



## **INFORME DE EVALUACIÓN DE LA CAO**

**Reclamo con respecto a la inversión de la IFC en CIFI (Proyecto # 26031)**

**Santa Cruz Barillas, Guatemala**

Mayo de 2016

Oficina del Asesor Cumplimiento Ombudsman (CAO)  
*para la*  
Corporación Financiera Internacional (IFC) y el  
Organismo Multilateral de Garantía de Inversiones (MIGA)  
[www.cao-ombudsman.org](http://www.cao-ombudsman.org)

## **Acerca de la CAO**

La Oficina del Asesor Cumplimiento Ombudsman (CAO) es el mecanismo independiente de responsabilidad/rendición de cuentas de la Corporación Financiera Internacional (IFC, por sus siglas en inglés) y el Organismo Multilateral de Garantía de Inversiones (MIGA, por sus siglas en inglés), organismos del Grupo del Banco Mundial para el sector privado. La CAO reporta directamente al Presidente del Grupo del Banco Mundial. Su mandato es el de abordar de manera justa, objetiva y constructiva las reclamaciones presentadas por personas afectadas por los proyectos apoyados por la IFC o MIGA, así como realzar los resultados sociales y ambientales de dichos proyectos.

Para mayor información, véase [www.cao-ombudsman.org](http://www.cao-ombudsman.org)

## ÍNDICE

LISTA DE SIGLAS .....	4
1. GENERAL .....	5
2. ANTECEDENTES .....	5
2.1 El proyecto .....	5
2.2 El reclamo .....	6
3. PROCESO DE EVALUACIÓN.....	6
3.1. Metodología .....	6
3.2. Resumen de Perspectivas.....	6
4. RESULTADO Y PRÓXIMOS PASOS .....	12
ANEXO A. PROCESO DE MANEJO DE RECLAMOS DE LA CAO.....	13

## LISTA DE SIGLAS

CAO	Oficina del Asesor Cumplimiento Ombudsman
CIFI	Corporación Interamericana para el Financiamiento de Infraestructura
COCODES	Concejos Comunitarios de Desarrollo
EIA	Estudio de Impacto Ambiental y Social
EPC	Ingeniería, Contratos y Construcción
ESAP	Plan de Acción Medio Ambiental y Social
IFC	Corporación Financiera Internacional
MIGA	Organismo Multilateral de Garantía de Inversiones

## 1. GENERAL

En Julio de 2015, la CAO recibió un reclamo firmado por habitantes del Departamento de Huehuetenango en representación propia y de otros miembros de la comunidad en relación con un proyecto propuesto de energía eléctrica en el Municipio de Santa Cruz Barillas, Guatemala. El proyecto Hidroeléctrica Santa Cruz (“el proyecto”) estaba financiado por un fondo de capital privado, Corporación Interamericana para el Financiamiento de Infraestructura (CIFI o “el fondo”), respaldado por la Corporación Financiera Internacional (IFC). La evaluación de la CAO concluyó con la decisión por parte de los reclamantes de que el reclamo fuera tratado por la función de Cumplimiento de la CAO para la evaluación del desempeño ambiental y social de la IFC a nivel del proyecto. Este informe ofrece una perspectiva general del proceso de evaluación e incluye una descripción del proyecto, el reclamo, las perspectivas de las partes, los resultados y los próximos pasos.

## 2. ANTECEDENTES

### 2.1 El proyecto

Según documentación de la IFC,<sup>1</sup> la IFC tiene una inversión activa en CIFI, que fue creada en 2001 como institución financiera no bancaria para proveer financiamiento a pequeños y medianos proyectos de infraestructura en América Latina y el Caribe. La inversión del IFC consiste en la implementación del plan de negocios de CIFI, incluyendo el crecimiento esperado de ciertos capitales y consolidación operacional, así como potencial acceso a financiamiento de largo plazo a través de capitales de mercado internacionales.

Según CIFI, como parte de su cartera de proyectos, CIFI aprobó una facilidad crediticia a Hidro Santa Cruz, S.A. (“HSC”), una sociedad organizada y existente de acuerdo con las leyes de Guatemala, para el diseño, construcción y operación de una hidroeléctrica a filo de agua, y con capacidad de generar 4.9 megavatios en su primera fase de operación, ubicado en Santa Cruz Barillas, Departamento de Huehuetenango, Guatemala. A la fecha de elaboración de este informe el operador del proyecto es Ecoener Ingeniería, S.A (“la empresa” o “Ecoener”).

Según Ecoener<sup>2</sup>, el proyecto consiste en la construcción de una instalación para producción de energía eléctrica limpia, para lo que es necesaria la derivación de parte del caudal de un río, el cual se trasiega por medio de una conducción hasta una casa de máquinas donde dicho caudal se turbinan para posteriormente ser devuelto íntegramente al río.

---

<sup>1</sup> Ver: <http://ifcext.ifc.org/ifcext/spiwebsite1.nsf/0/4AE7AE952CF18EEC852576BA000E2B35> (vista el 24 de enero de 2016).

<sup>2</sup> Ecoener informó que esta misma información del proyecto se encuentra descrita en la documentación aprobada por el Ministerio de Energía y Minas de Guatemala.

## **2.2 El reclamo**

El reclamo fue presentado por un grupo de habitantes del Municipio de Santa Cruz Barillas en representación propia y de otros miembros de la comunidad, incluyendo quienes se encuentran presos, según los reclamantes, a raíz de su oposición al proyecto.

Los reclamantes han planteado preocupaciones con respecto a una serie de cuestiones ambientales y sociales relacionadas con la debida diligencia de la IFC, la divulgación de la información del proyecto y la consulta, los impactos potenciales sobre los recursos locales de agua, población indígena *q'anjob'al*, desplazamiento y cuestiones de seguridad.

## **3. PROCESO DE EVALUACIÓN**

### **3.1. Metodología**

El objetivo de la evaluación de la CAO es aclarar las cuestiones y preocupaciones presentadas por los reclamantes, reunir información sobre cómo ven la situación las partes interesadas, y determinar si los reclamantes, el cliente de la IFC y el proyecto quieren seguir un proceso de diálogo bajo los auspicios de la función de Resolución de Disputas de la CAO, o si el reclamo debe ser tratado por la función de Cumplimiento de la CAO para una evaluación del desempeño de la IFC (ver Anexo A sobre el proceso de manejo de reclamos de la CAO). La CAO no recoge información durante la evaluación para realizar un juicio con relación a los méritos del reclamo.

En este caso, la evaluación de la CAO del reclamo consistió en:

- Una revisión de la documentación del proyecto de la IFC, además de documentación presentada por el cliente de la IFC, la empresa y los reclamantes;
- Reuniones con miembros y líderes de las comunidades que presentaron el reclamo;
- Reuniones con ONGs, locales y departamentales, que apoyan a los reclamantes;
- Reuniones con representantes del cliente de la IFC y del proyecto;
- Reuniones con el equipo del proyecto de la IFC, y
- Visitas a diversas comunidades que viven en el área del proyecto.

### **3.2. Resumen de Perspectivas**

Como resultado de las reuniones mantenidas y de la revisión de la documentación, la CAO encontró visiones divergentes entre los reclamantes y los representantes del proyecto sobre los impactos ambientales y sociales del proyecto, la distribución de beneficios y el proceso de consulta. Estas visiones se resumen en el cuadro que aparece más abajo. Posteriormente, se presenta una breve referencia a la posición de la CIFI.

**PERSPECTIVAS SOBRE LAS PREOCUPACIONES PLANTEADAS**

	<b>Reclamantes y la sociedad civil que apoyan el reclamo</b>	<b>Ecoener S.A.</b>
<b>Impactos ambientales</b>	<p>Los reclamantes indican que el proyecto es de pequeña magnitud y no debería representar un riesgo ambiental importante. Sin embargo, advierten que este sería el primero de dos proyectos consecutivos sobre el mismo río por lo que sus impactos ambientales deberían ser considerados de manera acumulada. También, indican que existe temor de que la concesión para construir una hidroeléctrica pueda ser una vía para luego solicitar una concesión minera en la zona, cuyos impactos serían mayores. Además, indican que el río tiene tres cascadas que son sagradas para las comunidades indígenas y funcionan como sitios de recreación y turismo.</p>	<p>Ecoener señala que un proyecto de 5MW presenta riesgos ambientales muy reducidos y que las autoridades con competencias en la materia han otorgado la correspondiente Licencia Ambiental. Indica también que, en un momento dado, exploraron únicamente en planos y de manera transparente la hipótesis de desarrollar un segundo proyecto río abajo pero desistieron por la conflictividad existente. En cuanto al estado del río, advierte que se encuentra muy contaminado porque recibe las descargas del casco urbano del Municipio de Santa Cruz Barillas y que no puede ser utilizado como recurso turístico.</p> <p>Ecoener dice que trabaja únicamente en la generación de energía renovable y que no tiene ninguna vinculación con la actividad minera que pudiera dar fundamento al rumor de que este es un proyecto minero.</p>

<b>Impactos sociales</b>	<p>Los reclamantes señalan que todo el territorio <i>q'anjob'al</i> está amenazado por empresas que no consultan a las comunidades, las dividen, persiguen a sus líderes y recurren a la violencia para imponer sus proyectos. Consideran que, como parte de este patrón, el proyecto ha generado división en Barillas, que ahora es estigmatizado como un municipio violento. Entienden que el conflicto en torno al proyecto ha afectado la organización de las comunidades locales -e incluso de familias-, que se dividen y reúnen en bandos a favor o en contra del proyecto.</p> <p>Afirman también que los terrenos para el proyecto fueron comprados por testaferros y con engaños sobre el destino que se le daría.</p> <p>Señalan que la decisión de la empresa de contratar guardianes armados les remitía a la década de los años 80 en la que policías y militares abusaron de los derechos de hombres y mujeres. Según relatan, el contrato con la empresa de seguridad fue cancelado a raíz de un reclamo airado de la comunidad que incluyó la quema de maquinaria.</p> <p>Informan también que por su oposición al proyecto han sido víctimas de violencia, persecución, intimidación y represión por parte de las fuerzas policiales y criminalización judicial de sus líderes, en especial, sin seguir el debido proceso y emitiendo órdenes de captura que les dificulta su libre desplazamiento, el cuidado de sus familias y la generación de ingresos económicos. Afirman que las mujeres han tenido que tomar el papel del hombre.</p> <p>En particular, acusan a un trabajador de la empresa de seguridad contratada por el proyecto de haber asesinado a un miembro de la comunidad en mayo de 2012. Relatan que la comunidad de Barillas, muy enojada, reaccionó con violencia y que el Gobierno Nacional respondió con una declaratoria de estado de sitio. Con el ingreso de las fuerzas policiales y militares en Barillas, diecinueve personas fueron detenidas y nueve de ellas guardaron prisión por nueve meses. A criterio de los reclamantes, la forma en que sucedieron estos hechos revela una alianza entre la empresa y el gobierno nacional.</p> <p>Los reclamantes resaltan que representantes del sistema de Naciones Unidas cuestionaron como arbitrarias e irregulares las detenciones realizadas.</p>	<p>A criterio de la empresa, el proyecto debería resultar beneficioso para las comunidades vecinas en términos de creación de puestos de trabajo y proyectos de desarrollo comunitario. Informa que la documentación disponible y los testimonios de los vendedores demuestran que los terrenos fueron comprados a nombre propio y con transparencia sobre sus fines.</p> <p>La empresa manifiesta preocupación porque, según relata, los opositores al proyecto son una minoría que recurre a la violencia para intimidar a sus trabajadores y quienes los apoyan, ocupa terrenos del proyecto y ha incendiado su maquinaria más de una vez. Sus representantes consideran que el accionar de ONGs con motivaciones político-ideológicas y apoyo económico de agencias de cooperación europeas puede haber contribuido a la división en la comunidad y la violencia. Según Ecoener, existen indicios que se ha repartido dinero en las comunidades para provocar su movilización en contra del proyecto.</p> <p>Relatan que, al inicio, siguiendo una práctica usual en el país y cumpliendo con la normativa aplicable, contrataron una empresa de seguridad con vigilantes armados que fueron retenidos por opositores al proyecto, rociados con gasolina y privados de sus armas. Tras la intervención del Juez de Paz, los opositores devolvieron las armas y la empresa reemplazó el servicio de seguridad con uno de control de accesos al sitio del proyecto sin personal armado.</p> <p>Informa Ecoener que una de las personas que fueron acusadas por la muerte de un miembro de la comunidad había trabajado para dicha empresa de control de accesos. Señala que las circunstancias en las que ocurrió la muerte no están claras pero que la sentencia de una de las jueces más prestigiosas de Guatemala absuelve a los acusados de los cargos por los que se lo incriminaba.</p>
--------------------------	---	---

<b>Distribución de beneficios</b>	<p>Los reclamantes señalan que las comunidades no se benefician en forma adecuada del aprovechamiento de sus recursos. Describen al proyecto como uno que beneficia a grupos externos poderosos y que no contempla la participación de las comunidades locales u oportunidades significativas de desarrollo a largo plazo. Considerán además que las comunidades deben soportar los costos ambientales y sociales sin recibir electricidad o pagando valores muy altos por el servicio eléctrico.</p> <p>Relatan que el camino que utilizaba el proyecto había sido abierto por las comunidades por lo que resolvieron bloquearlo si no será utilizado para beneficio comunitario.</p>	<p>Ecoener afirma que el Convenio de Cooperación que esperaba firmar con las comunidades luego de un largo proceso de información y consulta hubiera generado proyectos beneficiosos para el desarrollo de las comunidades, además de los empleos que se crearían para la construcción. Sin embargo, lamentan que quienes se oponen al proyecto hayan boicoteado su firma. Coinciden con los reclamantes en que sería conveniente poder ofrecer electricidad a la comunidad pero la ley guatemalteca no permite este tipo de acuerdos.</p>
-----------------------------------	--	--

<b>Proceso de consulta</b>	<p>Los reclamantes indican que en el año 2007, antes del comienzo del proyecto, las comunidades del Municipio de Santa Cruz Barillas habían realizado una consulta comunitaria de buena fe que había concluido con una abrumadora mayoría de votos en contra de la minería y a favor de la defensa de los recursos naturales. Consideran que este antecedente no fue respetado por el proyecto.</p> <p>Cuestionan la forma en la que el proyecto realizó sus consultas. Relatan que solo compartió muy poca información con organizaciones de segundo nivel por microregiones, cooptó a sus líderes y no dialogó con las comunidades buscando su acuerdo. Como resultado la gente comenzó a desconfiar, se tomó el sitio del proyecto, expulsó a los trabajadores y quemó maquinaria.</p> <p>Informan que la empresa llegó a un acuerdo con la Municipalidad para firmar un convenio que la autorizara a trabajar a cambio de 1.2 millones de quetzales (156.000 dólares americanos) por año pero que fue rechazado por los representantes de los 305 Consejos Comunitarios de Desarrollo de las comunidades (COCODES), el nivel de representación electa más local que reconoce la ley guatemalteca, porque no habían sido debidamente informados y estaban siendo engañados.</p> <p>Los reclamantes indican que desde la Presidencia se impulsó un proceso de diálogo en 2013 con la mediación del Obispo Monseñor Ramazzini pero que no se llegó a ningún acuerdo y que fue utilizado para identificar a los líderes de las organizaciones que se oponían al proyecto para emitir órdenes de captura contra ellos.</p>	<p>Ecoener considera que los documentos elaborados por los reclamantes demuestran que la consulta comunitaria fue exclusivamente sobre minería. Aún así, reconoce que su primera aproximación a las comunidades fue limitada. Relatan que hicieron un primer contacto con el Alcalde quien les sugiere contactar a los COCODES de segundo nivel de 16 micro-regiones en Barillas. Establecen contacto con ellos y les compartieron información sobre el proyecto mientras tramitaban las autorizaciones correspondientes ante la Municipalidad y los Ministerios de Energía y Ambiente. Relatan que, una vez conseguidos todos los permisos y habiendo difundido el proyecto entre los COCODES mencionados tomaron la decisión de iniciar el proyecto. Pero numerosos miembros de las comunidades que desconocían el proyecto detuvieron y quemaron las maquinas y golpearon a los trabajadores sub-contratados para iniciar las obras. Relatan que, en aquel momento, hicieron una pausa en el proyecto, buscaron asesoramiento y, desde entonces, iniciaron una labor de aproximación a cada una de las comunidades, con reuniones específicas documentadas en actas. Según sus registros, llevaron a cerca de dos mil (2.000) miembros de las comunidades a conocer la central hidroeléctrica en Zunil, para que pudieran visualizar cómo quedaría el proyecto una vez completado. Paralelamente, según reportan, iniciaron un proceso de negociación con la Alcaldía y los representantes de todas las comunidades para firmar un convenio de cooperación por el cual la empresa apoyaría proyectos durante la vida del proyecto (40 años). Según la empresa, estos esfuerzos revirtieron la situación de oposición social y estaban listos para firmar un convenio en diciembre de 2011. Pero relatan que un grupo minoritario y radical no elegido democráticamente recurrió a violencia y amenazas y boicoteó el acuerdo.</p> <p>Ecoener informa que participó de buena fe en el proceso de diálogo mediado por Monseñor Ramazzini convocado desde la Presidencia y en las reuniones con el sistema de Naciones Unidas para iniciar conversaciones con los reclamantes. Pero señala que ambos esfuerzos no prosperaron por negativas de los reclamantes.</p>
----------------------------	---	---

<b>Resolución sobre los problemas</b>	<p>Los reclamantes señalan que Ecoener, con apoyo de los gobiernos de turno y las autoridades judiciales y de seguridad, solo ha dejado dolor y miedo y que, a su criterio, la única manera de retomar el camino de la paz y la tranquilidad en Barillas es que el proyecto sea abandonado y que la empresa se retire. A tal efecto, han transmitido su deseo de que la IFC retire su financiamiento al proyecto, aún cuando comprenden que dicha solicitud excede el mandato de la CAO.</p> <p>Varios de los reclamantes expresaron no estar en contra de todo proyecto hidroeléctrico sino solo de aquellos que no proponen una distribución de los beneficios que pudiera ayudar a las comunidades a salir de la pobreza y que se consultara apropiadamente.</p>	<p>Ecoener manifestó que, a pesar de las diversas oportunidades frustradas de diálogo con los reclamantes y de la violencia sufrida en contra de sus trabajadores y sus bienes, está dispuesta a intentarlo nuevamente bajo los auspicios de la CAO y procurar llegar a acuerdos que puedan traer paz y desarrollo para Barillas.</p>
---------------------------------------	---	---

## Perspectiva de CIFI

CIFI informó que previo a la aprobación y desembolso del préstamo, contrató a una prestigiosa empresa de consultoría en temas ambientales y sociales para evaluar el proyecto de HSC, cuyos resultados fueron satisfactorios. En fecha 6 de diciembre de 2011, CIFI y The Norwegian Investment Fund For Developing Countries (“Norfund”), como acreedores que eran, suscribieron una facilidad crediticia de hasta US\$10,6 millones con HSC, como prestataria. Habiendo verificado el cumplimiento de los requisitos sociales y medioambientales correspondientes, entre otros, los acreedores hicieron un desembolso inicial de US\$ 3,5 millones; quedando un remanente de US\$ 7,1 millones, el cual nunca se desembolsó debido a que HSC no logró solucionar los conflictos sociales en el área del proyecto de HSC, que surgieron luego de haberse hecho el primer desembolso.

CIFI expresó que, para la fecha del primer desembolso, no tenía información relativa a la oposición social al proyecto. En febrero de 2012, a raíz de los problemas que enfrentaba el proyecto, comisionó un estudio específico respecto del riesgo social, cuyos resultados confirmaron la necesidad de suspender indefinidamente cualquier desembolso futuro a menos que se solucionaran los conflictos sociales. CIFI señaló que, en consecuencia, los acreedores enviaron a HSC una carta solicitando que acordaran una estrategia para resolver los problemas, contar con el apoyo de la comunidad y compartir beneficios. CIFI enfatizó que, en vista de que los avances de la obra fueron escasos, el impacto ambiental en el sitio de la construcción fue limitado.

Desde el punto de vista de CIFI pese a múltiples esfuerzos por parte de los acreedores para solucionar los problemas, no fue posible obtener una resolución satisfactoria. Por ello, CIFI reportó que el 3 de noviembre de 2015, HSC y los acreedores dieron por terminada la relación crediticia, asumiendo los acreedores una considerable pérdida económica relacionada a la inversión ya hecha, fecha desde la cual CIFI no tiene ninguna relación contractual con HSC respecto al proyecto.

## **4. RESULTADO Y PRÓXIMOS PASOS**

Mientras que EcoEner ha expresado su voluntad de participar en un proceso de resolución de disputa convocado por la CAO, los reclamantes consideran que, luego de todos los eventos de violencia y los daños sufridos no ven valor en iniciar un nuevo proceso de diálogo con EcoEner. Los reclamantes podrían considerar la posibilidad de mantener un diálogo únicamente con representantes de CIFI y sin participación de EcoEner con el objetivo de analizar un modelo de inversión cuya distribución de beneficios pudiera ser equitativa. Pero, habiendo concluido la relación entre CIFI e Hidroeléctrica Santa Cruz, esta opción no está disponible y los reclamantes solicitan que el reclamo sea tratado a través de la función de Cumplimiento de la CAO.

En consecuencia, dado el principio voluntario que guía los procesos de resolución de disputas de la CAO y de acuerdo con las Directrices Operacionales de la CAO, el reclamo será tratado por la función de Cumplimiento de la CAO para evaluación del desempeño ambiental y social de la IFC a nivel del proyecto.

## ANEXO A. PROCESO DE MANEJO DE RECLAMOS DE LA CAO

La Oficina del Asesor Cumplimiento Ombudsman (CAO) es el mecanismo independiente de responsabilidad/rendición de cuentas de la Corporación Financiera Internacional (IFC) y el Organismo Multilateral de Garantía de Inversiones (MIGA) del Grupo del Banco Mundial. La CAO reporta directamente al Presidente del Grupo del Banco Mundial. Su mandato es el de abordar de manera justa, objetiva y constructiva las reclamaciones presentadas por personas afectadas por los proyectos apoyados por la IFC o MIGA, así como realzar los resultados sociales y ambientales de dichos proyectos.

La evaluación es realizada por la función de Resolución de Disputas de la CAO. El objetivo de la evaluación de la CAO es el de: (1) aclarar los problemas y las reclamaciones planteadas por el/los reclamante(s); (2) recopilar información sobre la forma como otras partes interesadas perciben la situación; y (3) ayudar a las partes interesadas a comprender las opciones de recurso disponibles y determinar si desean buscar una solución colaborativa a través de la función de Resolución de Disputas de la CAO, o si el caso debe ser analizado por la función de Cumplimiento de la CAO.

El presente documento constituye un registro preliminar de los puntos de vista recibidos por el equipo de la CAO, así como una explicación de los próximos pasos, los cuales dependerán de la elección de las partes: si continuar con un proceso de Resolución de Disputas o si prefieren el proceso de CAO Cumplimiento. *En este informe no se emite juicio alguno sobre los méritos de la reclamación.*

En cuanto a las Directrices Operacionales de la CAO<sup>3</sup>, normalmente se toman los siguientes pasos en respuesta a una reclamación recibida:

Paso 1: **Acuse** de recibo de la reclamación

Paso 2: **Admisibilidad:** Determinación de la admisibilidad de la reclamación para que sea evaluada bajo el mandato de la CAO (no más de 15 días laborables)

Paso 3: **Evaluación de la CAO:** Se evalúan los problemas y se presta apoyo a las partes interesadas para comprender y determinar si desean buscar una solución consensuada a través de un proceso colaborativo convocado por la función de Resolución de Disputas de la CAO, o si el caso debe ser manejado por la función de Cumplimiento de la CAO para evaluar la debida diligencia ambiental y social de la IFC/MIGA. El plazo máximo para esta evaluación es de 120 días laborables.

Paso 4: **Facilitación de un acuerdo:** Si las partes optan por un proceso colaborativo, se activa la función de Resolución de Disputas de la CAO, que normalmente se fundamenta o inicia con un Memorando de Entendimiento y/o unas normas básicas acordadas entre las partes. Puede incluir la facilitación y mediación, la investigación conjunta de los hechos, u otros mecanismos de resolución consensuados que resulten en un acuerdo final u otro objetivo adecuado de mutuo acuerdo. El principal objetivo de estos tipos de enfoques en la resolución de problemas, será el de tratar los problemas planteados en la reclamación, así como cualquier otro problema relevante relacionado con la reclamación e identificado durante el proceso de evaluación o resolución de disputas, de una manera que resulte aceptable para las partes afectadas.<sup>4</sup>

---

<sup>3</sup> Para conocer mayores detalles sobre el rol y trabajo de la CAO, referirse a las Directrices Operacionales completas: [http://www.cao-ombudsman.org/documents/CAOOperationalGuidelines\\_2013.pdf](http://www.cao-ombudsman.org/documents/CAOOperationalGuidelines_2013.pdf)

<sup>4</sup> Cuando las partes interesadas no logran resolver los problemas mediante un proceso cooperativo dentro de un plazo acordado, la Resolución de Disputas de la CAO buscará primero ayudarlas a superar el/los impasse(s). Si

**Evaluación/Investigación de Cumplimiento:** Si las partes optan por un proceso de Cumplimiento, esta función de la CAO iniciará una evaluación de la debida diligencia social y ambiental de la IFC/MIGA en relación con el proyecto en cuestión, a fin de determinar si se amerita o no una investigación de cumplimiento respecto a la intervención de la IFC / MIGA en el mismo. El plazo máximo para esta evaluación es de 45 días laborables. Si se encuentra que se amerita una investigación, CAO Cumplimiento realizará una investigación exhaustiva del desempeño de la IFC/MIGA. Se publicará un informe de la investigación con los incumplimientos identificados, junto con la respuesta de la IFC/MIGA.

Paso 5: **Monitoreo** y seguimiento

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

---

esto no es posible, el equipo de Resolución de Disputas de la CAO notificará a las partes interesadas, incluidos funcionarios de la IFC / MIGA, el Presidente y la Junta Directiva del Grupo del Banco Mundial, y el público en general, que la Resolución de Disputas de la CAO ha dado por cerrada la reclamación y la ha transferido a la función de Cumplimiento de la CAO para su análisis.