



COMPLIANCE  
ADVISOR  
OMBUDSMAN



# Política del Mecanismo Independiente de Rendición de Cuentas (CAO) para IFC/MIGA

© 2021 Oficina de Asesoría, Cumplimiento y Ombudsman (CAO)  
2121 Pennsylvania Avenue, NW  
Washington, DC 20433, EE. UU.  
Teléfono: +1-202-458-1973  
Sitio web: [www.cao-ombudsman.org](http://www.cao-ombudsman.org)

### **Derechos y autorizaciones**

El material contenido en este documento está registrado como propiedad intelectual. Dado que la Oficina de Asesoría, Cumplimiento y Ombudsman alienta la difusión de sus conocimientos, se autoriza la reproducción total o parcial de este documento para fines no comerciales, en tanto se cite la fuente.

Para consultas sobre derechos y licencias, póngase en contacto con la Oficina de Asesoría, Cumplimiento y Ombudsman en 2121 Pennsylvania Avenue, NW, Washington, DC 20433, EE. UU.  
Teléfono: +1-202-458-1973  
Correo electrónico: [cao@worldbankgroup.org](mailto:cao@worldbankgroup.org)

Fotografías de la portada: © Felix Davey y Rodrig Mbock/CAO. Para volver a utilizar las imágenes, se requiere autorización adicional.



# Política del Mecanismo Independiente de Rendición de Cuentas (CAO) para IFC/MIGA

---

# CONTENIDO

---

GLOSARIO.....	ii
SECCIÓN I. ANTECEDENTES.....	2
SECCIÓN II. PROPÓSITO.....	4
SECCIÓN III. MANDATO Y FUNCIONES.....	5
SECCIÓN IV. PRINCIPIOS BÁSICOS.....	8
SECCIÓN V. GOBERNANZA.....	10
SECCIÓN VI. ACCESO A LA INFORMACIÓN Y DIVULGACIÓN.....	16
SECCIÓN VII. PRESENTACIÓN DE UN RECLAMO Y DETERMINACIÓN DE LA ADMISIBILIDAD.....	18
SECCIÓN VIII. EVALUACIÓN.....	26
SECCIÓN IX. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.....	32
SECCIÓN X. CUMPLIMIENTO.....	38
SECCIÓN XI. ASESORÍA.....	54
SECCIÓN XII. AMENAZAS Y REPRESALIAS.....	58
SECCIÓN XIII. DIFUSIÓN Y COMUNICACIÓN.....	60
SECCIÓN XIV. COOPERACIÓN CON OTROS MECANISMOS INDEPENDIENTES DE RENDICIÓN DE CUENTAS.....	63
SECCIÓN XV. REVISIÓN DE LA POLÍTICA.....	64
SECCIÓN XVI. ASUNTOS VARIOS.....	64

# GLOSARIO

---

Los términos utilizados en la presente Política tienen los siguientes significados:

**Administración:** La Administración de IFC o de MIGA, o ambas, según corresponda.

**AIF:** La Asociación Internacional de Fomento.

**Amenazas y represalias:** En relación con el logro de los propósitos de la CAO, cualquier acto perjudicial sugerido o cometido, directa o indirectamente, contra una persona para silenciarla o castigarla, evitar su interacción con la CAO o impedir que se presente un reclamo o que avance su tramitación, o la amenaza de dicho acto. Las formas de las amenazas y represalias incluyen intentos de intimidación, acoso, trato discriminatorio, negación de derechos, riesgos que afectan el sustento o la reputación y amenazas de violencia física, criminalización o encarcelamiento.

**BIRF:** El Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento.

**CAO:** La Oficina de Asesoría, Cumplimiento y Ombudsman.

**Cliente (IFC):** La entidad legal a la que IFC brinda servicios de inversión o asesoría. En los proyectos para los que IFC ha celebrado un convenio de Proyecto, el término “Cliente” se refiere a la entidad legal que recibe servicios de inversión o asesoría de IFC en virtud de dicho convenio. En los proyectos para los que IFC no ha celebrado un convenio de Proyecto, el término “Cliente” se refiere a la entidad legal que participa en discusiones activas con la Administración con respecto a dichos servicios de inversión o asesoría.

**Cliente (MIGA):** La empresa del Proyecto, el tenedor de la garantía, el prestatario de cualquier préstamo garantizado por MIGA o cualquier otra entidad responsable de la ejecución del Proyecto (según se establezcan dichas partes en el contrato de garantía de MIGA o, si MIGA aún no ha celebrado un contrato de garantía, según la aprobación de la Junta de Directores de MIGA o la Administración de MIGA [en virtud de la autoridad delegada]), de acuerdo con lo que corresponda en el contexto. MIGA no tiene ninguna relación contractual con la empresa del Proyecto; por lo tanto, MIGA busca hacer cumplir los requisitos, incluidos los ambientales y sociales, mediante el tenedor de la garantía, tal como se describe en el contrato de garantía de MIGA.

**CODE:** El Comité sobre la Eficacia en Términos de Desarrollo.

**Daño:** Cualquier efecto ambiental y social significativo adverso sobre las personas o el medio ambiente que se derive directa o indirectamente de un Proyecto o Subproyecto. El Daño puede ser real o razonablemente probable en el futuro.

**DG de la CAO:** El director general (DG) de la CAO.

**Días hábiles:** Cualquier día que no sea sábado, domingo u otro día en el que la sede del Grupo Banco Mundial permanezca cerrada.

**Directrices Operacionales:** Las Directrices Operacionales de la CAO, de marzo de 2013.

**Grupo Banco Mundial:** El Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento (BIRF), la Asociación Internacional de Fomento (AIF), la Corporación Financiera Internacional (IFC), el Organismo Multilateral de Garantía de Inversiones (MIGA) y el Centro Internacional de Arreglo de Diferencias Relativas a Inversiones.

**IFC:** La Corporación Financiera Internacional.

**Junta(s) de Directores:** La Junta de Directores de IFC o la de MIGA, según corresponda (colectivamente, las Juntas de Directores).

**Marco de Sostenibilidad:** La Política de Sostenibilidad Ambiental y Social, las Normas de Desempeño y la Política sobre Acceso a la Información de IFC o de MIGA, según corresponda.

**Mecanismo Independiente de Rendición de Cuentas:** A los efectos de la presente Política, la expresión se refiere a un mecanismo independiente de rendición de cuentas miembro de la Red de Mecanismos Independientes de Rendición de Cuentas.

**MIGA:** El Organismo Multilateral de Garantía de Inversiones.

**Normas de Desempeño:** Las Normas de Desempeño sobre Sostenibilidad Ambiental y Social de IFC o de MIGA, o de ambos, según corresponda.

**Partes:** El(los) Reclamante(s) y el(los) Cliente(s) o Subcliente(s).

**Política sobre Acceso a la Información:** La Política sobre Acceso a la Información de IFC o de MIGA, o de ambos, según corresponda.

**Política de Sostenibilidad Ambiental y Social:** La Política de Sostenibilidad Ambiental y Social de IFC o de MIGA, o de ambos, según corresponda.

**Política:** La Política del Mecanismo Independiente de Rendición de Cuentas (CAO) para IFC/MIGA.

**Políticas Ambientales y Sociales:** i) La Política de Sostenibilidad Ambiental y Social de IFC o de MIGA, según corresponda; ii) las disposiciones de la Política sobre Acceso a la Información de IFC o de MIGA (según corresponda) referidas a los Proyectos, y iii) cualquier otro compromiso ambiental y social aprobado por las Juntas de Directores para los Proyectos.

**Presidente:** El presidente del Grupo Banco Mundial.

**Proyecto (IFC):** i) Con respecto a los servicios de inversión o asesoría proporcionados por IFC a un Cliente, los servicios de inversión o asesoría contemplados en el contrato de servicios correspondiente, y ii) con respecto a los compromisos de financiamiento o inversión, las actividades comerciales que están contempladas en los convenios de Proyecto aplicables o pueden ser respaldadas por ellos. Cuando los compromisos o convenios pertinentes no se hayan acordado o ejecutado definitivamente, "Proyecto" significa los servicios, el proyecto o las actividades que IFC y el Cliente debaten o contemplan implementar.

**Proyecto (MIGA):** Un proyecto o conjunto de proyectos en los que se realizó o se va a realizar la inversión cubierta por MIGA o aprobada por la Junta de Directores de MIGA o la Administración de MIGA (en virtud de la autoridad delegada). Para los proyectos por los que MIGA ha celebrado un contrato de garantía, el término "Proyecto" se refiere al proyecto de inversión (tal como se define en el contrato de garantía de MIGA). Para los proyectos por los que MIGA aún no ha celebrado un contrato de garantía, el término "Proyecto" se refiere al proyecto que la Junta de Directores de MIGA o la Administración de MIGA (en virtud de la autoridad delegada) ha aprobado.

**Proyecto activo:** Un proyecto aprobado por la Junta de Directores en el que todavía no se ha producido la salida de IFC/MIGA.

**Reclamante(s):** Individuo(s) o grupo(s) de individuos identificados como participantes en un proceso de la CAO, que creen que han sido o pueden ser perjudicados por un Proyecto.

**Red de Mecanismos Independientes de Rendición de Cuentas:** Una red de mecanismos independientes de reclamos y respuestas impulsados por los ciudadanos y pertenecientes a instituciones internacionales de financiamiento para el desarrollo que tienen el mandato de considerar los impactos y las preocupaciones sociales y ambientales. Para obtener más información, visite [independentaccountabilitymechanism.net](http://independentaccountabilitymechanism.net).

**Requisitos ambientales y sociales:** Los requisitos a nivel del Proyecto, tal como se definen en las Políticas Ambientales y Sociales y en las Normas de Desempeño de IFC/MIGA, según corresponda, y otras obligaciones ambientales y sociales que se acuerden entre IFC/MIGA y el Cliente.

## **Salida de IFC/MIGA:**

**Para IFC:** Con respecto a cualquier Proyecto, significa lo que ocurra primero de lo siguiente: i) la rescisión de la relación de financiamiento, inversión o asesoría con el Cliente para dicho Proyecto, de conformidad con los convenios de Proyecto aplicables, o ii) el momento en que el Proyecto deja de existir o ha sido abandonado por IFC luego de la aprobación de la Junta de Directores.

**Para MIGA:** Con respecto a cualquier Proyecto, significa lo que ocurra primero de lo siguiente: i) el vencimiento del período de garantía; ii) la rescisión del contrato de garantía de MIGA; iii) el cese de la responsabilidad de MIGA en virtud de su contrato de garantía; iv) el momento en que el Proyecto deja de existir o ha sido abandonado por MIGA luego de la aprobación de la Junta de Directores, o v) el momento en que el Cliente deja de tener control sobre el Proyecto.

**Subcliente:** Una empresa respaldada directamente por un intermediario financiero que está sujeta a los requisitos sobre uso de ingresos establecidos en los documentos financieros o de inversión de IFC o en el contrato de garantía de MIGA.

**Subproyecto:** Una actividad comercial de un Subcliente sujeta a los requisitos sobre el uso de los ingresos establecidos en los documentos financieros o de inversión de IFC o en el contrato de garantía de MIGA.

**Términos de Referencia:** Los Términos de Referencia de la CAO, instituidos por el Presidente, en los que se establece el mandato de la CAO y que forman la base de las Directrices Operacionales.



Foto: Rodrig Mbock/CAO



Foto: Felix Davey/CAO



# SECCIÓN I. ANTECEDENTES

---

- 1.** Como miembros del Grupo Banco Mundial, la Corporación Financiera Internacional (IFC) y el Organismo Multilateral de Garantía de Inversiones (MIGA) consideran que un componente importante para lograr resultados de desarrollo positivos es la sostenibilidad ambiental y social de las actividades comerciales que respaldan. IFC y MIGA buscan dicha sostenibilidad ambiental y social aplicando sus respectivas Políticas de Sostenibilidad Ambiental y Social, y las Normas de Desempeño relacionadas.
- 2.** Con el fin de abordar los reclamos relacionados con Proyectos de IFC y MIGA y mejorar los resultados ambientales y sociales de estos Proyectos, en 1999 se creó la Oficina de Asesoría, Cumplimiento y Ombudsman (CAO).
- 3.** En la presente Política del Mecanismo Independiente de Rendición de Cuentas (CAO), que reemplaza en su totalidad las Directrices Operacionales y los Términos de Referencia de la CAO, se describen el propósito, el mandato y las funciones, los principios básicos, la gobernanza y los procedimientos operativos de la CAO. Además, tras la adopción de la presente Política, la CAO responderá a las Juntas de Directores.



Foto: Felix Davey/CAO



## SECCIÓN II. PROPÓSITO

---

4. En su calidad de mecanismo independiente de recurso y rendición de cuentas para IFC/MIGA, la CAO facilita la resolución de los reclamos relacionados con los Proyectos y Subproyectos de dichas entidades, realiza investigaciones sobre el cumplimiento de sus requisitos sociales y ambientales, fomenta la rendición de cuentas pública respecto de los compromisos asumidos por estas instituciones y mejora su desempeño social y ambiental, tal como se describe más adelante en esta Política.
5. Al cumplir su mandato, la CAO facilita el acceso de las personas afectadas por los Proyectos a medidas correctivas de una manera congruente con los principios internacionales relacionados con las empresas y los derechos humanos incluidos en el Marco de Sostenibilidad.
6. En IFC y MIGA, la rendición de cuentas es un esfuerzo de toda la institución, que incluye funciones y responsabilidades múltiples e interconectadas para la CAO, las Juntas de Directores y la Administración. La función de IFC y MIGA es apoyar la ejecución eficaz y eficiente del mandato de la CAO de conformidad con la presente Política y rendir cuentas a las Juntas de Directores. Mediante la presente Política, las Juntas de Directores ratifican la importancia del mandato de la CAO, su independencia (tal como se describe en los principios básicos más adelante) y su integridad. Las Juntas de Directores tienen la autoridad final para interpretar la presente Política y supervisarán su aplicación<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> En relación con la supervisión de la aplicación de esta Política, cualquier director ejecutivo puede solicitar, dentro de un plazo razonable, que la Junta de Directores analice algún tema acerca del cual se haya distribuido información de conformidad con lo dispuesto en la sección 3 ("Actions Before, During, and After Board Meetings" [Actividades que se realizan antes, durante y después de las reuniones de la Junta de Directores]) del manual de la Junta de Directores elaborado por la Secretaría (*Corporate Secretariat Board Manual* SEC9.01-OTH.101).



## SECCIÓN III. MANDATO Y FUNCIONES

---

7. El mandato de la CAO es el siguiente:
  - a. Facilitar, de manera justa, objetiva y constructiva, la resolución de los reclamos de personas que puedan verse afectadas por Proyectos o Subproyectos.
  - b. Mejorar los resultados ambientales y sociales de los Proyectos o Subproyectos.
  - c. Fomentar la rendición de cuentas pública y el aprendizaje para mejorar el desempeño ambiental y social de IFC/MIGA, y reducir el riesgo de que se generen daños a las personas y al medio ambiente.
8. La CAO trabaja a través de tres funciones complementarias que contribuyen a cumplir este mandato:
  - a. **Función de resolución de conflictos:** La CAO ayuda a resolver las cuestiones planteadas en relación con los impactos ambientales o sociales de los Proyectos o Subproyectos a través de un enfoque neutral, colaborativo y de resolución de problemas, y contribuye a mejorar los resultados sobre el terreno.
  - b. **Función de cumplimiento:** La CAO realiza investigaciones para verificar si IFC/MIGA cumplen con las Políticas Ambientales y Sociales, evalúa los Daños conexos<sup>2</sup> y recomienda medidas correctivas para abordar el incumplimiento y los Daños, según corresponda.
  - c. **Función de asesoría:** La CAO proporciona asesoramiento a IFC y MIGA y a las Juntas de Directores con el propósito de mejorar el desempeño sistémico de IFC/MIGA en materia de sostenibilidad ambiental y social, y reducir el riesgo de que se generen daños.
9. La CAO no tiene autoridad con respecto a los procesos judiciales. No es un mecanismo de cumplimiento judicial o legal ni un sustituto de los tribunales ni de los procesos regulatorios. Sus análisis, conclusiones e informes no tienen como fin el uso en procedimientos judiciales o regulatorios ni la atribución de culpa o responsabilidad legal, ni están diseñados a tal efecto.

---

<sup>2</sup> En esta Política, las referencias a la palabra "Daño" o "Daños" en mayúscula tienen el significado específico asignado en el glosario. Cuando se hace referencia a "daño" o "daños", en minúscula, la palabra debe interpretarse de acuerdo con el significado habitual.

## Las tres funciones de la CAO

### Resolución de conflictos

En su función de resolución de conflictos, la CAO trabaja para resolver los reclamos a través de un enfoque neutral, colaborativo y centrado en la solución de problemas que contribuye a mejorar los resultados.

### Cumplimiento

En su función de cumplimiento, la CAO examina si IFC y MIGA cumplen con sus Políticas Ambientales y Sociales, evalúa los Daños conexos y recomienda medidas correctivas.



### Asesoría

A través de su función de asesoría, la CAO recopila información derivada de los casos de **resolución de conflictos** y de **cumplimiento** para catalizar el aprendizaje y ayudar a mejorar el desempeño de IFC y MIGA en el área ambiental y social.



Foto: Felix Davey/CAO

## SECCIÓN IV. PRINCIPIOS BÁSICOS

---

10. Para realizar su trabajo, la CAO se guía por los siguientes principios básicos:
- a. **Independencia e imparcialidad**, prerequisites para fomentar la confianza de los interesados en la CAO: No identificarse ni vincularse con ningún sector o interés, operar de forma independiente de la Administración y responder directamente a las Juntas de Directores; realizar su trabajo sin influencias indebidas y garantizar la conducta justa y objetiva de su personal, y encargarse de evitar conflictos de intereses.
  - b. **Transparencia**: Hacer todo lo posible para mantener a las Partes informadas sobre los procesos y el progreso de los reclamos, y garantizar la transparencia y divulgación de los informes de la CAO, lo que incluye las conclusiones y los resultados.
  - c. **Accesibilidad**: Ser conocida por todos los interesados, resultar accesible y estar disponible para ellos; mitigar las barreras de acceso y promover el acceso seguro a través de disposiciones sobre la confidencialidad y el riesgo de represalias; ofrecer un proceso que tenga en cuenta el género y las discapacidades, y comunicarse de manera efectiva con los interesados para que comprendan más acabadamente la labor de la CAO.
  - d. **Capacidad de respuesta**: Ser flexible, puntual y estar orientada a obtener soluciones, teniendo en cuenta al mismo tiempo las diferencias de poder y de recursos entre las Partes.
  - e. **Justicia y equidad**: Realizar sus procesos de modo que todos los interesados pertinentes puedan participar y ser escuchados; tengan acceso razonable a información, asesoramiento y conocimientos, y sean tratados con respeto en condiciones justas, equitativas y fundamentadas.
  - f. **Previsibilidad**: Ofrecer procesos y procedimientos claros y congruentes, con los correspondientes plazos, y brindar claridad con respecto a los tipos de resultados posibles y los medios para monitorear la implementación, de modo de facilitar la comprensión de las partes interesadas y las expectativas acerca de dichos procesos y procedimientos.
  - g. **Alineamiento con las buenas prácticas**: Seguir los estándares internacionales de buenas prácticas en consonancia con la presente Política, lo que incluye la responsabilidad de las empresas de respetar los derechos humanos.
  - h. **Aprendizaje continuo**: Mejorar sistemáticamente su eficacia a partir de los comentarios de los interesados, promover mejoras sistémicas en el desempeño ambiental y social de IFC/MIGA y reducir el riesgo de que se generen daños a las personas y al medio ambiente.



Foto: Felix Davey/CAO

## SECCIÓN V. GOBERNANZA

---

### DIRECTOR GENERAL DE LA OFICINA DE ASESORÍA, CUMPLIMIENTO Y OMBUDSMAN

11. La CAO estará a cargo de un director general (DG de la CAO), tal como se explica a continuación.

#### Funciones y responsabilidades

12. La CAO está ubicada en la ciudad de Washington, en la sede de IFC, y está a cargo del DG de la CAO. Este responde a las Juntas de Directores bajo la supervisión del Comité sobre la Eficacia en Términos de Desarrollo (CODE). Es responsable de implementar la presente Política, administrar las operaciones de la CAO y tomar decisiones de conformidad con la presente Política. Asimismo, rinde cuentas directamente a las Juntas de Directores y no forma parte de la Administración ni responde ante esta.

#### Condiciones previas

13. Para preservar la independencia, credibilidad e integridad de la CAO, los candidatos a ocupar el puesto de DG de la CAO deberán ser ajenos al Grupo Banco Mundial, con la excepción del personal<sup>3</sup> de la CAO que pueda postularse para el cargo. Los directores ejecutivos, los suplentes, los asesores y el personal del Grupo Banco Mundial (que no sea personal de la CAO) no pueden ser candidatos para el puesto de DG de la CAO ni desempeñarse como tal hasta que hayan transcurrido dos años de la finalización de su trabajo en el Grupo Banco Mundial.

#### Experiencia y antecedentes

14. El DG de la CAO será una persona de impecable integridad y credibilidad, con sólidas habilidades interpersonales, empatía, buen juicio y un historial probado de liderazgo respetado en el plano internacional. Debe mostrar un conjunto de competencias esenciales, que incluyen comprender o tener experiencia con amplios sectores de la sociedad civil, entre ellos los grupos marginados y vulnerables; los campos del desarrollo social, ambiental, legal y económico; las prácticas de resolución de conflictos, incluidos la mediación y el diálogo; las investigaciones o auditorías de cumplimiento; el entorno empresarial y los productos financieros del sector privado, especialmente los mercados de frontera y los países en desarrollo, y las funciones institucionales de supervisión, recurso y rendición de cuentas, incluidos los mecanismos de reclamos.

---

<sup>3</sup> A los fines de esta Política, la palabra "personal" se refiere a todas las personas que tengan nombramientos del Grupo Banco Mundial tal como se definen en la Norma 4.01 del Reglamento del Personal, lo que incluye a las personas con nombramientos como consultores y consultores locales.



## Proceso de selección

- 15.** A fin de mantener la independencia del DG de la CAO, se creará un comité para llevar adelante un proceso de selección independiente, transparente y participativo que involucre a interesados de diversos contextos regionales, sectoriales y culturales, entre los que se incluyen la sociedad civil y las comunidades empresariales. La CAO, IFC y MIGA solicitarán a las partes interesadas que presenten candidatos para integrar el comité de selección, y remitirán estas nominaciones al presidente y vicepresidente del CODE para que las consideren. Estos nombrarán a seis personas que conformarán el comité de selección: dos directores ejecutivos, dos representantes de alto nivel de la comunidad empresarial mundial y dos representantes de alto nivel de la comunidad de la sociedad civil, y designarán a uno de estos directores ejecutivos como presidente del comité. La Vicepresidencia de Recursos Humanos del Grupo Banco Mundial brindará apoyo administrativo al comité, lo que abarca, entre otras cosas, identificar y contratar una empresa de selección de personal acreditada y reconocida, pero no proporcionará ninguna opinión ni asesoramiento sobre ninguno de los candidatos. El comité de selección revisará las solicitudes, hará una preselección y entrevistará a los candidatos preseleccionados.
- 16.** El comité de selección establecerá un proceso para recibir opiniones formales de la CAO, la Administración y el presidente y vicepresidente del CODE, lo que comprenderá la realización de entrevistas con los candidatos preseleccionados. Se podrá invitar a la CAO y la Administración a entrevistar a los candidatos preseleccionados.
- 17.** El comité de selección recomendará al Presidente el(los) candidato(s) finalista(s), con la clasificación correspondiente si fuera necesario, para un análisis más detallado. El Presidente seleccionará al candidato final o podrá solicitar información adicional. La Vicepresidencia de Recursos Humanos del Grupo Banco Mundial verificará el interés y la disponibilidad del candidato y realizará los controles necesarios de las referencias. Luego de consultar con el comité de selección, según se requiera, el Presidente presentará la nominación a las Juntas de Directores para someterla a su decisión.

## Duración del mandato y renovación

- 18.** Luego del proceso de selección, las Juntas de Directores nombrarán al DG de la CAO, que será designado por un período de cinco años, con sede en la ciudad de Washington. El mandato del DG de la CAO podrá renovarse por un período adicional de cinco años, por recomendación del CODE y con la aprobación de las Juntas de Directores. El DG de la

CAO comunicará por escrito a las Juntas de Directores su interés en procurar un segundo mandato. En ese caso, el Presidente consultará a las Juntas de Directores en una sesión ejecutiva, luego de la cual se formulará una recomendación que se someterá a la aprobación de las Juntas de Directores. Si el DG de la CAO no solicita la renovación, o si la renovación no se aprueba, se anunciará la vacante y se iniciará el proceso de selección. Una vez finalizado el mandato, el DG de la CAO tiene restringida de por vida la posibilidad de obtener un empleo en el Grupo Banco Mundial.

### Inmunidades y remuneración

19. El DG de la CAO es un empleado de tiempo completo con nivel de vicepresidente. Está sujeto al Reglamento del Personal del Grupo Banco Mundial. Las Juntas de Directores examinarán y determinarán el paquete de remuneración que se ofrecerá al DG de la CAO (incluidos los beneficios estándar de los que dispone el personal con contrato de plazo determinado de IFC y MIGA) a partir de la recomendación del Presidente. La evaluación del desempeño del DG de la CAO se gestiona bajo la supervisión del CODE con el asesoramiento del vicepresidente de Recursos Humanos del Grupo Banco Mundial. El DG de la CAO no recibe una calificación de desempeño y no tiene derecho a recibir una remuneración basada en el desempeño. El mismo ajuste salarial anual que las Juntas de Directores aprueban para los vicepresidentes se aplicará al salario del DG de la CAO, a menos que las Juntas de Directores decidan otra cosa.

### Destitución

20. El DG de la CAO puede ser destituido de su cargo únicamente mediante decisión de las Juntas de Directores, por justa causa, según estas lo determinen por recomendación del CODE. Cualquier decisión de destituirlo por justa causa está sujeta a la aprobación de las Juntas de Directores. Estas toman la decisión sobre la base de un informe elaborado por el CODE que el Presidente les remite. En el documento con el cual envía dicho informe, el Presidente puede expresar su desacuerdo con la medida recomendada por el CODE. La decisión tomada por las Juntas de Directores para la destitución del DG de la CAO será una decisión administrativa, sujeta a recurso presentado directamente ante el Tribunal Administrativo del Grupo Banco Mundial, de conformidad con los Procedimientos de Apelación y las Reglas de Procedimiento.

## PRESUPUESTO

21. Las Juntas de Directores otorgarán a la CAO los recursos presupuestarios suficientes para llevar a cabo sus actividades. El DG de la CAO preparará



un presupuesto anual detallado que identifique un nivel suficiente de recursos para garantizar que la CAO pueda desarrollar eficazmente todas las funciones, responsabilidades y actividades establecidas en la presente Política. El DG de la CAO será responsable de determinar la asignación de recursos dentro de la CAO, lo que incluye la dotación adecuada de personal y la contratación de consultores y expertos. El DG de la CAO deberá someter sus requisitos presupuestarios anuales a la consideración del CODE y del Comité de Presupuesto, y a la aprobación de las Juntas de Directores.

## **DOTACIÓN DE PERSONAL**

- 22.** El DG de la CAO maneja el personal de la CAO, al que se aplican las políticas y los procedimientos pertinentes de Recursos Humanos del Grupo Banco Mundial a todos los efectos, incluso en relación con las inmunidades y los privilegios, y está sujeto al Reglamento del Personal del Grupo Banco Mundial. El DG de la CAO es libre de tomar decisiones sobre el personal dentro de los límites presupuestarios aprobados, sin la participación de las Juntas de Directores ni de la Administración. Los contratos del personal de la CAO no permiten que los funcionarios de nivel de especialistas y de niveles superiores obtengan cargos en IFC o MIGA dentro de los dos años posteriores al fin de su relación con la CAO, sujeto a cualquier excepción que pudiera acordarse entre el DG de la CAO y el vicepresidente responsable de los recursos humanos en IFC o un miembro de alta jerarquía responsable de los recursos humanos en MIGA, según corresponda, con el objetivo de evitar cualquier conflicto de intereses, real o percibido. La credibilidad del personal y de los consultores que la CAO emplea es fundamental para el trabajo de la entidad. Si un consultor o un miembro del personal de la CAO tiene un conflicto de intereses en un caso en particular, esa persona dejará de participar en el caso en cuestión. En circunstancias excepcionales, los arreglos contractuales de los consultores de la CAO pueden incluir restricciones con plazos definidos para su futura participación en IFC o MIGA.

## **RENDICIÓN DE CUENTAS Y PRESENTACIÓN DE INFORMES**

- 23.** La CAO rinde cuentas ante las Juntas de Directores y responde directamente a ellas.
- 24.** La CAO informa a las Juntas de Directores y brinda periódicamente al CODE información actualizada sobre sus actividades. Los informes de los casos de la CAO, la labor de asesoría y los informes anuales se ponen a disposición del público. Si bien la CAO responde ante las Juntas de Directores, se comunica con el Presidente según sea pertinente o se le solicite.



Foto: Felix Dave/CAO



# SECCIÓN VI. ACCESO A LA INFORMACIÓN Y DIVULGACIÓN

---

## ACCESO A LA INFORMACIÓN

- 25.** IFC/MIGA cooperarán para brindar a la CAO acceso completo y oportuno a la información relacionada con el Proyecto que tuvieran en su poder, incluso acceso al personal, los consultores y los archivos (con inclusión de los archivos electrónicos y en papel), según el DG de la CAO lo considere razonablemente pertinente para ejercer la función de la CAO en virtud de la presente Política.
- 26.** Los convenios de financiamiento o asesoría y los contratos de garantía suscritos entre IFC/MIGA y sus Clientes incluirán disposiciones por las cuales estos últimos estén obligados a permitir que la CAO i) acceda a los registros relacionados con el Proyecto y, en el caso de los Clientes que sean intermediarios financieros, a los registros de estos Clientes relacionados con Subclientes y Subproyectos pertinentes, y ii) visite e inspeccione el Proyecto con el propósito de ejercer las funciones establecidas en la presente Política, previa notificación enviada con antelación suficiente a los Clientes, y con sujeción a las leyes y normas aplicables.

## DIVULGACIÓN

- 27.** En el desempeño de su labor, la CAO aplicará una presunción a favor de la divulgación de información ambiental y social y, al mismo tiempo, mantendrá la confidencialidad de la información comercial sensible.
- 28.** La CAO está amparada por la Política sobre Acceso a la Información de IFC y MIGA. En consecuencia, puede divulgar la información recopilada durante sus actividades, con sujeción a la mencionada política y a otros requisitos aplicables. Si fuera necesario y no se pudiera acceder a través de otras fuentes, un informe de la CAO puede incluir (con sujeción al procedimiento de derivación indicado en el párrafo 29) un resumen de la información ambiental o social pertinente no pública, previa consulta con la Administración.
- 29.** Cualquier problema referido al acceso o la divulgación debe discutirse entre el DG de la CAO y la Administración con miras a encontrar una solución. Si el problema no se resuelve y no se logra determinar, por ejemplo, si la información es confidencial y si se puede divulgar o proteger y de qué manera, se remitirá y someterá a debate entre el consejero jurídico general de IFC/MIGA (en cumplimiento de su función institucional), el presidente y vicepresidente del CODE, el DG de la CAO y la Administración.



Foto: CAO

# SECCIÓN VII. PRESENTACIÓN DE UN RECLAMO Y DETERMINACIÓN DE LA ADMISIBILIDAD

---

## PRESENTACIÓN DE UN RECLAMO

### Quién puede presentar un reclamo

30. Cualquier persona, grupo o representante que esté autorizado a actuar en su nombre y que considere que ha sido perjudicado o podría verse perjudicado por un Proyecto o Subproyecto puede presentar un reclamo ante la CAO.

### Cómo presentar un reclamo

31. Los reclamos deben presentarse por escrito y pueden redactarse en cualquier idioma. Deben entregarse o enviarse a la oficina de la CAO en la ciudad de Washington y pueden presentarse electrónicamente. La CAO guardará la confidencialidad al recibir un reclamo si así lo solicita el Reclamante.

### Qué incluir en un reclamo

32. Los reclamos pueden referirse a los daños ambientales y sociales relacionados con cualquier aspecto de la planificación, la ejecución o el impacto de un Proyecto o Subproyecto. Si bien se alienta a los Reclamantes a proporcionar la mayor cantidad posible de la información solicitada para que la CAO comprenda con mayor facilidad el reclamo, la falta de dicha información no impedirá que la CAO examine el reclamo.
33. No existen requisitos formales para presentar un reclamo ante la CAO. Sin embargo, los reclamos deben incluir la siguiente información:
  - a. El nombre, la dirección y otra información de contacto del Reclamante.
  - b. Si la parte que presenta el reclamo lo hace en nombre de una persona o personas afectadas por el Proyecto, dicha parte debe identificar en nombre de quién formula el reclamo. Dicha parte también debe incluir evidencias de que se le ha solicitado presentar el reclamo en nombre de la persona o las personas afectadas por el Proyecto.
  - c. La indicación de si el Reclamante desea que la CAO mantenga la confidencialidad de su identidad o de alguna información comunicada como parte del reclamo.



- d. La identidad y la naturaleza del Proyecto o Subproyecto.
  - e. Una declaración sobre la forma en que el Reclamante cree que ha sido perjudicado o que puede verse perjudicado por el Proyecto o Subproyecto.
- 34.** Además, sería conveniente que el Reclamante proporcionara información sobre lo siguiente:
- a. Si el Reclamante ha hecho algo para intentar resolver el problema, lo que incluye cualquier contacto con el personal de IFC/MIGA, el Cliente, el Subcliente o el Gobierno anfitrión, y qué aspectos quedan sin resolver.
  - b. Cómo piensa el Reclamante que pudo haber ocurrido el incumplimiento de las Políticas Ambientales y Sociales, sin necesidad de especificar políticas, pautas o procedimientos determinados.
  - c. Una indicación precisa de lo que el Reclamante considera que sería el resultado final más deseable del proceso.
  - d. Cualquier otro hecho relevante, documentación de respaldo u otros materiales pertinentes.
- 35.** Si se solicita, la CAO ofrecerá orientación sobre cómo presentar un reclamo, sin brindar asesoramiento sobre su contenido. El sitio web de la CAO incluye un modelo de carta de reclamo. Los potenciales Reclamantes también pueden ponerse en contacto con la CAO para aclarar dudas antes de presentar un reclamo.

## **DETERMINACIÓN DE LA ADMISIBILIDAD DE UN RECLAMO**

### **Criterios de admisibilidad y otras consideraciones**

- 36.** El primer paso que da la CAO después de recibir un reclamo es acusar recibo. Después del acuse de recibo, examinará el reclamo en función de los criterios de admisibilidad. Si el reclamo no es claro, solicitará al Reclamante información adicional o aclaraciones. Si la CAO decide rechazar el reclamo sobre la base de sus criterios de admisibilidad, cerrará el expediente e informará su decisión al Reclamante por escrito. La decisión de la CAO sobre la admisibilidad no constituye un juicio sobre el fondo del reclamo.
- 37.** La CAO considerará que el reclamo es admisible si:
- a. Se refiere a un Proyecto activo.
  - b. Las cuestiones planteadas se refieren al mandato de la CAO de abordar los impactos ambientales y sociales de los Proyectos.



intermediario financiero o estipulado por MIGA contractualmente con el tenedor de la garantía); ii) si existe un vínculo significativo entre el Cliente que es intermediario financiero y el Subcliente activo que es objeto del reclamo (considerando factores como la naturaleza del financiamiento, la participación, el tipo y el plazo de la inversión del intermediario financiero/la exposición a la deuda del Subproyecto), y iii) si existen indicios de un posible vínculo con daños o riesgo de daños al Reclamante relacionados con el Subproyecto.

- b.** En el caso de los reclamos relacionados con proveedores primarios (según se entienden tales palabras, o las que las reemplacen, en el Marco de Sostenibilidad): i) si el reclamo se refiere a las actividades y los impactos del proveedor directamente relacionados con su función de proveer al Cliente/Subcliente, y ii) si las actividades y los impactos en cuestión se vinculan con las responsabilidades ambientales y sociales del Cliente.
- c.** Los reclamos relacionados con los subcontratistas del proveedor primario solo serán admisibles en la medida en que cumplan con las dos condiciones establecidas en el párrafo b) que aparece más arriba, y, además, si el Cliente/Subcliente tiene la responsabilidad de garantizar que sus proveedores primarios gestionen los riesgos ambientales y sociales del subcontratista planteados en el reclamo.

### Exclusiones

- 42.** La CAO considerará que los siguientes reclamos son inadmisibles:
  - a.** Reclamos claramente fraudulentos, frívolos, maliciosos o generados para obtener una ventaja competitiva.
  - b.** Acusaciones de fraude o corrupción. La CAO remitirá estas acusaciones a la Vicepresidencia de Integridad Institucional (INT) del Grupo Banco Mundial.
  - c.** Reclamos relacionados con un proyecto del Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento (BIRF) o de la Asociación Internacional de Fomento (AIF). La CAO remitirá estos reclamos al Mecanismo Independiente de Rendición de Cuentas del Banco Mundial.
  - d.** Reclamos relacionados exclusivamente con decisiones de IFC/MIGA referidas a las adquisiciones. La CAO remitirá estos reclamos a IFC/MIGA.
  - e.** Reclamos relacionados con Proyectos que aún no han sido aprobados por la Junta de Directores (véanse los párrafos 47 y 48). La CAO remitirá dichos reclamos a la Junta de Directores y a la Administración.

- f. Reclamos relacionados con Proyectos en los que se hubiera producido la salida de IFC/MIGA (excepto en los casos estipulados en el párrafo 49).
  - g. Reclamos que se centran exclusivamente en los impactos globales de un bien público mundial. La CAO remitirá estos reclamos a IFC/MIGA.
  - h. Reclamos de un particular relacionados con condiciones laborales y de empleo si no hubiera motivos para creer que las cuestiones planteadas son de carácter sistémico. La CAO remitirá estos reclamos a IFC/MIGA.
  - i. Reclamos que sean iguales en todos los aspectos significativos a un reclamo presentado ante la CAO previamente, a menos que la CAO determine que ha habido un cambio considerable en las circunstancias.
43. Cuando la CAO remita un reclamo a la Administración u otro mecanismo, buscará el consentimiento previo del Reclamante, luego de exponer las razones y las implicaciones de dicha remisión, para garantizar que no se comparta información confidencial.

### Plazos de las decisiones de admisibilidad

44. El proceso para determinar la admisibilidad no tomará más de 15 días hábiles desde la fecha en que la CAO acuse recibo del reclamo. Sin embargo, si la CAO necesita recibir aclaraciones del Reclamante o de IFC/MIGA para tomar una determinación respecto de la admisibilidad, podrá extender dicho plazo por un período adicional de hasta 20 días hábiles, luego de los cuales tomará una decisión con respecto a la admisibilidad sobre la base de la mejor información disponible. La CAO notificará al Reclamante, a la Administración y a las Juntas de Directores sobre toda extensión de los plazos.

### Registro de reclamos

45. La CAO publicará en su sitio web un registro de reclamos, que incluirá la siguiente información:

#### *Reclamos admisibles:*

- a. Un breve resumen de las cuestiones planteadas en el reclamo.
- b. La fecha en que se recibió.
- c. El nombre, el sector y la ubicación (país o países) del Proyecto o Subproyecto objeto del reclamo.

- d. Información sobre la exposición de IFC/MIGA a un Proyecto que se deriva de la información pública divulgada por IFC/MIGA.
- e. Con respecto a los casos complejos, un razonamiento conciso sobre la decisión de admisibilidad.
- f. Información sobre el estado del proceso de gestión del reclamo en la CAO.

#### *Reclamos inadmisibles:*

- a. El tema del reclamo (por ejemplo, cuestiones laborales, reasentamiento, etc.).
  - b. La fecha en que se recibió.
  - c. La ubicación (país o países) y el sector en el que opera el Proyecto o Subproyecto, pero no la identidad del Cliente o Subcliente.
  - d. Los fundamentos por los cuales se determinó que el reclamo no era admisible (incluido un razonamiento conciso en los casos complejos).
- 46.** La CAO no publicará el reclamo propiamente dicho en la etapa de la determinación de admisibilidad; sin embargo, se dará a conocer un breve resumen de los reclamos admisibles, como se señaló anteriormente.

#### **Reclamos recibidos antes de que la Junta de Directores apruebe el Proyecto**

- 47.** Si se recibe un reclamo sobre un Proyecto que IFC/MIGA está analizando, pero que aún no ha sido aprobado por la Junta de Directores, la CAO considerará que el reclamo es inadmisibile y lo remitirá a la Junta de Directores y a la Administración.
- 48.** La CAO divulgará información sobre los reclamos considerados inadmisibles por haber sido presentados antes de la aprobación de la Junta de Directores siguiendo las disposiciones del párrafo 45.

#### **Reclamos recibidos tras la salida de IFC/MIGA**

- 49.** En circunstancias excepcionales, la CAO puede considerar admisible un reclamo presentado hasta 15 meses después de la salida de IFC/MIGA, a saber: i) si existen razones valederas por las que no se pudo presentar el reclamo antes de la salida de IFC/MIGA; ii) si se cumplen todos los demás criterios de admisibilidad de la CAO, y iii) si, luego de consultar con la Administración, la CAO considera que la aceptación del reclamo es coherente con su mandato.

## Proceso de la CAO para determinar la admisibilidad

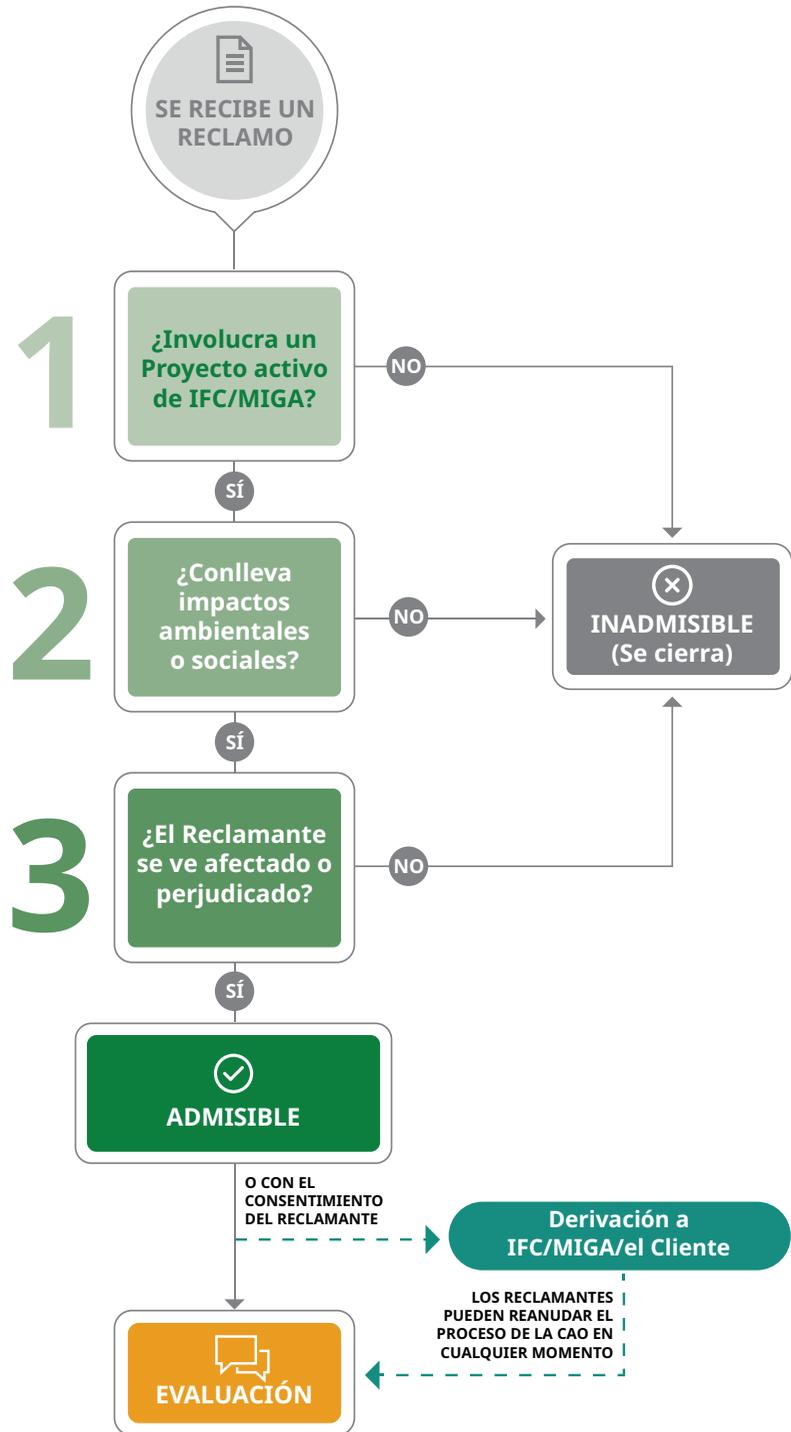




Foto: Felix Davey/CAO

## SECCIÓN VIII. EVALUACIÓN

---

### PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN

- 50.** Una vez que la CAO determina que un reclamo es admisible, lo evaluará para lo siguiente:
- a.** Desarrollar una comprensión profunda de los problemas y las preocupaciones planteados.
  - b.** Interactuar con el equipo de IFC/MIGA a cargo del Proyecto.
  - c.** Interactuar con el Reclamante y el Cliente y, en la medida de lo posible, con el Subcliente.
  - d.** Identificar a las comunidades locales y a los demás interesados pertinentes para el reclamo.
  - e.** Explicar a las Partes y a otros interesados las diferentes funciones de la CAO, su alcance y los posibles resultados.
  - f.** Determinar si las Partes buscan poner en marcha la función de cumplimiento o la de resolución de conflictos de la CAO.
  - g.** Considerar el estado de otros esfuerzos que se hayan encarado para la resolución del reclamo.
- 51.** Esta evaluación realizada por la CAO no implica juicio alguno sobre el fondo del reclamo.

### PROCESO DE EVALUACIÓN

#### Enfoque de la evaluación

- 52.** Al realizar una evaluación, la CAO brindará a los Reclamantes, Clientes, Subclientes e IFC/MIGA la oportunidad de hacer preguntas y consultar a su personal para facilitar la toma de decisiones fundamentadas y procurar que se comprendan el mandato, los servicios y los procedimientos de la CAO. Esta considerará toda la información pertinente o específica del Proyecto provista por los Reclamantes, Clientes, Subclientes, IFC/MIGA y otros interesados, u obtenida a través de la interacción con ellos.
- 53.** La CAO abordará las evaluaciones de manera flexible. Por lo general, durante la evaluación del reclamo llevará a cabo las siguientes actividades:
- a.** Revisar archivos relacionados con el Proyecto o el Subproyecto de IFC/MIGA.

- b. Reunirse con el Reclamante, Cliente, Subcliente, personal de IFC/MIGA y, cuando corresponda, funcionarios gubernamentales del país donde se encuentra el Proyecto o Subproyecto, representantes de organizaciones de la sociedad civil locales e internacionales y otros interesados.
  - c. Visitar los sitios del Proyecto y, en la medida de lo posible, del Subproyecto.
  - d. Cuando sea necesario, realizar reuniones públicas en el área del Proyecto o Subproyecto.
  - e. Cuando alguna de las Partes lo considere pertinente, analizar la relevancia de los procedimientos judiciales o extrajudiciales finalizados, pendientes o en curso.
- 54.** Al planificar una visita, la CAO notificará sus planes a IFC/MIGA, al Cliente o Subcliente, al Reclamante y a otros interesados pertinentes.
- 55.** Si las Partes están de acuerdo, pueden interactuar directamente entre sí durante el proceso de evaluación para resolver las cuestiones planteadas en el reclamo. Esta interacción puede darse sin la participación directa de la CAO. En el informe de evaluación de la CAO se resumirán los resultados de dicha interacción. Cuando corresponda, y dentro del alcance de sus respectivos mandatos y con el consentimiento de las Partes, IFC/MIGA podrán apoyar la resolución constructiva de los problemas relacionados con el reclamo. Cuando los problemas planteados en el reclamo se resuelvan, y si el Reclamante presta su consentimiento, la CAO emitirá un informe de evaluación y conclusión para cerrar el caso.

### Plazos

- 56.** La CAO completará la evaluación dentro de los 90 días hábiles posteriores a la fecha en que determine que un reclamo es admisible. El DG de la CAO puede extender el período de evaluación por un máximo de 30 días hábiles si luego del plazo de 90 días hábiles: i) las Partes confirman que es probable que se llegue a la resolución del reclamo, o ii) alguna de las Partes expresa interés en la resolución de conflictos, y existe la posibilidad de que la otra Parte esté de acuerdo. La CAO notificará a las Partes, a IFC/MIGA y a la Junta de Directores su decisión de extender la evaluación y publicará dicha decisión en su sitio web.

### Dotación de personal

- 57.** Los expertos en resolución de conflictos de la CAO serán los encargados de evaluar un reclamo.

## Función de IFC/MIGA

- 58.** Durante el proceso de evaluación, el personal de IFC/MIGA puede interactuar con el Cliente/Subcliente, otros interesados y la CAO en relación con cualquier reclamo. IFC/MIGA pueden continuar apoyando a sus Clientes en su capacidad de respuesta a los problemas planteados en el reclamo. En la medida de lo posible, IFC/MIGA informarán a la CAO sobre dichas interacciones con sus Clientes.

## RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

### Decisión de las Partes

- 59.** Durante el proceso de evaluación, el Reclamante y el Cliente o Subcliente deciden si desean poner en marcha la función de cumplimiento o la de resolución de conflictos de la CAO. Si ambas Partes acuerdan emprender la resolución de conflictos, la CAO facilitará este proceso. Si no hay acuerdo, el reclamo pasará a la función de cumplimiento de la CAO.

### Informes de evaluación

- 60.** Al finalizar el proceso de evaluación, la CAO preparará un informe que incluirá:
- a.** Un resumen general de la información recopilada y de las perspectivas de las Partes sobre las cuestiones planteadas en el reclamo durante la evaluación, con inclusión de las opiniones de otros interesados que se consideren pertinentes.
  - b.** La decisión de las Partes de seguir un proceso de resolución de conflictos o la indicación de que el reclamo pasará a la función de cumplimiento.
  - c.** Una copia del reclamo, y toda respuesta del Cliente o Subcliente que pueda proporcionarse, editada para proteger la confidencialidad del Reclamante cuando fuera necesario.
- 61.** La CAO entregará un borrador del informe de evaluación a las Partes y a IFC/MIGA para que examinen los hechos y formulen sus observaciones al menos 10 días hábiles antes de la finalización del informe. La CAO compartirá el informe de evaluación final con las Partes, la Administración y la Junta de Directores, y lo publicará en su sitio web.

## Proceso de evaluación de la CAO

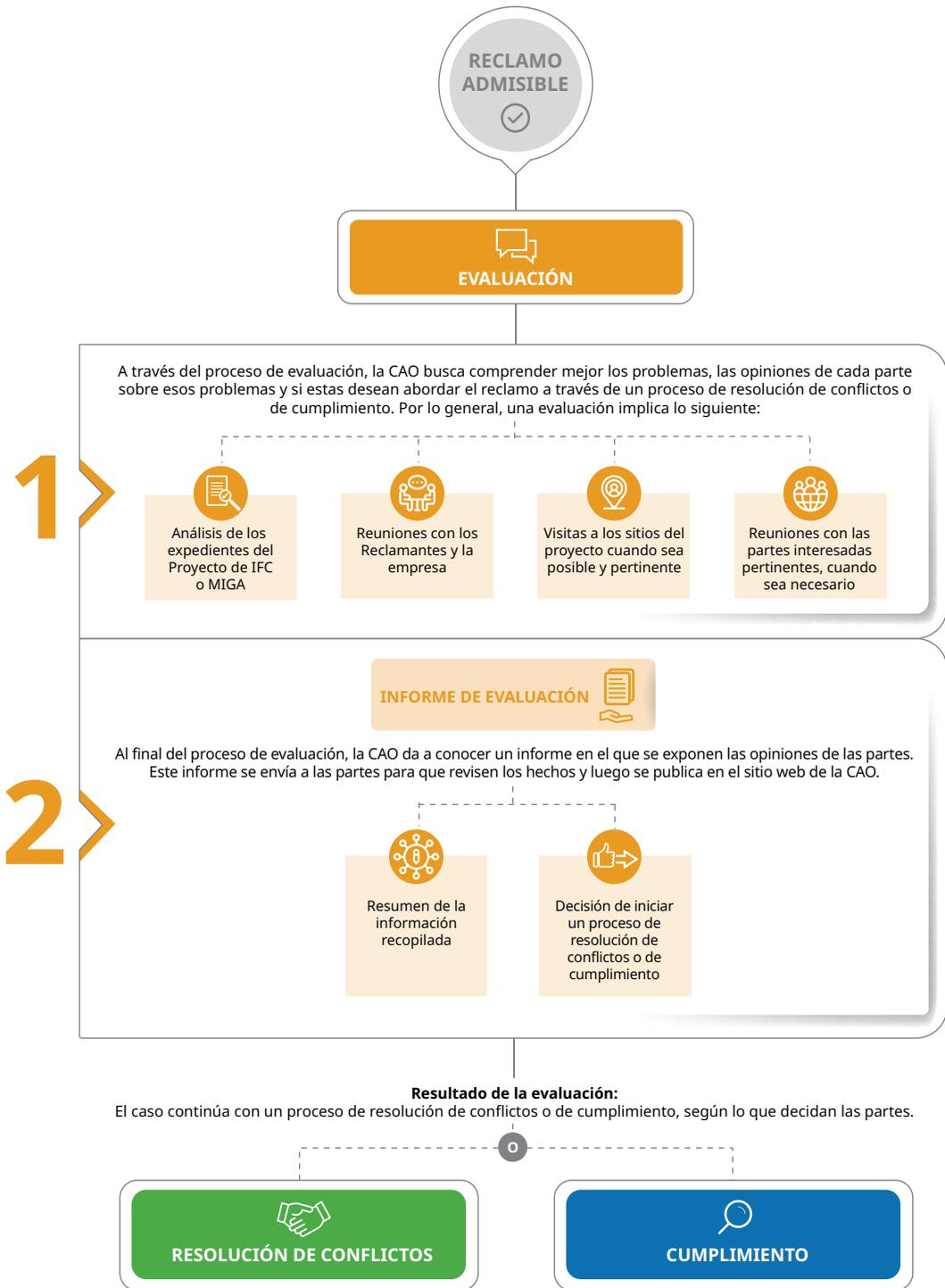




Foto: Felix Davey/CAO



Foto: Felix Davey/CAO

# SECCIÓN IX. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

---

## PROPÓSITO

- 62.** El propósito de la función de resolución de conflictos de la CAO es ayudar a resolver los problemas planteados en relación con los impactos ambientales o sociales de los Proyectos o Subproyectos mediante un enfoque neutral, colaborativo y de resolución de problemas, y contribuir a mejorar los resultados sobre el terreno.

## PRINCIPIOS Y ENFOQUE PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

- 63.** Participar en un proceso de resolución de conflictos es una decisión voluntaria y requiere, como mínimo, un acuerdo entre el Reclamante y el Cliente o Subcliente. Como foro neutral, no contencioso y extrajudicial, el enfoque de resolución de conflictos de la CAO ofrece un proceso a través del cual las Partes pueden encontrar soluciones mutuamente satisfactorias a los problemas planteados en el reclamo y a cualquier otro problema importante identificado durante la evaluación. La CAO lleva adelante el proceso de una manera que resulta aceptable para las Partes y trata a todos los participantes de forma justa y equitativa.
- 64.** La CAO busca trabajar directamente con las personas afectadas por el Proyecto, pues reconoce que las comunidades locales, las minorías y los grupos vulnerables a menudo tienen mucho que ganar o perder con un Proyecto o Subproyecto. Reconoce asimismo que estos grupos de personas en general conviven con los impactos y beneficios del Proyecto o Subproyecto y tienen una relación continua con él.

## ENFOQUES PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

- 65.** La CAO, en consulta con las Partes, puede utilizar diferentes enfoques para intentar encontrar una resolución a los problemas, a saber:
- a.** Mediación: La mediación implica la intervención de un tercero neutral en un conflicto o negociación para ayudar a las Partes a alcanzar de manera voluntaria una resolución que les resulte mutuamente satisfactoria.
  - b.** Facilitación e intercambio de información: En muchos casos, en un reclamo se plantearán preguntas sobre los impactos actuales o previstos de un Proyecto o Subproyecto. El equipo de resolución de



conflictos de la CAO puede ayudar a las Partes a obtener información o aclaraciones conducentes a una resolución.

- c. **Determinación conjunta de los hechos:** Este es un enfoque que alienta a las Partes a ponerse de acuerdo sobre las cuestiones que se examinarán; los métodos, los recursos y las personas que se utilizarán para realizar el análisis, y la forma en que las Partes emplearán la información generada a partir de este proceso.
- d. **Diálogo y negociación:** Cuando la comunicación entre las Partes haya sido limitada o se haya interrumpido, el equipo de resolución de conflictos de la CAO puede alentarlas a establecer directamente el diálogo e iniciar las negociaciones para abordar y resolver los problemas planteados en el reclamo. El equipo de resolución de conflictos de la CAO puede ofrecer capacitación o conocimientos para ayudar a las Partes en este proceso.

## CONCERTAR Y DOCUMENTAR ACUERDOS

- 66. Cualquier acuerdo concertado debe ser específico en términos de su objetivo, naturaleza y requisitos y, a discreción de las Partes, puede quedar documentado por escrito.
- 67. A fin de lograr una resolución, la CAO no apoyará a sabiendas acuerdos que coaccionen a una o más Partes, sean contrarios a las políticas de IFC/MIGA o violen las leyes nacionales aplicables o el derecho internacional.

## MONITOREO DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL ACUERDO

- 68. Cuando las Partes hayan llegado a un acuerdo a través del proceso de resolución de conflictos de la CAO, esta supervisará su implementación. La CAO informará a las Partes y a IFC/MIGA cuando el caso haya pasado formalmente a la fase de monitoreo. La CAO compartirá con la Administración información actualizada provisional y la publicará en su sitio web cada seis meses durante la fase de monitoreo.

## RESULTADOS Y CONCLUSIÓN DEL PROCESO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

### Resolución completa

- 69. Si las Partes llegan a un acuerdo e informan a la CAO que los términos convenidos se implementaron para mutua satisfacción de las Partes, la CAO concluirá el proceso de resolución de conflictos y cerrará el caso.

### Acuerdo parcial o ausencia de acuerdo

- 70. La CAO concluirá el proceso de resolución de conflictos si:
  - a. Una o más Partes desean, en cualquier momento, salir del proceso.

- b. Las Partes no llegan a un acuerdo.
  - c. Las Partes no implementan los términos del acuerdo.
  - d. Las Partes llegan a un acuerdo parcial, pero no pueden llegar a un acuerdo sobre otros temas del reclamo.
- 71.** Una vez finalizado el proceso de resolución de conflictos con un acuerdo parcial o sin acuerdo, la CAO preguntará al Reclamante si desea transferir el reclamo a la función de cumplimiento. La CAO transferirá el reclamo a la función de cumplimiento cuando uno o más Reclamantes den su consentimiento explícito, o, de lo contrario, cerrará el caso. En situaciones en las que la CAO tenga conocimiento de inquietudes relacionadas con amenazas y represalias, para proteger al Reclamante podrá transferir el reclamo a la función de cumplimiento sin necesidad de que el Reclamante dé su consentimiento explícito.
- 72.** La CAO entregará el borrador de su informe de conclusión a las Partes y a IFC/MIGA para someterlo a su análisis y recibir sus comentarios durante, al menos, 10 días hábiles antes de finalizar el informe. La CAO emitirá un informe de conclusión en el que se resuman los principales pasos y resultados del proceso, y los motivos para concluir el proceso de resolución de conflictos. Este informe se enviará a las Partes, la Junta de Directores y la Administración, y se difundirá públicamente en el sitio web de la CAO.

## **FUNCIÓN DE LOS MEDIADORES**

- 73.** Al gestionar el proceso de resolución de conflictos, la CAO determinará los conocimientos y las habilidades que se necesitan en cada caso y contratará a un mediador que:
- a. Tenga la experiencia adecuada.
  - b. Tenga la capacidad de comprender el contexto cultural.
  - c. Sea considerado aceptable por las Partes en cuanto a su independencia e imparcialidad.
- 74.** La CAO incluirá requisitos específicos sobre confidencialidad en los contratos del mediador, además de las disposiciones generales sobre confidencialidad estipuladas en los contratos del Grupo Banco Mundial.

## **PARTICIPACIÓN DE IFC/MIGA EN EL PROCESO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

- 75.** Cuando proceda, y por acuerdo de las Partes, se podrá invitar a IFC/MIGA a participar en un proceso de resolución de conflictos de la CAO. IFC/MIGA considerarán su participación caso por caso.

## Proceso de resolución de conflictos de la CAO

INICIO DEL PROCESO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

### Transferencia desde EVALUACIÓN



La CAO interactúa con las Partes y los actores pertinentes para comprender los problemas planteados en el reclamo y explicarles los procesos de resolución de conflictos y de cumplimiento.

1 >

### RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS



Si las partes optan por la resolución de conflictos, la CAO, con la ayuda de un mediador independiente, diseñará con ellas un proceso que puede incluir actividades de fortalecimiento de la capacidad y orientación para que haya igualdad entre las partes durante las negociaciones.

#### REGLAS BÁSICAS Y MARCO PARA LA INTERACCIÓN



#### DIÁLOGO FACILITADO

#### ACUERDO



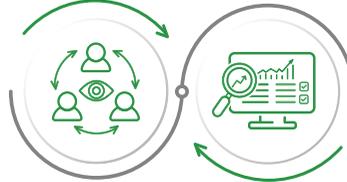
2 >

### MONITOREO



La CAO monitorea el acuerdo para garantizar que las medidas y los compromisos acordados se implementen de manera satisfactoria para ambas partes.

#### PROCESO DE MONITOREO COLABORATIVO



CIERRE DEL CASO

El caso se cierra una vez que las medidas acordadas se han implementado en su totalidad a satisfacción de las Partes o si las Partes solicitan a la CAO que cierre el caso.

En cualquier momento del proceso, las partes tienen la opción de retirarse. Si el acuerdo no se implementa satisfactoriamente, el caso se transfiere a la función de cumplimiento de la CAO, con el consentimiento de al menos un reclamante.

*Nota: Si, en cualquier etapa del proceso, una o más Partes desean abandonarlo, si no se llega a un acuerdo, el caso se transferirá a la función de cumplimiento de la CAO con el consentimiento de al menos un Reclamante.*

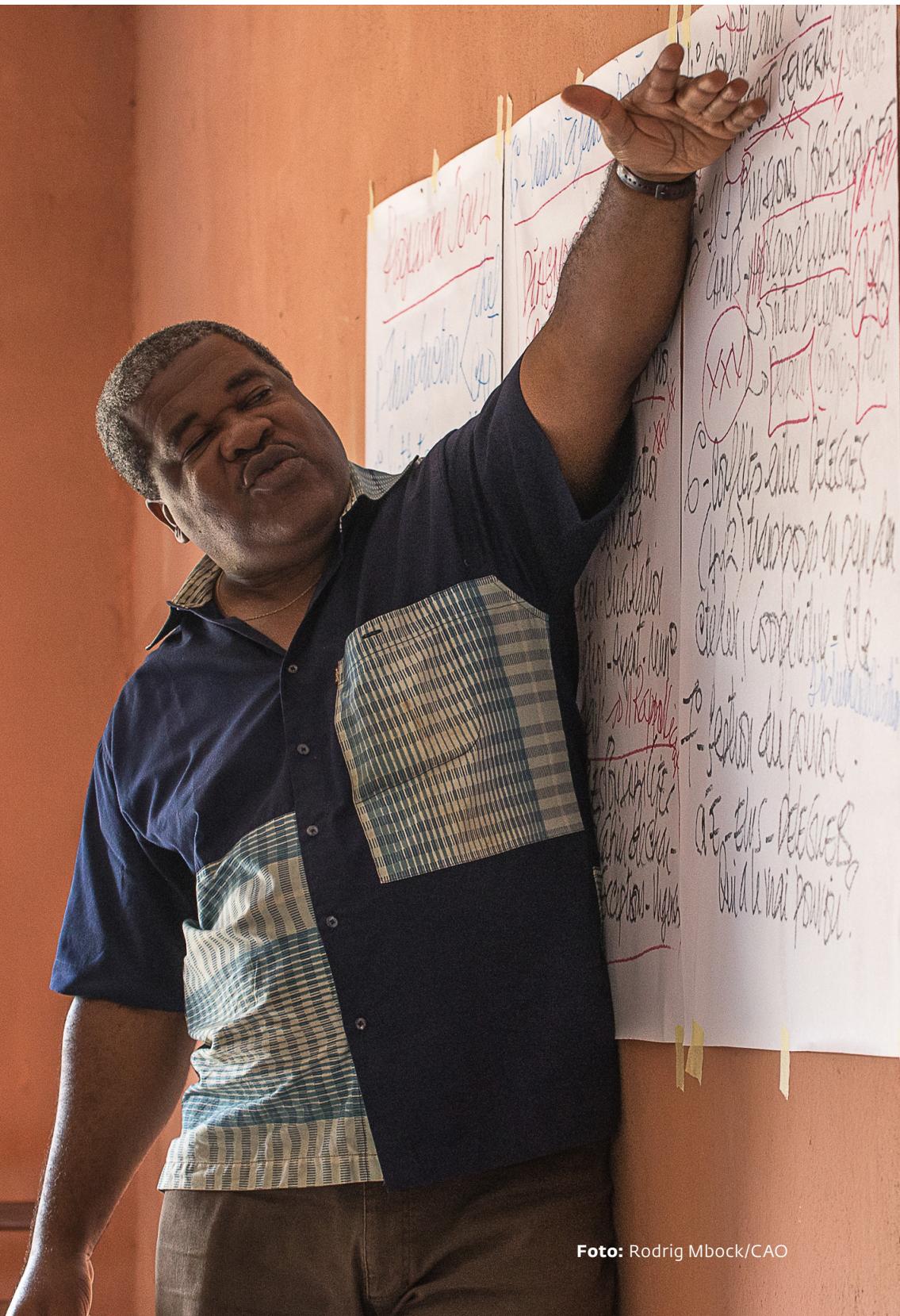


Foto: Rodrig Mbock/CAO



Foto: Rodrig Mbock/CAO

# SECCIÓN X. CUMPLIMIENTO

## PROPÓSITO

76. El propósito de la función de cumplimiento de la CAO es examinar si IFC/MIGA cumplen con las Políticas Ambientales y Sociales, evaluar los Daños conexos y recomendar medidas correctivas, cuando corresponda.
77. En la función de cumplimiento de la CAO no se evalúa la idoneidad o pertinencia de las Políticas Ambientales y Sociales ni se formulan conclusiones respecto de si un Proyecto, Subproyecto, Cliente o Subcliente cumple con las Normas de Desempeño. Sin embargo, al realizar sus observaciones acerca de los Daños y al determinar si algún Daño está relacionado con el incumplimiento de las Políticas Ambientales y Sociales de IFC/MIGA, la CAO evaluará, según sea pertinente, la forma en que dichas entidades examinan y supervisan sus requisitos ambientales y sociales en el nivel del Proyecto o Subproyecto, y considerará el desempeño ambiental y social en el nivel del Proyecto o Subproyecto.
78. La función de cumplimiento de la CAO sigue un enfoque de tres pasos: i) evaluación inicial sobre cumplimiento, en la que se determina si se necesita una investigación más a fondo. Si así fuera, la evaluación inicial va seguida de ii) una investigación sobre cumplimiento y de iii) un monitoreo del cumplimiento, como se describe a continuación.

## PROCESO DE EVALUACIÓN INICIAL SOBRE CUMPLIMIENTO

79. El propósito del proceso de evaluación inicial es determinar si un reclamo o una solicitud interna amerita una investigación sobre cumplimiento en función de los criterios establecidos a continuación.

### Comienzo de una evaluación inicial sobre cumplimiento

#### *Evaluación inicial sobre cumplimiento en respuesta a un reclamo*

80. La CAO comenzará una evaluación inicial sobre cumplimiento en respuesta a un reclamo transferido a la función de cumplimiento luego de un proceso de evaluación de la CAO o de un proceso de resolución de conflictos de la CAO.

#### *Evaluación inicial sobre cumplimiento en respuesta a una solicitud interna*

81. La CAO podrá poner en marcha una evaluación inicial sobre cumplimiento de uno o más Proyectos o Subproyectos en respuesta a una solicitud interna del DG de la CAO, el Presidente, la Junta de Directores o la Administración.



82. Dicha solicitud interna puede realizarse cuando: i) se considere necesaria una evaluación inicial para examinar cuestiones relativas al cumplimiento de temas ambientales y sociales de importancia sistémica para IFC/MIGA; ii) existan inquietudes referidas a Daños particularmente graves, o iii) las personas afectadas por un Proyecto puedan estar sujetas a represalias que les impidan presentar un reclamo ante la CAO, o teman tales represalias.
83. Las solicitudes iniciadas por el DG de la CAO, el Presidente, la Junta de Directores o la Administración deben incluir una justificación escrita de los motivos por los cuales se solicita una evaluación inicial sobre cumplimiento.
84. Para las evaluaciones iniciales sobre cumplimiento de más de un Proyecto o Subproyecto, la CAO consultará con la Administración antes de comenzar la evaluación.

### **Respuesta de la Administración o del Cliente**

85. La CAO notificará a la Administración por escrito cuando se transfiera un reclamo a la función de cumplimiento para someterlo a una evaluación inicial. La Administración tendrá 10 días hábiles desde la fecha en que se realiza dicha transferencia para responder a los problemas planteados en el reclamo. A pedido de la Administración, este plazo podría extenderse un máximo de 10 días hábiles en circunstancias excepcionales. En tal caso, el plazo de 45 días hábiles mencionado en el párrafo 95 se extendería en la misma cantidad de días.
86. En su respuesta, IFC/MIGA describirán las medidas que la entidad o su Cliente o Subcliente ya hayan tomado, o pretendan tomar, para facilitar el cumplimiento de las políticas, los procedimientos y los requisitos ambientales y sociales pertinentes, a fin de abordar las acusaciones de Daños planteadas por los Reclamantes o señaladas en una solicitud interna, e indicarán si solicitan un aplazamiento de la investigación sobre cumplimiento.
87. El Cliente puede responder por escrito a los problemas planteados en el reclamo dentro del mismo plazo señalado más arriba. Durante la evaluación inicial, la CAO tendrá en cuenta las respuestas de IFC/MIGA y del Cliente.

### **Alcance de la evaluación inicial sobre cumplimiento**

88. En una evaluación inicial sobre cumplimiento encarada en respuesta a un reclamo se considerarán los problemas planteados en el reclamo o identificados durante la fase de evaluación de la CAO, pero no los resueltos durante un proceso de resolución de conflictos de la CAO.

- 89.** En una evaluación inicial sobre cumplimiento encarada en respuesta a una solicitud interna se considerarán los problemas planteados en dicha solicitud.

### Enfoque de la evaluación inicial

- 90.** Al preparar el informe de evaluación inicial, la CAO revisará el reclamo o la solicitud interna, el informe de evaluación, la respuesta de la Administración o del Cliente, y cualquier otro documento que la CAO pueda solicitar y recibir del Reclamante, la Administración, el Cliente y otras partes.
- 91.** La CAO aplicará los siguientes criterios de evaluación inicial para determinar si es necesaria una investigación sobre cumplimiento:
- Si existen indicios preliminares de Daños o posibles Daños.
  - Si existen indicios preliminares de que IFC/MIGA pueden no haber cumplido con sus Políticas Ambientales y Sociales.
  - Si los presuntos Daños se vinculan, de manera verosímil, con el posible incumplimiento.
- 92.** Durante una evaluación inicial sobre cumplimiento, la CAO también considerará lo siguiente:
- En el caso de Proyectos o Subproyectos en los que la salida de IFC/MIGA coincide con la finalización de la evaluación inicial sobre cumplimiento, la CAO analizará si con una investigación se podría generar algún valor especial en términos de rendición de cuentas, aprendizaje o medidas correctivas, a pesar de la salida de IFC/MIGA.
  - La pertinencia de todo procedimiento judicial o extrajudicial finalizado, pendiente o en curso en relación con el objeto del reclamo.
  - Si la Administración ha demostrado claramente que trató de manera adecuada los problemas planteados por el Reclamante o en la solicitud interna y siguió las Políticas Ambientales y Sociales requeridas, o si la Administración reconoció que no cumplió con las Políticas Ambientales y Sociales pertinentes.
  - Si la Administración proporcionó una declaración sobre las medidas correctivas específicas, y si, a juicio de la CAO, tras considerar la opinión del Reclamante, estas medidas correctivas propuestas abordan debidamente los asuntos planteados por el Reclamante.
- 93.** En relación con un Proyecto o Subproyecto que ya haya sido objeto de una investigación sobre cumplimiento, la CAO puede: i) cerrar el reclamo; ii) fusionar el reclamo con el proceso de cumplimiento anterior, si sigue abierto y el reclamo está relacionado sustancialmente con los

mismos problemas que el proceso de cumplimiento anterior, o iii) iniciar una nueva investigación sobre cumplimiento solo cuando en el reclamo se planteen nuevos problemas o haya nuevas pruebas disponibles.

94. El proceso de evaluación inicial no conduce a una evaluación definitiva sobre el cumplimiento de IFC/MIGA con sus Políticas Ambientales y Sociales ni sobre los Daños conexos. La CAO solo puede realizar estas evaluaciones definitivas en el contexto de una investigación.
95. La CAO deberá completar el proceso de evaluación inicial sobre cumplimiento dentro de los 45 días hábiles posteriores a la transferencia del reclamo a la función de cumplimiento. En circunstancias excepcionales, podrá extender el proceso hasta 20 días hábiles adicionales, en cuyo caso deberá notificar al Reclamante, a la Administración y a la Junta de Directores.

### **Decisión de la evaluación inicial sobre cumplimiento**

96. Al finalizar el proceso de evaluación inicial, la CAO preparará un informe de evaluación inicial sobre cumplimiento en el que indicará su análisis y su decisión de investigar, fusionar, aplazar o cerrar el caso. Cuando el resultado de la evaluación inicial sea la decisión de investigar, en el informe también se incluirán los términos de referencia (véase el párrafo 118), en los que se deberá indicar el alcance de la investigación sobre cumplimiento.
97. Toda decisión surgida de la evaluación inicial, incluida la decisión de investigar, cerrar o aplazar, se tomará a discreción del DG de la CAO aplicando los criterios establecidos en esta sección (véanse los párrafos 91 y 92).

### **Aplazamiento de la decisión de investigar**

98. En casos específicos que cumplan con los criterios para iniciar una investigación sobre cumplimiento (véanse los párrafos 91 y 92) y con los criterios que se indican a continuación, el DG de la CAO puede decidir aplazar la decisión de investigar para permitir que IFC/MIGA, el Cliente y el Reclamante resuelvan los problemas directamente:

#### ***Criterios para decidir el aplazamiento***

- a. La gravedad de los Daños presuntos y de los posibles problemas de cumplimiento planteados por el Reclamante, en particular si los problemas relativos a los supuestos Daños están claramente definidos, son de alcance limitado y parecen prestarse a una resolución rápida.
- b. Si la respuesta de la Administración incluye compromisos específicos que son proporcionales a los problemas planteados en el reclamo o durante la evaluación y son congruentes con los requisitos de las políticas de IFC/MIGA.

- c. Las opiniones del Reclamante sobre el impacto (positivo y negativo) de la decisión de aplazar.
  - d. Otra información que la CAO considere pertinente.
- 99.** Con el fin de consultar con el Reclamante sobre el aplazamiento, la CAO podrá compartir las respuestas de la Administración y del Cliente (o cualquier parte de estas) con el Reclamante, con la condición de que se implementen medidas apropiadas para salvaguardar la confidencialidad de dichas respuestas antes de la divulgación pública.

#### *Marco para el aplazamiento*

- 100.** En los casos en que decida aplazar la decisión de investigar, la CAO deberá establecer y hacer público, como parte de su informe de evaluación inicial, lo siguiente:
- a. su análisis sobre los criterios de aplazamiento que se estipulan más arriba;
  - b. las condiciones del aplazamiento acordadas con la Administración;
  - c. un marco para el monitoreo durante el período de aplazamiento, que incluya el cronograma de los informes que IFC/MIGA deben elaborar sobre los avances logrados respecto de los compromisos asumidos por la Administración para abordar las cuestiones planteadas por los Reclamantes;
  - d. un cronograma para el período de aplazamiento, generalmente de no más de seis meses, en el que se determine el plazo para que la CAO emita un informe sobre la implementación de los compromisos de IFC/MIGA establecidos en la respuesta de la Administración y en el que se indique si con dichos compromisos se han abordado los problemas planteados en el reclamo o durante la fase de evaluación.

#### *Conclusión del período de aplazamiento*

- 101.** Si durante el período de aplazamiento la CAO evalúa que las condiciones cambiaron significativamente o que los avances son improbables o inviables, puede finalizar el aplazamiento y comenzar una investigación sobre cumplimiento.
- 102.** Una vez concluido el período de aplazamiento, el DG de la CAO puede decidir lo siguiente:
- a. Cerrar el caso si los problemas planteados en el reclamo se abordaron debidamente y si se considera que con una investigación

no se generará ningún valor especial en términos de rendición de cuentas, aprendizaje institucional o medidas correctivas.

- b.** Extender el período de aplazamiento si las consideraciones mencionadas más arriba persisten (véase el párrafo 98) y si, en el análisis de la CAO, existe una alta probabilidad de que los problemas se resuelvan dentro de un período de extensión definida.
  - c.** Iniciar una investigación sobre cumplimiento si los problemas no se abordaron debidamente o si se generará un valor especial en términos de rendición de cuentas, aprendizaje institucional o medidas correctivas adicionales.
- 103.** En cualquier caso, la CAO emitirá y enviará a título informativo a las Juntas de Directores, al Presidente, a la Administración y al Reclamante un informe en el que se resuman las medidas adoptadas y los resultados del aplazamiento. La CAO también publicará dicho informe en su sitio web.

### **Distribución y divulgación del informe de evaluación inicial sobre cumplimiento**

- 104.** Una vez que la CAO concluya la evaluación inicial, enviará el informe correspondiente a la Junta de Directores, al Presidente, a la Administración y al Cliente a título informativo. En los casos en que la CAO esté respondiendo a un reclamo, también remitirá el informe al Reclamante.
- 105.** Al mismo tiempo, la CAO publicará un aviso en su sitio web que indique que ha tomado una decisión tras la evaluación inicial.
- 106.** Luego de la distribución del informe de evaluación inicial y una vez transcurrido el período de revisión de la Junta de Directores (véanse los párrafos 108, 110 y 111), la CAO publicará dicho informe de evaluación inicial. También publicará la respuesta de la Administración y la respuesta del Cliente (si la hubiere), así como la solicitud presentada por IFC/MIGA para que la Junta de Directores efectúe una revisión, y el resultado de dicha revisión (si la hubiere).

### **Solicitud de revisión de la decisión de investigar, presentada a la Junta de Directores**

- 107.** En casos excepcionales, si la Administración considera que no se ha cumplido con alguno de los criterios técnicos de revisión que aparecen más abajo, podrá solicitar (representada por el director gerente y vicepresidente ejecutivo de IFC o por el vicepresidente ejecutivo de MIGA) que la Junta de Directores revise la decisión de investigar

adoptada por el DG de la CAO. Solo se puede solicitar una revisión después de un informe de evaluación inicial que dé lugar a la decisión de investigar. No se aplica al proceso de aplazamiento establecido en los párrafos 98 a 103.

- 108.** La Administración tendrá 10 días hábiles a partir de la fecha en que se distribuya el informe de evaluación inicial para solicitar a la Junta de Directores una revisión. Esta solicitud debe basarse en los criterios técnicos que se describen más abajo y en ella no se debe plantear ningún problema que corresponda a las facultades discrecionales del DG de la CAO. La solicitud de revisión se enviará a la Junta de Directores para que tome una decisión, y a la CAO y al Presidente a título informativo. Al recibir una solicitud de revisión, la CAO publicará en su sitio web un aviso que indique que su decisión de investigar está sujeta a la revisión de la Junta de Directores, pero no publicará la solicitud de revisión hasta que dicho órgano haya completado el proceso de revisión.

### Proceso de revisión de la Junta de Directores

- 109.** La Junta de Directores revisará la decisión de investigar basándose solamente en los criterios técnicos estipulados más abajo. No emitirá un juicio sobre el fondo del reclamo ni sobre asuntos que requieran el ejercicio de una facultad discrecional del DG de la CAO en el marco de la presente Política.

#### *Criterios técnicos para la revisión:*

- a.** Si el reclamo fue transferido desde la función de resolución de conflictos, ¿en el informe de evaluación inicial se afirma que i) la CAO inició la transferencia a la función de cumplimiento con el consentimiento explícito de uno (o más de uno) de los Reclamantes, o ii) la CAO tenía conocimiento de problemas vinculados con amenazas y represalias en relación con el reclamo? (Véase el párrafo 71).
- b.** ¿El informe de evaluación inicial de la CAO sobre cumplimiento incluye un análisis de la presencia de indicios preliminares de Daño o de potencial Daño? (Véase el párrafo 91).
- c.** ¿El informe de evaluación inicial de la CAO sobre cumplimiento incluye un análisis de la presencia de indicios preliminares que muestren que es posible que IFC/MIGA no hayan cumplido con las Políticas Ambientales y Sociales? (Véase el párrafo 91).
- d.** ¿El informe de evaluación inicial de la CAO sobre cumplimiento incluye un análisis de la posibilidad de que el presunto Daño esté vinculado, de manera verosímil, con el posible incumplimiento? (Véase el párrafo 91).

- e. ¿El informe de evaluación inicial de la CAO sobre cumplimiento incluye un análisis de la pertinencia de los procedimientos judiciales o extrajudiciales relacionados con el tema del reclamo? (Véase el párrafo 92).
  - f. En relación con un Proyecto en el que se hubiera producido la salida de IFC/MIGA antes de que la CAO finalizara su evaluación inicial sobre cumplimiento, ¿el informe de dicha evaluación inicial incluye un análisis referido a la posibilidad de que con la investigación se genere un valor especial en términos de rendición de cuentas, aprendizaje o medidas correctivas a pesar de la salida de IFC/MIGA? (Véase el párrafo 92).
  - g. Si la CAO previamente hubiera realizado una investigación sobre cumplimiento en relación con el Proyecto o Subproyecto en cuestión, ¿en el informe de evaluación inicial de la CAO sobre cumplimiento se analiza si en el reclamo se plantean problemas nuevos o si hay nuevas evidencias? (Véase el párrafo 93).
- 110.** La Junta de Directores tendrá 10 días hábiles para considerar la decisión de investigar en respuesta a una solicitud de revisión. Durante este período, puede decidir confirmar o revocar la decisión de investigar del DG de la CAO. La Junta de Directores no introducirá cambios en el informe de evaluación inicial de la CAO sobre cumplimiento.
- 111.** Si la Junta de Directores no toma una decisión dentro de los 10 días hábiles, la decisión del DG de la CAO será confirmada a menos que la Junta de Directores decida extender dicha revisión por un período determinado.

## PROCESO DE INVESTIGACIÓN SOBRE CUMPLIMIENTO

### Definiciones y enfoque de las investigaciones sobre cumplimiento

- 112.** En una investigación sobre cumplimiento se determina si IFC o MIGA han respetado sus Políticas Ambientales y Sociales, y si existen Daños relacionados con algún incumplimiento de IFC/MIGA, luego de un proceso sistemático y objetivo de obtención y evaluación de evidencias. Para determinar si IFC o MIGA han cumplido con sus Políticas Ambientales y Sociales, la CAO incluirá, cuando corresponda, una evaluación para establecer si IFC/MIGA se han desviado de manera significativa de las directivas y los procedimientos pertinentes.
- 113.** Cuando la CAO detecte casos de incumplimiento y Daños conexos, formulará recomendaciones para que IFC/MIGA consideren en el momento de elaborar un Plan de Acción de la Administración.

Las recomendaciones pueden estar relacionadas con las medidas correctivas del incumplimiento a nivel del Proyecto o Subproyecto y de los Daños conexos, o con los pasos necesarios para prevenir el incumplimiento futuro, según corresponda a las circunstancias.

- 114.** En una investigación sobre cumplimiento no se constatan incumplimientos en relación con un Proyecto o Subproyecto. Sin embargo, al realizar sus observaciones sobre los Daños y al determinar si algún Daño está relacionado con el incumplimiento de las Políticas Ambientales y Sociales de IFC/MIGA, la CAO evaluará la forma en que dichas entidades examinan y supervisan sus requisitos ambientales y sociales en el nivel del Proyecto o Subproyecto, y considerará el desempeño ambiental y social en el nivel del Proyecto o Subproyecto. Cuando proceda, de acuerdo con los requisitos ambientales y sociales de IFC/MIGA que se refieren a la legislación nacional, la CAO también considerará cómo estas entidades examinaron y supervisaron el cumplimiento de la ley nacional aplicable en el Proyecto.
- 115.** La CAO basará la investigación sobre cumplimiento en la revisión de documentos, entrevistas, observación de actividades y condiciones, y otros medios adecuados.
- 116.** La CAO evaluará si existen evidencias de que IFC/MIGA aplicaron los requisitos ambientales y sociales pertinentes considerando las fuentes de información disponibles en el momento en que se tomaron las decisiones. La CAO no hará observaciones ni sacará conclusiones en retrospectiva.
- 117.** La CAO sigue un modelo no contencioso. Al realizar análisis y formular conclusiones, considerará de manera sistemática y objetiva los hechos, las circunstancias, la información y las evidencias que estén disponibles en documentos, entrevistas, declaraciones, informes, correspondencia y otras fuentes que considere pertinentes. Se necesitan evidencias suficientes y pertinentes que constituyan una base razonable para las conclusiones y los resultados de la investigación sobre cumplimiento de la CAO.

### **Términos de referencia para las investigaciones sobre cumplimiento**

- 118.** La CAO hará públicos los términos de referencia para la investigación sobre cumplimiento. En ellos se especificará lo siguiente:
  - a.** Los objetivos y el alcance de la investigación.
  - b.** Toda limitación al alcance de la investigación que pueda ser apropiada, considerando, entre otras cosas, los problemas resueltos

en la etapa de evaluación inicial, la presencia de procesos judiciales concurrentes o la salida de IFC/MIGA.

- c. El enfoque y el método de investigación, y las calificaciones específicas del consultor.
  - d. Un cronograma de las tareas de investigación, los plazos y los informes que se requerirán. Este cronograma incluirá los plazos en los que IFC/MIGA deberá presentar la información que se utilizará en el proceso de investigación sobre cumplimiento.
- 119.** Al preparar los términos de referencia para cualquier investigación sobre cumplimiento que involucre más de un Proyecto, la CAO consultará con IFC/MIGA.

### **Informe de la investigación sobre cumplimiento**

- 120.** La CAO elaborará el informe de investigación sobre cumplimiento, que incluirá, como mínimo, lo siguiente:
- a. Los resultados de la investigación con respecto al cumplimiento, el incumplimiento y todo Daño conexo.
  - b. El contexto, las evidencias y los argumentos para respaldar los resultados y las conclusiones de la CAO acerca de las causas subyacentes de los incumplimientos identificados.
  - c. Las recomendaciones que IFC/MIGA deben considerar para elaborar un Plan de Acción de la Administración, referidas a las medidas correctivas del incumplimiento a nivel del Proyecto o Subproyecto y de los Daños conexos, o a los pasos necesarios para prevenir futuros incumplimientos, según corresponda a las circunstancias. En el caso de un Proyecto en el que se haya producido la salida de IFC/MIGA, en las recomendaciones se tomarán en cuenta las consecuencias de dicha salida.

- 121.** La CAO distribuirá un borrador del informe de investigación dentro del plazo de un año a partir de la divulgación del informe de evaluación inicial.

### **Revisión de los hechos y formulación de comentarios**

- 122.** La CAO remitirá el borrador del informe a la Administración para que revise los hechos y formule comentarios. La Administración podrá compartir el borrador con el Cliente o Subcliente, con la condición de que se tomen las medidas adecuadas para salvaguardar la confidencialidad del borrador antes de su divulgación.

123. IFC/MIGA tendrán 20 días hábiles desde que reciben el borrador del informe para proporcionar comentarios por escrito. A la hora de redactar sus comentarios, IFC/MIGA podrán tener en cuenta las opiniones del Cliente o Subcliente.
124. La CAO ofrecerá al Reclamante la oportunidad de revisar los hechos y formular comentarios sobre el borrador del informe de investigación al mismo tiempo que IFC/MIGA, con la condición de que se tomen las medidas adecuadas para salvaguardar la confidencialidad del borrador antes de su divulgación.
125. Como mínimo, el Reclamante recibirá un cuadro preliminar con los resultados para poder revisar los hechos y formular comentarios, que le servirá de base informativa en consultas posteriores sobre el Plan de Acción de la Administración que se elabore.
126. Una vez completada la fase de revisión de los hechos y formulación de comentarios, no se presentarán información o argumentos nuevos en relación con el proceso de cumplimiento de la CAO.

### Finalización del informe de investigación

127. Después de haber considerado los comentarios del Reclamante e IFC/MIGA sobre el borrador de consulta, la CAO finalizará el informe de investigación sobre cumplimiento dentro de 20 días hábiles.
128. El informe final de investigación se presentará ante la Administración y se remitirá la Junta de Directores a título informativo. Se podrá hacer llegar al Reclamante y al Cliente o Subcliente un cuadro con los resultados y el informe final de investigación a los fines de consulta mientras se elabora el Plan de Acción de la Administración, con la condición de que se tomen las medidas adecuadas para salvaguardar la confidencialidad de los resultados antes de su divulgación.
129. Se publicará un aviso en el sitio web de la CAO para informar al público que dicha entidad ha completado su investigación sobre cumplimiento.

### Respuesta de la Administración, plan de acción y autorización de la difusión

130. Dentro de los 50 días hábiles de haber recibido los resultados y el informe de investigación sobre cumplimiento de la CAO, la Administración deberá someter a la consideración de la Junta de Directores un informe (el "informe de la Administración") en el que se describirán las medidas que se proponen en respuesta a los resultados de la CAO.

- 131.** El informe de la Administración incluirá un Plan de Acción de la Administración que deberá ser aprobado por la Junta de Directores y en el que se deberán incluir las medidas correctivas y los plazos que propone la Administración para abordar las conclusiones de la CAO sobre el incumplimiento y los Daños conexos.
- 132.** El informe de la Administración también deberá incorporar una respuesta razonada sobre los resultados o las recomendaciones de la CAO con respecto al incumplimiento o los Daños conexos que IFC/MIGA no pudieran abordar en el Plan de Acción de la Administración.
- 133.** Si bien el Plan de Acción de la Administración es responsabilidad de la Administración, esta puede incorporar los comentarios recibidos de las partes pertinentes.
- 134.** Durante la preparación del Plan de Acción de la Administración, esta deberá consultar al Reclamante y al Cliente. Las medidas que requieran la cooperación del Cliente o Subcliente serán acordadas con el Cliente antes de incorporarlas en el Plan de Acción de la Administración.
- 135.** La CAO presentará a la Junta de Directores sus observaciones sobre el Plan de Acción de la Administración propuesto. El Reclamante podrá enviar a la CAO una declaración sobre el Plan y sobre la pertinencia de las consultas para que se remita a la Junta de Directores.
- 136.** A fin de apoyar el aprendizaje institucional, IFC/MIGA podrán incluir medidas en el Plan de Acción de la Administración dirigidas a evitar la recurrencia del incumplimiento y mejorar el desempeño institucional en otros Proyectos.
- 137.** La Junta de Directores no introducirá cambios en el contenido del informe de investigación sobre cumplimiento, pero puede aprovechar la oportunidad para discutir los resultados de la investigación con la CAO y la Administración.
- 138.** Una vez que la Junta de Directores haya aprobado el Plan de Acción de la Administración, este se publicará en el sitio web de la CAO junto con el informe de investigación de la CAO y el informe de la Administración.

## **MONITOREO DEL CUMPLIMIENTO**

### **Enfoque del monitoreo**

- 139.** Una vez que la Junta de Directores haya aprobado el Plan de Acción de la Administración, la CAO supervisará su implementación.

- 140.** El monitoreo del cumplimiento que llevará adelante la CAO abarcará las medidas correctivas aprobadas como parte del Plan de Acción de la Administración. En dicho monitoreo se verificará la implementación efectiva de las medidas establecidas en el Plan de Acción de la Administración.
- 141.** En el monitoreo del cumplimiento, la CAO no considerará los incumplimientos detectados para los cuales no se hubiera establecido una medida correctiva en el Plan de Acción de la Administración.

### Presentación de informes durante el monitoreo

- 142.** IFC/MIGA serán responsables de supervisar la implementación del Plan de Acción de la Administración y deberán presentar a la Junta de Directores informes sobre los avances con la frecuencia que haya propuesto la Administración o que apruebe la Junta de Directores. En cada uno de estos informes se resumirá el estado de la implementación del Plan de Acción de la Administración en el período que contemple el informe, y se incluirán las medidas ya completadas, las que están en ejecución y las que se tomarán próximamente en función de los cronogramas establecidos en el mencionado plan. También se podrá incluir información sobre las interacciones desarrolladas durante el período considerado. La CAO publicará estos informes sobre los avances de IFC/MIGA en su sitio web y los incorporará en su informe anual público de monitoreo.
- 143.** A pedido de la Administración, la CAO o la Junta de Directores, la CAO y la Administración brindarán información, en el formato requerido por los directores ejecutivos o la Junta de Directores, sobre los avances realizados en la aplicación de las medidas correctivas del Plan de Acción de la Administración, incluidas las medidas en el nivel del Proyecto o Subproyecto y las respuestas sistémicas de IFC/MIGA a los resultados de la investigación de cumplimiento de la CAO.
- 144.** La Junta de Directores puede considerar diversas opciones para fortalecer la aplicación de las medidas del Plan de Acción de la Administración, de ser necesario, teniendo en cuenta los informes de la Administración sobre los avances y los informes de monitoreo de la CAO.

### Cierre de las investigaciones sobre cumplimiento

- 145.** La CAO cerrará el proceso de monitoreo del cumplimiento en los siguientes casos:
- Si determina que los compromisos sustantivos establecidos en el Plan de Acción de la Administración se cumplieron efectivamente.



- b.** Si después de haber trabajado con la Administración o la Junta de Directores no se cumplieron de manera efectiva todos los compromisos sustantivos del Plan de Acción de la Administración, y determina que no cabe esperar razonablemente que se implementen medidas adicionales para abordar los incumplimientos detectados en el nivel del Proyecto o Subproyecto.
- 146.** En cualquiera de estos casos, la CAO elaborará un informe final de monitoreo y cierre y lo distribuirá a título informativo a la Junta de Directores, al Presidente, a IFC/MIGA, al Reclamante y al Cliente, antes de hacerlo público.

## Proceso de cumplimiento de la CAO

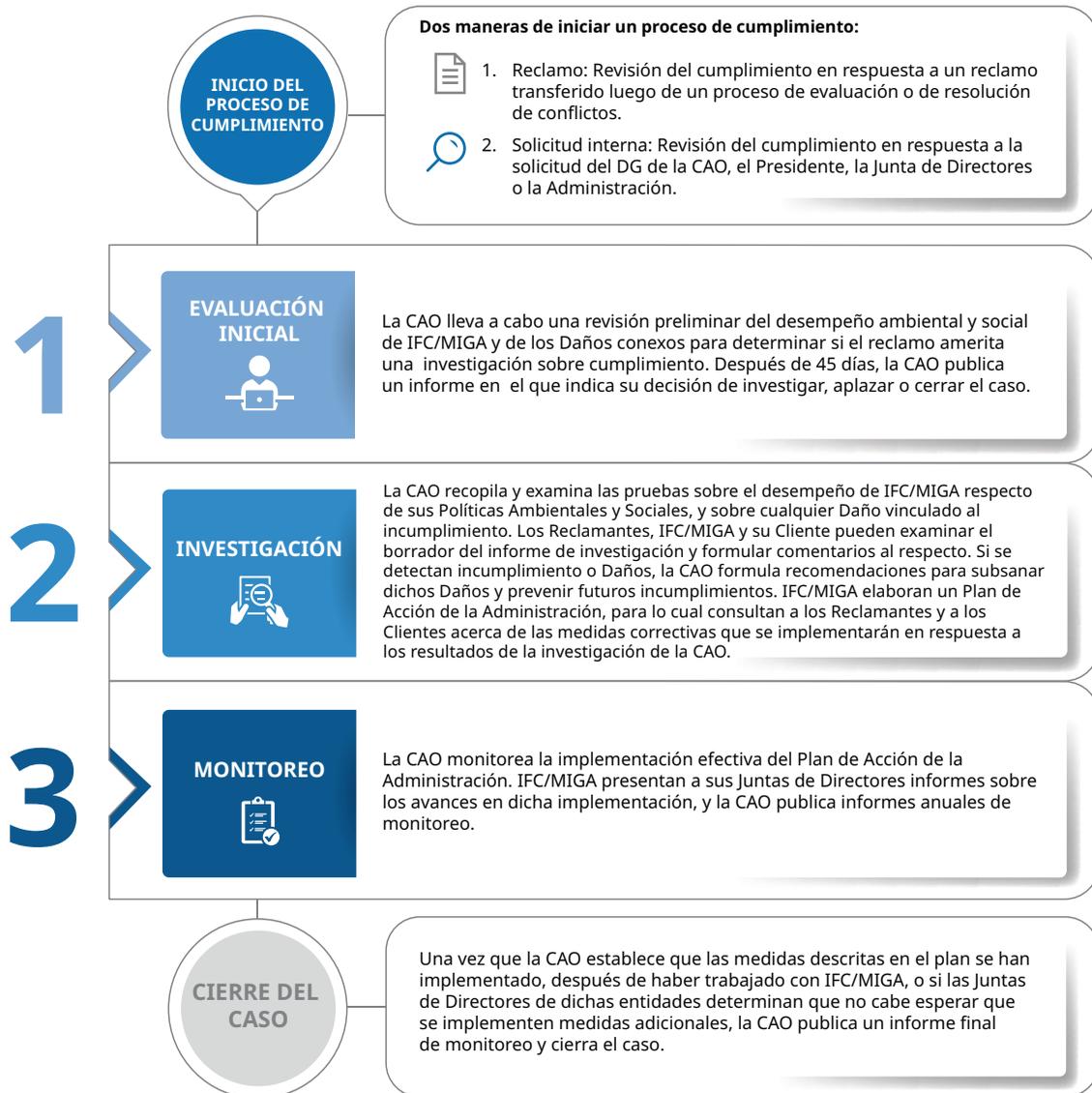




Foto: Felix Davey/CAO

# SECCIÓN XI. ASESORÍA

---

## PROPÓSITO

**147.** Mediante la función de asesoría de la CAO se brinda asesoramiento a IFC/MIGA y a las Juntas de Directores con el propósito de mejorar el desempeño sistémico de IFC/MIGA en cuanto a la sostenibilidad ambiental y social, y de reducir el riesgo de que se generen daños a las personas y al medio ambiente. En la labor de asesoría de la CAO se ofrecen observaciones y recomendaciones sobre cuestiones ambientales y sociales más amplias pertinentes para el trabajo de IFC y MIGA aprovechando la experiencia de la CAO en el tratamiento de los reclamos y las buenas prácticas internacionales.

## ENFOQUE

- 148.** La función de asesoría de la CAO se rige por los siguientes principios:
- a.** La CAO preserva su independencia e imparcialidad al no brindar asesoramiento sobre Proyectos específicos.
  - b.** La CAO brinda asesoramiento sobre políticas ambientales y sociales más generales de IFC/MIGA, procesos y enfoques, documentos de orientación, cuestiones estratégicas, tendencias y problemas sistémicos.
  - c.** El asesoramiento de la CAO se basa en la experiencia adquirida a través de su labor referida a la resolución de conflictos y el cumplimiento.
  - d.** La CAO busca llevar adelante su labor de asesoría de manera colaborativa con IFC/MIGA y otros actores, según corresponda.

## PROCESO DE ASESORÍA

### Solicitudes de asesoramiento

**149.** Además de la labor de asesoría iniciada por la CAO, la(s) Junta(s) de Directores o la Administración pueden solicitar su asesoramiento. La CAO examinará todas las solicitudes para asegurarse de encarar únicamente trabajos que se correspondan con su mandato y sus principios.



### Desarrollo de la labor de asesoría

- 150.** Para mejorar el impacto de su labor de asesoría, la CAO procurará identificar formas de trabajar en colaboración con IFC/MIGA y otros actores, según corresponda, al desarrollar dicha labor, manteniendo al mismo tiempo su independencia. Como mínimo, la CAO informa a IFC/MIGA cuando inicia la labor de asesoría y cuando responde a una solicitud de asesoramiento, y consulta a IFC/MIGA sobre el alcance del asesoramiento y el proceso propuesto.
- 151.** La CAO ofrece su trabajo de asesoría en diferentes formatos, como informes escritos, herramientas interactivas y aprendizaje presencial. No brindará asesoramiento sobre Proyectos específicos.

### Divulgación de la información

- 152.** Si bien la CAO busca maximizar la divulgación de su labor de asesoría, puede brindar asesoramiento no público para potenciar la adopción de sus recomendaciones sobre cuestiones que forman parte de los procesos deliberativos internos del Grupo Banco Mundial.

### Monitoreo y actividades complementarias

- 153.** La CAO evaluará sistemáticamente el impacto de su labor de asesoría como parte de sus actividades de monitoreo y evaluación e incluirá dicha labor en los informes que presenta a las Juntas de Directores como parte de su Registro de Monitoreo de las Medidas de la Administración.
- 154.** La CAO organizará revisiones externas periódicas de su labor de asesoría.

## Proceso de gestión de casos de la CAO

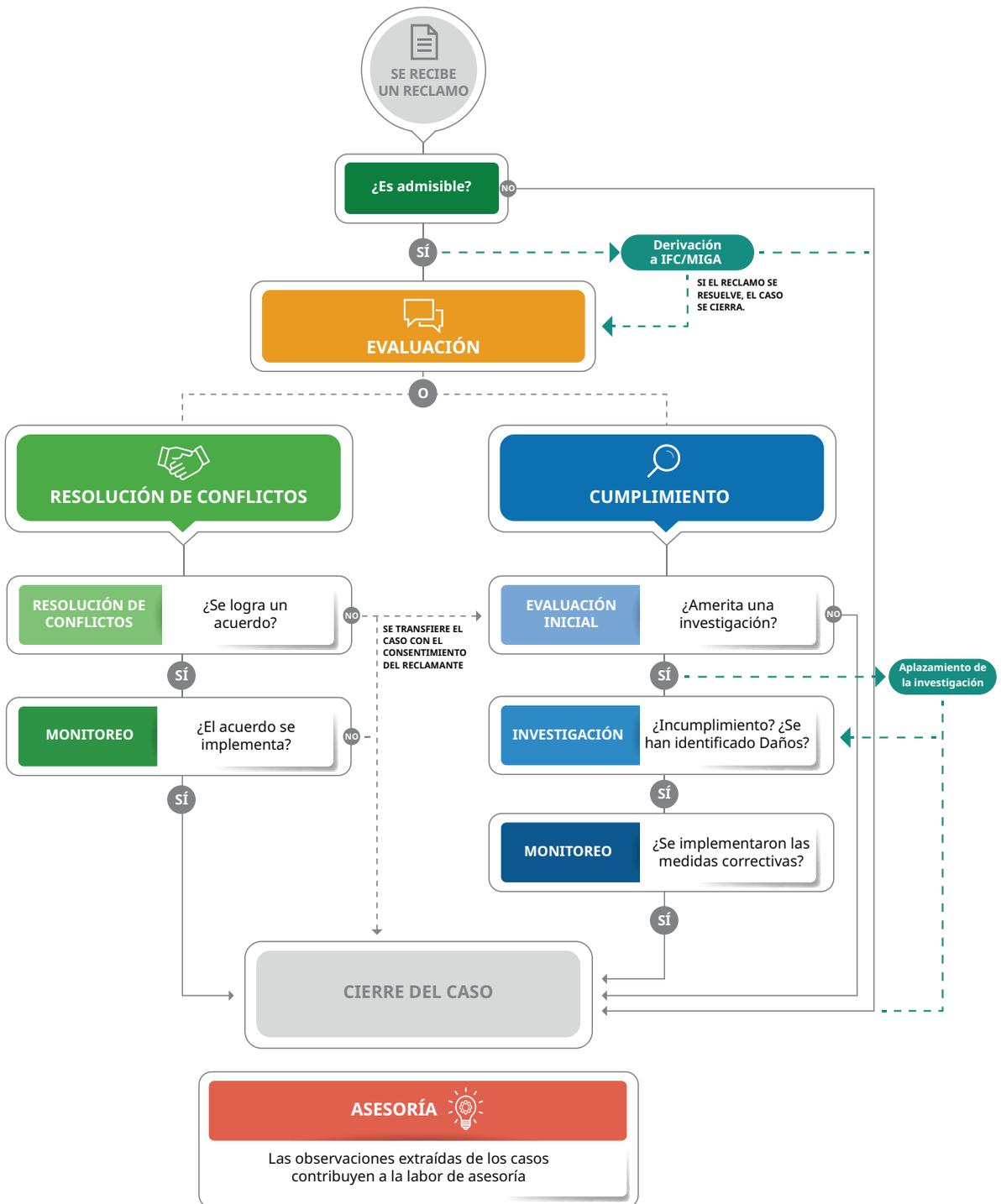




Foto: Rodrig Mbock/CAO

## SECCIÓN XII. AMENAZAS Y REPRESALIAS

---

- 155.** La CAO, IFC y MIGA toman seriamente las amenazas y represalias contra los Reclamantes o cualquier otra persona involucrada en un proceso o una actividad de la CAO y reconocen que la preocupación de dichas personas por su seguridad y bienestar y los de sus familias puede impedir que presenten un reclamo o colaboren plenamente con la CAO.
- 156.** Los siguientes principios guían a la CAO en su enfoque frente a amenazas y represalias:
- a.** Los conflictos deben resolverse por medios pacíficos y no violentos que promuevan la dignidad de las personas y respeten los derechos de todos.
  - b.** La CAO debe salvaguardar las identidades individuales, si así se le solicita, lo que incluye mantener la confidencialidad de la información que podría, directa o indirectamente, revelar identidades.
  - c.** La CAO debe obtener el consentimiento informado de la persona en cuestión antes de tomar medidas en relación con las amenazas y represalias, y dichas medidas deben desarrollarse de manera participativa.
  - d.** La CAO debe actuar procurando que las personas no se vean perjudicadas por cooperar en sus procesos o sus actividades.
- 157.** Para abordar las preocupaciones y los riesgos que surgen de las amenazas y represalias relacionadas con sus procesos o sus actividades, i) la CAO evaluará con regularidad el contexto de riesgos de todo reclamo durante un proceso o una actividad; ii) si así lo solicita alguna persona que plantee inquietudes sobre amenazas y represalias, la CAO trabajará en estrecha colaboración con dicha persona para identificar medidas preventivas adaptadas a las circunstancias específicas, especialmente cuando haya inquietudes respecto de la seguridad, y planificará posibles respuestas con la persona en cuestión, y iii) si surgen amenazas o incidentes de seguridad o si la CAO toma conocimiento de tales amenazas en el contexto de uno de sus procesos o actividades, hará todo lo posible para apoyar la seguridad y el bienestar de toda persona afectada tomando medidas adecuadas previamente discutidas y acordadas con dicha persona.
- 158.** Si bien buscará cumplir su mandato en virtud de la presente Política de una manera que maximice su capacidad para responder adecuadamente a las amenazas y represalias, la CAO no es un órgano o entidad de cumplimiento. No tiene la capacidad directa de proteger físicamente o salvaguardar a los Reclamantes ni a ninguna otra persona afectada frente a las posibles consecuencias de participar en un proceso o una actividad de la CAO o de cooperar con la entidad.
- 159.** La CAO, IFC y MIGA coordinarán medidas para evaluar y prevenir las preocupaciones sobre amenazas y represalias derivadas de los procesos y las actividades de la CAO, y para responder a ellas según proceda y dentro del alcance de sus respectivas funciones y mandatos, tal como se describan en sus políticas o en la declaración de posición vigente en ese momento.



Foto: Felix Davey/CAO

## SECCIÓN XIII. DIFUSIÓN Y COMUNICACIÓN

---

**160.** La accesibilidad de la CAO y la ejecución efectiva de su mandato en virtud de la presente Política dependen de su capacidad para interactuar de manera efectiva con las partes interesadas. La CAO adopta un enfoque proactivo para que se conozca y se comprenda la presente Política, así como el propósito, el mandato, las funciones y las actividades de la CAO como mecanismo independiente de recurso y rendición de cuentas para IFC y MIGA. Las actividades de difusión y comunicación de la CAO se rigen por consideraciones sobre la confidencialidad referidas a los Reclamantes y otras partes interesadas, lo que incluye las medidas diseñadas para abordar el riesgo de amenazas y represalias.

### DIFUSIÓN Y CAPACITACIÓN

**161.** La CAO lleva adelante actividades de difusión con los interesados externos para mejorar su accesibilidad; esto abarca también la cooperación con los mecanismos independientes de rendición de cuentas de otras organizaciones, según corresponda. La CAO difunde información sobre su mandato y labor en los países miembros de IFC/MIGA, incluso a través de las oficinas de dichas entidades en los países y en centros regionales. También se relaciona con las personas afectadas por Proyectos y sus representantes, si así lo solicitan. A través de estos esfuerzos, la CAO tiene como objetivo responder a las restricciones de carácter local que puedan limitar la capacidad de las personas para acceder a los servicios de la CAO o participar en sus procesos.

**162.** La CAO proporcionará capacitación al personal de IFC/MIGA y a los interesados externos sobre la aplicación de la presente Política. Adaptará la capacitación a las necesidades específicas, basándose en solicitudes o comentarios directos, o en relación con los casos.

### INFORMES PÚBLICOS Y MATERIAL INFORMATIVO

**163.** Si bien su idioma de trabajo es el inglés, la CAO procura que los informes y los materiales de comunicación estén disponibles en los idiomas locales pertinentes para promover la accesibilidad. Emite materiales de información pública en los idiomas oficiales del Grupo Banco Mundial (árabe, chino [mandarín], inglés, francés, ruso, español y portugués)



y en otros idiomas cuando se considera necesario. Asimismo, ofrece estos materiales en formato electrónico y en papel, y por otros medios culturalmente adecuados.

- 164.** Los Reclamantes pueden presentar un reclamo ante la CAO en cualquier idioma, y la correspondencia y la interacción entre la CAO y el Reclamante y sus representantes serán en inglés y en el idioma del reclamo.
- 165.** La CAO publica todos sus informes en inglés, incluidos los de casos, los de asesoría y los anuales. Todos los informes que se difunden públicamente sobre el trabajo en los casos —entre ellos, los informes de evaluación, los de resolución de conflictos y los de cumplimiento— se traducen al idioma local del Reclamante. Cuando se considere necesario, la CAO traducirá sus informes a otros idiomas locales y los presentará de una manera apropiada desde el punto de vista cultural.
- 166.** La CAO puede publicar en su sitio web una declaración durante las diferentes etapas del proceso de gestión del caso para aclarar su mandato y proceso. Puede emitir declaraciones conjuntas acordadas por las Partes y declaraciones conjuntas de la CAO e IFC/MIGA, según corresponda.
- 167.** La CAO presenta a las Juntas de Directores un informe anual sobre sus actividades, que publica en su sitio web junto con los boletines informativos periódicos.

## **DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN SOBRE LA CAO A TRAVÉS DE IFC/MIGA**

- 168.** Para facilitar que el personal de IFC/MIGA, los Clientes y las personas afectadas por Proyectos tengan conocimiento de la CAO, IFC/MIGA:
  - a.** Brindarán información accesible sobre la CAO en sus sitios web y en sus informes anuales.
  - b.** Incluirán en la información divulgada sobre el Proyecto pertinente una referencia a los mecanismos de reclamo aplicables, incluida la CAO.
  - c.** Trabajarán con los Clientes para difundir información en el nivel del Proyecto sobre la CAO y su disponibilidad como recurso en caso de que otros mecanismos utilizados para abordar los impactos perjudiciales del Proyecto no tengan éxito.
  - d.** Incluirán información acerca de la CAO en la documentación del Proyecto, según sea pertinente.
  - e.** Incluirán información sobre la CAO en la orientación y capacitación iniciales de su personal.



Foto: Rodrig Mbock/CAO

## SECCIÓN XIV. COOPERACIÓN CON OTROS MECANISMOS INDEPENDIENTES DE RENDICIÓN DE CUENTAS

---

- 169.** Si la CAO tiene conocimiento de que otras organizaciones que poseen mecanismos independientes de rendición de cuentas han financiado o garantizado un Proyecto por el cual se le ha planteado un reclamo, notificará a esos mecanismos acerca de la existencia del reclamo, siempre que el Reclamante preste su consentimiento para dicha notificación y se apliquen las disposiciones correspondientes para proteger la confidencialidad.
- 170.** Si la CAO se involucra en un reclamo que se superpone con la jurisdicción de los mecanismos independientes de rendición de cuentas de otras organizaciones, y los reclamos implican problemas iguales o sustancialmente similares, la entidad hará todo lo posible para colaborar con dichos organismos de modo de garantizar que el reclamo se maneje de manera justa y eficiente y no se dupliquen esfuerzos, de acuerdo con la presente Política. En todo momento, la cooperación tendrá lugar dentro de los requisitos y las restricciones de los respectivos mandatos, políticas y procedimientos de los mecanismos independientes de rendición de cuentas, incluidos los requisitos sobre confidencialidad y divulgación de información.
- 171.** La CAO también podrá colaborar con otros mecanismos independientes de rendición de cuentas en otras actividades pertinentes, como la difusión, la comunicación, la asesoría y la capacitación.

## SECCIÓN XV. REVISIÓN DE LA POLÍTICA

---

- 172.** Las Juntas de Directores iniciarán una revisión de la presente Política a más tardar cinco años después de su entrada en vigor.

## SECCIÓN XVI. ASUNTOS VARIOS

---

- 173.** La presente Política entrará en vigor el 1 de julio de 2021.
- 174.** Esta Política se aplicará a todo reclamo presentado ante la CAO en la fecha de su entrada en vigor o con posterioridad y reemplaza en su totalidad a las Directrices Operacionales y los Términos de Referencia de la CAO.
- 175.** La CAO elaborará y hará públicos los procedimientos para efectuar la transición de los casos en curso de la CAO a la presente Política. IFC/MIGA harán los arreglos de transición necesarios para aplicar las disposiciones de la presente Política, lo que incluye la introducción de requisitos contractuales, tal como se establece en la sección "Acceso a la información".
- 176.** Nada de lo contenido en esta Política constituye en modo alguno ni implica un abandono de derecho, terminación, renuncia o modificación por parte de IFC o de MIGA de ninguno de los privilegios, inmunidades o exenciones de dichas entidades establecidos en virtud del Convenio Constitutivo de IFC, el Convenio Constitutivo de MIGA u otros instrumentos aplicables o convenciones internacionales, o en el marco de cualquier ley aplicable.
- 177.** A los fines de esta Política, las referencias al Marco de Sostenibilidad (o cualquier componente de este), el Convenio Constitutivo de IFC o el Convenio Constitutivo de MIGA se considerarán como referentes a dicha política o dichos convenios, con las modificaciones que se les incorporen ocasionalmente.



**GRUPO BANCO MUNDIAL**

**IFC**

Corporación  
Financiera Internacional

**MIGA**

Organismo Multilateral  
de Garantía de Inversiones

2121 Pennsylvania Avenue, NW, Washington, DC 20433, EE. UU.