo de la CAO que involucren amenazas e incidentes de represalias dirigidas a las personas que hubieran participado o estuvieran intentando participar en un proceso de la CAO.

Los tipos de amenazas de represalias contra los reclamantes y otras personas que participen o deseen participar en un proceso de la CAO, que este Enfoque busca abordar, pueden ir desde miedos por el puesto de trabajo de la persona o por el prestigio en el lugar de trabajo, hasta impactos negativos sobre futuras perspectivas laborales, o pérdida de la reputación en la comunidad o en el lugar de trabajo, pasando por amenazas de violencia física a las personas o miembros de la familia, e inclusive la criminalización o el encarcelamiento por expresarse en contra de los impactos de un proyecto. El miedo de las personas por su seguridad y bienestar, y por la seguridad y el bienestar de sus familias, puede disuadir a las personas afectadas de presentar reclamos para obtener reparación por impactos ambientales y/o sociales (anticipados o experimentados) asociados con proyectos de IFC/MIGA.



Limitaciones del rol de la CAO

La CAO toma con seriedad la seguridad de los reclamantes y de otras partes que se involucran en un proceso de la CAO, y procura ejercer su mandato de una manera que maximice su capacidad para responder de manera apropiada ante situaciones de amenaza y represalia en el contexto de procesos de la CAO. La CAO está disponible para discutir dichas preocupaciones con las personas antes de la presentación de un reclamo. Al mismo tiempo, la CAO busca ser clara con respecto a sus limitaciones en su capacidad de responder ante dichas situaciones de amenazas y represalias: la CAO no es un mecanismo de aplicación, y no tiene ninguna capacidad directa para proteger físicamente a los reclamantes o de alguna manera protegerlos de posibles consecuencias por su participación en un proceso de la CAO o por cooperar con la CAO. Tal como se explica más adelante, la CAO puede tener la capacidad de acercarse a otros. En cualquier situación dada, sin embargo, otros actores pueden ser o no ser capaces de responder a potenciales amenazas o situaciones de represalias. Teniendo en cuenta estas limitaciones reales a la capacidad de la CAO de responder frente a amenazas o situaciones de represalias, este Enfoque se enfoca en la evaluación y la prevención como los mejores medios de combatir estas amenazas.

Principios

La CAO actúa ateniéndose a los siguientes principios:

Resolución pacífica de los conflictos

La CAO cree en la resolución de conflictos a través de medios no violentos y pacíficos que promuevan la dignidad de las personas y los derechos de todos. La violencia o las amenazas no tienen cabida en un proceso de la CAO.

Confidencialidad

Las Directrices Operacionales de la CAO¹ describen su compromiso de proteger las identidades individuales y la información confidencial compartida por las partes. La CAO respetará el pedido de confidencialidad de una parte y protegerá el derecho de las partes a la confidencialidad por el tiempo que estas determinen durante el proceso y luego de su conclusión. Esta protección de la confidencialidad puede comenzar en una etapa tan temprana como en las consultas a la oficina antes de interponer un reclamo, y se aplica durante la elegibilidad, evaluación, resolución de conflictos y/o proceso de cumplimiento, y todo trabajo de asesoramiento vinculado.

Participación de la persona que plantea la preocupación y consentimiento informado

El Enfoque de la CAO al responder a cualquier amenaza o actos de represalia será discutido y acordado con la persona o el grupo que plantea la preocupación (reclamantes y otros que hubieran participado o estuvieran intentando participar en un proceso de la CAO, tal como sea pertinente) desde el comienzo y durante todo el proceso. La CAO interactúa con la persona o el grupo que plantea la preocupación mientras dura su participación para discutir y reevaluar el riesgo de amenazas y represalias y para diseñar una respuesta apropiada. La CAO procurará siempre contar con el consentimiento informado de las personas que plantean la preocupación antes de tomar acción alguna en su nombre y representación con respecto a amenazas o incidentes de represalias. En este contexto, la CAO explicará las limitaciones de la CAO en su

¹ Directrices Operacionales (CAO 2013): 1.4 Confidencialidad y Divulgación de Información, página 6



mandato y su capacidad en este campo, dado que la CAO intenta ser realista y transparente en su descripción de qué es lo que puede y no puede hacer en dichas circunstancias, tal como se describe en este documento.

Intención de evitar el daño

Para el trabajo de la CAO es central la intención/creencia de que las personas involucradas en un proceso de la CAO no deben verse dañadas como resultado de su cooperación en el proceso de la CAO. La CAO discutirá las preocupaciones con las personas o grupos que plantean la preocupación, y podrá dar por concluido un proceso como una medida preventiva.

Enfoque

La CAO evaluará, discutirá y abordará proactivamente a los riesgos de amenazas y represalias tal como se describe en el presente documento durante toda su participación en cualquier reclamo. Reconociendo que el contexto de cada caso es único y distinto, la CAO adopta un Enfoque flexible que puede adaptarse a las diferentes situaciones, pero que siempre se guía por principios esenciales, como se señaló antes: la resolución pacífica de conflictos, confidencialidad, participación del reclamante y consentimiento informado, y la intención de evitar el daño.

Evaluación de riesgo

Desde el comienzo mismo y a lo largo de todo el proceso de la CAO, la CAO evaluará con regularidad el contexto de riesgo del reclamo e incidentes de represalias, tanto en consulta con fuentes independientes, los directivos de IFC/MIGA, y a través de interacciones con las partes.

La CAO presta especial atención a factores de riesgo como, pero no limitados a, el entorno para la participación pública, los riesgos que las personas toman en el país o región, cuando protestan contra un proyecto de desarrollo o promueven causas sociales y ambientales, si los reclamantes han enfrentado previamente represalias o amenazas de represalias, y la presencia de fuerzas de seguridad formales o informales, y busca identificar si hay grupos o particulares específicos que puedan tener un mayor riesgo dada su condición social. La CAO también evalúa la seguridad de sus comunicaciones digitales y busca adoptar las mejores tecnologías disponibles para proteger la integridad digital de sus procesos.

Medidas preventivas

Cuando le sea requerido, la CAO trabajará en estrecha relación con las personas o grupos que plantean la preocupación para identificar las medidas preventivas apropiadas y adaptadas a la circunstancia específica, especialmente cuando existen cuestiones de seguridad. Allí donde haya riesgo de que se produzcan represalias, la CAO busca planificar las posibles respuestas (ver también la sección “respuesta a situaciones de seguridad”) con la persona o el grupo que plantea la preocupación antes de cualquier incidente, en caso de que la persona o grupo que plantea la preocupación no pueda ser contactado en tal evento. Las medidas preventivas pueden tener una multitud de formas:

Protección de la confidencialidad

La CAO protegerá las identidades individuales y la información confidencial mientras interactúe con una parte. La CAO solamente comparte reclamos o información contenida en el reclamo con otras partes con el previo consentimiento del reclamante o los reclamantes. Además, la



CAO no tomará fotos de las personas involucradas en un reclamo sin su consentimiento expreso. La CAO no utilizará imágenes identificables de personas con protección de confidencialidad ni información sobre sus ubicaciones, en la documentación de aspectos de su trabajo a través de fotografías sin su consentimiento expreso. Las fotografías de las partes involucradas en un caso de la CAO solamente se publicarán cuando se hayan obtenido los permisos correspondientes y las partes sean informadas sobre el modo en que se usarán las imágenes. La CAO podrá aconsejar el no uso de dispositivos de grabación/filmación durante las reuniones para proteger la confidencialidad. Además, la CAO requiere a los intérpretes y conductores que contrata que firmen acuerdos de confidencialidad. Siempre que sea posible, la CAO se comunicará a través de medios encriptados y procurará otras prácticas tecnológicas del más alto nivel para ayudar a proteger la confidencialidad en línea y las comunicaciones. Los arreglos logísticos serán acordados con las partes que plantean la preocupación con miras a minimizar los riesgos, como evitar reuniones públicas, o reunirse con las personas en espacios distintos al lugar en cuestión o donde sientan que es seguro.

Generar un entorno de apoyo y abordar los desequilibrios de poder

En los procesos de resolución de conflictos en particular, la CAO podrá trabajar con las partes para implementar medidas que ayuden a crear un entorno más seguro para la participación y abordar los desequilibrios de poder. Dichas medidas incluyen la participación de mediadores profesionales y la provisión de entrenamiento y continua capacitación para las partes involucradas en el diálogo. Las partes podrán contribuir a un entorno más seguro de participación a través de acciones dirigidas a construir confianza, tales como la cesación de actividades que representen una preocupación para la otra parte. Las declaraciones públicas conjuntas en apoyo a un proceso colaborativo también pueden enviar una señal positiva a los externos al proceso. En algunos casos, podrá ser apropiado acercarse a otros actores, por ejemplo, agencias de gobierno o la dirección del Grupo del Banco Mundial, según sea pertinente, con el consentimiento de la persona o grupo que plantea la preocupación.

Respuesta a los incidentes de seguridad

La CAO reconoce que las situaciones de represalias y sus consecuencias para las personas y los grupos pueden ser continuos. En caso de que se produjeran situaciones relacionadas con la seguridad o amenazas en el contexto de la participación de la CAO, o en caso de que la CAO tuviera noticias de dichas amenazas a la seguridad, la CAO discutirá con la persona o grupo que plantea la preocupación cuál podría ser el camino a seguir para esta persona o grupo de personas en relación con el compromiso con la CAO. En este contexto, sin tener ninguna capacidad directa para proteger físicamente a los reclamantes o, de alguna otra manera, salvaguardar a las personas de posibles consecuencias, la CAO se compromete a ser clara sobre las limitaciones de su capacidad para responder a dichas situaciones de amenaza y represalia.

Informe

La CAO podrá plantear todo problema o incidente de seguridad significativos en informes relacionados con el caso de la CAO (por ejemplo, informes de evaluación o informes relacionados con el cumplimiento o con la resolución de conflictos), según sea apropiado, con el consentimiento de la persona o grupo que plantea la preocupación y cuando sea seguro hacerlo para la persona o grupo que plantea la preocupación. De esta manera, la CAO podrá brindar un panorama más completo del contexto del caso y de los riesgos enfrentados por las



personas afectadas que buscan un recurso. Además, en su informe anual, la CAO reportará información global sobre amenazas y represalias, recurriendo a información recibida durante el curso de su trabajo como mecanismo independiente de recurso y rendición de cuentas para la IFC y el MIGA.

Revisión del Enfoque

La CAO revisará periódicamente la efectividad de este Enfoque y hará las mejoras necesarias.