

**Este Borrador de la Política fue preparado con el propósito de la consulta pública y permanece sujeto a la aprobación de los Directorios Ejecutivos de IFC y MIGA. De esta manera, este borrador permanece sujeto a mayor revisión y comentario de los Directorios.**

**POLÍTICA DEL MECANISMO INDEPENDIENTE DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE IFC/MIGA**

**DE LA OFICINA DEL ASESOR EN CUMPLIMIENTO/OMBUDSMAN (CAO):**

**BORRADOR DE CONSULTA**

**I. ANTECEDENTES**

Como miembros del Grupo Banco Mundial, la Corporación Financiera Internacional (IFC) y el Organismo Multilateral de Garantía de Inversiones (MIGA) consideran que un componente importante para lograr resultados de desarrollo positivos es la sostenibilidad ambiental y social de las actividades comerciales respaldadas por IFC y MIGA. IFC y MIGA promueven la sostenibilidad ambiental y social; para ello, aplican sus respectivas Políticas sobre Sostenibilidad Ambiental y Social y un conjunto completo de Normas de Desempeño ambientales y sociales.

A fin de mejorar la rendición de cuentas de IFC y MIGA frente a las personas afectadas por proyectos, en 1999 se estableció la Oficina del Asesor en Cumplimiento/Ombudsman (CAO). Dicha oficina tiene el mandato de resolver las reclamaciones relacionadas con Proyectos de IFC y MIGA y mejorar los resultados sociales y ambientales de los Proyectos en los que esas instituciones desempeñan una función.

La CAO se estableció con una línea jerárquica directa con el Presidente y es independiente de la Administración. Las Directrices Operacionales de la CAO se publicaron en 2000 y se actualizaron en 2004, 2007 y 2013 luego de revisiones externas iniciadas por la CAO. Tras la *Revisión externa de la rendición de cuentas de IFC y MIGA en el área ambiental y social, incluida la función y la eficacia de la CAO*, realizada en 2019, los Directorios Ejecutivos de MIGA y de IFC aprobaron la Política del Mecanismo Independiente de Rendición de Cuentas (IAM) de IFC/MIGA. La presente Política, que reemplaza en su totalidad las Directrices Operacionales y los Términos de Referencia de la CAO, describe el propósito, el mandato y las funciones, los principios básicos, la gobernanza y los procedimientos operativos de la CAO. Tras la adopción de la presente Política, la CAO informará a los Directorios.

**II. PROPÓSITO**

El propósito de la CAO es facilitar la resolución de las reclamaciones relacionadas con Proyectos y Subproyectos, supervisar las investigaciones del cumplimiento social y ambiental de IFC y MIGA para fomentar la rendición de cuentas respecto de sus compromisos y mejorar el desempeño social y ambiental de IFC y MIGA.

Al ejecutar su mandato, la CAO facilita el acceso a recursos para las personas afectadas por proyectos de una manera que sea congruente con los principios internacionales relacionados con las empresas y los derechos humanos incluidos en el Marco de Sostenibilidad. Para esto, se entiende por “acceso a recursos” el proceso de

abordar los reclamos y los daños derivados de un proyecto o subproyecto de conformidad con el marco de recursos más amplio para las quejas en el Marco de Sostenibilidad, que incluye mecanismos de reclamos a nivel de proyecto, sistemas operativos de respuesta a reclamos dentro de IFC y MIGA, y la CAO.

La rendición de cuentas en IFC y MIGA es un esfuerzo de toda la institución, que incorpora funciones y responsabilidades múltiples e interconectadas para la CAO, los Directorios y la Administración. La función de IFC y MIGA es apoyar la ejecución eficaz y eficiente del mandato de la CAO de conformidad con la presente Política y rendir cuentas a los Directorios. Mediante la presente Política, los Directorios ratifican el mandato de la CAO, su independencia (tal como se describe en los principios básicos a continuación) y su integridad. Los Directorios tienen la autoridad para interpretar la presente Política y supervisarán su ejecución.

### III. MANDATO Y FUNCIONES

Como mecanismo independiente de recurso y rendición de cuentas de IFC y MIGA, el mandato de la CAO es el siguiente:

- facilitar, de manera justa, objetiva y constructiva, la resolución de las reclamaciones de personas que puedan verse afectadas por proyectos o subproyectos;
- mejorar los resultados ambientales y sociales de los proyectos en los que esas instituciones desempeñan una función;
- fomentar la rendición de cuentas pública y el aprendizaje para mejorar el desempeño ambiental y social de IFC y MIGA, y reducir el riesgo de daños a las personas y al medio ambiente.

La CAO opera a través de tres funciones complementarias que contribuyen a cumplir este mandato:

- **Función de resolución de conflictos:** La CAO ayuda a resolver los problemas que surgen sobre los impactos ambientales o sociales de los proyectos o subproyectos a través de un enfoque neutral, colaborativo y de resolución de problemas, y contribuye a mejorar los resultados sobre el terreno.
- **Función de cumplimiento:** La CAO lleva a cabo investigaciones sobre cumplimiento de IFC/MIGA con las Políticas Ambientales y Sociales, evalúa los daños conexos y recomienda medidas correctivas, según corresponda.
- **Función de asesoría:** La CAO proporciona asesoramiento a IFC y MIGA y a los Directorios con el propósito de mejorar el desempeño sistémico de IFC/MIGA en materia de sostenibilidad ambiental y social y reducir el riesgo de daños.

La CAO no tiene autoridad con respecto a los procesos judiciales. La CAO no es un mecanismo de cumplimiento judicial o legal, ni es un sustituto de los tribunales o procesos regulatorios, y los análisis, las conclusiones y los informes de la CAO no están destinados a ser utilizados en procedimientos judiciales o regulatorios, ni con el propósito de atribuir culpa o responsabilidad.

#### IV. PRINCIPIOS BÁSICOS

Al llevar a cabo su trabajo, la CAO se guía por los siguientes principios básicos:

- i. **Independencia e imparcialidad:** La independencia y la imparcialidad son prerequisites para fomentar la confianza de los interesados en la CAO. La CAO no se identifica ni está vinculada con ningún sector o interés, y opera de forma independiente de la Administración, al responder directamente a los Directorios. Este principio permite a la CAO realizar su trabajo sin influencias indebidas y garantizar una conducta justa y objetiva del personal. La CAO también mantiene su independencia e imparcialidad al adoptar disposiciones para evitar conflictos de intereses.
- ii. **Transparencia:** Hacer todo lo posible para mantener a las partes informadas sobre los procesos y el progreso de una reclamación, y garantizar la transparencia y divulgación de los informes de la CAO, en particular las conclusiones y los resultados.
- iii. **Accesibilidad:** Ser accesible y estar disponible para todos los interesados, mitigar las barreras de acceso y promover el acceso seguro a través de disposiciones sobre la confidencialidad y el riesgo de represalias, proporcionar un proceso que responda al género y las discapacidades, y comunicarse de manera efectiva con los interesados para facilitar su comprensión de la CAO.
- iv. **Capacidad de respuesta:** Ser flexible y oportuno y estar orientado a obtener soluciones, al tiempo que se consideran las diferencias de poder y de recursos entre las partes.
- v. **Justicia y equidad:** Llevar a cabo los procesos de la CAO de modo que todos los interesados relevantes tengan la capacidad de participar y ser escuchados; tengan acceso razonable a información, asesoramiento y conocimientos, y sean tratados con respeto en condiciones justas, equitativas y fundamentadas.
- vi. **Previsibilidad:** Ofrecer procesos y procedimientos claros y consistentes, con plazos pertinentes.
- vii. **En consonancia con las buenas prácticas:** Seguir los estándares internacionales de buenas prácticas en consonancia con la presente Política.
- viii. **Aprendizaje continuo:** Mejorar sistemáticamente la eficacia de la CAO a partir de los comentarios de los interesados, fomentar mejoras sistémicas en el desempeño ambiental y social de IFC/MIGA y reducir el riesgo de daños a las personas y el medio ambiente.

#### V. GOBERNANZA

##### A. Director General de la Oficina del Asesor en Cumplimiento/Ombudsman (DG de la CAO)

##### 1. Funciones y responsabilidades

CAO se encuentra en la ciudad de Washington, en la sede de IFC, y está dirigida por el Director General (DG) de la CAO. El Director General de la CAO informa a los Directorios bajo la supervisión del Comité sobre la Eficacia en Términos de Desarrollo (CODE). Es responsable de

ejecutar la presente Política, administrar las operaciones de la CAO y tomar decisiones de conformidad con la presente Política. Asimismo, rinde cuentas directamente a los Directorios y no forma parte de la Administración ni responde ante esta.

## 2. **Condiciones previas al empleo**

Para preservar la independencia, credibilidad e integridad de CAO, los candidatos para el puesto de Director General de la CAO deberán ser externos al Grupo Banco Mundial. Los miembros del personal de la CAO pueden postularse para el puesto de Director General de la CAO. Los Directores Ejecutivos, los Suplentes, los Asesores y el personal (que no sea el personal de la CAO) no pueden ser candidatos para el puesto de Director General de la CAO ni desempeñarse como Director General de la CAO.

## 3. **Experiencia y credenciales**

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

## 4. **Proceso de selección**

A fin de mantener la independencia del Director General de la CAO, se establecerá un comité de selección para llevar a cabo un proceso de selección independiente, transparente y participativo que involucre a los interesados de diversos orígenes regionales, sectoriales y culturales, entre los que se incluyen la sociedad civil y las comunidades empresariales. La CAO, IFC, y MIGA solicitarán a los interesados sus candidaturas para el comité de selección y las remitirán al Presidente y Copresidente del CODE para su consideración. El Presidente y el Copresidente del CODE nombrarán a seis personas para formar el comité de selección, que incluye dos directores ejecutivos, dos representantes de alto nivel de la comunidad empresarial mundial y dos representantes de alto nivel de la comunidad de la sociedad civil. Recursos Humanos del Grupo Banco Mundial brindará apoyo administrativo al comité de selección, lo que implica la identificación y participación de una empresa de contratación acreditada y reconocida, pero no proporcionará ninguna opinión ni asesoramiento sobre los candidatos. El comité de selección revisará las solicitudes, determinará una lista breve y entrevistará a los candidatos preseleccionados.

A su vez, el comité de selección establecerá un proceso para recibir contribuciones formales de CAO, la Administración y el Presidente y Copresidente del CODE, lo que comprenderá la realización de entrevistas con los candidatos preseleccionados. La CAO y la Administración

están invitadas a entrevistar a los candidatos preseleccionados.

El comité de selección recomendará a los candidatos finalistas al Presidente, con la clasificación si fuera necesario, para un análisis más detallado. El Presidente seleccionará al candidato final y podrá solicitar información adicional. Recursos Humanos del Grupo Banco Mundial determinará el interés y la disponibilidad del candidato y realizará los controles de referencia necesarios. Luego de consultar con el comité de selección, según se requiera, el Presidente presentará la nominación a los Directorios para su decisión.

#### **5. Vigencia y renovación**

Luego del proceso de selección, los Directorios nombrarán al Director General de la CAO, que será designado por un período de cinco años, con sede en la ciudad de Washington. El mandato del Director General de la CAO podrá extenderse por un período adicional de cinco años, por recomendación del CODE y con la aprobación de los Directores. El Director General de la CAO informará a los Directorios por escrito de su interés en procurar un segundo mandato. En ese caso, el Presidente consultará a los Directorios en una sesión ejecutiva, luego de la cual se hará una recomendación a los Directorios para su aprobación. Si el Director General de la CAO no solicita la renovación, o si la renovación no se aprueba, se anunciará la vacante y se iniciará el proceso de selección. Una vez finalizado el nombramiento, el Director General de la CAO tiene restringido de por vida la posibilidad de obtener un empleo en el Grupo Banco Mundial después de su nombramiento como Director General de la CAO.

#### **6. Inmunidades y compensación**

El Director General de la CAO es un empleado de tiempo completo a nivel de vicepresidente. Está sujeto al Reglamento del Personal del Grupo Banco Mundial. Los Directorios revisarán y determinarán el paquete de compensación que se ofrecerá al Director General de la CAO (incluyendo los beneficios estándar disponibles al personal de plazo fijo de IFC y MIGA) a partir de la recomendación del Presidente. La evaluación del desempeño del Director General de la CAO se gestiona bajo la supervisión del CODE con el asesoramiento del Vicepresidente, Recursos Humanos del Grupo Banco Mundial. El Director General de la CAO no recibe una calificación de desempeño y no tiene derecho a recibir una compensación basada en el desempeño. El mismo ajuste salarial anual que los Directorios aprueban para los vicepresidentes se aplicará al salario del Director General de la CAO, a menos que los Directorios decidan lo contrario.

#### **7. Destitución**

El Director General de la CAO puede ser destituido de su cargo únicamente mediante decisión de los Directorios, por justa causa, según lo determinen los Directorios por recomendación del CODE. Cualquier decisión de destituirlo por justa causa está sujeta a la aprobación de los Directorios. Los Directorios toman esta decisión sobre la base de un informe elaborado por el CODE que el Presidente transmite a los Directorios. En el documento de transmisión, el Presidente puede expresar su desacuerdo con la medida recomendada por el CODE. La decisión tomada por los Directorios para la destitución del Director General de la CAO será una

decisión administrativa, sujeta a recurso directamente ante el Tribunal Administrativo del Grupo Banco Mundial, de conformidad con los Procedimientos de Apelación y las Reglas de Procedimiento.

**B. Presupuesto**

Los Directorios otorgarán a CAO los recursos presupuestarios suficientes para llevar a cabo sus actividades. El Director General de la CAO preparará un presupuesto anual detallado que identifique un nivel suficiente de recursos para garantizar que la CAO pueda desarrollar eficazmente todas las funciones, responsabilidades y actividades establecidas en la presente Política. Asimismo, el Director General de CAO será responsable de determinar la asignación de recursos dentro de CAO, lo que incluye la dotación adecuada de personal y la contratación de consultores y expertos. Deberá presentar sus requisitos presupuestarios anuales para consideración del CODE y del Comité de Presupuesto, y la aprobación de los Directorios.

**C. Dotación de personal**

El Director General de CAO gestiona el personal y los consultores de la CAO, a los que se aplican las políticas y los procedimientos pertinentes de Recursos Humanos del Grupo Banco Mundial. El personal de la CAO se considera personal del Grupo Banco Mundial a todos los efectos, incluso en relación con las inmunidades y los privilegios. El Director General de la CAO es libre de tomar decisiones sobre el personal dentro de los límites presupuestarios aprobados, sin la participación de los Directorios ni de la Administración. Los contratos para el personal de la CAO no permiten que el personal de nivel avanzado y superior obtenga un empleo en IFC o MIGA durante dos años después de terminar su relación con la CAO. La credibilidad del personal y los consultores que la CAO emplea es fundamental para el trabajo de la CAO. Si un consultor o miembro del personal de la CAO tiene un conflicto de intereses sobre un caso en particular, esa persona dejará de participar en ese caso. En circunstancias excepcionales, los arreglos contractuales para los consultores de la CAO pueden imponer restricciones con plazos definidos en su futura participación con IFC o MIGA. El personal y los consultores de la CAO están sujetos al Reglamento del Personal del Grupo Banco Mundial.

**D. Rendición de cuentas y presentación de informes**

La CAO rinde cuentas y responde directamente ante los Directorios.

Además, la CAO proporciona actualizaciones periódicas al CODE de sus actividades, informes de casos, labor de asesoría e informes anuales, los cuales se encuentran a disposición del público. Aunque la CAO responde ante los Directorios, se comunica con el Presidente según sea pertinente o solicitado.

**VI. ACCESO A LA INFORMACIÓN Y DIVULGACIÓN**

**A. Acceso a la información**

IFC/MIGA cooperará para brindar a la CAO acceso completo a la información relacionada con el proyecto en poder de IFC/MIGA, que incluye acceso a personal, los consultores y los archivos de IFC/MIGA (entre ellos, los archivos electrónicos y en papel), según el Director General de la CAO lo

considere razonablemente pertinente para llevar a cabo la función de la CAO en virtud de la presente Política.

Los convenios de financiamiento o asesoría y los contratos de garantía entre IFC/MIGA y los clientes incluirán determinadas obligaciones para que los clientes permitan a la CAO i) tener acceso a los registros de los clientes relacionados con el proyecto y, en el caso de los clientes intermediarios financieros (IF), a los registros de estos relacionados con Subclientes y Subproyectos relevantes, y ii) visitar e inspeccionar el proyecto con el propósito de llevar a cabo la función de la CAO en el marco de la presente Política, previa notificación con antelación suficiente a los clientes, y sujeto a las leyes y normas aplicables.

#### **B. Divulgación**

En el desempeño de su labor, la CAO aplicará una presunción a favor de la divulgación de información ambiental y social y, al mismo tiempo, mantendrá la confidencialidad de la información comercial sensible.

La CAO está amparada por la Política de Acceso a la Información de IFC/MIGA. En consecuencia, puede divulgar información recopilada durante sus actividades, sujeta a la AIP y otros requisitos aplicables. Si fuera necesario y no se pudiera acceder a través de otras fuentes, un informe de la CAO, sujeto al procedimiento de escalada a continuación, puede incluir un resumen de la información ambiental o social relevante no pública, previa consulta con la Administración.

Cualquier problema de acceso o divulgación debe discutirse entre el Director General de la CAO y la Administración con miras a una solución. Si el problema no se resuelve, y no se logra determinar, por ejemplo, si la información es confidencial y si se puede divulgar o proteger y de qué manera, se remitirá para su debate entre el Consejero Jurídico General de IFC/MIGA (en su capacidad institucional), el Presidente y Vicepresidente del CODE, el Director General de la CAO y la Administración.

### **VII. ATENCIÓN DE LAS RECLAMACIONES**

#### **A. Presentación de una reclamación**

##### **1. Quién puede presentar una reclamación**

Cualquier persona, grupo o representante que esté autorizado a actuar en su nombre y que considere que es perjudicado o podría verse perjudicado por un proyecto o subproyecto puede presentar una reclamación ante la CAO.

##### **2. Cómo presentar una reclamación**

Las reclamaciones deben presentarse por escrito y pueden redactarse en cualquier idioma. Deben enviarse o entregarse a la oficina de CAO en la ciudad de Washington y pueden presentarse electrónicamente. La CAO brindará confidencialidad al recibir una reclamación si así lo solicita el reclamante.

### 3. Qué incluir en una reclamación

Las reclamaciones pueden estar relacionadas con los daños ambientales y sociales acerca de cualquier aspecto de la planificación, ejecución o impacto de un proyecto o subproyecto. Si bien se insta a que los reclamantes proporcionen la mayor cantidad de información solicitada posible para facilitar la comprensión de la reclamación por parte de la CAO, la falta de información no impedirá que la CAO revise una reclamación.

No existen requisitos formales para presentar una reclamación ante la CAO. Sin embargo, las reclamaciones deben incluir la siguiente información:

- a) El nombre, la dirección y otra información de contacto del reclamante.
- b) Si la parte que presenta la reclamación lo hace en nombre de una persona o personas afectadas por el proyecto, dicha parte debe identificar en nombre de quién se presenta la reclamación. También se debe presentar evidencia de que se les ha solicitado presentar la reclamación en nombre de la persona o personas afectadas por el proyecto.
- c) Si el reclamante desea que la CAO mantenga la confidencialidad de su identidad o cualquier información comunicada como parte de la reclamación, y las razones de esta solicitud.
- d) La identidad y naturaleza del proyecto o subproyecto.
- e) Una declaración de cómo el reclamante cree que ha sido, o es probable que sea, perjudicado por el proyecto o subproyecto.

Además, es posible que el reclamante desee proporcionar información sobre lo siguiente:

- f) Si el reclamante ha hecho algo para intentar resolver el problema, lo que incluye cualquier contacto con el personal de IFC/MIGA, el Cliente, Subcliente o el Gobierno anfitrión, y qué aspectos quedan sin resolver.
- g) Cómo piensa el reclamante que pudo haber ocurrido el incumplimiento de las Políticas Ambientales y Sociales, sin la necesidad de especificar políticas, pautas o procedimientos particulares.
- h) Una declaración clara de los resultados que el reclamante considera como el resultado final más deseable del proceso.
- i) Cualquier otro hecho relevante, con documentación de respaldo u otros materiales relevantes adjuntos.

Si lo solicita, la CAO ofrecerá orientación sobre cómo presentar una reclamación, sin brindar asesoramiento sobre el contenido de esta. El sitio web de CAO incluye un modelo de carta de reclamación. Los potenciales reclamantes también pueden ponerse en contacto con la CAO para obtener aclaraciones antes de presentar una reclamación.



**B. Evaluación de una reclamación para determinar la admisibilidad**

**1. Criterios de admisibilidad y consideraciones**

El primer paso que toma la CAO después de recibir una reclamación es acusar recibo de ella. Después del acuse de recibo, la CAO evaluará la reclamación en función de sus criterios de admisibilidad. Si la reclamación no es clara, buscará información adicional o aclaraciones del reclamante. Si la CAO decide rechazar la reclamación sobre la base de sus criterios de admisibilidad, cerrará el expediente de la reclamación e informará al reclamante por escrito de esta decisión. La decisión de admisibilidad de la CAO no constituye un juicio sobre los méritos de la reclamación.

La CAO considerará que la reclamación es admisible en los siguientes casos:

- a) La reclamación se refiere a un proyecto activo.
- b) Las cuestiones planteadas en la reclamación se refieren al mandato de la CAO para abordar los impactos ambientales y sociales de proyectos.
- c) El reclamante se ve o podría verse afectado por el daño planteado en la reclamación.

Se alienta a los reclamantes y clientes/subclientes a hacer esfuerzos de buena fe para resolver las inquietudes de la manera más eficaz y eficiente, a nivel de proyecto cuando sea posible. Dentro del alcance de sus respectivos mandatos, la CAO, IFC y MIGA se comprometen a facilitar la resolución temprana de las reclamaciones.

La CAO determinará si i) los reclamantes han realizado esfuerzos de buena fe con IFC/MIGA o el Cliente o Subcliente para abordar los problemas planteados en la reclamación, o si ii) dichos esfuerzos no se realizaron y por qué. En caso de que la CAO resuelva que el reclamante no realizó ningún esfuerzo de buena fe con IFC/MIGA o el Cliente o Subcliente, la CAO determinará si el reclamante desea remitir la reclamación a IFC/MIGA o al Cliente o Subcliente. En caso de que el reclamante así lo haga, la CAO remitirá dicha reclamación a IFC/MIGA o al Cliente o Subcliente. En el caso de que no se hicieran tales esfuerzos de buena fe y el reclamante aún desee presentar una reclamación ante la CAO, esta última considerará la reclamación en términos de sus criterios de admisibilidad y registrará el hecho de que no se realizaron esfuerzos de buena fe.

**2. Criterios de admisibilidad adicionales para tipos específicos de reclamaciones**

Se aplicarán criterios de admisibilidad adicionales a los siguientes tipos de reclamaciones:

- a) En el caso de las reclamaciones relacionadas con proyectos de intermediarios financieros, si: i) la reclamación se refiere a un subproyecto dentro del alcance del producto financiero ofrecido a un intermediario financiero por IFC o garantizado por MIGA en virtud del convenio de financiamiento o contrato de garantía (por ejemplo, si IFC proporciona capital o apoyo financiero de propósito general, o MIGA proporciona una garantía de riesgo no comercial en relación con una inversión en el intermediario financiero, o el subproyecto se encuentra dentro de un acuerdo restrictivo que IFC ha

establecido contractualmente con el intermediario financiero o que MIGA ha establecido contractualmente con el tenedor de la garantía); ii) existe un vínculo material entre el intermediario financiero y el subcliente activo que es objeto de la reclamación (considerando factores como la naturaleza del financiamiento, la participación, el tipo y el plazo de la inversión del intermediario financiero/la exposición a la deuda del subproyecto), y iii) existen indicios de un posible vínculo con los daños o riesgo de daños relacionados con el subproyecto.

b) En el caso de las reclamaciones relacionadas con “proveedores primarios”, si: i) la reclamación se refiere a las actividades y los impactos del proveedor directamente relacionados con su función en el suministro al Cliente/Subcliente, y ii) las actividades y los impactos en cuestión están vinculados a las responsabilidades ambientales y sociales del cliente.

c) Las reclamaciones relacionadas con los subcontratistas del proveedor principal (según se entiende dicho término en el Marco de Sostenibilidad) solo serán admisibles en la medida en que cumplan las dos condiciones establecidas en el párrafo b) anterior, y, además, el Cliente /Subcliente tenga la responsabilidad de garantizar que sus proveedores principales gestionen los riesgos ambientales y sociales del subcontratista planteados en la reclamación.

d) Los reclamantes pueden volver a presentar una reclamación previamente inadmisibles cuando agreguen nueva información.

### 3. Exclusiones

La CAO considerará que las siguientes reclamaciones inadmisibles:

a) Reclamaciones que sean claramente fraudulentas, frívolas, maliciosas o generadas para obtener una ventaja competitiva.

b) Acusaciones de fraude o corrupción. La CAO remitirá estas acusaciones a la Vicepresidencia de Integridad Institucional (INT) del Grupo Banco Mundial.

c) Reclamaciones relacionadas con un proyecto del Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento (BIRF)/la Asociación Internacional de Fomento (AIF). La CAO remitirá estas reclamaciones al Mecanismo Independiente de Rendición de Cuentas del Banco Mundial.

d) Reclamaciones relacionadas exclusivamente con decisiones de adquisiciones de IFC/MIGA. La CAO remitirá estas reclamaciones a IFC/MIGA.

e) Reclamaciones relacionadas con proyectos que están pendientes de aprobación por parte del Directorio, o proyectos en los que se produjo la salida de IFC/MIGA (véase “Reclamaciones recibidas tras la salida de IFC/MIGA” a continuación).

f) Reclamaciones que se centran exclusivamente en los impactos globales de un

bien público mundial. La CAO remitirá estas reclamaciones a IFC/MIGA.

g) Reclamaciones relacionadas con contratos laborales (por ejemplo, reclamaciones relacionadas con pagos y beneficios) de una persona donde no existen motivos para creer que las cuestiones planteadas son de carácter sistémico. La CAO remitirá las reclamaciones inadmisibles relacionadas con contratos laborales a IFC/MIGA.

h) Reclamaciones que son iguales en todos los aspectos materiales a una reclamación que la CAO haya considerado previamente admisible o inadmisibile.

Cuando la CAO remita una reclamación a la Administración u otro mecanismo, buscará el consentimiento previo del reclamante para garantizar que no se comparta información confidencial.

#### 4. **Cronograma para las decisiones de admisibilidad**

La evaluación y determinación de la admisibilidad no tomará más de 15 días hábiles desde el acuse de recibo de la reclamación por parte de la CAO. Sin embargo, puede ser necesario que la CAO extienda este plazo cuando necesite recibir aclaraciones de los reclamantes o de IFC/MIGA para tomar una determinación de admisibilidad, en cuyo caso la CAO notificará a los reclamantes.

#### 5. **Registro de reclamaciones**

La CAO publicará en su sitio web un registro de reclamaciones. El registro incluirá la siguiente información en relación con las reclamaciones admisibles:

- a) un breve resumen de las cuestiones planteadas en la reclamación;
- b) la fecha de recibo;
- c) el nombre, el sector y la ubicación (país o países) del proyecto o subproyecto objeto de la reclamación;
- d) información sobre la exposición de IFC/MIGA a un proyecto que se deriva de información pública divulgada por IFC/MIGA;
- e) con respecto a los casos complejos, un razonamiento conciso para la decisión de admisibilidad;
- f) información sobre el estado del proceso de gestión de reclamaciones de la CAO.

El registro de reclamaciones incluirá la siguiente información en relación con las reclamaciones inadmisibles:

- a) el tema de la reclamación (por ejemplo, mano de obra, reasentamiento, etc.);
- b) la fecha de recibo;
- c) la ubicación (país o países) y el sector de la operación del proyecto o subproyecto, pero no la identidad del Cliente o Subcliente;
- d) la base para la determinación de inadmisibilidad (incluido un razonamiento conciso en los casos complejos).

La CAO no publicará la reclamación en sí en la etapa de admisibilidad; sin embargo, se publicará un breve resumen de las reclamaciones admisibles, como se señaló anteriormente.

#### **6. Reclamaciones recibidas antes de la aprobación del proyecto por el Directorio**

Si se recibe una reclamación sobre un proyecto bajo consideración activa por parte de IFC/MIGA, pero aún no aprobado por los Directorios, la CAO considerará que la reclamación inadmisibles. En consecuencia, remitirá estas reclamaciones a los Directorios y la Administración.

La CAO divulgará información sobre una reclamación inadmisibles previo a la aprobación del Directorio, siguiendo las disposiciones en el párrafo 5 anterior.

#### **7. Reclamaciones recibidas tras la salida de IFC/MIGA**

En circunstancias excepcionales, la CAO puede considerar admisible una reclamación presentada hasta 15 meses después de la salida de IFC/MIGA en los siguientes casos: 1) existen razones valederas por las que no se pudo presentar el reclamo antes de la salida de IFC/MIGA; 2) se cumplen todos los demás criterios de admisibilidad de la CAO, y 3) luego de consultar con la Administración, la CAO considera que aceptar la reclamación sería coherente con su mandato.

### **C. Evaluación de la reclamación**

#### **1. Propósito de la evaluación**

Una vez que la CAO determine que una reclamación es admisible, llevará a cabo una evaluación de esta para:

- a) desarrollar una comprensión profunda de los problemas y preocupaciones planteados en la reclamación;
- b) colaborar con el equipo del proyecto de IFC/MIGA;
- c) colaborar con el reclamante y el Cliente y, en la medida de lo posible, con el Subcliente;

- d) identificar las comunidades locales y los interesados adicionales pertinentes a la reclamación;
- e) describir las diferentes funciones de la CAO, su alcance y los posibles resultados para las Partes y otros interesados;
- f) determinar si las Partes buscan iniciar la función de cumplimiento o resolución de conflictos de la CAO;
- g) considerar el estado de otros esfuerzos para la resolución de reclamos.

La evaluación de la reclamación por parte de la CAO no implica juicio alguno sobre los méritos de la reclamación.

## 2. **Proceso de evaluación**

### a) **Enfoque de la evaluación**

Al llevar a cabo una evaluación, la CAO brindará a los reclamantes, clientes, subclientes e IFC/MIGA la oportunidad de hacer preguntas y consultar con el personal de la CAO para facilitar la toma de decisiones informada y la comprensión del mandato, los servicios y los procedimientos de la CAO. Considerará cualquier información relevante o específica de un proyecto provista por, o mediante la participación de, los reclamantes, clientes, subclientes, IFC/MIGA y otros interesados relevantes.

La CAO abordará las evaluaciones de manera flexible. Por lo general, llevará a cabo las siguientes actividades durante la evaluación de la reclamación:

- Revisar archivos relacionados con proyectos o subproyectos de IFC/MIGA.
- Realizar reuniones con el reclamante, cliente, subcliente, personal de IFC/MIGA y, en su caso, funcionarios gubernamentales del país donde se encuentra el proyecto o subproyecto, representantes de organizaciones de la sociedad civil locales e internacionales y otros interesados.
- Visitar los sitios del proyecto y, en la medida de lo posible, del subproyecto.
- Cuando sea necesario, realizar reuniones públicas en el área del proyecto o subproyecto.
- Cuando las Partes lo consideren pertinente, la CAO analizará la relevancia de los procedimientos judiciales.

Al planificar una visita, la CAO notificará sus planes a IFC/MIGA, al Cliente o Subcliente, al reclamante y a otros interesados relevantes.

Si las Partes están de acuerdo, pueden interactuar directamente entre sí durante el proceso de evaluación para resolver las cuestiones planteadas en la reclamación. Esta

interacción puede lograrse sin la participación directa de la CAO. El informe de evaluación de la CAO resumirá los resultados de dicha interacción. Cuando corresponda, y dentro del alcance de sus respectivos mandatos y con el consentimiento de las Partes, IFC/MIGA puede apoyar la resolución constructiva de los problemas relacionados con la reclamación. Cuando los problemas de la reclamación se resuelvan y estén sujetos al consentimiento del reclamante, la CAO emitirá un informe de evaluación y conclusión para cerrar el caso.

**b) Período**

La CAO completará la evaluación dentro de los 90 días hábiles posteriores a la fecha en que determine que una reclamación es admisible. El Director General de la CAO puede extender el período de evaluación a 120 días hábiles si después del período de 90 días hábiles: i) las Partes confirman que la resolución de la reclamación es probable, o ii) cualquiera de las Partes expresa interés en la resolución de conflictos, y existe la posibilidad de que la otra Parte esté de acuerdo. La CAO notificará a las Partes, a IFC/MIGA y a los Directorios de la decisión de extender la evaluación y publicará dicha decisión en su sitio web.

**c) Dotación de personal**

Los expertos en resolución de conflictos de la CAO llevarán a cabo la evaluación de una reclamación.

**d) Función de IFC/MIGA**

Durante el proceso de evaluación, el personal de IFC/MIGA puede interactuar con su Cliente/Cubcliente, otros interesados y la CAO en relación con cualquier reclamación. IFC/MIGA puede continuar apoyando a sus Clientes en su capacidad de respuesta a los problemas planteados en la reclamación. En la medida de lo posible, IFC/MIGA informará a la CAO de dichos compromisos con sus Clientes.

**3. Resultados de la evaluación**

**a) Decisión de las Partes**

Durante el proceso de evaluación, los reclamantes y el cliente o subcliente deciden si desean iniciar la función de cumplimiento o resolución de conflictos de la CAO. Si ambas Partes acuerdan emprender la resolución de conflictos, la CAO facilitará este proceso. Si no hay un acuerdo, la reclamación pasará a la función de cumplimiento de la CAO.

**b) Informes de evaluación**

Al finalizar el proceso de evaluación, la CAO producirá un informe de evaluación que incluirá lo siguiente:

- un resumen amplio de la información recopilada y las perspectivas de las Partes sobre las cuestiones planteadas en la reclamación durante la evaluación, que incluye las opiniones de otros interesados que se consideren pertinentes;
- la decisión de las Partes de seguir un proceso de resolución de conflictos o si la reclamación pasará a la función de cumplimiento;
- una copia de la reclamación, redactada según sea necesario para proteger la confidencialidad de los reclamantes, así como cualquier respuesta del Cliente o Subcliente que pueda proporcionarse.

La CAO entregará un borrador del informe de evaluación a las Partes y a IFC/MIGA para que examinen los hechos y formulen sus observaciones al menos 10 días hábiles antes de su publicación. La CAO compartirá el informe de evaluación final con las Partes, la Administración y los Directorios, y lo publicará en su sitio web.

## **VIII. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

### **A. Propósito**

El propósito de la función de resolución de conflictos de la CAO es ayudar a resolver los problemas que surgen sobre los impactos ambientales o sociales de los Proyectos o subproyectos mediante un enfoque neutral, colaborativo y de resolución de problemas, y contribuir a mejorar los resultados sobre el terreno.

### **B. Principios y enfoque para la resolución de conflictos**

Participar en un proceso de resolución de conflictos es una decisión voluntaria y requiere un acuerdo entre el reclamante y el Cliente, o Subcliente, como mínimo. Como foro neutral, no contencioso y extrajudicial, el enfoque de resolución de conflictos de la CAO proporciona un proceso a través del cual las Partes pueden encontrar soluciones mutuamente satisfactorias a los problemas planteados en la reclamación y cualquier otro problema importante identificado durante la evaluación. La CAO realiza el proceso de una manera aceptable para las Partes y trata a todos los participantes de un proceso de resolución de conflictos de forma justa y equitativa.

La CAO intenta trabajar directamente con las personas afectadas por el Proyecto y reconoce que las comunidades locales, las minorías y los grupos vulnerables a menudo tienen mucho que ganar o perder con un Proyecto o Subproyecto. Reconoce asimismo que estos grupos de personas suelen vivir con los impactos y beneficios del Proyecto o Subproyecto, y tienen una relación continua con estos.

### **C. Enfoques para la resolución de conflictos**

La CAO, en consulta con las Partes, puede utilizar diferentes enfoques para intentar encontrar una resolución de los problemas, que incluyen los siguientes:

**1. Mediación**

La mediación implica la intervención de un tercero neutral en una disputa o negociación para ayudar a las Partes a alcanzar de manera voluntaria su propia resolución mutuamente satisfactoria.

**2. Facilitación e intercambio de información**

En muchos casos, en una reclamación se plantearán preguntas sobre los impactos actuales o previstos de un Proyecto o Subproyecto. El equipo de resolución de conflictos de la CAO puede ayudar a las Partes a obtener información o aclaraciones conducentes a una resolución.

**3. Determinación conjunta de los hechos**

La determinación conjunta de los hechos es un enfoque que alienta a las Partes a ponerse de acuerdo sobre las cuestiones que se examinarán; los métodos, los recursos y las personas que se utilizarán para realizar la examinación, y la forma en que las Partes emplearán la información generada a partir de la determinación conjunta de los hechos.

**4. Diálogo y negociación**

Cuando la comunicación entre las Partes se haya limitado o interrumpido, el equipo de resolución de conflictos de la CAO puede alentar a las Partes a participar directamente en el diálogo y la negociación para abordar y resolver los problemas planteados en la reclamación. El equipo de resolución de conflictos de la CAO puede ofrecer capacitación o conocimientos para ayudar a las Partes en este proceso.

**D. Concertar y documentar acuerdos**

Cualquier acuerdo concertado debe ser específico en términos de objetivo, naturaleza y requisitos y, a discreción de las Partes, puede quedar documentado por escrito.

A fin de lograr una resolución, la CAO no apoyará a sabiendas acuerdos que coaccionen a una o más Partes, sean contrarios a las políticas de IFC/MIGA o violen las leyes nacionales aplicables a las Partes o al derecho internacional.

**E. Monitoreo de la ejecución del acuerdo**

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

**F. Resultados y conclusión de la resolución de conflictos**

**1. Resolución completa**



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

## 2. **Acuerdo parcial o ausencia de acuerdo**

La CAO concluirá el proceso de resolución de conflictos en los siguientes casos:

- a) una o más Partes desea, en cualquier momento, salir del proceso;
- b) las Partes no llegan a un acuerdo;
- c) las Partes no implementan los términos de un acuerdo, o
- d) las Partes llegan a un acuerdo parcial, pero no pueden llegar a un acuerdo sobre otros temas de la reclamación.

Una vez finalizado el proceso de resolución de conflictos mediante un acuerdo parcial o sin un acuerdo, la CAO preguntará si el reclamante desea transferir la reclamación a la función de cumplimiento de la CAO. La CAO transferirá la reclamación a la función de cumplimiento donde uno o más reclamantes den su consentimiento explícito, o, de lo contrario, cerrará el caso. En situaciones en las que la CAO sea consciente de las inquietudes relacionadas con las amenazas y represalias, puede transferir la reclamación a la función de cumplimiento sin necesidad de que el reclamante dé su consentimiento explícito para protegerlo.

La CAO publicará un informe de conclusión que resuma los pasos y resultados del proceso central, y la justificación para concluir el proceso de resolución de conflictos. El informe de conclusión se distribuirá a las Partes, los Directorios y la Administración, y se difundirá públicamente en el sitio web de la CAO.

## G. **Función de los mediadores**

Al gestionar el proceso de resolución de conflictos, la CAO determinará el conocimiento y las habilidades necesarias en cada caso y contratará a un mediador que:

- tenga la experiencia adecuada;
- tenga la capacidad de comprender el contexto cultural;
- sea considerado aceptable como independiente e imparcial por las Partes.

La CAO incluirá requisitos específicos de confidencialidad en los contratos del mediador, además de las disposiciones generales de confidencialidad previstas en los contratos del Grupo Banco Mundial.

## H. **Participación de IFC/MIGA en el proceso de resolución de conflictos**

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

## **IX. CUMPLIMIENTO**

### **A. Propósito**

El propósito de la función de cumplimiento de la CAO es llevar a cabo revisiones del cumplimiento de IFC/MIGA con las Políticas Ambientales y Sociales, evaluar los daños conexos y recomendar medidas correctivas, cuando corresponda.

La función de cumplimiento de la CAO no evalúa la idoneidad o pertinencia de las Políticas Ambientales y Sociales ni formula conclusiones en relación con el cumplimiento de un Proyecto, Subproyecto, Cliente o Subcliente con las Normas de Desempeño.

La función de cumplimiento de la CAO sigue un enfoque de tres pasos: 1) evaluación inicial sobre cumplimiento, que determina si es necesaria una investigación más a fondo. Si es necesaria, la evaluación va seguida de 2) una investigación sobre cumplimiento y de 3) un monitoreo del cumplimiento, como se describe a continuación.

### **B. Proceso de evaluación inicial sobre cumplimiento**

El propósito del proceso de evaluación es determinar si una reclamación o solicitud interna amerita una investigación sobre cumplimiento basada en los criterios establecidos a continuación.

#### **1. Iniciar una evaluación inicial sobre cumplimiento**

##### **a) Evaluación inicial sobre cumplimiento en respuesta a una reclamación**

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

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

El Director General de la CAO puede iniciar una evaluación inicial sobre cumplimiento de uno o más Proyectos o Subproyectos en respuesta a una solicitud interna del DG de la CAO, el Presidente, los Directorios o la Administración.

Dicha solicitud interna puede realizarse en circunstancias en las que: i) se considera necesaria una evaluación para revisar las cuestiones relativas al cumplimiento de temas ambientales y sociales de importancia sistémica para IFC/MIGA; ii) existen preocupaciones con respecto a daños particularmente graves, o iii) las personas afectadas por un Proyecto pueden estar sujetas a, o temer, represalias que les impidan presentar una reclamación ante la CAO.

Las solicitudes iniciadas por el DG de la CAO, el Presidente, el Directorio o la Administración deben incluir una justificación escrita para la solicitud de una evaluación inicial sobre cumplimiento.

Para las evaluaciones de cumplimiento de más de un Proyecto o Subproyecto, la CAO consultará con la Administración antes de comenzar la evaluación.

## 2. **Respuesta de la Administración o el cliente**

La CAO notificará a la Administración por escrito de la transferencia de una reclamación a la función de cumplimiento de la CAO para su evaluación. La Administración tendrá 10 días hábiles para responder a los problemas planteados en la reclamación o 21 días hábiles a partir de la recepción del informe de evaluación para una revisión de los hechos o el informe de conclusión de resolución de conflictos que transfiere una reclamación a la función de cumplimiento, lo que ocurra más tarde.

En su respuesta, IFC/MIGA describirá los pasos que IFC/MIGA o su cliente tomaron, o pretenden tomar, para facilitar el cumplimiento de las políticas, los procedimientos y los requisitos ambientales y sociales relevantes a nivel de Proyecto, para abordar las acusaciones de daños planteadas en la reclamación o la solicitud interna, e indicar si se solicita un aplazamiento de alguna investigación sobre cumplimiento.

El cliente puede responder por escrito a los problemas planteados en la reclamación dentro del mismo período señalado más arriba. Durante la evaluación, la CAO tendrá en cuenta las respuestas de IFC/MIGA y del cliente.

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

Una evaluación inicial sobre cumplimiento en respuesta a una reclamación considerará los problemas planteados en la reclamación o identificados durante la fase de evaluación de la CAO, pero no los resueltos durante un proceso de resolución de conflictos de la CAO.

Una evaluación inicial sobre cumplimiento en respuesta a una solicitud interna considerará los problemas planteados en la solicitud.

## 4. **Enfoque de la evaluación**

Al preparar el informe de evaluación, la CAO revisará la reclamación/solicitud interna, la respuesta de la Administración o el cliente, y cualquier otro documento que la CAO pueda solicitar y recibir del reclamante, la Administración, el cliente y otras partes.

La CAO aplicará los siguientes criterios de evaluación para determinar si es necesaria una investigación sobre cumplimiento:

- a) existen indicios preliminares de daños o posibles daños;
- b) existen indicios preliminares de que IFC/MIGA puede no haber cumplido con sus Políticas Ambientales y Sociales;
- c) los daños alegados están probablemente vinculados al posible incumplimiento.

Durante una evaluación inicial sobre cumplimiento, la CAO también considerará lo siguiente:

- a) En el caso de Proyectos o Subproyectos en los que la salida de IFC/MIGA coincide con la finalización de la evaluación inicial sobre cumplimiento por parte de la CAO, considerará el hecho de si una investigación puede proporcionar valor especial en términos de rendición de cuentas, aprendizaje o medidas correctivas a pesar de la salida de IFC/MIGA.
- b) La relevancia de cualquier procedimiento judicial o extrajudicial en relación con el objeto de la reclamación.
- c) Si la Administración ha demostrado claramente que trató de manera adecuada los problemas planteados en la reclamación y siguió las Políticas Ambientales y Sociales requeridas, o si la Administración reconoció que no cumplió con las Políticas Ambientales y Sociales relevantes.
- d) Si la Administración proporcionó una declaración de medidas correctivas específicas, y si, a juicio de la CAO tras considerar la opinión del reclamante, estas medidas correctivas propuestas pueden abordar sustancialmente los asuntos planteados por el reclamante.

En relación con un Proyecto o Subproyecto que ya ha sido objeto de una investigación sobre cumplimiento, la CAO puede: a) cerrar la reclamación; b) fusionar la reclamación con el proceso de cumplimiento anterior, si sigue abierto, y la reclamación está relacionada sustancialmente con los mismos problemas que el proceso de cumplimiento anterior, o c) iniciar una nueva investigación sobre cumplimiento solo cuando la reclamación plantee nuevos problemas o haya nuevas pruebas disponibles.

El proceso de evaluación no conduce a una evaluación definitiva del cumplimiento de IFC/MIGA con sus Políticas Ambientales y Sociales o los daños conexos. La CAO puede realizar estas evaluaciones solo en el contexto de una investigación.

La CAO debe completar el proceso de evaluación inicial sobre cumplimiento dentro de los 45 días hábiles posteriores a la transferencia de la reclamación a la función de cumplimiento de la CAO.

#### **5. Decisión de evaluación inicial sobre cumplimiento**

Al finalizar el proceso de evaluación inicial, la CAO preparará un informe de evaluación inicial sobre cumplimiento en el que indicará su decisión de evaluación inicial. Cuando el resultado de la evaluación inicial sea la decisión de investigar, el informe de evaluación inicial de la CAO también incluirá términos de referencia donde se indique el alcance de la investigación sobre cumplimiento.

La decisión de la evaluación inicial, incluida la decisión de investigar, cerrar o aplazar, se tomará a discreción del DG de la CAO, y se aplicarán los criterios establecidos en esta sección.

#### **6. Aplazamiento de la decisión de investigar**

En casos específicos que cumplen con los criterios para una investigación sobre cumplimiento (véase el párrafo 4 anterior), así como con los criterios a continuación, el Director General de la CAO puede decidir aplazar la decisión de investigar para permitir que IFC/MIGA, el cliente y los reclamantes resuelvan los problemas directamente:

- a) la gravedad de los daños y los posibles problemas de cumplimiento planteados en la reclamación, en particular si los problemas relativos a los daños alegados están claramente definidos, son de alcance limitado y parecen prestarse a una resolución rápida;
- b) la respuesta de la Administración incluye compromisos específicos que son proporcionales a los problemas planteados en la reclamación o durante la evaluación, y son congruentes con los requisitos de la política de IFC/MIGA;
- c) las opiniones de los reclamantes sobre el impacto (positivo y negativo) de la decisión de aplazar;
- d) otra información que la CAO considere relevante.

En los casos en que la CAO decida aplazar la decisión de investigar, debe establecer y hacer público, como parte de su informe de evaluación inicial, lo siguiente:

- a) el análisis de la CAO de los criterios de aplazamiento establecidos anteriormente;
- b) las condiciones del aplazamiento acordadas por la Administración;
- c) un marco para el monitoreo durante el período de aplazamiento, incluido un cronograma para que IFC/MIGA informe sobre el progreso realizado en los compromisos asumidos por la Administración para abordar las cuestiones planteadas por los reclamantes;
- d) un cronograma para el período de aplazamiento, generalmente de no más de seis meses, en particular para que la CAO emita un informe sobre la ejecución de los compromisos de IFC/MIGA en la respuesta de la Administración y si estos han abordado los problemas planteados en la reclamación o durante la fase de evaluación.

Si, durante el período de aplazamiento, la CAO evalúa que las condiciones cambiaron sustancialmente haciendo que el progreso sea improbable o inviable, la CAO puede finalizar el aplazamiento y comenzar una investigación sobre cumplimiento.

Una vez concluido el período de aplazamiento, el Director General de la CAO puede decidir lo siguiente:

- a) cerrar el caso si los problemas planteados en la reclamación se abordaron sustancialmente y no existe un valor especial en términos de rendición de cuentas,

aprendizaje o medidas correctivas al realizar una investigación;

b) extender el período de aplazamiento si las consideraciones anteriores persisten y si, en el análisis de la CAO, existe una alta probabilidad de que los problemas se resuelvan dentro de un período de extensión definido, o

c) iniciar una investigación sobre cumplimiento si los problemas no se abordaron sustancialmente o si existe un valor especial en términos de rendición de cuentas, aprendizaje o medidas correctivas adicionales.

En cualquier caso, la CAO emitirá y distribuirá a título informativo un informe a los Directorios, al Presidente y a la Administración que resuma las medidas adoptadas y los resultados del aplazamiento.

#### **7. Distribución y divulgación del informe de evaluación**

Una vez que la CAO concluya una evaluación, distribuirá a título informativo el informe de evaluación a los Directorios, al Presidente, a la Administración y al cliente. En los casos en que la CAO responda a una reclamación, también distribuirá el informe al reclamante.

Al mismo tiempo, la CAO publicará un aviso en su sitio web que indique que ha tomado una decisión sobre la evaluación.

Luego de la distribución del informe de evaluación y una vez transcurrido el período para la revisión por parte de el Directorio (véase el párrafo 8 a continuación), la CAO publicará el informe de evaluación. La CAO también publicará la respuesta de IFC/MIGA, una respuesta del cliente (si corresponde), así como la solicitud de IFC/MIGA para la revisión por parte de el Directorio y el resultado de cualquier revisión por parte del Directorio (si corresponde).

#### **8. Solicitud de revisión por parte del Directorio de la decisión de investigar**

En casos excepcionales, la Administración, representada por el director gerente y vicepresidente ejecutivo de IFC o el vicepresidente ejecutivo de MIGA, puede solicitar al Directorio que revisen la decisión de investigar del Director General de la CAO. Solo se puede solicitar una revisión después de un informe de evaluación que dé lugar a la decisión de investigar. No se aplica al proceso de aplazamiento establecido en el párrafo 6 anterior.

La Administración tendrá 10 días hábiles a partir de la fecha de distribución del informe de evaluación para solicitar una revisión por parte de los Directorios. La solicitud de revisión debe basarse en los criterios técnicos que se describen a continuación y no debe plantear ningún problema que se deje a discreción del Director General de la CAO. La solicitud de revisión se enviará al Directorio para que tomen una decisión, y a la CAO y al Presidente a título informativo. Al recibir una solicitud de revisión, la CAO publicará un aviso en su sitio web que indique que su decisión de investigar está sujeta a la revisión del Directorio, pero no publicará la solicitud de revisión.

El Directorio revisará la decisión de investigar sin emitir un juicio sobre los méritos de la reclamación y no discutirán asuntos que requieran el ejercicio de una facultad discrecional por parte del Director General de la CAO en el marco de la presente Política. El Directorio basará su revisión únicamente en los siguientes criterios técnicos de admisibilidad:

- a) Si la reclamación se transfiere de la función de resolución de conflictos, la CAO preguntó sobre las intenciones del reclamante antes de iniciar la transferencia del caso a la función de cumplimiento de la CAO.
- b) La reclamación o solicitud interna plantea un daño o posible daño que está vinculado de manera plausible a un Proyecto o Subproyecto.
- c) El informe de evaluación inicial sobre cumplimiento de la CAO analiza si es posible que IFC/MIGA no haya respetado las Políticas Ambientales y Sociales.
- d) El informe de evaluación inicial sobre cumplimiento de la CAO analiza la relevancia de cualquier procedimiento judicial o extrajudicial en relación con el tema de la reclamación.
- e) En relación con un Proyecto en el que se produjo la salida de IFC/MIGA, el informe de evaluación inicial sobre cumplimiento de la CAO analiza si una investigación puede proporcionar valor en términos de rendición de cuentas, aprendizaje o medidas correctivas a pesar de la salida de IFC/MIGA.
- f) Si la CAO previamente llevó a cabo una investigación sobre cumplimiento en relación con el Proyecto o Subproyecto en cuestión, el informe de evaluación inicial sobre cumplimiento de la CAO aborda problemas nuevos o circunstancias nuevas que no se consideraron o plantearon previamente en la reclamación o el informe de evaluación de la CAO.

El Directorio tendrá 10 días hábiles para considerar la decisión de investigar en respuesta a una solicitud de revisión. Durante este período, el Directorio puede decidir afirmar o revocar la decisión de investigar del Director General de la CAO. El Directorio no tendrá ningún aporte editorial en el informe de evaluación inicial sobre cumplimiento de la CAO.

Si el Directorio no toma una decisión dentro de los 10 días hábiles, la decisión del Director General de la CAO será confirmada a menos que el Directorio decida extender dicha revisión por un período determinado.

## C. **Proceso de investigación sobre cumplimiento**

### 1. **Definiciones y enfoque de las investigaciones sobre cumplimiento**

Una investigación sobre cumplimiento determina si IFC o MIGA han cumplido con sus Políticas Ambientales y Sociales, y si existen daños relacionados con cualquier incumplimiento por parte de IFC/MIGA, luego de un proceso sistemático y objetivo de obtención y evaluación de

evidencia. Para determinar si IFC o MIGA han cumplido con sus Políticas Ambientales y Sociales, la CAO incluirá, cuando corresponda, una evaluación acerca de si IFC o MIGA se han desviado de manera sustancial de las directivas y procedimientos relevantes.

Cuando la CAO detecta casos de incumplimiento y daños conexos, hace recomendaciones para que IFC/MIGA considere al momento de desarrollar un Plan de Acción de la Administración. Las recomendaciones pueden estar relacionadas con las medidas correctivas del incumplimiento a nivel del Proyecto o Subproyecto y los daños conexos, o los pasos necesarios para prevenir el incumplimiento futuro, según corresponda a las circunstancias.

Una investigación sobre cumplimiento no constata incumplimientos en relación con un Proyecto o Subproyecto. Sin embargo, al establecer resultados relativos a los daños, y si algún daño está relacionado con el incumplimiento de IFC/MIGA de sus Políticas Ambientales y Sociales, la CAO evaluará la revisión y supervisión por parte de IFC/MIGA de sus requisitos ambientales y sociales a nivel de Proyecto o Subproyecto, y considerará el desempeño ambiental y social a nivel de Proyecto o Subproyecto. Cuando proceda, de acuerdo con los requisitos ambientales y sociales de IFC/MIGA que se refieren a la ley nacional, la CAO también considerará cómo IFC/MIGA revisó y supervisó el cumplimiento del Proyecto con la ley nacional aplicable.

La CAO basará la investigación sobre cumplimiento en una revisión de documentos, entrevistas, observación de actividades y condiciones y otros medios adecuados.

La CAO no establecerá resultados ni conclusiones de manera retrospectiva. Más bien, evaluará si existe evidencia de que IFC/MIGA aplicó los requisitos ambientales y sociales relevantes al considerar las fuentes de información disponibles en el momento en que se tomaron las decisiones.

La CAO sigue un modelo no contencioso. Al realizar análisis y formular conclusiones, la CAO considerará de manera sistemática y objetiva los hechos, las circunstancias, la información y la evidencia que puedan estar disponibles en documentos, entrevistas, declaraciones, informes, correspondencia y otras fuentes que la CAO considere relevantes. Esta evidencia suficiente y relevante es necesaria como base razonable para los resultados y las conclusiones de cumplimiento de la CAO.

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

La CAO hará públicos los términos de referencia para la investigación sobre cumplimiento. Los términos de referencia especificarán lo siguiente:

- a) los objetivos y alcance de la investigación;
- b) cualquier limitación al alcance de la investigación que pueda ser apropiada, considerando, entre otras cosas, los problemas resueltos en la etapa de evaluación, la



presencia de procesos judiciales concurrentes o la salida de IFC/MIGA;

c) el enfoque y método de investigación, y las calificaciones específicas del consultor;

d) un cronograma para las tareas de investigación, el plazo y los requisitos de informes. Este cronograma incluirá plazos para la presentación de información por parte de IFC/MIGA en lo que concierne al proceso de investigación sobre cumplimiento.

Al preparar los términos de referencia para cualquier investigación sobre cumplimiento que involucre más de un Proyecto, la CAO consultará con IFC/MIGA.

### 3. Informe de investigación sobre cumplimiento

La CAO preparará el informe de investigación sobre cumplimiento, que incluirá, como mínimo, lo siguiente:

a) Los resultados de la investigación con respecto al cumplimiento, incumplimiento y los daños conexos.

b) El contexto, la evidencia y los argumentos para respaldar los resultados y las conclusiones de la CAO con respecto a las causas subyacentes de cualquier incumplimiento identificado.

c) Las recomendaciones que IFC/MIGA debe considerar para el desarrollo de un Plan de Acción de la Administración en relación con las medidas correctivas del incumplimiento a nivel del Proyecto o Subproyecto y los daños conexos, o los pasos necesarios para prevenir el incumplimiento futuro, según corresponda a las circunstancias. En el caso de un Proyecto en el que se haya producido la salida de IFC/MIGA, las recomendaciones tomarán en cuenta las implicaciones de dicha salida.

La CAO distribuirá un borrador del informe de investigación en el plazo de un año a partir de la divulgación del informe de evaluación.

### 4. Revisión de los hechos y formulación de comentarios

La CAO distribuirá el borrador del informe a la Administración para la revisión de los hechos y la formulación de comentarios. La Administración puede compartir el borrador del informe con el cliente, con la condición de que se tomen las medidas adecuadas para salvaguardar la confidencialidad del borrador antes de su divulgación.

IFC/MIGA tendrá 20 días hábiles a partir de la recepción del borrador del informe para proporcionar comentarios por escrito. A la hora de redactar sus comentarios, IFC/MIGA puede tener en cuenta los comentarios del cliente.

La CAO les ofrecerá a los reclamantes la oportunidad de llevar a cabo una revisión de los

hechos y formular comentarios sobre el borrador del informe de investigación al mismo tiempo que IFC/MIGA, con la condición de que existan medidas apropiadas para salvaguardar la confidencialidad del borrador del informe antes de hacerlo público.

Como mínimo, los reclamantes recibirán una tabla preliminar de los resultados para la revisión de los hechos y la formulación de comentarios y como base informativa para comunicar consultas posteriores sobre cualquier Plan de Acción de la Administración.

Una vez completada la fase de revisión de los hechos y formulación de comentarios, no se presentará información o argumentos nuevos en relación con el proceso de cumplimiento de la CAO.

#### **5. Finalización de un informe de investigación**

Después de haber considerado los comentarios de los reclamantes e IFC/MIGA sobre el borrador de consultas, la CAO finalizará el informe de investigación sobre cumplimiento.

El informe final de investigación se enviará a la Administración y se distribuirá al Directorio a título informativo. Se publicará un aviso en el sitio web de la CAO para informar al público que la CAO ha completado su investigación sobre cumplimiento.

#### **6. Respuesta de la Administración, planes de acción y autorización para la difusión**

Dentro de los 50 días hábiles de haber recibido los resultados y el informe de investigación sobre cumplimiento de la CAO, la Administración deberá presentar un informe (el "Informe de la Administración") a los Directorios para su consideración, donde se describan las acciones propuestas en respuesta a los resultados de la CAO.

El Informe de la Administración incluirá, para la aprobación del Directorio, un Plan de Acción de la Administración, que deberá incluir las medidas correctivas con plazos establecidos propuestas por la Administración para abordar los resultados de la CAO sobre el incumplimiento y los daños conexos.

El Informe de la Administración también deberá incorporar una respuesta razonada ante los resultados o recomendaciones de la CAO con respecto al incumplimiento o los daños conexos que IFC/MIGA no puede abordar en el Plan de Acción de la Administración.

Si bien el Plan de Acción de la Administración es responsabilidad de la Administración, esta puede incorporar información de las partes relevantes.

Durante la preparación del Plan de Acción de la Administración, la Administración deberá consultar a los reclamantes y al cliente. Las medidas que requieran la cooperación del cliente solo se incluirán si se acuerdan con el cliente antes de su incorporación en el Plan de Acción de la Administración.

La CAO presentará observaciones sobre el Plan de Acción de la Administración propuesto al Directorio al mismo tiempo que IFC/MIGA presente el Plan de Acción de la Administración para su aprobación.

A fin de apoyar el aprendizaje institucional, IFC/MIGA puede proporcionar medidas en el Plan de Acción de la Administración para evitar la recurrencia del incumplimiento y mejorar el desempeño institucional en otros proyectos.

El Directorio no introducirá cambios editoriales al contenido de un informe de investigación sobre cumplimiento, pero puede aprovechar la oportunidad para discutir los resultados de la investigación con la CAO y la Administración.

El informe de investigación de la CAO, el Informe de la Administración y el Plan de Acción de la Administración se publicarán en el sitio web de la CAO una vez que el Directorio apruebe el Plan de Acción de la Administración.

**D. Monitoreo del cumplimiento**

**1. Enfoque del monitoreo**

Una vez que el Directorio haya aprobado el Plan de Acción de la Administración, la CAO supervisará su ejecución.

El alcance del monitoreo del cumplimiento de la CAO conformará las medidas correctivas aprobadas como parte del Plan de Acción de la Administración. El monitoreo verificará la ejecución efectiva de las medidas establecidas en el Plan de Acción de la Administración.

El monitoreo del cumplimiento de la CAO no considerará los incumplimientos detectados para los cuales no existe una medida correctiva correspondiente en el Plan de Acción de la Administración.

**2. Presentación de informes durante el monitoreo**

IFC/MIGA será responsable de supervisar la ejecución del Plan de Acción de la Administración y deberá presentar al Directorio informes de progreso sobre la ejecución del plan, en los intervalos propuestos por la Administración y aprobados por el Directorio. El informe de progreso resumirá el estado de ejecución del Plan de Acción de la Administración en el período que contempla el informe, incluidas las medidas completadas, las medidas adoptadas durante la ejecución y las próximas medidas basadas en los cronogramas integrados en el Plan de Acción de la Administración. También puede incluir información sobre los compromisos contraídos durante el período considerado.

La CAO incluirá estos informes en su informe anual de monitoreo público.

A petición del Directorio, la CAO o la Administración, la CAO y la Administración brindarán

información sobre el progreso realizado en la aplicación de las medidas correctivas en el Plan de Acción de la Administración, que incluye las medidas a nivel de -Proyecto o Subproyecto y las respuestas sistémicas de IFC/MIGA a los resultados de cumplimiento de la CAO.

El Directorio puede considerar opciones sobre cómo fortalecer la aplicación de las medidas en el Plan de Acción de la Administración, de ser necesario, al tener en cuenta los informes de progreso de la Administración y los informes de monitoreo de la CAO.

### 3. Cierre de las investigaciones sobre cumplimiento

La CAO cerrará el proceso de monitoreo del cumplimiento en los siguientes casos:

- i) si la CAO determina que los compromisos sustantivos establecidos en el Plan de Acción de la Administración se cumplieron efectivamente, o
- ii) si después de haber colaborado con la Administración o los Directorios, no se cumplieron de manera efectiva todos los compromisos sustantivos en el Plan de Acción de la Administración, y la CAO determina que no hay una expectativa razonable de medida adicional para abordar los incumplimientos detectados a nivel de Proyecto o Subproyecto.

En cualquier caso, la CAO preparará un informe final de monitoreo y cierre y lo distribuirá a título informativo a los Directorios Ejecutivos, al Presidente y a IFC/MIGA, antes de hacerlo público.

## X. ASESORÍA

### A. Propósito

La función de asesoría de la CAO brinda asesoramiento a IFC/MIGA y a los Directorios con el propósito de mejorar el desempeño sistémico de IFC/MIGA en la sostenibilidad ambiental y social y reducir el riesgo de daños a las personas y el medio ambiente. La labor de asesoría de la CAO brinda conocimientos y recomendaciones sobre cuestiones ambientales y sociales más amplias relevantes para el trabajo de IFC y MIGA al aprovechar la experiencia de la CAO a la hora de abordar reclamaciones y buenas prácticas internacionales.

### B. Enfoque

La función de asesoría de la CAO se rige por los siguientes principios:

- La CAO preserva su independencia e imparcialidad al no brindar asesoramiento sobre Proyectos específicos.

- La CAO brinda asesoramiento sobre políticas ambientales y sociales más amplias de IFC/MIGA, procesos y enfoques, documentos de orientación, cuestiones estratégicas, tendencias y problemas sistémicos.
- El asesoramiento de la CAO se basa en la experiencia adquirida a través de su labor en materia de resolución de conflictos y cumplimiento.
- La CAO busca llevar a cabo su labor de asesoría de manera colaborativa con IFC/MIGA y otros actores, según corresponda.

### **C. Proceso de asesoría**

#### **1. Solicitudes de asesoramiento**

Además de la labor de asesoría iniciada por la CAO, el Directorio o la Administración pueden solicitar el asesoramiento de la CAO. La CAO revisará toda solicitud de asesoramiento para asegurarse de que solo realiza su labor de asesoría de conformidad con su mandato y sus principios.

#### **2. Desarrollo de la labor de asesoría**

Para mejorar el impacto de su labor de asesoría, la CAO procurará identificar formas de trabajar en colaboración con IFC/MIGA y otros actores, según corresponda, al desarrollar su labor de asesoría, al tiempo que mantenga su independencia. Como mínimo, la CAO informa a IFC/MIGA cuando inicia la labor de asesoría y cuando responde a una solicitud de asesoramiento, y consulta a IFC/MIGA sobre el alcance del asesoramiento y el proceso propuesto.

La CAO brinda trabajo de asesoría a través de diferentes formatos, como informes escritos, herramientas interactivas y aprendizaje presencial. No brindará asesoramiento sobre un Proyecto específico.

#### **3. Divulgación de la información**

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

#### **4. Monitoreo y actividades complementarias**

La CAO evaluará sistemáticamente el impacto de su labor de asesoría como parte de sus actividades de monitoreo y evaluación e incluirá la labor de asesoría en sus informes a los Directorios como parte de su Registro de Seguimiento de las Acciones de la Administración.

La CAO llevará a cabo revisiones externas periódicas de su labor de asesoría.

## **XI. AMENAZAS Y REPRESALIAS**

La CAO, IFC y MIGA toman seriamente las amenazas y represalias contra los reclamantes o cualquier otra persona involucrada en un proceso o actividad de la CAO y reconocen que las preocupaciones de dichas personas por su seguridad y bienestar y la de sus familias pueden impedir que presenten una reclamación o se comprometan plenamente con la CAO.

Los siguientes principios guían a la CAO en su enfoque frente a amenazas y represalias:

1. Las disputas deben resolverse por medios pacíficos y no violentos que promuevan la dignidad de las personas y respeten los derechos de todos.
2. La CAO debe salvaguardar las identidades individuales, si así se solicita, y mantener la confidencialidad de la información que podría, directa o indirectamente, revelar identidades.
3. La CAO debe obtener el consentimiento informado de la persona en cuestión antes de tomar medidas en relación con las amenazas y represalias, y dicha medida debe desarrollarse de manera participativa.
4. La CAO debe actuar sin ánimos de perjudicar a las personas que colaboren en el proceso o las actividades de la CAO.

La CAO se compromete a tomar las siguientes medidas para abordar las preocupaciones y los riesgos que surgen de las amenazas y represalias relacionadas con su proceso o sus actividades. La CAO a) evaluará con regularidad el contexto de riesgo de cualquier reclamación durante un proceso o actividad de la CAO; b) si lo solicita cualquier persona que plantee inquietudes sobre amenazas y represalias, trabajará en estrecha colaboración con la persona en cuestión para identificar medidas preventivas adaptadas a las circunstancias específicas, especialmente cuando existan preocupaciones de seguridad, y planificará posibles respuestas con la persona en cuestión, y c) si ocurren amenazas o incidentes de seguridad o la CAO toma conocimiento de tal amenaza en el contexto de un proceso de la CAO, esta hará todo lo posible para apoyar la seguridad y el bienestar de cualquier persona afectada al tomar las medidas adecuadas discutidas y acordadas con la persona afectada.

Si bien la CAO procurará cumplir su mandato en virtud de la presente Política de una manera que maximice su capacidad para responder adecuadamente a las amenazas y represalias, la CAO no es un órgano o entidad de cumplimiento. No tiene la capacidad directa de proteger físicamente o salvaguardar a los reclamantes o cualquier otra persona afectada de las posibles consecuencias de participar en un proceso o una actividad de la CAO o cooperar con la CAO.

La CAO, IFC y MIGA coordinarán las medidas para evaluar, prevenir y responder a las preocupaciones de amenazas y represalias derivadas de los procesos y las actividades de la CAO, según corresponda y dentro del alcance de sus respectivas funciones y mandatos, tal como se describe en su política o declaración de posición correspondiente vigente en ese momento.

## **XII. Difusión y comunicación**

La accesibilidad de la CAO y la ejecución efectiva de su mandato bajo la presente Política dependen de la capacidad de la CAO para interactuar de manera efectiva con sus interesados. La CAO adopta un enfoque

proactivo para promover el conocimiento y la comprensión de la presente Política y el propósito, el mandato, las funciones y las actividades de la CAO como mecanismo independiente de recurso y rendición de cuentas de IFC y MIGA. Las actividades de difusión y comunicación de la CAO se rigen por las disposiciones de confidencialidad pertinentes del reclamante, que incluyen las medidas destinadas a abordar el riesgo de represalias.

**A. DIFUSIÓN Y CAPACITACIÓN**

A petición del CODE, la CAO lleva adelante actividades de difusión con los interesados externos para mejorar la accesibilidad de la CAO, que incluye la cooperación con los mecanismos independientes de rendición de cuentas de otras organizaciones, según corresponda. La CAO difunde información sobre su mandato y labor en los países miembros de IFC/MIGA, incluso a través de las oficinas de IFC/MIGA en los países y centros regionales. La CAO también se relaciona con las personas afectadas por proyectos y sus representantes, previa solicitud. A través de estos esfuerzos, la CAO tiene como objetivo responder a las restricciones de carácter local que pueden limitar la capacidad de las personas para acceder a los servicios de la CAO o participar en un proceso de la CAO.

La CAO proporcionará capacitación al personal de IFC/MIGA y a los interesados externos sobre la aplicación de la presente Política. Para ello, adaptará la capacitación a las necesidades específicas, basándose en solicitudes o comentarios directos, o en relación con el trabajo social de casos.

**B. Informes públicos y material informativo**

Si bien el idioma de trabajo de la CAO es el inglés, esta procura que los informes y los materiales de comunicación estén disponibles en los idiomas locales relevantes para promover la accesibilidad. La CAO emite materiales de información pública en los idiomas oficiales del Grupo Banco Mundial (árabe, chino [mandarín], inglés, francés, ruso, español y portugués) y en idiomas adicionales cuando se considere necesario. La CAO pone a disposición estos materiales en formato electrónico y en papel, y por otros medios culturalmente adecuados.

Los reclamantes pueden presentar una reclamación ante la CAO en cualquier idioma, y el idioma de la correspondencia e interacción entre la CAO y el reclamante y sus representantes será en inglés y en el idioma de la reclamación.

La CAO publica todos sus informes en inglés, incluidos los informes de casos, los informes de asesoría y los informes anuales. Todos los informes sobre el trabajo social de casos que se difunden públicamente, incluidos los informes de evaluación, los informes de resolución de conflictos y los informes de cumplimiento, se traducen al idioma local del reclamante. Cuando se considere necesario, la CAO traducirá sus informes a idiomas locales adicionales y los presentará de una manera apropiada desde el punto de vista cultural.

La CAO puede publicar en su sitio web una declaración pública durante las diferentes etapas del proceso de gestión del caso para aclarar su mandato y proceso. Puede, a su vez, emitir declaraciones conjuntas acordadas por las Partes y declaraciones conjuntas acordadas por la CAO e IFC/MIGA, según corresponda.

La CAO presentará a los Directorios un informe anual sobre sus actividades. Además, publica en su sitio web un informe anual y boletines informativos periódicos.

**C. Divulgaciones de información de IFC/MIGA sobre la CAO**

Para facilitar que el personal de IFC/MIGA, los clientes y las personas afectadas por proyectos tengan conocimiento de la CAO, IFC y MIGA:

- a) brindarán información accesible sobre la CAO en sus sitios web y en sus informes anuales;
- b) incluirán en la difusión del Proyecto pertinente de IFC/MIGA una referencia a los mecanismos de reclamación aplicables, incluida la CAO;
- c) trabajarán con los clientes para difundir información a nivel de Proyecto sobre la CAO y su disponibilidad como recurso en caso de que otros mecanismos para abordar los impactos dañinos de proyectos no tengan éxito;
- d) incorporarán información acerca de la CAO según sea relevante en la documentación apropiada del Proyecto de IFC/MIGA;
- e) incluirán información sobre la CAO en la orientación y capacitación del personal de IFC/MIGA.

**XIII. COOPERACIÓN CON OTROS MECANISMOS INDEPENDIENTES DE RENDICIÓN DE CUENTAS (IAMs por sus siglas en inglés)**

Si la CAO es consciente de que otras organizaciones han financiado o garantizado el proyecto en relación con una reclamación, notificará a esos organismos independientes de rendición de cuentas acerca de la existencia de la reclamación, sujetos al consentimiento del reclamante a este aviso y las disposiciones aplicables para proteger la confidencialidad.

Si la CAO participa en una reclamación que se superpone con la jurisdicción de los mecanismos independientes de rendición de cuentas de otras organizaciones, y cuando las reclamaciones impliquen problemas iguales o sustancialmente similares, la CAO hará todo lo posible para colaborar con dichos organismos de modo de garantizar que la reclamación se maneje de manera justa y eficiente de acuerdo con la presente Política. En todo momento, la cooperación debe permanecer dentro de los requisitos y restricciones de los respectivos mandatos, reglas y procedimientos de los mecanismos independientes de rendición de cuentas, incluidos los requisitos de confidencialidad y divulgación de información.

**XIV. REVISIÓN DE LA POLÍTICA**

Los Directorios iniciarán una revisión de la presente Política a más tardar cinco años después de su entrada en vigor.



**XV. ENTRADA EN VIGOR**

- A. La presente Política entrará en vigor el 1 de julio de 2021.
- B. Se aplicará a cualquier reclamación presentada ante la CAO en fecha posterior a la fecha de entrada en vigor de la presente Política y reemplaza en su totalidad las Directrices Operacionales y los Términos de Referencia de la CAO.
- C. La CAO desarrollará y hará públicos los procedimientos para la transición de los casos en curso de la CAO a la presente Política. IFC y MIGA harán los arreglos de transición necesarios para la aplicación de las disposiciones de la presente Política, lo que comprende la introducción de requisitos contractuales, tal como se establece en la sección “Acceso a la información”.

**XVI. GLOSARIO**

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

**Administración**

La Administración de IFC o MIGA, o de ambos, según corresponda.

**AIF**

Asociación Internacional de Fomento.

**Amenazas y represalias**

Cualquier acto perjudicial, directo o indirecto, ya sea en forma de recomendación, amenaza o aplicación, contra una persona para silenciarla, evitar su interacción con la CAO o impedir la presentación o la continuación de la tramitación de una reclamación. Las formas de amenazas y represalias incluyen intentos de intimidación, acoso, trato discriminatorio, negación de derechos, riesgos que afectan el sustento o la reputación y amenazas de violencia física, penalización o encarcelamiento.

**BIRF**

Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento.

**CAO**

La Oficina del Asesor en Cumplimiento/Ombudsman.

**Cliente (IFC)**

La entidad legal a la que IFC brinda servicios de inversión o asesoría. Para los proyectos de IFC por los que IFC ha celebrado acuerdos de proyecto, el término “Cliente de IFC” se refiere a la entidad legal que recibe servicios

de inversión o asesoría de IFC en virtud de los acuerdos de proyecto. Para los proyectos de IFC por los que IFC no ha celebrado acuerdos de proyecto, el término “Cliente de IFC” se refiere a la entidad legal que participa en discusiones activas con la Administración con respecto a dichos servicios de inversión o asesoría.

**Cliente (MIGA)**

La empresa del proyecto, el tenedor de la garantía, el prestatario de cualquier préstamo garantizado por MIGA o cualquier otra entidad responsable de la ejecución del proyecto (según se establezcan dichas partes en el contrato de garantía de MIGA o, si MIGA aún no ha celebrado un contrato de garantía, según la aprobación del Directorio Ejecutivo de MIGA o la Administración de MIGA [en virtud de la autoridad delegada]), de acuerdo con lo que corresponda en el contexto. MIGA no tiene ninguna relación contractual con la empresa del proyecto; de este modo, MIGA intenta hacer cumplir sus requisitos, como los requisitos ambientales y sociales, a través de su tenedor de la garantía, tal como se describe en el contrato de garantía de MIGA.

**CODE**

Comité sobre la Eficacia en Términos de Desarrollo.

**Daño**

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

**Reclamante**

Individuos o grupos de individuos identificados como participantes en un proceso de la CAO, que creen que han sido o pueden ser perjudicados por un proyecto.

**Días hábiles**

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

**Director General de la CAO**

El Director General de la CAO.

**Directrices Operacionales**

Directrices Operacionales de la CAO, de fecha marzo de 2013.

**IF**

Intermediario financiero

**Grupo Banco Mundial**

BIRF, AIF, IFC, MIGA y el Centro Internacional de Arreglo de Diferencias Relativas a Inversiones

**IAM**

Un mecanismo independiente de rendición de cuentas. A los efectos de la presente Política, IAM se refiere a un mecanismo independiente de rendición de cuentas miembro de la Red de Mecanismos Independientes de Rendición de Cuentas (Red de IAM).

**IFC**

Corporación Financiera Internacional.

**INT**

Vicepresidencia de Integridad Institucional del Grupo Banco Mundial.

**Directorio(s)**

Directorio Ejecutivo de IFC o MIGA, según corresponda (colectivamente, los **Directorios**).

**Marco de Sostenibilidad**

Política de Sostenibilidad Ambiental y Social, Normas de Desempeño y Política de Acceso a la Información.

**MIGA**

Organismo Multilateral de Garantía de Inversiones.

**Normas de Desempeño**

Normas de Desempeño de IFC o MIGA, o de ambos, sobre la sostenibilidad ambiental y social, según corresponda.

**Partes**

El (los) reclamante (s) y el (los) cliente(s) o subcliente(s).

**Política**

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

**Política de Acceso a la Información o AIP**

Política de Acceso a la Información de IFC o MIGA, o de ambas, según corresponda.

### **Política de Sostenibilidad Ambiental y Social**

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

### **Políticas Ambientales y Sociales**

Significa i) la Política de Sostenibilidad Ambiental y Social de IFC o MIGA, según corresponda, actualizada periódicamente, y ii) cualquier otro compromiso ambiental y social aprobado por el Directorio para los proyectos.

### **Presidente**

El Presidente del Grupo Banco Mundial

### **Proyecto (IFC)**

Significa: 1) con respecto a los servicios de inversión o asesoría proporcionados por IFC a un cliente, los servicios de inversión o asesoría contemplados en el contrato de servicios correspondiente, y 2) con respecto a los compromisos de financiamiento o inversión, las actividades comerciales que están contempladas o pueden ser respaldadas bajo los acuerdos de proyecto aplicables. Cuando los compromisos o acuerdos pertinentes no se hayan acordado o ejecutado definitivamente, "Proyecto" significa los servicios, el proyecto o las actividades que IFC y el cliente debaten y contemplan.

### **Proyecto (MIGA)**

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

### **Red de IAM**

Una red de mecanismos independientes de reclamaciones y respuestas impulsados por los ciudadanos de instituciones internacionales de financiación del desarrollo que tienen el mandato de considerar los impactos y las preocupaciones sociales y ambientales. Para más información, visite [independentaccountabilitymechanism.net](http://independentaccountabilitymechanism.net).

### **Requisitos ambientales y sociales**

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

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

Para IFC: En lo relativo a cualquier proyecto, significa la terminación de la relación de financiamiento, inversión o asesoría con el cliente de IFC para dicho proyecto, de conformidad con los acuerdos de proyecto aplicables.

Para MIGA: En lo relativo a cualquier proyecto, significa lo que ocurra primero de entre los siguientes: i) el vencimiento del período de garantía; ii) la rescisión del contrato de garantía de MIGA; iii) el cese de la responsabilidad de MIGA en virtud del contrato de garantía de MIGA; iv) el momento en que el proyecto deja de existir, o v) el momento en que el cliente deja de tener control sobre el proyecto.

### **Subcliente**

Una empresa respaldada directamente por un intermediario financiero que está sujeta a los requisitos de uso de ingresos de los documentos financieros o de inversión de IFC o del contrato de garantía de MIGA.

### **Subproyecto**

Una actividad comercial de un subcliente sujeta a los requisitos de uso de ingresos de los documentos financieros o de inversión de IFC o del contrato de garantía de MIGA.

### **Términos de Referencia**

Los Términos de Referencia de la CAO, instituidos por el Presidente, establecen el mandato de la CAO y forman la base de las Directrices Operacionales.

Para propósitos de esta Política, el término “personal” se refiere a todas las personas con nombramientos del Grupo Banco Mundial, tal como se define en la norma 4.01 del Reglamento del Personal, incluidas las personas con nombramientos de consultores y consultores locales.