



Informe de Evaluación de la CAO

**Sobre preocupaciones locales respecto al proyecto
TCQ (#32763) de la IFC en Puerto Quetzal, Guatemala**

Septiembre de 2014

Oficina del Asesor Cumplimiento Ombudsman
para
la Corporación Financiera Internacional
y el Organismo Multilateral de Garantía de Inversiones
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) y el Organismo Multilateral de Garantía de Inversiones (MIGA), 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.

ÍNDICE

LISTA DE SIGLAS	4
1. INTRODUCCIÓN	5
2. ANTECEDENTES	5
2.1 El proyecto	5
2.2 La reclamación.....	5
3. RESUMEN DE LA EVALUACIÓN	5
4. PRÓXIMOS PASOS.....	11

LISTA DE SIGLAS

CAO	Oficina del Asesor Cumplimiento Ombudsman
COCODES	Consejos Comunitarios de Desarrollo
COMUDES	Consejos Municipales de Desarrollo
CPDL	Colectivo Poder y Desarrollo Local
EIA	Estudio de Impacto Ambiental
EPQ	Empresa Portuaria Quetzal
GMTCB	<i>Grup Maritim Terminal de Contenidors</i> de Barcelona
IFC	Corporación Financiera Internacional
IUSI	Impuesto Único Sobre Inmuebles
MIGA	Organismo Multilateral de Garantía de Inversiones
STEPQ	Sindicato de Trabajadores de la Empresa Portuaria Quetzal
STOPQ	Sindicato de Trabajadores Organizados de la Empresa Portuaria Quetzal
TCQ	Terminal de Contenedores Quetzal S.A.
TEU	Unidad equivalente a un contenedor de 20 pies

1. INTRODUCCIÓN

En el mes de marzo del año 2014, la CAO recibió una reclamación de un sindicato local al interior de la Empresa Portuaria Quetzal (EPQ), preocupado por los posibles efectos del proyecto del Terminal de Contenedores Quetzal (TCQ) de la IFC que supone la construcción de un terminal para portacontenedores en Puerto Quetzal, Guatemala. La reclamación fue presentada a nombre de un número de los trabajadores de la EPQ y de un conjunto más amplio de grupos comunitarios y organizaciones que comparten preocupaciones similares respecto a los posibles impactos sociales y ambientales del proyecto. Tras determinar la admisibilidad de la reclamación, la CAO inició una evaluación de la misma y efectuó una visita al campo los días 5 a 8 de mayo de 2014. En el presente Informe de Evaluación se ofrece una vista general del proceso de evaluación, incluida una descripción del proyecto, la reclamación, la metodología de evaluación y los siguientes pasos a tomar.

2. ANTECEDENTES

2.1 El proyecto

La IFC cuenta con un proyecto activo (#32763) con TCQ para la construcción y operación de un nuevo terminal dedicado para los portacontenedores al interior de Puerto Quetzal, Guatemala. Dicho terminal funcionará bajo un Acuerdo de Usufructo de 25 años en un terreno arrendado de propiedad de la Empresa Portuaria Quetzal, la empresa estatal que posee y administra el Puerto Quetzal. La financiación propuesta ayudaría a ejecutar las inversiones de la Fase 1 requeridas bajo el Acuerdo de Usufructo, y a establecer una instalación para los contenedores con una capacidad anual de 340,000 unidades equivalentes a un contenedor de veinte pies (TEUs). Una vez terminado, el terminal tendrá una capacidad de 700,000 TEUs por año y podrá recibir buques de tamaño post-panamax.

A fin de ejecutar el proyecto, TCQ fue instituido en Guatemala, de propiedad exclusiva del *Grup Marítim TCB* (GMTCB), una operadora española de terminales portuarias especializada en cargamentos en contenedores, y que actualmente opera 13 terminales en todo el mundo, incluyendo cuatro en América Latina. Se calcula que el proyecto costará aproximadamente USD \$177 millones, de los cuales la IFC ha aprobado un crédito de tipo A por USD \$35 millones y una inversión de capital por \$9.7 millones.

2.2 La reclamación

En marzo de 2014, la CAO recibió una reclamación de uno de los tres sindicatos que operan en la Empresa Portuaria Quetzal. La reclamación aduce que el proyecto TCQ y su Acuerdo de Usufructo incumplen con la legislación nacional, fueron aprobados sin consultar con los sectores pertinentes de la sociedad civil y estaban basados en un EIA incorrectamente tramitado. El sindicato, Sindicato de Trabajadores Organizados de la Empresa Portuaria Quetzal (STOPQ), sostiene que el bienestar social, ambiental y económico de sus afiliados y de las comunidades aledañas a la zona portuaria, se verá adversamente afectado por el desarrollo del nuevo proyecto.

En la Sección 3 consta una descripción más detallada de los problemas planteados a la CAO.

3. RESUMEN DE LA EVALUACIÓN

El propósito de la evaluación de la CAO es el de: aclarar las cuestiones y preocupaciones planteadas por los reclamantes; recopilar información sobre la percepción de TCQ y demás partes interesadas sobre la situación; y determinar si los reclamantes y TCQ desean seguir un proceso de resolución de disputas bajo los auspicios de la función de Resolución de Disputas de la CAO; o si la reclamación debe ser evaluada por CAO Cumplimiento (véase el proceso de gestión de reclamaciones por parte de la CAO en el Anexo A). En la evaluación de la CAO no se recopila la información con el propósito de juzgar los méritos de la reclamación.

La evaluación de la CAO, respecto a la reclamación, consistió de:

- análisis de la documentación del proyecto;
- reuniones con representantes de STOPQ que presentó la reclamación y sesiones separadas con otros grupos de la sociedad civil que expresan preocupaciones similares y trabajan conjuntamente con el sindicato;
- reuniones con representantes de TCQ;
- reuniones con representantes de la EPQ;
- sesiones con otros representantes comunitarios que no forman parte del grupo reclamante;
- reunión con el equipo del proyecto de la IFC.

Véase en el Anexo A, el programa de reuniones celebradas durante la visita al campo en mayo de 2014.

En la siguiente sección se resume los problemas planteados por los diversos actores interesados; no constituye un juicio por parte de la CAO respecto a los méritos de la reclamación.

Perspectiva de STOPQ y otros grupos de la sociedad civil que apoyan la reclamación

A continuación consta un resumen breve de las preocupaciones planteadas por STOPQ y los diversos grupos de la sociedad civil que trabajan con el mismo, basado en la reclamación original y otras conversaciones sostenidas antes y durante el viaje de evaluación de la CAO. Estas organizaciones y grupos también se encuentran enumerados en el Anexo A.

Acatamiento de la legislación nacional

Los reclamantes expresaron mucha preocupación por el proceso mediante el cual el proyecto de TCQ fue considerado, consultado y aprobado por la EPQ, el Gobierno de Guatemala y los prestamistas. Los reclamantes consideran que existen varios elementos en el proyecto que no cumplen con las leyes y los reglamentos nacionales, entre ellos:

- Preocupación por el uso del instrumento de un Acuerdo de Usufructo, que consideran debería ser un Acuerdo de Concesión según se estipula en la Constitución de Guatemala.
- Preocupación por el incumplimiento de la ley tributaria, ya que TCQ estará exenta del impuesto IUSI que debe pagar toda entidad privada al Municipio, con la única excepción de la EPQ.
- Preocupación por el incumplimiento de la ley según la cual las comunidades y los colectivos laborales han de ser debidamente consultados sobre estos asuntos.
- Preocupación por anteponer las estructuras de gobernanza en la EPQ y el otorgamiento de todos los poderes a un solo individuo.

Términos del contrato

A los reclamantes les preocupan algunos de los términos del contrato del proyecto, los cuales consideran que, siendo de desarrollo, dejarán en peores condiciones a la EPQ, al Gobierno de Guatemala y a su población. Específicamente, cuestionan y/o les preocupa lo siguiente:

- por qué la EPQ tendría que pagar por el dragado del puerto para la operación de TCQ;
- el precio de alquiler del terreno se negoció en 20 centavos por metro cuadrado, en vez de los \$4 por metro cuadrado ofertados originalmente por TCQ;
- la exención de TCQ en relación al impuesto IUSI;
- que el proyecto no sea construido y operado por la EPQ para que los beneficios pasen directamente al país y a su desarrollo.

Acceso a información y consulta

Los reclamantes consideran que el proceso en relación a la divulgación de información y la consulta no fue transparente ni inclusivo previo a la aprobación del proyecto. Específicamente están preocupados sobre lo siguiente:

- El incumplimiento de varias leyes nacionales, al igual que el contrato colectivo entre el sindicato y la EPQ.
- Pedidos a la EPQ para que los representantes de TCQ asistieran a las sesiones informativas y negociaciones nunca fueron accedidos.
- Se dieron varias conversaciones sobre el proyecto propuesto entre la EPQ y los tres sindicatos que operan en la misma, las cuales fueron convocadas en varias instancias, incluida la del gobierno central. No obstante, los reclamantes expresaron preocupación por la apertura y neutralidad del proceso, ya que no vieron al facilitador como neutral, ni consideraron que fue un diálogo genuino dado que la EPQ mantuvo la posición de que el contrato con TCQ no estaba abierto a su revisión.
- La inhabilidad de contactar ni dirigirse a nadie en TCQ respecto a las reclamaciones o preocupaciones de los actores interesados.

Cuestiones sociales

A los reclamantes les preocupa que el proyecto, a su entender, debilitará la posición financiera y rentabilidad de la EPQ. Consideran que esto pone en peligro una fuente sumamente importante de medios de sustento y de actividad económica para toda la comunidad de Puerto Quetzal, además de la municipalidad vecina de Puerto San José. Más específicamente, les preocupa que se erosionen los siguientes beneficios socioeconómicos de los cuales actualmente gozan estas comunidades a raíz de las operaciones de la EPQ:

- Aproximadamente 1,200 empleos mantenidos actualmente por la EPQ, los cuales podrían estar en peligro;
- El plan de pensiones de la EPQ, que constituye una fuente de sustento para los empleados jubilados y sus familias, entre ellos ancianos, viudas y huérfanos, quienes dependen actualmente de sus pensiones de la EPQ para poder sobrevivir;
- Las utilidades del 5% asignadas y distribuidas anualmente al municipio de Puerto San José por la EPQ para su reinversión por parte del municipio en proyectos de desarrollo comunitario u otros beneficios sociales;
- Las utilidades del 10% asignadas y distribuidas anualmente a los otros 11 municipios del Departamento de Escuintla por la EPQ para su reinversión en proyectos de desarrollo comunitario u otros beneficios sociales;
- Las utilidades del 20% asignadas al gobierno central de Guatemala para su gasto en programas sociales para el beneficio del país;
- Posible pérdida económica para los negocios y proveedores asociados que colaboran actualmente con la EPQ, ya que según el entender de los reclamantes respecto al proyecto, TCQ operará independientemente sin necesidad de dichos negocios asociados, por ejemplo las grúas.

Por último, los reclamantes también están preocupados de que mientras que los empleos podrían perderse en la EPQ, hay una falta de claridad sobre cuántos puestos de trabajo serán creados por TCQ. Han oído que será de alrededor de 700, pero creen que esto sólo sería en el momento pico de construcción, y temen que esto descenderá a cerca de 50 puestos de trabajo durante la operación, y proporcionará poco en forma de oportunidades sociales / económicas para la población local.

Cuestiones ambientales

Los reclamantes afirmaron una serie de preocupaciones ambientales de las operaciones del proyecto:

- La tala de árboles dentro del sitio del proyecto sin los debidos permisos ambientales.
- Impacto a la ecología de los manglares en la zona, así como las especies frágiles o amenazadas vinculadas con los mismos.
- La obstrucción de los sitios de acceso de los pescadores artesanales y que la contaminación de las aguas dificulte aún más la pesca.
- Operaciones de construcción que puedan resultar en la salinización del agua potable de las comunidades circundantes.
- En vista de las diferencias de profundidad entre el atracadero actual de la EPQ y el que proyecta construir TCQ, la preocupación que la tierra se moverá de una mayor a menor elevación, debilitando así la infraestructura portuaria actual de la EPQ.

Perspectivas de otros representantes comunitarios que no forman parte del reclamo

La CAO se reunió además con varios representantes comunitarios quienes participan en los sectores de turismo, juventud y pesca artesanal de la sociedad civil. Estos actores no se oponen a la configuración actual del proyecto, sino que perciben a TCQ como una fuente clave de actividades económicas positivas, así como buenos empleos para la zona portuaria. Ellos además consideran que los actuales sindicatos en la EPQ controlan rigurosamente las oportunidades de empleo al interior del puerto y que no existe un proceso abierto y transparente para la asignación de las plazas portuarias. Estos actores expresaron su frustración ante lo que perciben como una movida por parte de los sindicatos para proteger sus propios intereses, sin tomar en cuenta las necesidades de la comunidad en general. Perciben a TCQ como una empresa que ofrecerá oportunidades de empleo alternativo.

Sin embargo, estos actores también expresaron preocupaciones respecto a la habilidad o disposición de TCQ para divulgar información sobre el proyecto (respecto a oportunidades como los puestos de trabajo y la mitigación de los impactos), así como la voluntad de TCQ para relacionarse más ampliamente con las comunidades locales. Acogen con agrado la presencia de TCQ y su proyecto, pero desean ver un relacionamiento abierto y proactivo con las comunidades, para que de esta forma exista transparencia en el proceso de contratación de personal para TCQ y claridad respecto a los mecanismos para el planteamiento y tratamiento de las preocupaciones comunitarias respecto a la pesca artesanal, el empleo local y las cuestiones ambientales.

Perspectivas de TCQ

Tema laboral

TCQ considera que el proyecto aportará a la eficiencia de Puerto Quetzal en su conjunto, generará nuevos puestos de trabajo y finalmente redundará en un desarrollo significativo de la zona. TCQ estima que se crearan aproximadamente 200 puestos de trabajo en la primera

fase y 600 puestos en la última fase del proyecto. Además, TCQ incrementará significativamente el nivel de control y seguridad de las operaciones, reduciendo así el nivel de actividades ilegales como son el contrabando y el narcotráfico.

Gestión de contenedores / Beneficios económicos

Bajo las disposiciones del acuerdo del proyecto, TCQ no asumirá la totalidad de las actividades de gestión de contenedores de la EPQ ya que no tiene exclusividad en lo que son las operaciones de contenedores. TCQ señala que gran parte de la gestión de contenedores (90%) del puerto ya está hecho por otros operadores privados y que la gestión de contenedores representa un porcentaje muy pequeño de las operaciones de EPQ las cuales actualmente arrojan una pérdida neta para la EPQ. Con el proyecto de TCQ, la EPQ se beneficiará del pago por contenedor según el acuerdo, además de recibir el alquiler de un terreno que por años ha sido y sigue siendo improductivo. TCQ cree que debido a las ganancias financieras de la EPQ a través del nuevo proyecto, EPQ seguirá siendo una fuente de inversión social, y probablemente será capaz de aumentar las cantidades de dinero que aporta a los diferentes niveles. Del mismo modo, TCQ cree que las empresas asociadas verán un aumento en la actividad debido al nuevo terminal.

Participación Comunitaria

TCQ reconoce que durante las primeras fases del proyecto mantuvo un perfil bajo y tuvo pocas interacciones con los grupos de actores interesados y canales limitados para el intercambio de información. TCQ tiene entendido que existe información errónea sobre el proyecto, la cual incide en la percepción del mismo en la comunidad, y está buscando ampliar el alcance de sus acciones informativas, de participación comunitaria y concientización general, a fin de proporcionar a los actores interesados datos detallados y precisos sobre el proyecto, incluidos sus posibles beneficios y eventuales planes de mitigación. TCQ considera además que, conforme entra en esta nueva etapa el proyecto, las comunidades podrán palpar directamente los impactos positivos del mismo. Mientras TCQ reconoce la necesidad de intensificar sus actividades de comunicación, también reconoce que la EPQ, como administrador del puerto, es la entidad responsable de las actividades comunitarias.

TCQ también expresó su intención de interactuar con segmentos más amplios de la comunidad a través de sus diversas estructuras representativas, y no interactuar únicamente con un sector determinado.

Acuerdo de Usufructo

En lo que respecta a los detalles del proyecto, TCQ aclara que su acuerdo de usufructo es uno de los 28 actualmente en vigor dentro de Puerto Quetzal, y que otros operadores privados también están exentos del impuesto IUSI. TCQ señala que la EPQ es responsable por el dragado de las aguas comunes, como el canal de entrada o la dársena de maniobras, que son utilizados por todos los usuarios del puerto, mientras que TCQ será responsable del dragado de su propio bolsillo de atraque. TCQ señala, además, que el precio del uso del suelo es fijado por la tarifa oficial de la EPQ en lo que respecta la Zona 1, el precio más caro de todas las zonas de EPQ. TCQ cree que hay confusión con respecto a la tasa ofrecida, ya que TCQ nunca ofreció \$4 por metro cuadrado. Se ofreció \$4 por contenedor, que después de las negociaciones se estableció en \$11.50 por contenedor.

Impactos Ambientales

En cuanto a los impactos medioambientales, TCQ está dispuesta a recibir y tratar las preocupaciones específicas que puedan tener los actores interesados y a explicar cómo ha cumplido con todas las leyes nacionales relacionadas a la identificación y mitigación de impactos. Como resultado de su análisis, TCQ no considera que su proyecto tenga impactos ambientales significativos, ya que se ubica en una zona portuaria designada para tales fines hace más de 30 años. El proyecto se sitúa en una zona enteramente industrial, por lo que

TCQ no piensa que esta área pueda considerarse prístina o protegida, o que se verá un aumento significativo de los impactos negativos. No obstante, donde exista el temor de impactos, TCQ está dispuesta a dialogar con las comunidades para entender sus preocupaciones, explicar el proceder de TCQ y analizar cualquier cuestión necesaria.

Más específicamente, TCQ aclara que la tala de árboles que ocurrió en el sitio del proyecto se realizó con los permisos apropiados del Instituto Nacional de Bosques (INAB), y de la misma manera, el Ministerio verificó que no hubiera manglares presentes en el sitio del proyecto. Además, TCQ no tiene conocimiento de la posible perturbación de ningún sitio de pesca, ya que estos yacen lejos de la costa, y no tiene conocimiento de ningún riesgo de la salinización de las fuentes de agua comunitarias. Por último, TCQ señala que el dragado que proponer realizar es similar a los que se han realizado en otros atracaderos dentro de EPQ que acomodan barcos con calados más profundos, y que esto no debería plantear ninguna amenaza a la infraestructura portuaria.

Perspectiva de la EPQ

Beneficio financiero

La EPQ explicó en detalle cómo, desde su perspectiva, obtendrá beneficios financieros del proyecto de TCQ. Dado el estado actual de sus cuentas, la EPQ cree que dicho proyecto aportará a su estabilidad financiera y no anticipa que perjudique su posición financiera. La EPQ considera que la transferencia de su pequeña actividad actual de manejo de contenedores, le permitirá concentrarse en negocios en los que posee una ventaja competitiva, como el manejo de cereales y mercancías a granel, aumentando de este modo sus ingresos.

Tema laboral

Además, la EPQ asegura que sus aproximadamente 1,200 trabajadores se encuentran protegidos contra la pérdida de sus empleos, ya que ha asumido el compromiso de no reducir su fuerza laboral. El representante de la EPQ acotó que tuvo con los sindicatos varias reuniones respecto al proyecto, así como algunas ruedas de prensa más generales. Expresó además que sigue dispuesto a explicar los motivos de su posición ante los sindicatos u otros miembros de la sociedad civil.

La EPQ expresó además su interés y voluntad de tratar con sus sindicatos lo relativo a los temas laborales y de dialogar abiertamente sobre el futuro desarrollo del puerto, buscando juntos maneras de agregar valor en beneficio de la EPQ y sus empleados.

Áreas de coincidencia

Considerando el rango de perspectivas de los grupos interesados, existen intereses y temas de preocupación superpuestos que se resaltan a continuación:

Desarrollo portuario

Cada una de las partes con las que ha conversado la CAO, reconocen la necesidad del desarrollo portuario en Puerto Quetzal. Los grupos de actores entienden que el puerto requiere modernizarse y la importancia de aumentar su capacidad y potencial económico como principal impulsor económico de la zona.

Mejoras a la comunicación y al intercambio de información

Es más, existe interés muy fuerte de todas las partes en mejorar los espacios de intercambio de información y comunicación entre TCQ y sus comunidades y sectores de la sociedad civil circundantes. Las partes coinciden que se debe encontrar nuevas y mejores maneras de

mejorar la comunicación entre ellos, no sólo sobre el modelo del proyecto, sino también sobre los impactos tanto positivos como negativos, de haberlos.

4. PRÓXIMOS PASOS

Las partes inicialmente indicaron una disposición, en principio, a explorar la idea de un proceso de resolución de conflictos, y la CAO tenía como objetivo convocar una reunión conjunta para discutir las condiciones y el ámbito de diálogo. Antes de que la reunión conjunta se celebre, TCQ informó a la CAO que después de una cuidadosa consideración la empresa había decidido que las condiciones necesarias para el diálogo, incluyendo un mínimo de confianza, no existían, y por lo tanto no estaba dispuesta a participar en la reunión conjunta o en un proceso de diálogo potencial con los reclamantes. Dado el carácter voluntario del proceso de resolución de conflictos, y de acuerdo con las Directrices Operacionales de la CAO, el caso será referido a CAO Cumplimiento para su evaluación.

Anexo A. Programa de reuniones de la CAO durante la visita de evaluación en mayo de 2014

Fecha	Participantes	Sitio
6 de mayo	Representantes de STOPQ	Puerto Quetzal
6 de mayo	Representantes de varias COCODES, incluidas las comunidades Colonia Progreso/Jardín, Aldeas Santa Rosa, Barrio Manglar, entre otras	Puerto Quetzal
7 de mayo	Asociación de jubilados y pensionados de la EPQ, incluidos algunos de sus afiliados actuales	Puerto Quetzal
7 de mayo	Representante de CPDL – una organización de participación ambiental y ciudadana	Puerto Quetzal
7 de mayo	Representantes de STEPQ	Puerto Quetzal
7 de mayo	Representantes de otras organizaciones de la comunidad que no forman parte del grupo reclamante	Puerto Quetzal
8 de mayo	Representantes de TCQ	Ciudad de Guatemala
8 de mayo	Representantes de la EPQ	Ciudad de Guatemala

Anexo B. Procedimiento de la CAO para la gestión de reclamaciones

La Oficina del Asesor Cumplimiento Ombudsman (CAO) es el mecanismo de recurso independiente 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 CAO¹, 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 evalúa 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.²

¹ 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

² 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 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

O

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

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.