

SEPTIEMBRE 2025

Informe de Evaluación

Con respecto de Pronaca Covid - 01 en Ecuador

Acerca de la CAO

La Oficina de Asesoría, Cumplimiento y Ombudsman (CAO) es el mecanismo independiente de rendición de cuentas de la Corporación Financiera Internacional (IFC) y la Agencia Multilateral de Garantía de Inversiones (MIGA), miembros del Grupo del Banco Mundial. Trabajamos para facilitar la resolución de los reclamos de las personas afectadas por los proyectos de la IFC y MIGA de una manera justa, objetiva y constructiva, mejorar los resultados ambientales y sociales de los proyectos y fomentar la responsabilidad pública y el aprendizaje en la IFC y MIGA.

La CAO es una oficina independiente que informa directamente a las Juntas de Directores Ejecutivos de la IFC y MIGA. Para más información, véase <http://www.cao-ombudsman.org/about-us>.



Lista de Acrónimos

BIC	Centro de Información Bancaria
CAO	Oficina de Asesoría, Cumplimiento y Ombudsman
CEDENMA	Coordinadora Ecuatoriana para la Defensa de la Naturaleza y el Medio Ambiente
CONAIE	Confederación de Nacionalidades Indígenas de Ecuador
FOE	Amigos de la Tierra
IAM	Mecanismo Independiente de Rendición de Cuentas
IFC	Corporación Financiera Internacional
Pronaca	Procesadora Nacional de Alimentos C.A.

1 Resumen Ejecutivo

El 6 de abril de 2025, residentes de Santo Domingo de los Tsáchila, Ecuador, presentaron un reclamo ante la CAO, planteando inquietudes con respecto a los impactos ambientales y sociales de las operaciones agrícolas de Pronaca en varias ciudades y provincias de Ecuador. Durante el proceso de evaluación de la CAO, resumido en este informe, tanto los reclamantes como la empresa expresaron interés en participar en un proceso de diálogo facilitado por la CAO. De acuerdo con la política de la CAO, el reclamo ha sido transferido a la función de Resolución de Conflictos de la CAO.

2 Antecedentes

2.1 El Reclamo

El 06 de abril de 2025, la CAO recibió un reclamo de algunos miembros de comunidades residentes en Santo Domingo de los Tsáchila, Ecuador y de la Confederación de Nacionalidades Indígenas del Ecuador (CONAIE) (denominados conjuntamente "los reclamantes"), relacionado con las operaciones y actividades de las granjas avícolas y porcinas de Procesadora Nacional de Alimentos, C.A. (Pronaca). El reclamo fue presentado con el apoyo de la Coordinadora Ecuatoriana para la Defensa de la Naturaleza y el Medio Ambiente (CEDENMA), el Bank Information Center (BIC), y Friends of the Earth (FOE) USA. Tanto los reclamantes como Pronaca serán denominados las "partes".

Los reclamantes alegan que las actividades de Pronaca han tenido una serie de repercusiones medioambientales y sociales adversas que afectan tanto a las comunidades indígenas como a las no indígenas de la región. El reclamo planteaba preocupaciones que incluyen, entre otras, las siguientes (i) impactos en el agua, el aire y sobre la salud, (ii) falta de acceso a la información y a la supervisión, (iii) amenazas y represalias, (iv) pérdida de medios de subsistencia, (v) impactos de operaciones asociadas y de terceros y falta de supervisión, y (vi) falta de cumplimiento de las leyes nacionales y de las normas ambientales.

El 29 de abril de 2025, la CAO consideró admisible el reclamo e inició su proceso de evaluación.

2.2 El Proyecto

El reclamo se refiere a la inversión de la IFC en Pronaca, denominada "Pronaca COVID" (el "proyecto"), aprobado por la Junta de Directores de la IFC el 21 de mayo de 2021, e implica un préstamo de hasta 50 millones de dólares estadounidenses¹. Pronaca, una empresa productora y procesadora avícola y porcina en Ecuador, es una empresa dedicada a actividades agrícolas. Según las declaraciones públicas de la IFC, los fondos del Préstamo A se utilizarán para apoyar el programa de inversiones de Pronaca durante 2020-2022. El programa de inversiones de Pronaca se centra en la mejora de la eficiencia y la ampliación de la capacidad de sus fábricas de piensos, granjas porcinas e instalaciones de procesamiento de carne de cerdo y aves de corral. Las operaciones de Pronaca comprenden más de 115 emplazamientos, incluidas oficinas administrativas, granjas, plantas de procesamiento, instalaciones de almacenamiento y centros de distribución, repartidos en

¹ [IFC Project #41934](#)

aproximadamente 10 provincias del Ecuador. Además de sus operaciones directas, Pronaca mantiene una red de proveedores avícolas y porcícolas calificados.

El proyecto se clasificó en la categoría B de Riesgo Medioambiental y Social.

3 Objetivo y metodología de la evaluación

3.1 Objetivo de la evaluación

El objetivo del proceso de evaluación de la CAO es comprender a fondo los asuntos y preocupaciones planteadas por los reclamantes, reunir información sobre las opiniones de las diferentes partes interesadas y determinar si los reclamantes y el cliente de la IFC/MIGA desean emprender un proceso de resolución de conflictos facilitado por la CAO, o si el reclamo debe ser atendido por la función de Cumplimiento de la CAO para la evaluación de las Normas de Desempeño ambiental y social de la IFC (véase el proceso de tramitación de reclamaciones de la CAO en el Apéndice A).

El proceso de evaluación de la CAO no implica la emisión de un criterio sobre el fondo del reclamo, sino que pretende comprender las perspectivas de las partes y capacitar a los implicados para que tomen decisiones informadas sobre cómo abordar las cuestiones planteadas.

3.2 Metodología de Evaluación

La figura 2 muestra el enfoque y la metodología que se aplicarán en el proceso de evaluación de la CAO.

A través del proceso de evaluación, la CAO pretende comprender mejor los problemas y determinar si las partes desean abordar el reclamo a través de un proceso de resolución de conflictos o de cumplimiento. Por lo general, esta evaluación implica lo siguiente:



Figura 1. Proceso de Evaluación de la CAO

La evaluación fue realizada por el equipo de la CAO con el apoyo de un mediador local y una intérprete con sede en Quito, Ecuador. El equipo de la CAO se comunicó con las partes y recopiló información en profundidad a través de conversaciones en línea y en persona.

Este informe resume las opiniones que el equipo de la CAO escuchó de las partes y describe los siguientes pasos en función de las decisiones adoptadas por los reclamantes y la empresa.

4 Perspectiva de los reclamantes

Durante la evaluación, los reclamantes plantearon sus preocupaciones en relación con los impactos ambientales y sociales que consideran asociados a las operaciones de Pronaca en Santo Domingo de los Tsáchila².

Sus perspectivas se resumen a continuación.

Impactos en el agua, el aire y la salud

Los reclamantes comunicaron a la CAO que las operaciones agrícolas de la empresa habían provocado la contaminación del Río Peripa, del que dependen los residentes locales para su uso doméstico, agricultura y prácticas culturales.

Los reclamantes sostienen que las anteriores prácticas de eliminación de residuos de Pronaca (en particular el vertido de residuos animales) contribuyeron a la degradación del suelo y de la calidad del agua del Río Peripa. Afirmaron que, cuando Pronaca inició sus operaciones, los miembros de la comunidad empezaron a sufrir enfermedades de la piel, sarna y dolor de estómago, y que ya no podían consumir pescado del río, pues se había contaminado y les ponía enfermos. También informaron de numerosos casos de cáncer de estómago y otras enfermedades gastrointestinales en la comunidad a lo largo de los años.

Los reclamantes informaron que el río ya no es utilizable para la pesca ni para sus actividades domésticas o para que las mujeres laven la ropa y bañen a sus hijos. Como consecuencia, ahora dependen del agua de pozos que cavan ellos mismos, aunque esta agua también está supuestamente contaminada.

Aunque reconocen que actualmente existen múltiples fuentes de contaminación del Río Peripa, incluida una población creciente río arriba sin sistemas adecuados de tratamiento del agua, afirman que las prácticas de Pronaca contribuyeron en forma importante a la degradación del río. Los reclamantes también reconocen que el sistema de lecho profundo puede haber ayudado a mitigar la contaminación en los últimos años, pero que es una solución insuficiente. Los reclamantes afirman que Pronaca ha analizado el agua, pero no ha revelado los resultados de esos análisis. Los reclamantes también hacen referencia a un estudio preliminar de muestreo del agua realizado por ellos en junio de 2024 que muestra altos niveles de contaminación

² Santo Domingo de los Tsáchila is one of the twenty-four provinces that make up the Republic of Ecuador, located in the north-central part of the country, in the geographical area known as the Coastal region, on the outer slopes of the western range of the Andes

Los reclamantes desean que se recupere el agua del Río Peripa y que se vuelvan a sembrar las plantas autóctonas y medicinales de sus orillas, que han muerto a lo largo de los años como consecuencia de la contaminación. Para empezar, les gustaría que se llevara a cabo un amplio proceso de vigilancia participativa del Río Peripa.

Además, los reclamantes compartieron con la CAO que la calidad del aire en la zona se ha deteriorado debido a los fuertes olores persistentes que emanan de los desechos de los cerdos en las granjas porcinas de la empresa, así como otras granjas porcinas independientes operadas por terceros en asociación con Pronaca. Los reclamantes expresaron que el olor de la granja puede percibirse hasta a 6 kilómetros de distancia, con la misma intensidad que junto a las instalaciones. Señalaron que el olor puede ser persistente y empeora por la noche. Informaron que los olores provocan dolores de cabeza y perturban la vida cotidiana de los residentes cercanos.

Falta de acceso a la información y a la supervisión

Los reclamantes afirmaron que no se les consultó adecuadamente antes o durante la ejecución de las actividades vinculadas al proyecto y que se divulgó y se divulga muy poca información (si es que se divulga alguna) sobre los planes de expansión de Pronaca. Afirmaron que no se hicieron esfuerzos significativos para informar a las comunidades de los posibles riesgos, beneficios o medidas de mitigación asociados a las operaciones de Pronaca.

En particular, señalaron que no se consultó a las comunidades indígenas Tsáchila de forma culturalmente adecuada y que no se facilitó información en las lenguas locales.

En concreto, los reclamantes alegan que Pronaca no divulga de forma proactiva información clave sobre sus planes de expansión o impactos ambientales. Afirmar que los documentos pertinentes, como los estudios de evaluación ambiental o los plazos del proyecto, no se comparten con las comunidades afectadas. En su opinión, esta falta de divulgación limita aún más su capacidad para participar de manera significativa en las decisiones que podrían afectar a sus derechos, sus tierras y su medio ambiente.

Alegan además que los canales de reclamación de la empresa eran inaccesibles o ineficaces para muchos residentes rurales e indígenas, en particular para aquellos con acceso limitado a Internet o poco familiarizados con las plataformas digitales. En su opinión, la ausencia de mecanismos prácticos para plantear preocupaciones ha dejado a las comunidades sin una vía significativa para buscar reparación o influir en las decisiones que afectan a su medio ambiente y bienestar.

Amenazas y represalias

Los reclamantes informaron a la CAO que las tensiones de larga data relacionadas con las operaciones de Pronaca en la zona han contribuido a las divisiones dentro de la comunidad en general. Observaron que la empresa influye en la comunidad a través de diversas iniciativas, como el suministro de cerdos, pollos, becas, regalos de temporada y apoyo a los medios de comunicación comunitarios (como Radio Tsáchila). Según los reclamantes, algunos miembros de la comunidad han optado por no expresar su preocupación por las prácticas de la empresa, alegando la necesidad de salvaguardar el bienestar, los medios de subsistencia y el empleo de sus familias.

Los denunciante también expresaron su preocupación por la protección de su identidad, señalando que temen posibles repercusiones si se conoce su participación en el proceso de denuncia. Afirmaron que esto incluye el temor a que otros miembros de la comunidad puedan compartir sus identidades con la empresa. Aclararon que, aunque las amenazas no proceden directamente de la

empresa, pueden manifestarse a través de terceros. Los denunciantes alegaron que el enfoque de la empresa crea una dinámica en la que las personas que corren el riesgo de perder su empleo, dependen económicamente de la empresa o reciben beneficios o regalías, pueden disuadir a otros de hablar. Además, informaron de que, en el pasado, algunas personas se han enfrentado a la posibilidad de emprender acciones legales en relación con su oposición a las actividades de la empresa.

Además, los denunciantes describieron riesgos de seguridad más amplios, haciendo hincapié en que las provincias de Santo Domingo y Los Ríos están experimentando actualmente una mayor inseguridad debido al aumento del tráfico de drogas y las actividades conexas de la delincuencia organizada. Creen que este clima general de violencia no sólo disuade a las personas de presentar denuncias, sino que también las coloca, como denunciantes, en una posición de mayor riesgo personal, exacerbando así los retos y peligros a los que se enfrentan para dar curso a sus preocupaciones.

Pérdida de medios de subsistencia

Los denunciantes alegaron que el uso ineficiente de la tierra por parte de Pronaca ha tenido un impacto negativo en el uso tradicional de la tierra y en las actividades económicas tradicionales, en particular para las comunidades indígenas Tsáchila.

Los reclamantes informan de un descenso en la pesca y el turismo a lo largo del Río Peripa, que, según afirmaron, habían contribuido históricamente tanto a la seguridad alimentaria como a los ingresos familiares. Algunos reclamantes también expresaron su preocupación por la expansión del monocultivo de maíz vinculado a la cadena de suministro de Pronaca, alegando que esto había dado lugar a un uso ineficiente de la tierra y el agua y podría limitar el acceso de las comunidades locales a los recursos naturales.

Impactos de las operaciones asociadas y de terceros y falta de supervisión

Además de su preocupación por los impactos ambientales derivados de las propias explotaciones de Pronaca, los reclamantes también expresaron su preocupación por las granjas vecinas de pollos y cerdos explotadas por terceros proveedores contratados por Pronaca. Alegan que estas granjas no están sujetas al mismo nivel de supervisión medioambiental o laboral que las instalaciones de Pronaca, a pesar de desempeñar un papel integral en su modelo de producción. Señalan que estas explotaciones están situadas cerca de sus comunidades y contribuyen al mal olor, la contaminación y la degradación del paisaje.

Los reclamantes alegan además que los empleados de estas instalaciones carecen de protecciones básicas, como contratos formales y acceso a la seguridad social, y que las repercusiones medioambientales de estas explotaciones a menudo no se controlan ni se notifican como parte de las operaciones de Pronaca. Ninguno de los reclamantes eran empleados de los terceros proveedores.

Incumplimiento de la legislación nacional y las normas medioambientales

Los reclamantes alegan que algunas de las granjas de Pronaca operan infringiendo la normativa nacional que exige distancias mínimas de las zonas residenciales y las vías públicas. Afirman que algunas granjas están situadas a menos de 700 metros de asentamientos comunitarios, a pesar de que la normativa exige distancias mayores por razones de bioseguridad y protección ambiental.

También hicieron referencia a una sentencia judicial de 2008 relacionada con la contaminación del agua procedente de los biodigestores de Pronaca, alegando que la empresa no había aplicado plenamente las medidas de control ordenadas por el tribunal. Los reclamantes expresan que, en conjunto, estas cuestiones legales y reglamentarias plantean preocupaciones más amplias sobre el cumplimiento por parte de la empresa de las normas nacionales que rigen las prácticas medioambientales.

5 Perspectiva del cliente de la IFC

Durante la evaluación, Pronaca proporcionó su respuesta a las preocupaciones planteadas en el reclamo. La perspectiva de la empresa sobre las cuestiones se resume a continuación.

Impacto en el agua, el aire y la salud

Pronaca compartió con la CAO que el Río Peripa ya está contaminado cuando llega a su zona. El río nace en un manantial de la ciudad de Santo Domingo y atraviesa varios puntos de contaminación donde recibe vertidos de agua de fuentes ajenas a Pronaca.

La empresa informó que ya no vierte agua al Río Peripa desde sus instalaciones de Chanchos Plata, tras haber realizado la transición a un sistema de lecho profundo en 2010 que, de acuerdo a la empresa, elimina la necesidad de agua en la eliminación de residuos. Pronaca declaró que los residuos animales del sistema actual se utilizan fuera de las instalaciones como abono. La empresa explicó además que, antes de esta transición, operaba un sistema de tratamiento de aguas residuales consistente en tres piscinas de oxidación conectadas por canales de conducción. Según la empresa, este sistema se implantó de acuerdo con las normas medioambientales vigentes en aquel momento y bajo la supervisión del Ayuntamiento de Santo Domingo, que era la autoridad competente en materia de regulación medioambiental en la zona en aquel momento. Pronaca declaró que los residuos generados mediante el nuevo sistema de lechos profundos se utilizan como materia prima en su planta de fertilizantes.

Pronaca también afirmó que ha adoptado planes de gestión del agua con el apoyo de la IFC, utilizando mediciones estandarizadas de impactos, receptores, vías y fuentes, basadas en el perfil de riesgo específico de cada finca. La empresa afirma que realiza muestreos trimestrales del Río Peripa, tanto aguas arriba como aguas abajo de sus fincas. Pronaca comunicó a CAO que forma parte de la Coalición para la Seguridad Hídrica de Ecuador³ y que se ha comprometido a contribuir a la restauración del Río Peripa. Esta Coalición ha concluido recientemente un estudio inicial para evaluar la calidad del agua en la cuenca del Peripa. El estudio fue dirigido por la Escuela Politécnica del Litoral (ESPOL) y contó con la participación de la comunidad Tsáchila del Peripa y la comunidad de San Miguel. Según Pronaca, los resultados se darán a conocer próximamente y se espera que sirvan de base para las decisiones de política pública destinadas a mejorar la gestión de la cuenca y de la provincia en general.

La empresa también comunicó a la CAO que el crecimiento demográfico está superando el desarrollo y las mejoras de infraestructura de la ciudad y que se está construyendo una gran urbanización al

³ Véase <https://seguridadhidricaec.org/>

lado de las instalaciones Chanchos Plata I de Pronaca sin que se haya previsto ninguna infraestructura de saneamiento. Esta construcción ha sido aprobada por el Ayuntamiento y no está relacionada con Pronaca.

Con respecto al manejo de olores, Pronaca informó a la CAO que aplica las mejores prácticas internacionales, incluyendo técnicas utilizadas en Chile, Alemania y Colombia. Si bien la empresa reconoce que una operación completamente libre de olores puede no ser factible, afirmó que busca continuamente formas de minimizar los olores de sus operaciones de cría de cerdos.

Pronaca informó de que aproximadamente el 50% de las quejas que recibe a través de su mecanismo de reclamación están relacionadas con los olores. La empresa afirma que investiga cada caso para verificar si la fuente está vinculada a sus operaciones y solicita información a las personas que denuncian incidentes de olores. Pronaca también afirma que, en algunos casos, han identificado que la fuente de los olores eran animales de traspatio criados por residentes locales.

Falta de acceso a la información y supervisión

Pronaca describió su sistema de participación de las partes interesadas como estructurado y continuo, coordinado por un equipo especializado en sostenibilidad. Informó de la celebración de reuniones periódicas con las comunidades a través de diversos canales, como visitas en persona, WhatsApp y material de divulgación impreso. Pronaca declaró que, en varias ocasiones, ha invitado a miembros de la comunidad a visitar sus granjas. Sin embargo, la empresa afirma que, debido a los protocolos de bioseguridad vigentes (baño, desinfección de materiales y periodos de espera sanitarios, entre otros), los miembros de la comunidad han declinado las invitaciones.

La empresa destacó sus esfuerzos por implicar a las comunidades indígenas Tsáchila, especialmente en Peripa, y compartió que ha desarrollado materiales de comunicación en la lengua tsafiki local. Aunque Pronaca interactúa principalmente con esta comunidad, también mantiene relaciones con la oficina del gobernador, que representa a las siete comunidades Tsáchila.

Pronaca señaló que la expansión en Santo Domingo respaldada por la inversión de la IFC se ha centrado en mejorar la eficiencia de la producción dentro de las instalaciones existentes, en lugar de ampliar la huella física de sus operaciones. La empresa compartió que ha modernizado su planta de procesamiento para permitirles aumentar la eficiencia y la capacidad de producción a lo largo de los años sin expansión territorial en la provincia. Pronaca informó a la CAO que está ampliando sus operaciones en zonas rurales de otras provincias, con el objetivo de aportar empleo y desarrollo a las comunidades locales. Pronaca explicó que sus planes de expansión en esas regiones son confidenciales debido a la situación de seguridad en las mismas.

Pronaca también declaró que ha operado un mecanismo de quejas desde 2018, apoyado por un sistema digital para rastrear las quejas y monitorear la resolución. Según la empresa, todas las quejas desde 2019 se han abordado internamente, y está trabajando para mejorar la accesibilidad mediante una mayor concienciación y opciones de denuncia anónima.

Amenazas y represalias

Pronaca rechaza las afirmaciones de que amenaza o toma represalias contra quienes se han quejado de sus operaciones. La empresa afirma que ha sido objeto de acusaciones injustas y frívolas a lo largo de los años y que nunca ha emprendido acciones legales contra nadie. También informó a la CAO que su mecanismo interno de reclamación, que atiende las quejas de trabajadores y

consumidores, tiene una política explícita de tolerancia cero con las amenazas y represalias, y que sus mecanismos tanto interno como externo de reclamación permite presentar quejas anónimas.

Pérdida de medios de subsistencia

Pronaca explicó que el maíz utilizado en su alimentación animal procede principalmente de otras provincias, como Manabí, Los Ríos y Guayas, y que la producción de maíz es limitada en Santo Domingo debido a las condiciones climáticas. En consecuencia, Pronaca afirmó que no compra a proveedores de maíz de Santo Domingo y que sus prácticas de abastecimiento no afectan a los medios de subsistencia agrícolas locales de la zona de los reclamantes. Además, hizo hincapié en que el maíz es un producto regulado en Ecuador y que sus compras apoyan a los pequeños agricultores a través de normas nacionales de fijación de precios y abastecimiento.

Repercusiones de las operaciones de terceros y falta de supervisión

Pronaca informó de que trabaja con múltiples proveedores cualificados de carne de ave y de cerdo (un proveedor de carne de cerdo, dos de pavo y cuarenta y nueve de pollo) a través de contratos a corto plazo, bajo un modelo de "integración". Con los proveedores cualificados de aves de corral/cerdo, el modelo de negocio implica que Pronaca vende animales y piensos a estos proveedores, que luego tienen la opción de volver a vender los animales a Pronaca o a otros compradores, aunque la mayoría opta por vender a Pronaca. Con la explotación porcina externa, Pronaca mantiene la propiedad de los animales. Los contratos se emiten lote por lote, suelen durar unos 60 días para los proveedores de aves de corral y seis meses para los de cerdos, y no incluyen ninguna garantía de renovación. La empresa subraya que, por razones de bioseguridad, sólo compra a explotaciones que cumplen sus normas internas de cualificación; las explotaciones que no las cumplen quedan excluidas de la cadena de suministro.

La empresa declaró que todos los proveedores avícolas y porcícolas calificados son supervisados periódicamente, y que la explotación Joshua mencionada en el reclamo opera específicamente con un permiso medioambiental válido y con trabajadores inscritos en la seguridad social. Aunque los proveedores terceros son responsables de su propia gestión laboral, Pronaca indicó que fomenta el cumplimiento laboral mediante una supervisión periódica.

Incumplimiento de la legislación nacional y las normas medioambientales

Pronaca sostiene que sus instalaciones cumplen con las leyes aplicables y que cuenta con todos los permisos necesarios para sus operaciones. La empresa señaló que sus granjas de Chanchos Plata se construyeron hace más de 30 años, antes de la introducción de la actual normativa sobre distancias, y que han mantenido el mismo tamaño.

Sin embargo, Pronaca explicó que la reciente expansión urbana ha acercado las urbanizaciones a sus instalaciones. Afirmaron que la población de Santo Domingo crece un 5% anual, y el Municipio sigue permitiendo que se construyan casas cerca de las granjas. Pronaca afirma que, aunque sigue cumpliendo todas las normativas, se queda con pocas posibilidades de expansión en la zona.

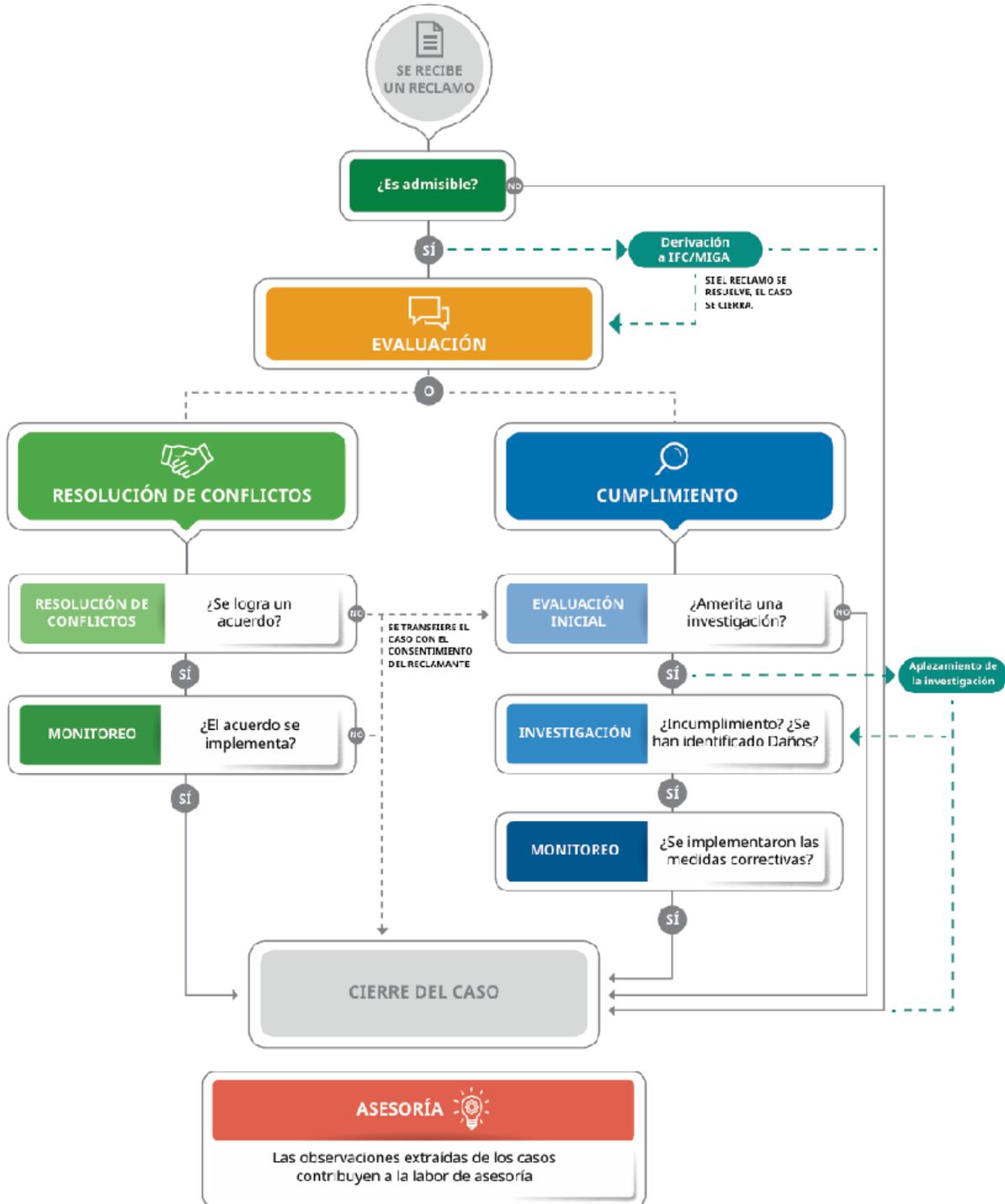
Pronaca también se refirió a un caso judicial de 2008 relativo a los biodigestores de algunas de sus instalaciones, afirmando que la sentencia se resolvió a favor de la empresa y que la comisión de seguimiento por mandato judicial no concluyó su trabajo. La empresa hizo hincapié en su continua adhesión a los requisitos legales nacionales.

6 Conclusión y próximos pasos

Durante el proceso de evaluación, ambas partes expresaron interés en participar en un proceso de diálogo facilitado por la CAO. De acuerdo con la política de la CAO, la reclamación ha sido transferida a la función de Resolución de Conflictos de la CAO. La CAO facilitará el proceso de solución de controversias, lo que incluye ayudar a las partes a prepararse para el diálogo, acordar las reglas básicas y el alcance del diálogo, y trabajar en colaboración con las partes para tratar de llegar a una solución de las cuestiones planteadas en el reclamo y resumidas en este informe de evaluación.

Apéndice A: Proceso de Gestión de Reclamos de la CAO

Proceso de gestión de casos de la CAO



Según la Política del Mecanismo Independiente de Rendición de Cuentas (CAO) de la IFC y MIGA, normalmente se siguen los siguientes pasos en respuesta a un reclamo recibida:

- Paso 1: **Reconocimiento** de la recepción del reclamo.
- Paso 2: **Admisibilidad:** Determinación de la admisibilidad del reclamo para su evaluación con arreglo al mandato de la CAO (no más de 15 días hábiles).
- Paso 3: **Evaluación:** Evaluar las cuestiones y brindar apoyo a las partes interesadas para que comprendan y determinen si desean buscar una solución consensuada a través de un proceso de colaboración convocado por la función de Resolución de Conflictos de la CAO o si el caso debe ser manejado por la función de Cumplimiento de la CAO para revisar la debida diligencia ambiental y social de la IFC/MIGA. El tiempo de evaluación puede tomar hasta un máximo de 90 días hábiles, con la posibilidad de prórroga por un máximo de 30 días hábiles adicionales si después del período de 90 días hábiles (1) las partes confirman que la resolución del reclamo es probable; o (2) cualquiera de las Partes expresa interés en la resolución de la controversia, y existe la posibilidad de que la otra Parte acepte.
- Paso 4: **Facilitar la resolución:** Si las partes optan por un proceso de colaboración, se pone en marcha la función de resolución de conflictos de la CAO. El proceso de resolución de conflictos suele basarse o iniciarse mediante un Memorando de Entendimiento y/o reglas básicas mutuamente acordadas entre las partes. Puede implicar la facilitación/mediación, la determinación conjunta de los hechos u otros enfoques de resolución acordados que conduzcan a un acuerdo de conciliación u otros objetivos mutuamente acordados y apropiados. El principal objetivo de este tipo de enfoques de resolución de problemas será abordar las cuestiones planteadas en el reclamo, y cualquier otra cuestión significativa relevante para el reclamo que se haya identificado durante la evaluación o el proceso de resolución de conflictos, de una manera que sea aceptable para las partes afectadas.
- O **Evaluación del cumplimiento/Investigación:** Si las partes optan por un proceso de investigación, el reclamo se transfiere a la función de Cumplimiento de la CAO. El reclamo también se transfiere a la función de Cumplimiento cuando un proceso de resolución de conflictos da lugar a un acuerdo parcial o nulo. Por lo menos un miembro de la comunidad afectada debe dar su consentimiento explícito para la transferencia, a menos que la CAO tenga conocimiento de preocupaciones por amenazas y represalias. La función de Cumplimiento de la CAO examina el cumplimiento de las políticas ambientales y sociales por parte de la IFC/MIGA, evalúa los daños conexos y recomienda medidas correctivas cuando corresponde, siguiendo un proceso de tres pasos. En primer lugar, una evaluación del cumplimiento determina si está justificado seguir investigando. La evaluación puede durar hasta 45 días laborables, con la posibilidad de ampliarse 20 días laborables en circunstancias excepcionales. En segundo lugar, si se justifica una investigación, la evaluación va seguida de una investigación en profundidad sobre el cumplimiento de la actuación de la IFC y MIGA. Se hará público un informe de la investigación, junto con la respuesta de la IFC/MIGA y un plan de acción para remediar los casos de incumplimiento y los perjuicios conexos. En tercer lugar, en los casos en que se constaten incumplimientos y perjuicios conexos, la CAO supervisará la aplicación efectiva del plan de acción.
- Paso 5: **Control y seguimiento**



The Independent Accountability Mechanism for IFC & MIGA