

Informe Final sobre la Resolución de Conflictos

**En relación con el Reclamo Recibido sobre las Inversiones de la IFC en Procesadora
Nacional De Alimentos, C.A. (Pronaca) (Proyecto de la IFC N.º 41934)**

Julio 2026

Lista de Siglas

BIC	Centro de Información Bancaria
CAO	Oficina de Asesoría, Cumplimiento y Ombudsman
CEDENMA	Coordinador Ecuatoriano para la Defensa de la Naturaleza y el Medio Ambiente
CONAIE	Confederación de Nacionalidades Indígenas del Ecuador
FOE	Amigos de la Tierra
IAM	Mecanismo Independiente de Rendición de Cuentas
IDB	Banco Interamericano de Desarrollo
IFC	Corporación Financiera Internacional
MICI	Mecanismo Independiente de Consulta e Investigación
Pronaca	Procesadora Nacional de Alimentos C.A.

RESUMEN EJECUTIVO

En abril de 2025, la CAO recibió un reclamo de miembros de las comunidades residentes en Santo Domingo de los Tsáchilas, Ecuador, y de la Confederación de Nacionalidades Indígenas del Ecuador (CONAIE), en la que se expresaban preocupaciones respecto a los impactos ambientales y sociales de las operaciones de la Procesadora Nacional de Alimentos C.A. (Pronaca). El reclamo se presentó con el apoyo de la Coordinadora Ecuatoriana de Defensa de la Naturaleza y el Medio Ambiente (CEDENMA), el Centro de Información Bancaria (BIC) y Amigos de la Tierra (FOE) EE. UU. El reclamo se refiere a la inversión de la IFC en Pronaca (Proyecto de la IFC N.º 41934).

Los reclamantes alegaron que las actividades agrícolas de Pronaca han tenido repercusiones ambientales y sociales negativas que afectan tanto a las comunidades indígenas como a las no indígenas de la región. Entre las principales preocupaciones planteadas figuran los efectos sobre el agua, el aire y la salud; la falta de acceso a la información y de supervisión; las amenazas y represalias; la pérdida de medios de subsistencia; los efectos de las actividades asociadas y de terceros; y el incumplimiento de la legislación nacional y las normas medioambientales.

El 29 de abril de 2025, la CAO consideró admisible el reclamo e inició su proceso de evaluación. Durante el proceso de evaluación de la CAO, y tras las conversaciones facilitadas por esta sobre las vías disponibles, los reclamantes decidieron explorar un proceso voluntario de resolución de conflictos (DR), al tiempo que señalaron su preferencia inicial por el cumplimiento. Pronaca también manifestó su interés en un proceso de resolución de conflictos facilitado por la CAO. La CAO publicó su informe de evaluación en septiembre de 2025, y el caso se remitió a la función de Resolución de Conflictos de la CAO.

Dadas las preocupaciones sobre amenazas y represalias planteadas por los reclamantes durante la fase de evaluación, la CAO diseñó el proceso de resolución de conflictos de acuerdo con su Enfoque sobre Amenazas y Represalias, llevando a cabo todas las interacciones entre las partes (a lo largo de este informe se hará referencia a los reclamantes y Pronaca, conjuntamente, como “las partes”) mediante mediación itinerante para proteger la identidad de los reclamantes. Entre septiembre de 2025 y marzo de 2026, el equipo de mediación de la CAO llevó a cabo tres misiones en Ecuador, facilitó sesiones de capacitación, prestó apoyo a las partes para la firma de un acuerdo sobre las normas básicas del proceso de resolución de conflictos y organizó una sesión de intercambio de información en la que Pronaca presentó información relacionada con las cuestiones planteadas en el reclamo.

Tras la sesión de intercambio de información, los reclamantes informaron a la CAO de su decisión de poner fin al proceso de Resolución de Conflictos y remitir el caso a la Función de Cumplimiento de la CAO. De conformidad con la política de la CAO, el reclamo ha sido remitido a la Función de Cumplimiento para la evaluación del desempeño ambiental y social de la IFC.

ANTECEDENTES

Proyecto

El reclamo se refiere a la inversión de la IFC en Pronaca, denominada “Pronaca COVID” (el “proyecto”), aprobada por el Consejo de Administración de la IFC el 21 de mayo de 2021, y consiste en un Préstamo A de hasta 50 millones de dólares de los Estados Unidos¹. Pronaca es una empresa dedicada a actividades agroindustrial incluyendo la producción y procesamiento de carne de ave y porcina en Ecuador. Según la información pública de la IFC,

¹ [Proyecto de la IFC No. 41934](#)

los fondos del Préstamo A tienen por objeto respaldar el programa de inversión de Pronaca durante el período 2020-2022. El programa de inversión de Pronaca se centra en mejorar la eficiencia y ampliar 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 abarcan más de 115 emplazamientos, entre los que se incluyen oficinas administrativas, granjas, plantas de procesamiento, instalaciones de almacenamiento y centros de distribución, repartidos por aproximadamente 10 provincias de Ecuador. Además de sus operaciones directas, Pronaca mantiene una red de proveedores cualificados de aves de corral y carne de cerdo.

El Reclamo

El 6 de abril de 2025, la CAO recibió un reclamo presentado por miembros de las comunidades residentes en Santo Domingo de los Tsáchilas (Ecuador) y por la Confederación de Nacionalidades Indígenas del Ecuador (CONAIE), en relación con las operaciones y actividades de las granjas avícolas y porcinas de Pronaca. El reclamo se presentó con el apoyo de CEDENMA, BIC y FOE.

Los reclamantes alegaron que las actividades de Pronaca han tenido repercusiones ambientales y sociales negativas que afectan tanto a las comunidades indígenas como a las no indígenas de la región. Entre las preocupaciones planteadas figuran: los efectos sobre el agua, el aire y la salud derivados de las operaciones agropecuarias de la empresa, incluida la contaminación del río Peripa y los olores persistentes; la falta de acceso a la información y de consultas significativas, en particular con las comunidades indígenas Tsáchilas; las amenazas y represalias que contribuyen a crear un clima en el que los miembros de la comunidad se muestran reacios a expresar sus preocupaciones; la pérdida de medios de subsistencia, incluidos los impactos en las actividades económicas tradicionales y la seguridad alimentaria; los impactos negativos derivados de las operaciones de terceros proveedores que, según alegan los reclamantes, no están sujetos a una supervisión ambiental o laboral adecuada; y el incumplimiento de las leyes nacionales y las normas ambientales, incluidas las regulaciones que rigen las distancias mínimas entre las explotaciones porcícolas y las zonas residenciales.

La CAO consideró admisible el reclamo el 29 de abril de 2025 e inició su proceso de evaluación.

Evaluación de la CAO

En la evaluación, los reclamantes y la empresa manifestaron su interés en participar en un proceso de Resolución de Conflictos facilitado por la CAO para resolver las cuestiones planteadas en el reclamo. De conformidad con la política de la CAO,² El reclamo se remitió a la función de Resolución de Conflictos de la CAO el 9 de septiembre de 2025.³

EL PROCESO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Durante la fase de evaluación, los reclamantes expresaron su preocupación por amenazas y represalias, señalando que temían posibles repercusiones si se hacía pública su participación en el proceso de denuncia. A la luz de estas preocupaciones, la Oficina de Asesoría, Cumplimiento y Ombudsman (CAO) diseñó el proceso de Resolución de Conflictos de acuerdo con su Enfoque sobre Amenazas y Represalias⁴. Este enfoque determinó la planificación y la ejecución de todo el proceso de Resolución de Conflictos, incluyendo la

² [Política de la CAO disponible en:](#)

³ Para obtener más información sobre la fase de evaluación, consulte el informe de evaluación: <https://www.cao-ombudsman.org/sites/default/files/downloads/CAO-AssessmentReport-EcuadorPronacaCOVID01-ESP-Sept2025.pdf>

⁴ [Enfoque de la CAO al responder a posible amenazas e incidentes de represalias en sus operaciones](#)

forma en que se estructuraron las misiones, cómo se llevaron a cabo las reuniones y cómo se organizó la sesión de intercambio de información.

Preparación para el diálogo y el desarrollo de capacidades

Tras la remisión del caso a la función de Resolución de Conflictos de la CAO en septiembre de 2025, la CAO inició el proceso de selección del mediador para este caso. Dada la complejidad del caso y las cuestiones planteadas, la CAO seleccionó a dos mediadores con amplia experiencia y con sede en Perú para facilitar el proceso de Resolución de Conflictos. Los mediadores fueron presentados a las partes mediante reuniones virtuales, durante las cuales la CAO también inició conversaciones preliminares con ambas partes sobre el proceso de Resolución de Conflictos.

Entre septiembre y diciembre de 2025, el equipo de mediación de la CAO celebró varias reuniones virtuales de coordinación con los reclamantes y las organizaciones que los respaldaban, así como con Pronaca. Estas sesiones sirvieron para presentar a las partes el proceso de Resolución de Conflictos, explicarles qué podían esperar durante las próximas misiones presenciales y empezar a identificar las prioridades y expectativas de cada una de ellas antes del primer encuentro presencial con los mediadores.

El equipo de mediación de la CAO llevó a cabo su primera misión presencial en Ecuador del 1 al 5 de diciembre de 2025. Durante esta misión, ambas partes se reunieron con los mediadores en persona por primera vez. El equipo de mediación mantuvo una reunión de un día completo con los reclamantes, durante la cual los mediadores explicaron detalladamente el proceso de la CAO y facilitaron una plantilla para redactar las normas básicas que regirían el diálogo y el proceso de resolución del conflicto (en adelante denominadas “normas básicas”). Durante esta reunión, los reclamantes expresaron su interés en iniciar el proceso con una sesión de intercambio de información en la que Pronaca presentara datos relacionados con las cuestiones planteadas en el reclamo. Los reclamantes señalaron que esta sería una oportunidad para que la empresa proporcionara información de buena fe y demostrara su compromiso con el proceso de diálogo. En una reunión separada con Pronaca, la empresa expresó su disposición a participar en el proceso y aceptó la sesión de intercambio de información como punto de partida para el diálogo.

El equipo de mediación también comenzó a redactar un acuerdo sobre las normas básicas que regirán el proceso de Resolución de Conflictos, basado en un enfoque participativo y en un ejercicio de búsqueda de consenso con ambas partes en reuniones bilaterales, tanto virtuales como presenciales. Tras la misión de diciembre, el equipo de mediación de la CAO celebró nuevas reuniones virtuales con ambas partes para avanzar en la redacción del acuerdo sobre las normas básicas. Más concretamente, se debatieron los aspectos logísticos de una sesión informativa conjunta, así como las formas de garantizar la confidencialidad de los reclamantes. Las partes también siguieron concretando el tipo de información que desearían obtener durante la sesión informativa. El equipo de mediación también facilitó sesiones virtuales de capacitación sobre el diálogo con ambas partes, que abarcaron temas como la comunicación eficaz, la escucha activa y los enfoques colaborativos para la Resolución de Conflictos. Estas sesiones tenían por objeto dotar a las partes de las habilidades y los conocimientos necesarios para una participación constructiva en el proceso.

La segunda misión presencial tuvo lugar del 11 al 15 de enero de 2026. Durante esta misión, el equipo de mediación debatió el borrador del acuerdo sobre las normas básicas con ambas partes y facilitó sesiones presenciales de capacitación. Con Pronaca, las sesiones incluyeron un ejercicio de juego de roles diseñado para ayudar a la empresa a comprender la dinámica del conflicto y las perspectivas de los reclamantes. Con los reclamantes, las sesiones se centraron en la negociación, las habilidades de comunicación y la simulación de situaciones. El equipo de mediación también mantuvo reuniones bilaterales con Pronaca para apoyar la

preparación de su presentación de intercambio de información, debatiendo la metodología y el alcance de la sesión.

Entre la segunda y la tercera misión, el equipo de mediación de la CAO siguió celebrando reuniones virtuales con ambas partes para ultimar los preparativos de la sesión de intercambio de información, resolver las cuestiones pendientes relacionadas con las normas de procedimiento y garantizar que ambas partes estuvieran debidamente preparadas para el próximo diálogo. Las partes firmaron el acuerdo sobre las normas de procedimiento en los días previos a la tercera misión. El acuerdo detallaba el objetivo, los principios para entablar el diálogo, los temas que cada parte deseaba tratar durante la sesión inicial, los actores y el proceso de inclusión de nuevos representantes o asesores, los aspectos logísticos de una sesión conjunta y el hecho de que deseaban concluir el proceso en el plazo de un año, entre otros puntos.

La sesión de intercambio de información

La sesión de intercambio de información tuvo lugar el 30 de marzo de 2026. Debido las preocupaciones sobre amenazas y represalias, la sesión se llevó a cabo mediante una videollamada en la que los reclamantes, sus asesores y el cliente participaron desde lugares distintos, con el fin de proteger la confidencialidad de la identidad de los reclamantes. Los mediadores se dividieron entre las dos partes para la sesión: un mediador y el personal de la CAO estuvieron presentes con los reclamantes, mientras que el otro mediador y el personal de la CAO se encontraban con la empresa en una ubicación diferente.

Las partes acordaron que los reclamantes participarían anónimamente y con la cámara apagada. Como muestra de buena fe y transparencia, los asesores de los reclamantes y los representantes de la compañía se identificaron con sus nombres y mantuvieron sus cámaras encendidas. Los asesores de los reclamantes se conectaron de forma virtual desde sus lugares de residencia. Este formato protegió la confidencialidad del proceso y la identidad de los reclamantes, conforme a las reglas básicas acordadas por las partes.

La sesión comenzó con una declaración inicial de los reclamantes que fue leída por el mediador. A continuación, Pronaca presentó información relativa a las cuestiones planteadas en el reclamo y atendió las solicitudes de información de los reclamantes de conformidad con el acuerdo sobre las normas básicas. Los reclamantes compartieron sus reacciones a la presentación a través del mediador de la CAO, y Pronaca dio una respuesta. Tras esto, concluyó la sesión informativa.

Traspaso a cumplimiento

Tras la sesión de intercambio de información, los reclamantes señalaron que en ella no se habían abordado suficientemente sus preocupaciones específicas y comunicaron formalmente a la CAO que el proceso de resolución de conflictos no era adecuado para abordar las cuestiones fundamentales de los reclamos. En consecuencia, informaron a la CAO de su decisión de poner fin al proceso de resolución de conflictos y remitir el caso a la función de Cumplimiento de la CAO para su evaluación. De conformidad con la Política de la CAO, el caso ha sido remitido a la función de Cumplimiento de la CAO.

DESAFÍOS, REFLEXIONES Y LECCIONES APRENDIDAS

Este caso planteó varios retos, reflexiones y oportunidades de aprendizaje.

La Gestión de Procesos Superpuestos de la CAO y el MICI

Una dificultad particular en este caso fue que el reclamo se estaba tramitando simultáneamente a través de la función de resolución de conflictos (DR) de la CAO y de la función de cumplimiento del MICI, el mecanismo de rendición de cuentas del BID. El reclamo se encontraba en las últimas fases de su tramitación en el MICI —con un informe de cumplimiento emitido en septiembre de 2025 y un Plan de Acción Administrativo pendiente—, mientras que en la CAO acababa de iniciarse el proceso de resolución de conflictos. Aunque en un principio la CAO y las partes se mostraban optimistas respecto a las posibles sinergias entre el proceso de resolución de conflictos de la CAO y la conclusión de la investigación del MICI, estas vías paralelas plantearon dificultades en cuanto a los plazos y la coordinación del proceso, así como a la gestión de las expectativas de las partes sobre lo que cada mecanismo podía aportar, al tiempo que generaban incertidumbre sobre cómo un proceso podría afectar al otro y en qué medida las partes podían, de forma realista, utilizar ambas vías para lograr un mejor resultado.

Fomentar la confianza en el marco de la diplomacia itinerante

Dadas las preocupaciones sobre amenazas y represalias planteadas por los reclamantes, el proceso de Resolución de Conflictos se llevó a cabo íntegramente mediante diplomacia itinerante, lo que significa que las partes no se reunieron directamente en ningún momento durante el proceso. Si bien este enfoque fue esencial para proteger la identidad de los reclamantes y sus preocupaciones de seguridad, planteó dificultades a la hora de generar confianza entre las partes y en el proceso. En un entorno de mediación tradicional, las sesiones conjuntas brindan a las partes la oportunidad de observar el tono, el lenguaje corporal y la disposición a participar de la otra parte, así como otras señales que ayudan a generar confianza en el proceso y entre ellas. Sin estas interacciones directas, el equipo de mediación tuvo que esforzarse por salvar la brecha de confianza mediante sesiones separadas, basándose en una comunicación cuidadosa entre las partes. Esta experiencia subraya la importancia de diseñar mecanismos adicionales de fomento de la confianza cuando se requiere la diplomacia itinerante, reconociendo que la ausencia de contacto directo entre las partes exige un mayor esfuerzo por parte del equipo de mediación para fomentar la confianza en el proceso.

Los procesos de diálogo deben seguir perfeccionando cómo se construye la confianza de forma gradual cuando es necesario establecer límites de protección, reconociendo que el requisito previo fundamental para cualquier diálogo es priorizar la seguridad de los participantes.

Afrontar las realidades logísticas y técnicas

Ambas partes de este reclamo participaron en numerosas sesiones de capacitación y preparación, tanto presenciales como en línea. Según la experiencia de la CAO y de sus mediadores, estas sesiones son fundamentales para definir las reglas básicas iniciales y establecer un camino a seguir que sea aceptable para ambas partes. Si bien algunos de los contenidos pueden abordarse de forma virtual, otras actividades preparatorias se llevan a cabo mejor en persona. Aunque las reuniones con Pronaca se celebraron en las instalaciones de la empresa, se exigió a los reclamantes que asistieran en persona a las sesiones preparatorias en un lugar designado, lo que a menudo implicaba desplazamientos. Aunque no fue intencionado, la CAO reconoce que esto puede haber supuesto una mayor carga práctica para el grupo de reclamantes y lo tendrá en cuenta a la hora de diseñar futuras sesiones en contextos similares.

La celebración de la sesión de intercambio de información de forma virtual, aunque necesaria para proteger la identidad de los reclamantes, planteó dificultades logísticas y técnicas. Trabajar con restricciones de confidencialidad y en un nuevo contexto físico exigió una planificación considerable y ajustes continuos. Estos abarcaron desde planificar la forma en

que los reclamantes asistirían manteniendo la confidencialidad, cómo recabar y presentar las preguntas de ambas partes, la selección de los representantes en línea de ambas partes, la elaboración de presentaciones en PowerPoint y de las declaraciones iniciales, hasta la participación en línea de los asesores de los reclamantes, además de los problemas técnicos en la sala de conferencias que hubo que resolver en tiempo real. Estas dificultades provocaron retrasos en la planificación de la sesión y en su inicio el día de la reunión, lo que se tradujo en menos tiempo para la sesión. Esta experiencia pone de relieve la importancia de una preparación metodológica y técnica exhaustiva, así como de la planificación de contingencias, a la hora de llevar a cabo sesiones virtuales en entornos desconocidos, especialmente en momentos críticos del proceso de diálogo.

Mantener el ritmo mientras se sientan las bases para el diálogo

El debate y la finalización del acuerdo sobre las normas básicas llevaron bastante tiempo, lo que refleja la complejidad del caso y el nivel de desconfianza entre las partes. Si bien las normas básicas constituyen una base importante para el proceso de Resolución de Conflictos, una fase preparatoria prolongada conlleva el riesgo de aletargar el ritmo del proceso y afectar el compromiso que las partes aportan cuando aceptan participar por primera vez. Al mismo tiempo, el acuerdo sobre las reglas básicas no era meramente un paso procedimental, sino una piedra angular para crear un espacio seguro y estructurado para el diálogo, especialmente dadas las preocupaciones por las amenazas y las represalias. Una lección clave es la necesidad de equilibrar cuidadosamente estas consideraciones contrapuestas: avanzar demasiado rápido conlleva el riesgo de empujar a las partes al diálogo antes de que hayan acordado cómo desean interactuar entre sí, lo que podría conducir a un colapso prematuro del proceso; avanzar demasiado despacio conlleva el riesgo de perder ritmo antes de que pueda comenzar una interacción sustantiva. Encontrar el ritmo adecuado requiere una evaluación continua de la disposición de las partes y el reconocimiento por parte de estas de que, en los casos en que existe una profunda desconfianza, el tiempo invertido en establecer las normas de participación puede ser en sí mismo una parte esencial del proceso de construcción de la confianza.

CONCLUSIÓN Y PRÓXIMOS PASOS

Tras la sesión de intercambio de información celebrada en marzo de 2026, los reclamantes comunicaron a la CAO su decisión de poner fin al proceso de Resolución de Conflictos y transferir el caso a la función de Cumplimiento de la CAO. De conformidad con la política de la CAO, el caso se ha remitido a la función de Cumplimiento de la CAO para su evaluación. La evaluación de cumplimiento determinará si procede iniciar una investigación sobre el cumplimiento de las normas ambientales y sociales de la IFC en relación con su inversión en Pronaca.

ANEXO A. PROCESO DE GESTIÓN DE RECLAMOS DE LA CAO

Una vez que la CAO declara admisible un reclamo, la función de Resolución de Conflictos de la CAO lleva a cabo una evaluación inicial. El objetivo de la evaluación de la CAO es: (1) aclarar las cuestiones y preocupaciones planteadas por el reclamante o reclamantes; (2) recabar información sobre cómo ven la situación otras partes interesadas; (3) ayudar a las partes interesadas a comprender las opciones de recurso de que disponen y determinar si desean buscar una solución colaborativa a través de la función de Resolución de Conflictos de la CAO o si el caso debe ser revisado por la función de Cumplimiento de la CAO.

De conformidad con la política del Mecanismo Independiente de Rendición de Cuentas (CAO) de la IFC y el MIGA,⁵ Normalmente se siguen los siguientes pasos al recibir un reclamo:

Paso 1: **Reconocimiento** de recepción del reclamo.

Paso 2: **Admisibilidad:** Determinación de si el reclamo cumple los requisitos para ser evaluado en el marco del mandato de la CAO (en un plazo máximo de 15 días hábiles).

Paso 3: **Evaluación:** Evaluar las cuestiones y prestar apoyo a las partes interesadas para que comprendan y determinen si desean buscar una solución consensuada a través de un proceso colaborativo convocado por la función de Resolución de Conflictos de la CAO, o si el caso debe ser gestionado por la función de cumplimiento de la CAO para revisar la diligencia debida ambiental y social de la IFC y el MIGA. El plazo de evaluación puede durar hasta un máximo de 90 días hábiles, con la posibilidad de prorrogarlo por un máximo de 30 días hábiles adicionales si, tras el período de 90 días hábiles, (1) las partes confirman que es probable la resolución del reclamo; o (2) cualquiera de las partes manifiesta interés en la resolución de la controversia y existe la posibilidad de que la otra parte esté de acuerdo.

Paso 4: **Facilitar la resolución:** Si las partes deciden seguir un proceso colaborativo, se pone en marcha la función de Resolución de Conflictos de la CAO. El proceso de Resolución de Conflictos suele basarse en un memorando de entendimiento y/o en unas normas básicas acordadas mutuamente por las partes, o bien se inicia a partir de ellos. Puede incluir la facilitación o la mediación, la investigación conjunta de los hechos u otros enfoques de resolución acordados que conduzcan a un acuerdo de conciliación u otros objetivos mutuamente acordados y adecuados. El objetivo principal de este tipo de enfoques de resolución de conflictos será abordar las cuestiones planteadas en el reclamo, así como cualquier otra cuestión significativa relacionada con el mismo que se haya identificado durante la evaluación o el proceso de Resolución de Conflictos, de una manera que resulte aceptable para las partes afectadas.⁶

O

⁵ Para obtener más información sobre la función y la labor de la CAO, consulte la Política del Mecanismo Independiente de Rendición de Cuentas (CAO) de la IFC y el MIGA: <https://documents.worldbank.org/en/publication/documents-reports/documentdetail/889191625065397617/ifc-miga-independent-accountability-mechanism-cao-policy>

⁶ Cuando las partes interesadas no puedan resolver los problemas mediante un proceso colaborativo dentro del plazo acordado, la función de Resolución de Conflictos de la CAO intentará, en primer lugar, ayudar a las partes a superar el estancamiento. Si esto no fuera posible, el equipo de Resolución de Conflictos informará a las partes interesadas —incluido el personal de la IFC y el MIGA, el Presidente y el Consejo de Administración del Grupo del Banco Mundial, así como al público— de que la función de Resolución de Conflictos de la CAO ha dado por concluido el proceso de resolución de conflictos y lo ha remitido a la función de Cumplimiento de la CAO para su evaluación.

Evaluación/Investigación del Cumplimiento: Si las partes optan por un proceso de investigación, el reclamo se remite a la función de Cumplimiento de la CAO. El reclamo también se remite a la función de Cumplimiento cuando un proceso de Resolución de Conflictos no da lugar a un acuerdo total o parcial. Al menos una de las partes debe dar su consentimiento explícito para la remisión, a menos que la CAO tenga conocimiento de posibles amenazas o 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 relacionados y recomienda medidas correctivas cuando procede, siguiendo un proceso de tres pasos. En primer lugar, una evaluación de cumplimiento determina si se justifica una investigación más exhaustiva. La evaluación puede durar hasta 45 días hábiles, con la posibilidad de prorrogarla por 20 días hábiles en circunstancias excepcionales. En segundo lugar, si se justifica una investigación, la evaluación va seguida de una profunda investigación de cumplimiento del desempeño de la IFC/MIGA. Se hará público un informe de investigación, junto con la respuesta de la IFC/MIGA y un plan de acción para subsanar los incumplimientos detectados y los daños relacionados. En tercer lugar, en los casos en que se detecten incumplimientos y daños relacionados, la CAO supervisará la aplicación efectiva del plan de acción.

Paso 5: **Supervisión y Seguimiento**

Paso 6: **Conclusión/Cierre del caso**

Proceso de gestión de casos de la CAO

