

ENFOQUE DE IFC/MIGA RELATIVO A MEDIDAS CORRECTIVAS

31 de octubre de 2022

El presente enfoque de IFC/MIGA relativo a medidas correctivas se elaboró únicamente para fines de consulta pública. Se trata de una propuesta de IFC/MIGA que no ha sido ratificada por las Juntas de Directores de IFC y MIGA, y que está sujeta en todos sus aspectos al examen y a los comentarios adicionales de dichos órganos y del Comité sobre la Eficacia en Términos de Desarrollo (CODE). En consecuencia, el enfoque sigue estando sujeto a cambios luego de dichas consultas y del examen y los comentarios ulteriores del CODE y de las Juntas de Directores de IFC/MIGA.

Índice

Siglas y abreviaturas	i
Resumen	ii
I. Introducción	1
II. El enfoque relativo a medidas correctivas.....	3
<i>A. Alcance del enfoque relativo a medidas correctivas</i>	<i>3</i>
<i>B. Marcos de sostenibilidad de IFC/MIGA.....</i>	<i>4</i>
<i>C. Política de la CAO</i>	<i>5</i>
<i>D. El ecosistema de las medidas correctivas: Funciones y responsabilidades</i>	<i>6</i>
<i>E. Mejoras</i>	<i>7</i>
<i>F. Capacidad interna y financiamiento.....</i>	<i>11</i>
<i>G. Procesos</i>	<i>12</i>
III. Principales consideraciones sobre la contribución de IFC/MIGA a las medidas correctivas	13
IV. Posible impacto en otras IFD	14
V. Período piloto	14
VI. Plan de participación de las partes interesadas.....	15
Apéndice A. Revisión externa.....	17
Apéndice B. Plan de Participación de las Partes Interesadas.....	18
Apéndice C. Enfoque propuesto relativo a medidas correctivas: Período piloto	1

Siglas y abreviaturas

BMD	banco multilateral de desarrollo
CAO	Oficina de Asesoría, Cumplimiento y Ombudsman
CODE	Comité sobre la Eficacia en Términos de Desarrollo
COGAM	Comité de Gestión Institucional y Asuntos Administrativos
IF	intermediario financiero
IFC	Corporación Financiera Internacional
IFD	institución financiera de desarrollo
IOF-EE	incumplimiento de obligaciones financieras por parte de empresas estatales
IOFS	incumplimiento de obligaciones financieras soberanas
MIGA	Organismo Multilateral de Garantía de Inversiones
MS	marco de sostenibilidad de IFC/MIGA
OCDE	Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos
ONG	organización no gubernamental
OSC	organización de la sociedad civil
PAAS	Plan de Acción Ambiental y Social
SFC	situaciones de fragilidad y conflicto

Resumen

Introducción

La Corporación Financiera Internacional (IFC) y el Organismo Multilateral de Garantía de Inversiones (MIGA) están articulando un enfoque holístico relativo a medidas correctivas (el “Enfoque”) incorporado en los marcos de sostenibilidad (MS) y en la Política del Mecanismo Independiente de Rendición de Cuentas de la Oficina de Asesoría, Cumplimiento y Ombudsman (CAO) de IFC/MIGA (la “Política de la CAO”), que contiene la jerarquía de mitigación de los riesgos ambientales y sociales y brinda acceso a medidas correctivas a través de la CAO y de los mecanismos de atención de quejas y reclamos de los proyectos. El Enfoque también brinda mayor claridad sobre las actividades de preparación, como generar y ejercer influencia, mejorar el acceso a las medidas correctivas y sistematizar la facilitación y el respaldo de tales medidas por parte de IFC/MIGA.

IFC/MIGA reconocen que, a fin de aprovechar su liderazgo en el campo de la sostenibilidad a través de sólidos MS y esfuerzos continuos destinados a mejorar su implementación, pueden hacer más para facilitar y respaldar medidas correctivas que permitan abordar los posibles impactos ambientales y sociales adversos de los proyectos que respaldan. Ambas entidades están empeñadas en fortalecer la implementación de sus MS y, en consonancia con el principio de “no hacer daño” que motiva dichos marcos y con su mandato de desarrollo, se esfuerzan por evitar o minimizar los daños en los proyectos que respaldan. Si se produce un daño, tienen el compromiso de facilitar y apoyar la aplicación de medidas correctivas por parte de los clientes y las partes interesadas para abordar el daño. Estos compromisos, incluidos los conceptos y las definiciones correspondientes, se describen con mayor detalle en la sección principal del presente documento.

El proceso de articulación y mejora del enfoque existente refleja el compromiso de IFC/MIGA de analizar las recomendaciones del documento titulado *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. Informe y recomendaciones* (la “Revisión Externa”), que se presentó a las Juntas de Directores de IFC/MIGA en junio de 2020. Las Juntas ratificaron la hoja de ruta de IFC/MIGA y la CAO para implementar las recomendaciones de la Revisión Externa, incluida la propuesta de IFC/MIGA de seguir analizando y discutiendo las recomendaciones de dicha revisión relacionada con las medidas correctivas.

Desde enero de 2021, un grupo de trabajo interdepartamental de IFC/MIGA presidido por dos directores superiores y respaldado por un equipo técnico conjunto de IFC/MIGA ha revisado la teoría, las orientaciones y las prácticas pertinentes. A tales efectos, se analizaron diversos documentos externos relacionados con las medidas correctivas con el fin de comprender mejor la bibliografía existente y las prácticas externas. Para profundizar en el examen de los temas y opciones, el grupo de trabajo colaboró con la CAO, el Banco Mundial, organizaciones de la sociedad civil (OSC), organizaciones multilaterales, instituciones financieras comerciales, grupos de estudio y el Comité sobre la Eficacia en Términos de Desarrollo (CODE) de las Juntas de Directores de IFC/MIGA.

Anteriormente, IFC/MIGA presentaron al CODE i) el resultado de la fase de investigación (junio de 2021) y ii) las principales consideraciones sobre un enfoque relativo a medidas correctivas (febrero de 2022). En este documento se expone la totalidad del trabajo realizado hasta la fecha, a saber: los elementos clave del Enfoque, los planes para llevar a cabo una consulta pública de 45 días en el tercer trimestre del ejercicio de 2023, y un período piloto de cuatro años. Después de las consultas, IFC/MIGA presentarán un documento de decisión final, que se someterá a consideración del CODE y que abarcará el enfoque de IFC/MIGA y el período piloto propuestos.

El enfoque relativo a medidas correctivas

A. Alcance del enfoque relativo a medidas correctivas: IFC/MIGA han articulado un enfoque consolidado, estructurado y sistemático que tiene como objetivo facilitar y respaldar la adopción de medidas correctivas por parte

de los clientes y otras partes interesadas para abordar los impactos ambientales y sociales adversos en sus proyectos. El Enfoque se basa en los MS existentes, que proporcionan el marco para determinar el cumplimiento por parte de IFC/MIGA y sus clientes, y para evaluar si se han producido daños ambientales y sociales relacionados como resultado del incumplimiento de los requisitos ambientales y sociales de dichas entidades. Se trata de un enfoque holístico que abarca 1) las medidas prospectivas y preventivas adoptadas en las primeras etapas de consideración, análisis y procesamiento de los proyectos a fin de evitar o mitigar los daños; 2) la implementación de las medidas adoptadas durante la ejecución para respaldar aún más la prevención y la mitigación, y 3) las medidas retrospectivas adoptadas después de que se ha producido un daño con el fin de apoyar y facilitar los esfuerzos de los clientes por abordar ese daño. Consta de cuatro elementos clave: la aplicación de la jerarquía de mitigación, la preparación, el acceso a medidas correctivas y el espectro de respuestas. Asimismo, refleja la visión de que, para abordar los impactos ambientales y sociales adversos en los proyectos respaldados por IFC/MIGA, es necesario adoptar medidas a lo largo de todo el ciclo del proyecto para evitar o minimizar tales impactos, y participar tempranamente en la resolución de los reclamos, prepararse para las medidas correctivas y fortalecer las diversas opciones disponibles para acceder a los sistemas que permiten obtener reparación (acceso a medidas correctivas) a las personas afectadas negativamente por el incumplimiento de los requisitos ambientales y sociales de IFC/MIGA, así como facilitar y respaldar la aplicación de medidas correctivas cuando sea necesario. Mediante la aplicación de la jerarquía de mitigación y la resolución temprana de los reclamos y las preocupaciones, el Enfoque general tiene como objetivo reducir la posibilidad de que se produzcan impactos ambientales y sociales adversos desde el comienzo y dotar a los clientes de IFC/MIGA de medios para ofrecer medidas correctivas cuando sean necesarias. IFC/MIGA reconocen que, dentro de un ecosistema de las medidas correctivas más amplio, cumplen el rol de facilitar y respaldar la adopción de medidas correctivas por parte de sus clientes u otras partes interesadas. A su vez, determinan la naturaleza y el modo de dichas actividades en función de las circunstancias específicas. Este espectro de respuestas puede abarcar desde la aplicación de la influencia de IFC/MIGA sobre los clientes y sobre terceros para facilitar la implementación de los requisitos ambientales y sociales hasta el respaldo de actividades habilitantes, como la asistencia técnica o el fortalecimiento de la capacidad, en colaboración con otros actores del ecosistema de las medidas correctivas, por ejemplo, clientes, entidades gubernamentales (como los municipios), otras entidades de financiamiento/inversionistas, OSC u organizaciones no gubernamentales (ONG). La mayoría de los elementos del Enfoque propuesto ya se están implementando en mayor o menor medida dentro de los MS, mientras que en otros casos se trataría de mejoras a las prácticas existentes, como se detalla a continuación.

B. Marcos de sostenibilidad de IFC/MIGA: La aplicación de la jerarquía de mitigación tiene como objetivo prevenir y evitar impactos adversos sobre los trabajadores, las comunidades y el medio ambiente; cuando no es posible evitarlos, se busca minimizarlos, y, cuando existen impactos residuales, se exige a los clientes que compensen o contrarresten los riesgos y los impactos, según corresponda. En consonancia con los MS, IFC/MIGA trabajan con sus clientes para determinar medidas correctivas cuando existen impactos ambientales o sociales significativos asociados a una actividad empresarial en particular. En dichos marcos se dispone que el cliente debe i) establecer, a nivel del proyecto, mecanismos de atención de quejas y reclamos a través de los cuales las comunidades afectadas puedan acceder a medidas correctivas, y ii) permitir que las personas y comunidades afectadas por actividades empresariales respaldadas por IFC/MIGA planteen sus inquietudes a la CAO. IFC/MIGA también han seguido fortaleciendo sus respectivos sistemas, procesos, capacidades, programas de capacitación y herramientas para sustentar la gestión eficiente de los riesgos ambientales y sociales. Los avances en este ámbito se presentaron al CODE el 12 de julio de 2022, como parte de la actualización sobre la implementación de las medidas no relacionadas con políticas recomendadas en la revisión del panel externo.

C. Política de la CAO: La Política de la CAO adoptada recientemente ahora incluye varios elementos que fortalecen aún más el enfoque de IFC/MIGA relativo a medidas correctivas. Refleja el énfasis en la necesidad de que IFC/MIGA y sus clientes resuelvan los reclamos de manera temprana y proactiva. Ofrece numerosas oportunidades que facilitan el acceso a medidas correctivas, como la derivación, la participación en el proceso de

resolución de conflictos, el aplazamiento durante la evaluación inicial del cumplimiento y la elaboración de planes de acción de la Administración en respuesta a las investigaciones sobre cumplimiento. Estos mecanismos se han incorporado explícitamente al Enfoque y tienen por objeto facilitar y respaldar las medidas correctivas con mayor antelación, rapidez, eficiencia y eficacia.

D. Ecosistema de las medidas correctivas: Según los MS, varios actores, entre ellos IFC/MIGA y sus clientes, cumplen funciones diferenciadas pero complementarias, que son relevantes para la adopción de medidas correctivas. Los clientes y subclientes de IFC/MIGA tienen la responsabilidad principal de gestionar los riesgos e impactos ambientales y sociales en consonancia con las Normas de Desempeño. Dichas entidades llevan a cabo actividades de debida diligencia, seguimiento y supervisión para determinar si las actividades empresariales que respaldan se implementan de conformidad con sus requisitos ambientales y sociales. Ambas entidades colaboran con varios actores en el ecosistema de las medidas correctivas, como las entidades gubernamentales (incluidos los municipios), otras entidades de financiamiento/inversionistas, OSC y ONG.

E. Mejoras: Además de los elementos ya existentes que se están implementando en los MS, el Enfoque incluirá las siguientes mejoras:

- *Preparación para la implementación de medidas correctivas*: IFC/MIGA seguirán analizando medidas adicionales en las primeras etapas del ciclo del proyecto para posicionar mejor a las instituciones de modo de facilitar y respaldar la preparación de sus clientes ante la necesidad de implementar medidas correctivas, así como para generar y fortalecer su capacidad de retirarse de forma responsable, cuando sea pertinente y corresponda según el modelo de operaciones de cada institución. Estos esfuerzos, que van más allá de los requisitos explícitos de los MS, se centrarán en evaluar, fortalecer y desplegar la influencia de IFC/MIGA sobre sus clientes y terceros para facilitar a aquellos el cumplimiento de los requisitos ambientales y sociales. Las medidas serán las siguientes: i) fortalecer la evaluación de la influencia y de la preparación de los clientes para las medidas correctivas; ii) ampliar las posibilidades de los clientes de otorgar financiamiento, entre otras cosas, calculando los costos de los Planes de Acción Ambiental y Social (PAAS) cuando corresponda; iii) explorar disposiciones contractuales adicionales, y iv) considerar otras medidas para apoyar a los clientes con baja capacidad. Algunas de las mejoras mencionadas son innovaciones que no se condicen con las prácticas actuales del mercado, y es posible que IFC/MIGA deban enfrentarse a clientes que se resistan a introducirlas.
- *Acceso a medidas correctivas*: IFC/MIGA trabajan para mejorar el *acceso a medidas correctivas* fortaleciendo las distintas opciones con las que cuentan las comunidades afectadas, a saber, los mecanismos de atención de quejas y reclamos de los proyectos¹, la función de respuesta a las quejas y reclamos de las partes interesadas de IFC, la función de respuesta a las quejas y reclamos de las partes interesadas de MIGA (que se está estableciendo actualmente) y la CAO (cuya política, aprobada recientemente, constituye la piedra angular del Enfoque).
- *Facilitación y respaldo*: Según las circunstancias de cada caso individual, IFC/MIGA buscarán diversas maneras de facilitar y respaldar las medidas correctivas en respuesta a los impactos ambientales y sociales adversos derivados del incumplimiento de sus requisitos ambientales y sociales. Se valdrán de su influencia para impulsar a los clientes u otros actores del ecosistema de medidas correctivas (es decir, entidades gubernamentales como los municipios, otras entidades de financiamiento/inversionistas y OSC) a adoptar medidas correctivas, y, de ser necesario, facilitar y respaldar la adopción de medidas correctivas por parte del cliente u otras partes interesadas. Esto podría incluir apoyo para actividades como la asistencia técnica,

¹ Norma de Desempeño 1, párrafo 2.

el fortalecimiento de la capacidad, la determinación de hechos o la facilitación del diálogo, que podrían proporcionarse en el contexto de los casos de la CAO o de otro modo.

F. Capacidad interna y financiamiento: Los costos de la implementación de los MS que llevan a cabo IFC y MIGA, y de las mejoras en curso, ya son significativos. Los recursos que IFC dedica a su función de gestión y rendición de cuentas en materia de riesgos ambientales y sociales son significativos en relación con el tamaño de sus operaciones y más cuantiosos que los de todos los demás bancos multilaterales de desarrollo (BMD) que operan en el ámbito del sector privado. Desde el punto de vista de los recursos totales, en los últimos 10 años, el presupuesto se ha duplicado con creces hasta alcanzar los USD 73 millones en el ejercicio de 2022, lo que incluye los USD 10,5 millones que desde 2019 se asignan anualmente al Departamento de Riesgos y Políticas Ambientales y Sociales. En la actualidad, IFC cuenta con 129 empleados en el área ambiental y social, lo que equivale a 11 empleados de dicha área por cada USD 1000 millones comprometidos; en el caso de otros BMD, la cifra se reduce a entre 2 y 4. Además, MIGA continúa incrementando los recursos disponibles para la gestión de los riesgos ambientales y sociales. En el ejercicio de 2022, se creó un segundo puesto de director sectorial en el Departamento de Economía y Sostenibilidad (MIGES), así como cuatro nuevos puestos para cuestiones ambientales y sociales, con lo que el total de empleados que integran el área ambiental y social aumentó a 15. Las medidas de IFC/MIGA orientadas a facilitar y respaldar las medidas correctivas están financiadas, en el caso de IFC, por la estructura de financiamiento del proyecto subyacente y, en el caso de MIGA, por los fondos destinados a la aplicación actual de sus Normas de Desempeño y su Política de Sostenibilidad. IFC/MIGA tienen previsto seguir financiando actividades de facilitación y respaldo para que los clientes adopten medidas correctivas a partir de estas fuentes. En vista del aumento de la exposición de IFC/MIGA en países afectados por situaciones de fragilidad y conflicto (SFC) y en países clientes de la AIF, se deberá prestar atención constante a la asignación adecuada de recursos para la debida diligencia y la supervisión ambiental y social a través del proceso presupuestario normal. Asimismo, no debe subestimarse el costo que representa para los clientes la implementación de los requisitos ambientales y sociales de IFC/MIGA, especialmente aquellos que operan en países afectados por SFC y países clientes de la AIF; dicho costo dependerá de una serie de factores, tales como la brecha entre las leyes y regulaciones ambientales y sociales vigentes y las Normas de Desempeño de IFC/MIGA, la complejidad y el perfil de riesgo de los proyectos, los sectores de las operaciones, etc. Por otra parte, IFC está estudiando otras opciones disponibles, entre ellas, el uso de fondos de donantes para el financiamiento adicional de asistencia técnica. De conformidad con su Política de Sostenibilidad, MIGA también puede prestar servicios limitados de asesoría y asistencia técnica a los clientes, ya sea con recursos presupuestarios o movilizándolo fondos de mecanismos financiados por donantes.

Principales consideraciones sobre la contribución de IFC/MIGA a las medidas correctivas

En los MS se delimitan claramente las funciones de IFC/MIGA y sus clientes, y se definen las funciones de facilitación y respaldo que dichas instituciones pueden desempeñar en el ecosistema de las medidas correctivas. En consonancia con el propósito y la misión de IFC/MIGA y los propósitos y objetivos fundamentales de los MS, IFC/MIGA no garantizan el buen desempeño de sus clientes ni el cumplimiento de las Normas de Desempeño u otros requisitos ambientales y sociales, ni brindan protección contra riesgos ambientales y sociales. Dichas entidades llevan a cabo actividades de debida diligencia, seguimiento y supervisión para determinar si las actividades empresariales que respaldan se implementan de conformidad con sus requisitos ambientales y sociales. Si se produce un daño como resultado del incumplimiento de los requisitos ambientales y sociales, IFC/MIGA se comprometen a facilitar y respaldar las medidas correctivas de los clientes y las partes interesadas para abordar el daño dentro del alcance de los MS existentes y del enfoque holístico.

El financiamiento de la contribución directa a las medidas correctivas genera riesgos, de los cuales los más significativos son la posibilidad de modificar la forma en que los clientes y otras partes interesadas comprenden sus funciones y responsabilidades, y actúan en consecuencia; un mayor riesgo de litigios (en virtud de una serie de posibles teorías jurídicas), y el aumento de los costos y la disminución de la competitividad. Dadas las oportunidades

previstas para facilitar y respaldar las medidas correctivas y los riesgos previstos asociados con el financiamiento de la contribución directa a dichas medidas, el Enfoque no contempla un proceso sistémico para financiar la contribución directa a las medidas correctivas (véase el párrafo 30).

Posible impacto en otras IFD

En el Enfoque se abordan cuestiones específicas que se presentan en el contexto de los respectivos modelos de operaciones y mandatos de IFC/MIGA, que se diferencian de los de otras instituciones financieras de desarrollo (IFD) centradas en el financiamiento de clientes soberanos. En las operaciones soberanas, en las que el cliente es un organismo o una institución afiliada del país miembro, se mantienen las relaciones necesarias para debatir, diseñar e implementar las medidas correctivas adecuadas, con independencia del préstamo de la IFD, y no es necesario ni aplicable un enfoque relativo a medidas correctivas como el que se describe en este documento. Por la misma razón, durante el período piloto, el Enfoque se aplicará únicamente a los proyectos garantizados mediante el seguro contra riesgos políticos de MIGA. No se aplicará al incumplimiento de obligaciones financieras soberanas (IOFS) ni al incumplimiento de obligaciones financieras por parte de empresas estatales (IOF-EE), que ofrecen garantías para el financiamiento a clientes soberanos, subsoberanos o de empresas estatales, según corresponda.

Dado que muchas IFD se esfuerzan por aplicar en sus políticas un enfoque ampliamente armonizado sobre la gestión de los riesgos ambientales y sociales, sería conveniente que las IFD centradas en el financiamiento del sector privado también compartan y coordinen, dentro de sus posibilidades, los enfoques que aplican a las medidas correctivas.

Período piloto

IFC/MIGA tienen previsto aplicar el Enfoque durante un período piloto inicial de cuatro años en el que se implementará, probará y perfeccionará teniendo en cuenta, en particular, la experiencia de la implementación de la Política de la CAO y los mecanismos mejorados de respuesta a las quejas y reclamos. Se prevé que el período piloto de IFC se regirá por una directiva de la Administración de dicha entidad y que el programa piloto de MIGA se regirá por un documento similar. Se espera que dichos documentos se emitan en el primer trimestre del ejercicio de 2024. Actualmente, IFC/MIGA están evaluando y desarrollando las herramientas pertinentes que se emplearán durante la etapa preparatoria y que estarán vigentes desde julio hasta diciembre de 2023. Durante este período, procederán con los mecanismos de ejecución; fortalecerán la capacidad en la medida necesaria; finalizarán los sistemas, los procedimientos, las orientaciones y los requisitos para la presentación de informes; perfeccionarán las herramientas pertinentes, y llevarán a cabo actividades de capacitación y divulgación con el fin de prepararse para el período piloto. Durante el siguiente período piloto, a partir de enero de 2024, implementarán el Enfoque, con todas las mejoras propuestas, en todos los nuevos proyectos de inversión directa de IFC y en todos los nuevos proyectos de seguro contra riesgos políticos de MIGA. Los elementos pertinentes del Enfoque, en particular los relacionados con la preparación de los clientes, también se aplicarán a las nuevas operaciones de IFC con intermediarios financieros y a las nuevas operaciones de MIGA con intermediarios financieros que dicho organismo respaldará con su producto de seguro contra riesgos políticos. Para evitar dudas, IFC/MIGA no exigirán a sus clientes intermediarios financieros que establezcan sus propios instrumentos equivalentes al Enfoque. La revisión del período piloto coincidirá con la revisión de la Política de la CAO. La propuesta de un período piloto permitirá a IFC/MIGA extraer enseñanzas, incluidas las relacionadas con el diseño y la implementación de los Planes de Acción de la Administración y el manejo de reclamos ajenos a la CAO, que orientarán la formalización del Enfoque.

Participación de las partes interesadas

IFC/MIGA esperan llevar a cabo en el tercer trimestre del ejercicio de 2023 una consulta pública inclusiva de 45 días sobre el enfoque propuesto. Los comentarios que se recopilen servirán de base para perfeccionar el Enfoque antes de finalizarlo y someterlo a la consideración del CODE.

I. Introducción

1. **IFC y MIGA han sido líderes y órganos normativos en el ámbito de la sostenibilidad durante más de dos décadas.** Han elaborado sólidos MS² —proporcionando un modelo que ha sido adoptado ampliamente por otras IFD, instituciones financieras comerciales y corporaciones— y trabajan constantemente para respaldar su implementación a través de la supervisión permanente, los servicios de asesoría específicos de IFC y el uso por parte de MIGA de fondos fiduciarios o recursos presupuestarios para brindar asistencia técnica a sus clientes. Un principio básico es que los clientes son responsables de la gestión ambiental y social, lo que incluye identificar los impactos ambientales y sociales adversos y abordarlos con planes de acciones correctivas. Las normas ambientales y sociales incluidas en los MS constituyen un aspecto crítico de la propuesta de valor de IFC/MIGA para que los clientes eviten o minimicen los impactos ambientales y sociales adversos, incluso en países frágiles y afectados por conflictos. Los MS también brindan acceso a medidas correctivas a través de la CAO y de los mecanismos de atención de quejas y reclamos de los proyectos. Este enfoque holístico permite evitar o minimizar los impactos ambientales y sociales adversos y acceder a medidas correctivas si fuera necesario. En esencia, los MS y la Política de la CAO constituyen las bases del enfoque de IFC/MIGA aplicable a las medidas correctivas.

2. **A pesar de los esfuerzos de implementación, pueden producirse impactos ambientales y sociales adversos.** Pese a las sólidas bases proporcionadas por los MS y el apoyo de IFC/MIGA para la ejecución, pueden producirse impactos ambientales y sociales adversos, lo que incluye situaciones de riesgos contextuales significativos y países clientes con menor capacidad para gestionar cuestiones ambientales y sociales. Esto puede llevar a que se presenten reclamos ante la CAO (véase el gráfico 1) por proyectos con impactos ambientales y sociales adversos que podrían requerir medidas correctivas. La manera en que las IFD deberían abordar estas situaciones es un tema de constante debate entre las instituciones financieras comerciales y de desarrollo a nivel mundial, y representa una importante oportunidad para que IFC/MIGA procedan a articular su enfoque relativo a medidas correctivas. IFC/MIGA se han comprometido a fortalecer la implementación de sus MS. En consonancia con el principio de “no hacer daño” de los MS de IFC/MIGA y su mandato de desarrollo, IFC/MIGA también se comprometen a evitar o minimizar los daños en sus proyectos, y, si estos se producen, a facilitar y apoyar³ la adopción de medidas correctivas por parte del cliente y otros actores para abordarlos.

Gráfico 1. Proyectos, quejas y casos de IFC/MIGA, 2012-21



² Los MS de IFC/MIGA están compuestos por las Políticas de Sostenibilidad (IFC, 2012; MIGA, 2013), las Normas de Desempeño sobre Sostenibilidad Ambiental y Social (IFC, 2012; MIGA, 2013) y las Políticas sobre Acceso a la Información (IFC, 2012; MIGA, 2013).

³ El apoyo para las medidas correctivas se refiere a las actividades habilitantes, como los servicios de asesoría, la asistencia técnica y el fortalecimiento de la capacidad.

3. **Examen externo.** Otra motivación para articular un enfoque relativo a medidas correctivas proviene del documento titulado *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. Informe y recomendaciones* (la “Revisión Externa”), iniciada en 2018 por el CODE en nombre de las Juntas de Directores de IFC y MIGA (las “Juntas”). El informe sobre la Revisión Externa se presentó a las Juntas de Directores en junio de 2020. En la reunión del 24 de junio de 2020, el Comité de Gestión Institucional y Asuntos Administrativos de los Directores Ejecutivos (COGAM) del CODE encargó a IFC, MIGA y la CAO la preparación de una hoja de ruta para aplicar las recomendaciones de la Revisión Externa y un cronograma para continuar las deliberaciones sobre las recomendaciones que deban analizarse en mayor profundidad. El 26 de octubre de 2020, el COGAM aprobó la versión final de la hoja de ruta sobre la rendición de cuentas de IFC y MIGA en el área ambiental y social, que incluía varias recomendaciones relacionadas con las medidas correctivas, entre ellas, que “[s]e debe establecer un marco de IFC/MIGA relativo a medidas correctivas en los casos en que el incumplimiento contribuya a generar daño”⁴, que IFC/MIGA propusieron analizar y discutir en mayor detalle (para obtener información adicional sobre las recomendaciones de la revisión externa relacionadas explícitamente con medidas correctivas, véase el apéndice A).

4. **Proceso.** En enero de 2021, IFC/MIGA establecieron un grupo de trabajo interdepartamental presidido por dos directores superiores y respaldado por un equipo técnico conjunto de IFC/MIGA para explorar un enfoque relativo a medidas correctivas. Entre enero y junio de 2021, IFC/MIGA examinaron teorías, orientaciones y prácticas relacionadas con las medidas correctivas, analizando diversos documentos pertinentes para comprender mejor la bibliografía existente, a saber, los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos (2011) de las Naciones Unidas, las Líneas Directrices para Empresas Multinacionales (2011) de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), y varios documentos temáticos elaborados específicamente para el sector financiero, incluidos los preparados por el sector bancario de los Países Bajos. Asimismo, estudiaron las prácticas de implementación relacionadas con estas publicaciones, que actualmente son limitadas y específicas. En un informe de situación dirigido al CODE en junio de 2021, también se consideraron y compartieron aspectos pertinentes de los propios MS de IFC/MIGA. Desde junio de 2021 hasta la fecha, IFC/MIGA han venido considerando cuestiones y opciones pertinentes y las han consolidado en un enfoque viable para ambas instituciones. Como parte de este proceso, han trabajado con la CAO a través de sesiones específicas de intercambio de ideas y reuniones de grupos de trabajo técnico en marzo, abril y mayo de 2022. Esta interacción ha generado información valiosa derivada de la experiencia práctica de la CAO en la gestión de reclamos relacionados con proyectos de IFC/MIGA, lo que incluye sus perspectivas sobre varias deficiencias en la implementación de los MS de dichas instituciones que pueden haberse asociado con daños ambientales y sociales. IFC/MIGA también han interactuado con el Banco Mundial y recibido comentarios de esta entidad. En términos más generales, se han beneficiado de numerosas conversaciones con OSC, organizaciones multilaterales (incluidas las instituciones financieras multilaterales), instituciones financieras del sector privado y grupos de estudio. Sobre la base de estos aportes, en febrero de 2022 IFC/MIGA presentaron al CODE diversas consideraciones clave para articular un enfoque relativo a medidas correctivas y recibieron respaldo general para la orientación y el enfoque general propuestos. Como resultado de nuevos análisis y debates dentro de IFC/MIGA y el Banco Mundial, el Enfoque ha evolucionado, y el presente documento es producto de la labor realizada hasta la fecha. En él se describen los elementos clave del enfoque propuesto relativo a medidas correctivas, así como los planes para realizar una consulta pública de 45 días durante el tercer trimestre del ejercicio de 2023 y establecer un período piloto que se extendería hasta fines de 2027. Después de las consultas, IFC/MIGA presentarán un documento de decisión final que se someterá a la consideración del CODE. Dicho documento abarcará el enfoque de IFC/MIGA propuesto y su aplicación durante el período piloto propuesto.

⁴ *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. Informe y recomendaciones* (24 de junio de 2020), página xvii.

II. El enfoque relativo a medidas correctivas

A. Alcance del enfoque relativo a medidas correctivas

5. IFC/MIGA han articulado un enfoque consolidado, estructurado y sistemático para facilitar y respaldar la adopción de medidas correctivas destinadas a abordar los daños ambientales y sociales derivados del incumplimiento de los requisitos ambientales y sociales de ambas entidades en los proyectos respaldados por IFC o por el seguro contra riesgos políticos de MIGA. El Enfoque se basa en los MS existentes, que proporcionan el marco para determinar el cumplimiento por parte de IFC/MIGA y sus clientes, y para evaluar si se han producido daños ambientales y sociales relacionados debido al incumplimiento de los requisitos ambientales y sociales de dichas entidades. Es de carácter holístico y abarca 1) las medidas prospectivas y preventivas adoptadas en las primeras etapas de consideración, análisis y procesamiento de los proyectos a fin de evitar o mitigar los daños; 2) la implementación de las medidas adoptadas durante la ejecución para respaldar aún más la prevención y la mitigación, y 3) las medidas retrospectivas adoptadas después de que se ha producido un daño con el fin de apoyar y facilitar los esfuerzos de los clientes por abordar ese daño. Asimismo, incluye cuatro elementos clave: la aplicación de la jerarquía de mitigación, la preparación, el acceso a medidas correctivas y la respuesta.

6. Sitúa la cuestión de las medidas correctivas⁵ en un contexto más amplio, que incluye medidas para evitar o minimizar los impactos ambientales y sociales, prepararse para las medidas correctivas y la resolución temprana de los reclamos, brindar acceso a medidas correctivas (a través de los procesos de la CAO o por otras vías) y facilitar y respaldar medidas correctivas (a través de los procesos de la CAO o por otras vías) cuando sea necesario.

7. Mediante la aplicación de la jerarquía de mitigación y la resolución temprana de los reclamos y las inquietudes, este enfoque holístico tiene como objetivo reducir la posibilidad de que se produzcan impactos ambientales y sociales adversos desde el comienzo, dotar a los clientes de IFC/MIGA de medios para ofrecer medidas correctivas cuando sean necesarias, y brindar a IFC/MIGA las herramientas para facilitar y respaldar la aplicación de dichas medidas, según corresponda. Cuando se producen impactos ambientales y sociales adversos de todos modos, la interacción temprana de IFC/MIGA con los clientes para la preparación relacionada con las medidas correctivas allana el camino para una respuesta temprana proactiva y eficaz y la resolución de las quejas y reclamos. Aun cuando la participación proactiva no conduzca a una resolución temprana de los problemas ambientales y sociales, tal participación constituye igualmente una base fundamental para dotar a IFC/MIGA de herramientas que les permitan facilitar y apoyar a sus clientes a la hora de implementar las medidas correctivas necesarias.

8. IFC/MIGA reconocen que, dentro de un ecosistema de las medidas correctivas más general, cumplen el rol de facilitar y respaldar la adopción de medidas correctivas por parte del cliente u otras personas, y que deberán determinar la naturaleza y el modo de tales funciones teniendo en cuenta las circunstancias específicas. La facilitación y el respaldo de IFC/MIGA constituyen un espectro continuo. Este espectro de respuestas puede abarcar desde la aplicación de la influencia de IFC/MIGA sobre los clientes y sobre terceros para facilitar la implementación de los requisitos ambientales y sociales hasta el respaldo de actividades habilitantes, como la asistencia técnica o el fortalecimiento de la capacidad, en colaboración con otros actores del ecosistema de las medidas correctivas, por ejemplo, clientes, entidades gubernamentales (como los municipios)⁶, otras entidades de financiamiento/inversionistas, OSC u ONG.

⁵ Las medidas correctivas adoptadas por los clientes y otras partes interesadas dentro del ecosistema de las medidas correctivas tienen como objetivo abordar los impactos ambientales y sociales adversos, en consonancia con las Normas de Desempeño, y los consiguientes daños ambientales y sociales producto del incumplimiento de los requisitos ambientales y sociales de IFC/MIGA. Pueden adoptar diversas formas, como la restitución, la indemnización, la rehabilitación, la satisfacción y garantías/promesas de no repetición. La medida apropiada en un caso particular depende de las circunstancias únicas de ese caso y podría incluir una combinación de las formas mencionadas. Para determinar qué tipo de medida correctiva se utilizará en un caso particular, se debe consultar seriamente a las comunidades o los reclamantes afectados por el proyecto.

⁶ En otros programas se busca reforzar los sistemas nacionales basados en los marcos jurídicos, normativos y nacionales.

Gráfico 2. Elementos clave del enfoque relativo a medidas correctivas



B. Marcos de sostenibilidad de IFC/MIGA

9. Los MS de IFC/MIGA brindan una base sólida al Enfoque. En consonancia con el propósito de no causar daño de IFC/MIGA⁷, los MS presentan un marco sólido que incluye la aplicación de la jerarquía de mitigación para que los clientes prevean impactos adversos sobre los trabajadores, las comunidades y el medio ambiente, se preparen para ellos y los eviten; cuando no sea posible evitarlos, minimicen los riesgos e impactos, y, cuando existan impactos residuales, los compensen o contrarresten, según corresponda⁸. IFC/MIGA llevan a cabo un proceso de debida diligencia referido a los riesgos ambientales y sociales durante la evaluación inicial y un seguimiento periódico durante toda la implementación. Como parte de estos esfuerzos y, según corresponda, acuerdan con sus clientes, en la evaluación inicial, la implementación de los PAAS, a través de los cuales los clientes están obligados contractualmente a adoptar medidas específicas para que el cliente o el proyecto cumplan los requisitos aplicables de las Normas de Desempeño. Las medidas para facilitar el cumplimiento continuo de las Normas de Desempeño pueden verse reflejadas en las enmiendas a los PAAS o en los planes de acciones correctivas adicionales⁹, que son instrumentos financiados e implementados exclusivamente por los clientes que proporcionan vías adicionales para abordar los cambios en las circunstancias de los proyectos y los riesgos emergentes no previstos en la etapa de evaluación inicial; por lo tanto, constituyen la piedra angular de las medidas correctivas del cliente y la influencia de IFC/MIGA. “Donde existen impactos ambientales o sociales significativos asociados con la actividad empresarial, incluidos los impactos adversos pasados o presentes causados por terceros, [IFC y MIGA deben trabajar] con su cliente para determinar posibles medidas correctivas”¹⁰. Los MS proporcionan el parámetro de referencia pertinente para determinar si se han producido daños ambientales y sociales en proyectos respaldados por IFC/MIGA.

10. Los MS también proporcionan canales de *acceso a medidas correctivas* para las comunidades afectadas y para quienes se vean afectados como resultado del incumplimiento de los requisitos ambientales y sociales de

⁷ Política de Sostenibilidad de IFC, párrafo 9, y Política de Sostenibilidad de MIGA, párrafo 9.

⁸ Política de Sostenibilidad de IFC, párrafo 6, y Política de Sostenibilidad de MIGA, párrafo 5.

⁹ Los planes de acciones correctivas reflejan las conclusiones de los procesos de supervisión de IFC/MIGA. Se elaboran en los casos en que los PAAS elaborados originalmente no son suficientes y se necesitan medidas adicionales para cumplir con las Normas de Desempeño. Los clientes son responsables de la implementación de los planes de acciones correctivas, y IFC/MIGA supervisan su implementación.

¹⁰ Política de Sostenibilidad de IFC, párrafo 26, y Política de Sostenibilidad de MIGA, párrafo 24.

IFC/MIGA, específicamente a través de los mecanismos de atención de quejas y reclamos de los proyectos, y de la CAO en el caso de IFC y de MIGA:

- De conformidad con las Políticas de Sostenibilidad de IFC y MIGA, los clientes deben brindar “acceso a un mecanismo de queja eficaz, que pueda facilitar el señalamiento temprano de diversas quejas relacionadas con el proyecto y su pronta solución”¹¹.
- La CAO, como mecanismo independiente de rendición de cuentas de IFC y MIGA, recibe reclamos de personas o comunidades que consideran que pueden haberse visto afectadas por un proyecto de dichas entidades y, al cumplir su mandato, “facilita el acceso de las personas afectadas por los Proyectos a medidas correctivas de una manera congruente con los principios internacionales relacionados con las empresas y los derechos humanos incluidos en el Marco de Sostenibilidad”¹².

11. En IFC, la implementación de los MS ha contado con el apoyo de especialistas en cuestiones ambientales y sociales del Departamento de Sostenibilidad y Soluciones de Género (CEG). Además, en 2019 se creó el Departamento de Políticas y Riesgos Ambientales y Sociales (CES), que depende del director gerente y vicepresidente ejecutivo de IFC, para desempeñar una función de política ambiental y social, regulatoria y de supervisión de los riesgos ambientales y sociales (incluida la clasificación de todos los proyectos, las autorizaciones de los resúmenes del examen ambiental y social, y los compromisos y desembolsos de proyectos de alto riesgo), así como una función de respuesta a las quejas y reclamos de las partes interesadas para facilitar una respuesta proactiva a los reclamos de la CAO y ajenos a esta. MIGA apoya la implementación del MS a través del Departamento de Economía y Sostenibilidad, que depende del vicepresidente y oficial principal de Riesgos, y Asuntos Administrativos y Jurídicos. Dentro del Departamento de Economía y Sostenibilidad, el equipo ambiental y social es responsable de la política ambiental y social, la supervisión de los riesgos ambientales y sociales (lo que incluye la debida diligencia y el seguimiento ambiental y social), y la función de respuesta a las quejas y reclamos de las partes interesadas. IFC/MIGA también han seguido fortaleciendo sus respectivos sistemas, procesos, capacidades, programas de capacitación y herramientas que sustentan la gestión eficiente de los riesgos ambientales y sociales. Los avances en este ámbito se presentaron más recientemente en un documento dirigido al CODE el 12 de julio de 2022, como parte de la actualización sobre la implementación de las medidas no relacionadas con políticas recomendadas en la revisión del panel externo.

C. Política de la CAO

12. La Política de la CAO adoptada recientemente ahora incluye varios elementos que fortalecen aún más el enfoque de IFC/MIGA relativo a medidas correctivas. Refleja el énfasis en la necesidad de que IFC/MIGA y sus clientes resuelvan los reclamos de manera temprana y proactiva, lo que incluye la opción de remitir los reclamos a IFC/MIGA (con el consentimiento del reclamante) para que se resuelvan de forma temprana antes de iniciar un proceso ante la CAO¹³, y la opción de aplazar una investigación sobre cumplimiento si se presenta un plan creíble para abordar las inquietudes ambientales y sociales, en cuyo caso la CAO considerará específicamente “[s]i la Administración proporcionó una declaración de medidas correctivas específicas”¹⁴. En dicho instrumento también se establece que la CAO debe formular recomendaciones para que IFC/MIGA las tenga en cuenta al elaborar un plan de acción de la Administración después de una investigación sobre cumplimiento “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”¹⁵. IFC/MIGA están trabajando con la CAO para establecer

¹¹ Política de Sostenibilidad de IFC, párrafo 12.

¹² Política de la CAO, párrafo 5.

¹³ Política de la CAO (28 de junio de 2021), párrafo 39.

¹⁴ Política de la CAO (28 de junio de 2021), párrafo 92.

¹⁵ Política de la CAO (28 de junio de 2021), párrafo 120.

procesos de participación eficaces que respalden la adopción de medidas correctivas a través de los puntos de entrada que se establecen en la Política de la CAO de IFC/MIGA.

D. El ecosistema de las medidas correctivas: Funciones y responsabilidades

13. En los MS de IFC/MIGA y la Política de la CAO se hace una clara distinción entre las respectivas funciones de IFC/MIGA, los clientes y la CAO:

- Los clientes/subclientes de IFC/MIGA¹⁶ tienen la responsabilidad principal de gestionar los riesgos e impactos ambientales y sociales en consonancia con las Normas de Desempeño, por ejemplo, mediante la implementación de los PAAS acordados con IFC/MIGA (o, en el caso de los intermediarios financieros, entre el intermediario financiero y sus clientes).
- IFC/MIGA son responsables de llevar a cabo la debida diligencia ambiental y social durante la evaluación inicial, y actividades de supervisión durante la vigencia de una inversión para identificar los principales riesgos e impactos ambientales y sociales y ayudar a los clientes a ejecutar los proyectos que respaldan de conformidad con los requisitos de las Normas de Desempeño.
- La CAO, como parte de su propósito (y sin excluir la participación de otras partes interesadas), facilita el acceso a medidas correctivas para las personas afectadas por proyectos de IFC/MIGA y recomienda medidas correctivas para abordar los incumplimientos y los daños causados, cuando corresponda. IFC/MIGA interactúan con la CAO a lo largo de sus procesos de resolución de conflictos y cumplimiento, tal como se establece en la Política de esta última.

14. Según el caso, MIGA ofrece seguro contra riesgos políticos o instrumentos de mejoramiento del crédito a proveedores de capital, prestamistas u otros inversionistas que invierten en proyectos elegibles. A diferencia de IFC y otros inversionistas que destinan financiamiento directo en forma de capital accionario o de deuda a los proyectos, MIGA no tiene una relación contractual directa con la empresa responsable de ejecutar el proyecto. Por lo tanto, busca hacer cumplir sus requisitos, incluidos los requisitos ambientales y sociales, a través de su contraparte contractual, es decir, el tenedor de la garantía, lo que lo coloca un paso más alejado de los proyectos en comparación con IFC y otros inversionistas directos. Como resultado de esta diferencia estructural, la función de MIGA en el proyecto y su influencia sobre una empresa a cargo del proyecto son distintas de las de un prestamista o un titular de participación accionaria (por ejemplo, MIGA hace valer sus derechos contractuales contra el tenedor de la garantía, y se espera que este utilice entonces la influencia contractual que ejerce sobre la empresa responsable del proyecto)¹⁷. Por esta razón, las funciones y responsabilidades de MIGA en el marco del Enfoque propuesto reflejan las diferencias en la función que desempeña la entidad y el tenedor de garantías de esta en las estructuras de los proyectos¹⁸.

15. De conformidad con esta delimitación de funciones y responsabilidades entre IFC/MIGA y los clientes de IFC/MIGA en el marco de los MS, IFC/MIGA adoptan el concepto de un ecosistema de las medidas correctivas en el que varios actores cumplen funciones diferenciadas pero complementarias en relación con dichas medidas. Los clientes cuyos proyectos causan impactos ambientales y sociales adversos deben adoptar medidas correctivas. IFC/MIGA trabajan de manera proactiva con sus clientes para ayudarlos a cumplir sus obligaciones contractuales en materia ambiental y social. Cuando los clientes no adoptan suficientes medidas, IFC/MIGA pueden facilitar las

¹⁶ En este documento, el término “cliente” suele utilizarse para referirse a la empresa a cargo del proyecto. MIGA no tiene ninguna relación contractual con la empresa responsable del proyecto, sino que establece dicha relación con el tenedor de la garantía (por ejemplo, un inversionista en capital accionario o un prestamista). Véase el párrafo 14.

¹⁷ Por ejemplo, cuando MIGA ofrece productos de mitigación de riesgos no comerciales a prestamistas o proveedores de *swaps*, el cliente contractual directo de MIGA es el prestamista o el proveedor de *swaps* que realiza una inversión financiera en el proyecto, en cuyo caso la influencia de la entidad sobre el proyecto también se limitará a los derechos que tienen dichos clientes en virtud de sus respectivos documentos financieros.

¹⁸ Véase el párrafo 33 relativo a la aplicación experimental del Enfoque únicamente al seguro contra riesgos políticos de MIGA.

medidas correctivas ejerciendo su influencia sobre los clientes y, según corresponda, sobre otros actores. Asimismo, pueden respaldar actividades habilitantes, como ofrecer asistencia técnica o fortalecimiento de la capacidad. IFC/MIGA facilitan y respaldan medidas correctivas en colaboración con otros actores del ecosistema de las medidas correctivas, por ejemplo, las entidades gubernamentales (como los municipios), otras entidades de financiamiento/inversionistas, OSC y ONG (véase el párrafo 20, *infra*).

E. Mejoras

16. El Enfoque se basa en los MS existentes y la Política de la CAO. Servirá para introducir mejoras en los elementos básicos actuales, varios de los cuales ya se están implementando en el contexto de la respuesta de IFC/MIGA a las recomendaciones de la Revisión Externa¹⁹ y a través de otras actividades en curso destinadas a mejorar la gestión ambiental y social.

17. **Preparación para la implementación de medidas correctivas**²⁰. La preparación debe realizarse en las etapas iniciales del ciclo de los proyectos; de esta forma, IFC/MIGA quedan en mejor posición para facilitar y respaldar la preparación de sus clientes de cara a la implementación de medidas correctivas cuando sea necesario, y para salir del proyecto de forma responsable cuando sea pertinente. Estos esfuerzos se centrarán en evaluar, incrementar y utilizar la influencia de IFC/MIGA en relación con los clientes y con terceros. IFC/MIGA también monitorearán la preparación de los clientes y evaluarán la eficacia de los mecanismos de atención de quejas y reclamos, como parte de sus esfuerzos de supervisión. Las mejoras propuestas incluirán lo siguiente: i) fortalecer los procesos de evaluación; ii) ampliar las posibilidades de los clientes de otorgar financiamiento, entre otras cosas, calculando los costos de los PAAS cuando corresponda; iii) explorar disposiciones contractuales adicionales, y iv) considerar otras medidas para apoyar a los clientes con baja capacidad que operan en el sector privado.

a. Preparación mediante el fortalecimiento del proceso de evaluación. IFC/MIGA planean incorporar nuevas herramientas durante la evaluación inicial y la supervisión para determinar mejor las expectativas de sus clientes y evaluar su preparación para adoptar medidas correctivas (lo que incluye evaluar si las comprenden cabalmente). Las evaluaciones se basarán en conversaciones con el cliente (junto con deliberaciones más generales sobre la evaluación inicial o como parte de ellas) y en un examen del historial del cliente en relación con las cuestiones ambientales y sociales, incluidas las medidas correctivas anteriores, según corresponda. IFC/MIGA planean elaborar y someter a prueba lo siguiente:

- Material de orientación y capacitación del personal para evaluar las posibles fuentes de influencia que IFC/MIGA puedan tener con un cliente o un tercero pertinente, así como la magnitud de dicha influencia, en particular en lo que respecta a incidir en las medidas relacionadas con las cuestiones ambientales y sociales y la capacidad para salir del proyecto de manera responsable. IFC/MIGA identificarán otras formas de generar influencia, especialmente en el caso de las operaciones con mayor riesgo ambiental y social, según sea necesario. Esto incluiría maneras de i) utilizar la influencia con los clientes, como la influencia comercial y legal, y ii) utilizar la influencia con otros, por ejemplo, a través de la innovación y el poder de convocatoria. IFC/MIGA estudiarán desde el principio diversas formas de generar influencia y utilizarla durante todo el ciclo de los proyectos.

¹⁹ En las recomendaciones de la Revisión Externa también se enumeraba un gran número de medidas no incluidas en la Política de la CAO que debían implementar IFC/MIGA. Estas medidas consistían en mejoras en la gestión de los riesgos ambientales y sociales, nuevas herramientas, procedimientos y orientaciones en varias esferas. El 24 de marzo de 2021, el 15 de junio de 2021 y el 12 de julio de 2022, IFC/MIGA presentaron a sus Juntas de Directores información actualizada sobre los avances en su implementación.

²⁰ IFC/MIGA están adoptando una visión holística para las medidas iniciales, que respaldará la preparación para la implementación de medidas correctivas y la salida responsable, y, en términos más generales, la capacidad para evitar o minimizar los problemas ambientales y sociales y para aumentar la influencia de las entidades a fin de abordar mejor las cuestiones ambientales y sociales.

- Material de orientación y capacitación del personal para reforzar la evaluación que realizan IFC/MIGA sobre la preparación de los clientes para la implementación del PAAS y, específicamente, para las medidas correctivas. Esto implicará determinar si los clientes comprenden las expectativas de IFC/MIGA con respecto a las medidas correctivas, si demuestran compromiso de cumplirlas y si tienen la capacidad (financiera y técnica) para adoptarlas, de ser necesario. También se deberán considerar aspectos clave de los sistemas de debida diligencia del cliente, su historial (lo que incluye evaluar los conflictos o daños existentes o heredados), las evidencias de la eficacia de los mecanismos de atención de quejas y reclamos y la calidad del proceso de identificación de las partes interesadas. Asimismo, IFC/MIGA asesorarán a los clientes sobre cómo proporcionar información a las partes interesadas para acceder a medidas correctivas, incluidos los mecanismos de atención de quejas y reclamos a nivel de las operaciones y de los proyectos, así como otras secciones de la infraestructura de atención de quejas y reclamos, incluida la CAO. Por otro lado, evaluarán la capacidad y el compromiso de las terceras partes que correspondan.

- b. Preparación mediante la revisión de los recursos del cliente para las medidas correctivas.** IFC/MIGA deben revisar y confirmar los recursos para medidas correctivas y, en algunos casos, solicitar a los clientes que movilicen ese tipo de recursos, en consonancia con las evaluaciones realizadas (véase el párrafo 17 a)) y con la naturaleza de la transacción (incluido el nivel de riesgo), cuando corresponda. Por ejemplo, si hay riesgo de que los fondos para la implementación no sean suficientes, se deben calcular los costos de los PAAS para que los clientes comprendan plenamente qué recursos financieros se necesitan y se deben confirmar los recursos disponibles de los clientes. En el caso de algunos proyectos —por ejemplo, los que requieren enfoques adicionales para generar influencia durante todo el ciclo del proyecto—, IFC/MIGA buscarán instrumentos financieros adecuados a fin de ofrecer mayores garantías de la capacidad del cliente para abordar los impactos (por ejemplo, seguros, bonos, etc.), si fuera razonable en el contexto considerado. El uso de estos instrumentos depende en gran medida del contexto y no puede tomarse como un requisito uniforme. IFC/MIGA pueden considerar ciertos instrumentos para cada caso, siempre que sean pertinentes y estén disponibles para la estructura del proyecto en cuestión, sean eficaces en las circunstancias dadas y no resulten excesivos en términos de costos ni demasiado engorrosos en cuanto a la supervisión o la ejecución (véase en el recuadro 1 una explicación más detallada de los fundamentos para tener en cuenta en cada caso). Cuando sea pertinente, IFC/MIGA examinarán los instrumentos disponibles y determinarán su posible aplicación para orientar la toma de decisiones al respecto.

Recuadro 1. Consideraciones sobre el financiamiento de los clientes para contingencias

IFC/MIGA continuarán buscando un enfoque adecuado para cada caso y considerarán selectivamente la posibilidad de contar con financiamiento de los clientes para contingencias caso por caso, cuando sea necesario y apropiado. La justificación de este enfoque individual es la siguiente:

- *Ya existen enfoques de financiamiento:* En la implementación de los MS ya se utilizan modalidades que contribuyen a las medidas de mitigación, de acuerdo con las posibilidades de financiamiento requeridas. Entre ellas se incluyen las evaluaciones de los seguros (lo que implica examinar los riesgos y exposiciones ambientales y sociales del proyecto, orientar al cliente acerca de la gestión de los seguros y supervisar la cobertura de los seguros durante toda la vigencia de la inversión); las estructuras de cuentas de caja en cascada (para el financiamiento de proyectos), mediante las cuales todos los ingresos del proyecto se depositarán en las cuentas del proyecto que se prometen a IFC como parte de su paquete de garantía y que se utilizan para financiar los gastos de capital o los gastos de operación del cliente a fin de cumplir con las obligaciones contractuales de este relacionadas con las Normas de Desempeño, y los estudios de viabilidad financiera y líneas de costos contingentes (en el contexto de proyectos de infraestructura y recursos naturales de alto riesgo). En lugar de introducir nuevos requisitos de financiamiento para contingencias, estos enfoques existentes podrían mejorarse, cuando fuera necesario, mediante el cálculo de costos de los PAAS y, luego, la aplicación de requisitos selectivos adicionales.

- *Minimizar los costos innecesarios para los clientes:* Los requisitos generales de financiamiento para contingencias aumentan indiscriminadamente los costos de los proyectos, disminuyen la competitividad de IFC y MIGA, y podrían socavar innecesariamente el impacto en términos de desarrollo al reducir la probabilidad de que el proyecto alcance el cierre financiero (dados los mayores requisitos de capital).
- *Adaptar estratégicamente los requisitos:* IFC/MIGA utilizarán evaluaciones de la influencia y de las medidas correctivas para centrar sus esfuerzos donde más se necesiten y luego diseñar productos adaptados a cada cliente, sin causar demoras en la resolución de los problemas ambientales y sociales en los casos en que el cliente podría avanzar sin tales requisitos. Para ello se tendrá en cuenta el hecho de que, en muchos mercados y contextos de proyectos, sencillamente no se dispone de instrumentos adecuados, y se necesita un enfoque caso por caso para analizar y desarrollar los instrumentos adecuados. La interacción con el cliente durante este proceso también es una herramienta clave para aumentar su compromiso y la influencia de IFC y MIGA.

- c. Preparación mediante el uso de disposiciones contractuales revisadas.** IFC/MIGA examinarán las disposiciones contractuales vigentes y determinarán la viabilidad y utilidad de introducir aspectos adicionales para señalar de manera más clara la importancia de abordar los impactos ambientales y sociales, aumentar la preparación para adoptar medidas correctivas en caso necesario y, posiblemente, posicionar a IFC/MIGA para ejercer una mayor influencia durante todo el ciclo de los proyectos. Entre los ejemplos de posibles disposiciones contractuales que IFC/MIGA estudiarán en mayor detalle, figuran las relacionadas con incentivos financieros para alentar el cumplimiento de las Normas de Desempeño; los compromisos de los clientes para enmendar o elaborar planes de acciones correctivas frente a posibles impactos adversos (incluidas las expectativas de IFC/MIGA de que los clientes subsanen los daños causados por el incumplimiento de los requisitos ambientales y sociales); la participación en mecanismos alternativos de solución de controversias (por ejemplo, IFC/MIGA pueden observar los acontecimientos relacionados con el arbitraje y examinar las disposiciones pertinentes sobre el arbitraje entre el cliente y las comunidades o las personas afectadas); el refuerzo de las disposiciones existentes sobre las responsabilidades de informar incidentes graves y evaluar las denuncias y los impactos adversos que surjan de ellos; las responsabilidades por las medidas correctivas o el cumplimiento de otros requisitos ambientales y sociales después de la salida (por ejemplo, durante un período determinado); los recursos contractuales específicos, por ejemplo, en caso de incumplimiento de los requisitos ambientales y sociales; el fortalecimiento de las disposiciones para participar en el proceso de la CAO, incluida la preparación del Plan de Acción de la Administración²¹, y la consideración de cómo se puede extender el apoyo a las medidas correctivas a terceros pertinentes (por ejemplo, instalaciones conexas, subcontratistas). Las medidas relacionadas con los recursos de los clientes (véase el párrafo 17 b)) también se abordarán según corresponda en los acuerdos financieros. Muchos de los cambios anteriores serán innovaciones que no coinciden con las prácticas actuales del mercado, y es posible que los clientes se resistan a introducirlos. Como se mencionó en el párrafo 12, MIGA, como proveedor de seguros y a diferencia de IFC, no tiene una relación contractual directa con la empresa responsable de la ejecución del proyecto garantizado. Por lo tanto, evaluará la aplicabilidad de las disposiciones contractuales adicionales y revisadas que se describen en esta sección, teniendo en cuenta la naturaleza de su modelo de operaciones, incluida su relación indirecta con la empresa responsable del proyecto.
- d. Medidas adicionales para el desarrollo de la capacidad.** IFC/MIGA se concentrarán especialmente en el fortalecimiento de la capacidad de los clientes con desventaja que operan en el sector privado. Cuando corresponda y dependiendo de la evaluación del grado de preparación para la implementación de medidas correctivas, IFC/MIGA considerarán la posibilidad de realizar actividades adicionales de fortalecimiento de la capacidad de estos clientes, tanto para la mitigación de riesgos como para la preparación y la posibilidad de

²¹ El Plan de Acción de la Administración es un medio para formalizar los compromisos de IFC/MIGA con las medidas correctivas de los clientes y la Administración dirigidas a responder a casos de incumplimiento y a los daños conexos. El plan se consulta con los clientes y reclamantes y debe ser aprobado por las Juntas de Directores (Política de la CAO, párrafos 130 a 138).

entender su responsabilidad a la hora de brindar medidas correctivas si se producen daños como consecuencia del incumplimiento de los requisitos ambientales y sociales.

18. Acceso a medidas correctivas. IFC/MIGA continuarán trabajando para mejorar el *acceso a medidas correctivas* para las comunidades y para quienes se vean afectados como resultado del incumplimiento de los requisitos ambientales y sociales de las instituciones a través de los siguientes elementos y medidas:

- i) Nuevos materiales de orientación y capacitación para los clientes y el personal de IFC/MIGA sobre cómo lograr que los mecanismos de atención de quejas y reclamos de los proyectos sean más eficaces para abordar las inquietudes y quejas de las partes interesadas, a partir de un examen holístico de toda la cartera (actualmente en curso) de los mecanismos de atención de quejas y reclamos respaldados por los clientes.
- ii) La función de respuesta a las quejas y reclamos de las partes interesadas, establecida en el Departamento de Riesgos y Políticas Ambientales y Sociales, constituye otra vía para responder a las cuestiones ambientales y sociales planteadas en los proyectos de IFC. En el marco de dicha función, se gestionan activamente las respuestas de IFC a los reclamos de la CAO y de otras entidades. En la actualidad, IFC está elaborando nuevas orientaciones y ha aumentado la dotación de personal y los recursos para fortalecer esa función. MIGA está desarrollando una función similar de respuesta a los reclamos, adaptada en función del tamaño, la cartera y el modelo de operaciones del Organismo.
- iii) La Política de la CAO adoptada recientemente incluye varios elementos que fortalecen aún más la capacidad de IFC/MIGA para anticipar y minimizar las medidas correctivas, así como prepararse para ellas y facilitar el acceso a ellas. IFC/MIGA alientan activamente a sus clientes a compartir información con las partes interesadas sobre los canales de los mecanismos de atención de quejas y reclamos, incluida la CAO.

19. Facilitar y respaldar las medidas correctivas de los clientes y otras entidades. IFC/MIGA buscarán una serie de posibles respuestas que incluyan distintas formas de facilitar y respaldar medidas correctivas; estas se implementarán de acuerdo con las circunstancias específicas de cada caso individual:

- a. **Ejercer influencia.** IFC/MIGA evaluarán sus prácticas y tratarán de mejorar la eficacia de su influencia dentro de los marcos actuales (por ejemplo, vinculando las principales medidas ambientales y sociales con los desembolsos, gestionando adecuadamente las exenciones, las enmiendas y las ampliaciones, etc.). Además, procurarán aumentar su influencia mediante las medidas de preparación propuestas (véase el párrafo 17) para alentar al cliente a adoptar medidas correctivas. El tipo de influencia que puedan tener IFC/MIGA y las funciones que desempeñen otros actores pertinentes ayudarán a determinar la manera en que se ejercerá dicha influencia. La aplicación de influencia podría implicar, por ejemplo, considerar si se deben ejercer los derechos o recursos aplicables en virtud de los acuerdos pertinentes, o trabajar en estrecha colaboración con otros prestamistas, Gobiernos o empresas matrices.
- b. **Actividades habilitantes para la adopción de medidas correctivas.** En las situaciones en las que el cliente carece de capacidad para resolver los reclamos, IFC/MIGA también pueden brindar apoyo al cliente o a terceros pertinentes durante todo el ciclo del proyecto, especialmente durante un proceso de resolución de conflictos de la CAO, al final de una investigación de cumplimiento de la CAO o durante un proceso de reclamo que no corresponda a dicha oficina. Esto podría incluir apoyo para actividades habilitantes, como la asistencia técnica, el fortalecimiento de la capacidad, la determinación de hechos, la facilitación del diálogo o el desarrollo comunitario, que podrían proporcionarse en el contexto de los casos de la CAO o de otro modo. Cuando sea posible, IFC/MIGA también trabajarán dentro del ecosistema de las medidas correctivas más amplio para movilizar a otras partes interesadas.

20. A menudo, IFC/MIGA son solo una de las numerosas entidades de financiamiento o garantía y deberán actuar siempre en el contexto de dicho ecosistema. Incluso en los casos en que adopten todas las medidas contempladas en el Enfoque, se aliviarán los daños ambientales y sociales, pero no necesariamente se resolverán por completo.

21. El enfoque para facilitar y apoyar las medidas correctivas descrito anteriormente no debe interpretarse como un deber, responsabilidad, carga u obligación para nadie, ni la participación de IFC/MIGA en cualquier medida correctiva debe considerarse una aceptación implícita de un deber, responsabilidad, carga u obligación. Todas las medidas adoptadas por IFC/MIGA se considerarán *ex gratia*.

F. Capacidad interna y financiamiento

22. Cabe mencionar los costos actuales de implementación de los MS por parte de IFC y MIGA. Los recursos de personal que IFC dedica a su función de gestión y rendición de cuentas en materia de riesgos ambientales y sociales son significativos en relación con el tamaño de sus operaciones y más cuantiosos que los de todos los demás BMD que operan en el ámbito del sector privado. Desde el punto de vista de los recursos totales, el presupuesto del CEG se ha duplicado holgadamente en los últimos 10 años, pasando de USD 29,6 millones en 2011 a USD 63,1 millones en 2022. Desde 2019, IFC también ha asignado, en promedio, USD 10,5 millones anuales al CES. El número total de puestos de especialistas en cuestiones ambientales y sociales ha aumentado de menos de 60 en 2011 a 129 (CEG y CES combinados) en 2022. En la actualidad, IFC tiene alrededor de 11 empleados para los sectores ambiental y social por cada USD 1000 millones comprometidos, en comparación con otros BMD, que tienen entre 2 y 4 empleados. Además, MIGA continúa incrementando los recursos disponibles para la gestión de los riesgos ambientales y sociales. En el ejercicio de 2022, se creó un segundo puesto de director sectorial en el MIGES, así como cuatro nuevos puestos para cuestiones ambientales y sociales, con lo que el total del equipo del área ambiental y social aumentó a 15 empleados y se duplicó con creces la cantidad de 6 especialistas que se registraba en 2011. El presupuesto de la CAO también ha aumentado significativamente en los últimos 10 años, de USD 4,95 millones a USD 9 millones, lo que es un indicador de la cantidad de casos y la complejidad de las cuestiones. La contribución de IFC al presupuesto de la CAO para el ejercicio de 2023 fue de USD 8,64 millones y la contribución de MIGA, de USD 360 000. En vista del aumento de la exposición de IFC/MIGA en países afectados por SFC y en países clientes de la AIF, se deberá prestar atención constante a la asignación adecuada de recursos para la debida diligencia y la supervisión ambiental y social a través del proceso presupuestario normal. Asimismo, no debe subestimarse el costo de que los clientes implementen los requisitos ambientales y sociales de IFC/MIGA, especialmente aquellos que operan en países afectados por SFC y países clientes de la AIF; dicho costo dependerá de una serie de factores, tales como la brecha entre las leyes y regulaciones ambientales y sociales vigentes y las Normas de Desempeño de IFC/MIGA, la complejidad y el perfil de riesgo de los proyectos, los sectores de las operaciones, etc.

23. Actualmente, la facilitación y el apoyo que prestan IFC/MIGA para las medidas correctivas de los clientes están financiados, en el caso de IFC, por la estructura actual de financiamiento del proyecto subyacente y, en el caso de MIGA, por la aplicación normal de sus Normas de Desempeño y la Política de Sostenibilidad. Existe un marco establecido que permite solicitar un aumento presupuestario si esos recursos se deben obtener mediante sus presupuestos ordinarios y se extraen de los fondos utilizados, por ejemplo, para servicios de evaluación inicial, supervisión y asesoría. IFC tiene previsto continuar financiando actividades de facilitación y apoyo para medidas correctivas de clientes y terceros a través de las diversas fuentes disponibles. Asimismo, está estudiando otras opciones, entre ellas, el uso de fondos de donantes para el financiamiento adicional de asistencia técnica. De conformidad con su Política de Sostenibilidad, MIGA puede ofrecer servicios adicionales limitados de asesoría y asistencia técnica a los clientes, ya sea con recursos presupuestarios o mediante la movilización de fondos de mecanismos financiados por donantes.

G. Procesos

24. Cuando corresponda, se incorporarán en los procesos existentes actividades de facilitación y respaldo para la adopción de medidas correctivas por parte del cliente y otros grupos; caso contrario, las actividades se estructurarán de la manera más eficaz y eficiente posible, sin crear procesos duplicados ni paralelos. En la investigación de cumplimiento de la CAO, las actividades propuestas, incluidas las medidas correctivas del cliente o la facilitación y el apoyo de IFC/MIGA para dichas medidas, se reflejarán en los Planes de Acción de la Administración²². En todos los demás casos —otros procesos de la CAO (derivación, resolución de conflictos y aplazamiento) y reclamos o incidentes ajenos a la CAO que puedan surgir durante la supervisión normal—, las acciones de los clientes se documentarán en el Plan de Acciones Correctivas²³ que se acordará con estos, o en la Respuesta de la Administración de IFC/MIGA como parte de una solicitud de aplazamiento.

Cuadro 1. El proceso depende del factor desencadenante

Factor desencadenante/contexto	Proceso de facilitación y apoyo
Investigación de cumplimiento de la CAO	Plan de Acción de la Administración
Evaluación inicial de cumplimiento de la CAO	Plan de Medidas Correctivas y Respuesta de la Administración
Derivación de la CAO, resolución de conflictos de la CAO, reclamos de otras entidades, otros incidentes	Plan de Acciones Correctivas

25. **Interacción significativa.** Durante estos procesos, IFC/MIGA analizarán cómo interactuar de manera significativa con las partes interesadas afectadas. La interacción debe tener como objetivo comprender lo que las partes interesadas desean con respecto a las medidas correctivas, incluida la forma que estas adoptarán (según la nota al pie 5). La interacción debe ser oportuna e inclusiva y muy sensible a las inquietudes específicas de cada proyecto, incluidos los temores a represalias.

26. **Enfoque para una salida responsable.** El Enfoque está en consonancia con el enfoque de IFC para una salida responsable, y se complementa con este, como se explica a continuación:

- **Preparación para la salida.** En el enfoque para una salida responsable se reafirma la importancia de adoptar medidas en las primeras etapas del ciclo del proyecto para evitar o minimizar los impactos adversos y reforzar la influencia de IFC y la preparación de los clientes para abordar las cuestiones ambientales y sociales. Esto abarca las mismas medidas que se consideran en virtud de la preparación para la implementación de medidas correctivas, que incluyen un análisis de la influencia para lograr una salida responsable (véase el párrafo 17). Estas medidas constituirán un esfuerzo coherente e integrado por prepararse tanto para las medidas correctivas como para la salida.
- **Salida responsable.** El Enfoque también está alineado con una salida responsable, que ocurriría más adelante en el ciclo del proyecto a través de la aplicación de los principios de salida correspondientes. El conjunto de principios de salida responsable incluye abordar las cuestiones ambientales y sociales y utilizar la influencia práctica que posee IFC para implementar el PAAS y otros planes de acciones correctivas y tratar de abordar o mitigar cualquier otro riesgo e impacto ambiental y social adverso que sea probable y grave después de la salida, lo que es coherente con los MS y el Enfoque propuesto. En los principios también se establece explícitamente que una salida responsable puede generar la necesidad de adoptar medidas correctivas, que luego se implementarán de conformidad con los aspectos pertinentes del Enfoque. En otras palabras, los principios de salida responsable deben interpretarse como otro punto de partida para que IFC

²² Véase la nota al pie 21, acerca del Plan de Acción de la Administración.

²³ Véase la nota al pie 9, acerca del Plan de Acciones Correctivas.

ofrezca las medidas de facilitación y apoyo que sean necesarias, además de aportar medidas y consideraciones más amplias (como el impacto en términos de desarrollo).

- **Período piloto.** El enfoque para una salida responsable se está aplicando actualmente de manera experimental. Dado que se espera que el piloto de salida responsable se ejecute durante el ejercicio de 2023, todas las lecciones aprendidas —en especial, si se busca la facilitación y el apoyo de las medidas correctivas en el contexto de la salida— se utilizarán como base para el Enfoque propuesto.

27. Actualmente, MIGA está analizando cómo podría aplicar una “salida responsable” en el contexto de las garantías que otorga, reconociendo que es un proveedor de *seguros* (no un inversionista) y que su derecho contractual a salir de un proyecto está definido explícitamente en los contratos de garantía que suscribe. En consecuencia, las salidas impulsadas por MIGA son muy poco frecuentes.

III. Principales consideraciones sobre la contribución de IFC/MIGA a las medidas correctivas

28. En los MS se establece claramente la delimitación de las funciones de IFC/MIGA y sus clientes, así como las funciones de facilitación y apoyo que pueden desempeñar las dos instituciones en el ecosistema de las medidas correctivas. En consonancia con el propósito y la misión de IFC/MIGA y los propósitos y objetivos fundamentales de los MS, IFC/MIGA no garantizan el buen desempeño de sus clientes ni el cumplimiento de las Normas de Desempeño u otros requisitos ambientales y sociales, ni brindan protección contra riesgos ambientales y sociales. Dichas entidades llevan a cabo actividades de debida diligencia, seguimiento y supervisión para determinar si las actividades empresariales que respaldan se implementan de conformidad con sus requisitos ambientales y sociales. Si se produce un daño como resultado del incumplimiento de los requisitos ambientales y sociales, IFC/MIGA se comprometen a facilitar y apoyar las medidas correctivas de los clientes y las partes interesadas para abordar el daño dentro del alcance de los MS existentes y del Enfoque holístico propuesto.

29. En el Enfoque se ofrece a IFC/MIGA una variedad de formas posibles de facilitar y respaldar medidas correctivas por parte de los clientes y otras partes interesadas, que pueden incluir desde ejercer la influencia de las instituciones sobre clientes y terceros para facilitar el cumplimiento de los requisitos ambientales y sociales hasta apoyar actividades habilitantes en colaboración con otros actores en el ecosistema de las medidas correctivas.

30. **Funciones y responsabilidades.** El Enfoque se basa en una clara división de funciones y responsabilidades, sin que IFC/MIGA asuman (expresa o implícitamente) ninguna de las obligaciones que recaen sobre la empresa, el cliente o el patrocinador del proyecto. En virtud de los MS, la responsabilidad principal de identificar, evitar, mitigar y subsanar cualquier riesgo o daño recae en la empresa, el cliente o el patrocinador del proyecto, según corresponda. Con este Enfoque no se pretende modificar ni desdibujar los límites entre las responsabilidades del cliente y de IFC/MIGA en virtud de los MS. Lo que se busca es preservar la manera en que los diferentes actores comprenden y cumplen sus funciones y responsabilidades y facilitar la contribución del financiamiento directo para medidas correctivas, según corresponda; además, se procura no desincentivar a un cliente de cumplir sus responsabilidades o crear la expectativa de que IFC/MIGA se harán cargo de esas responsabilidades. En consecuencia, IFC/MIGA no tienen previsto proporcionar financiamiento directo para las medidas correctivas, aunque nada de lo dispuesto en el Enfoque impedirá considerar esta medida en circunstancias excepcionales, con sujeción a las políticas y los procedimientos existentes. Además, el Enfoque tiene por objeto complementar —no limitar— las políticas y los procedimientos existentes.

31. **Mitigación del riesgo de litigios.** Se hace hincapié en facilitar y respaldar medidas correctivas por parte del cliente u otras partes interesadas para lograr el objetivo final de reparación de daños sin exponer a IFC/MIGA a un mayor riesgo de litigios (y los significativos costos conexos) que podría derivar del establecimiento de un nuevo proceso sistémico para financiar una contribución directa de IFC/MIGA a las medidas correctivas. Sin embargo, el Enfoque propuesto no garantiza la eliminación de los riesgos de litigios y los costos derivados de estos. En la

actualidad, IFC asigna un monto de USD 15 millones anuales para cubrir los costos judiciales relacionados con los casos de litigio.

32. Financiamiento de actividades de facilitación y apoyo para medidas correctivas. IFC/MIGA financiarán actividades de facilitación y apoyo para las medidas correctivas de los clientes y otras partes interesadas a través de las diversas fuentes disponibles. El proceso debe gestionarse de modo tal que no se lo considere un pasivo financiero sin límite ni plazo máximo para los balances generales de IFC/MIGA, ya que esto tendría impactos negativos en la sostenibilidad financiera de ambas instituciones o en la calificación crediticia de IFC.

IV. Posible impacto en otras IFD

33. Énfasis en el sector privado. En el Enfoque se abordan cuestiones específicas en el contexto del modelo de operaciones y el mandato de IFC/MIGA, que se diferencian de las de otras IFD centradas en el financiamiento para clientes soberanos. En el financiamiento para el sector privado, las relaciones entre las IFD y los clientes son específicas (excepto en el caso del financiamiento complementario) y terminan una vez que se paga el préstamo o se liquida el capital social. En las operaciones soberanas, en las que el cliente es un organismo o una institución afiliada del país miembro, se mantienen las relaciones que son necesarias para deliberar, diseñar e implementar las medidas correctivas adecuadas, con independencia del préstamo de la IFD, y no es necesario ni aplicable un mecanismo como el contemplado en el Enfoque. Por la misma razón, el Enfoque no se aplicará a los casos de IOFS ni de IOF-EE de MIGA, que ofrecen garantías para el mejoramiento del crédito destinadas a proyectos del sector público de empresas soberanas, subsoberanas o estatales, según corresponda. IFC/MIGA no han analizado a los prestatarios soberanos de las IFD, incluidos aquellos que se benefician de los instrumentos de IOFS e IOF-EE de MIGA, su propiedad o responsabilidad en relación con los proyectos financiados por las IFD o por los tenedores de garantías de IOFS e IOF-EE de MIGA, ni la función de las IFD y los tenedores de garantías de MIGA en estos contextos. En el caso de otras IFD y los instrumentos de IOFS e IOF-EE de MIGA, se deberá realizar un análisis adicional antes de evaluar cualquiera de las propuestas aquí contenidas.

34. Coordinación de IFD. Dado que muchas IFD se esfuerzan por aplicar en sus políticas un enfoque de gestión de los riesgos ambientales y sociales lo más armonizado posible, sería apropiado que las IFD centradas en el financiamiento para el sector privado también compartiesen y coordinaran sus respectivos enfoques sobre medidas correctivas en la medida de lo posible.

V. Período piloto

35. Consideraciones generales. El Enfoque se implementará durante un período piloto inicial (orientado por las directivas correspondientes de la Administración de IFC/MIGA) de cuatro años, desde enero de 2024 hasta diciembre de 2027 (tercer trimestre del ejercicio de 2024 al segundo trimestre del ejercicio de 2028), a fin de contar con tiempo suficiente y lograr una alineación con la revisión y reflejar las lecciones aprendidas durante la aplicación de la Política de la CAO, lo que incluye la implementación de los Planes de Acción de la Administración y las experiencias con la función de respuesta a las quejas y reclamos de las partes interesadas. Esto permitirá a IFC/MIGA seguir probando el Enfoque, extraer enseñanzas y perfeccionarlo, en lugar de encasillarse con una idea que tal vez no sea tan eficaz o eficiente como se esperaba. Se prevé que el período piloto de IFC se regirá por una directiva de la Administración de dicha entidad y que el programa piloto de MIGA se regirá por un documento similar; estos se emitirán en el primer trimestre del ejercicio de 2024. Actualmente, IFC/MIGA están evaluando y desarrollando las herramientas pertinentes, que se implementarán durante la etapa de preparación del Enfoque, desde julio hasta diciembre de 2023. Durante dicha etapa, avanzarán con los preparativos de implementación; fortalecerán la capacidad en la medida necesaria; finalizarán los sistemas, los procedimientos, las orientaciones y los requisitos para la presentación de informes; perfeccionarán las herramientas pertinentes, y llevarán a cabo actividades de capacitación y divulgación con el fin de prepararse para la implementación. Durante el período piloto subsiguiente, IFC aplicará el Enfoque —incluidas todas las mejoras propuestas— en todos los nuevos proyectos de

inversión directa. Los elementos pertinentes del Enfoque propuesto, en particular los relacionados con la preparación del cliente, también se aplicarán a las nuevas operaciones de los intermediarios financieros. MIGA aplicará el Enfoque, incluidas todas las mejoras propuestas, en todas las nuevas operaciones de garantía a través de seguros contra riesgos políticos. Para evitar dudas, IFC/MIGA no exigirán a sus clientes intermediarios financieros que establezcan sus propios instrumentos equivalentes al Enfoque. La revisión del período piloto coincidirá con la revisión de la Política de la CAO. La propuesta de establecer un período piloto señala que estamos ante una tarea nueva y de gran escala, que permitirá a IFC/MIGA extraer enseñanzas para orientar la formalización del Enfoque.

36. Consideraciones sobre los riesgos. Si bien las mejoras introducidas por IFC/MIGA durante este período se enmarcan en el contexto de un piloto, también pueden generar nuevas expectativas *de facto* en los mecanismos independientes de rendición de cuentas, los tribunales o el público en general, lo que limita la capacidad de las instituciones para cambiar de rumbo después de ese período. Dicho esto, se propone un período piloto a fin de disponer de tiempo para evaluar la probabilidad de que los riesgos se materialicen en la práctica y analizar su impacto. La probabilidad y magnitud de estos riesgos y la posibilidad de que IFC/MIGA los hayan mitigado eficazmente se harán más evidentes durante el período piloto. Además, el piloto brindará cierta flexibilidad, ya que permitirá que IFC/MIGA adapten el Enfoque cuando sea necesario, aplicando las enseñanzas aprendidas de la preparación, así como de los casos en que IFC/MIGA facilitan y respaldan medidas correctivas a través de los clientes y otros actores.

37. Implementación. Durante el período piloto, un equipo exclusivo realizará el seguimiento de la implementación de las mejoras propuestas, incluidas las siguientes: mediciones clave relacionadas con los productos y los resultados; riesgos materializados y medidas de mitigación correspondientes; uso de mayores recursos; necesidades de capacidad; otras enseñanzas aprendidas, y posibles mejoras sugeridas. En el apéndice C se presentan detalles adicionales sobre el período piloto propuesto.

38. Presentación de informes. IFC/MIGA mantendrán informadas a las Juntas de Directores sobre los avances realizados a través de sesiones informativas e informes a lo largo del período piloto, incluidos los informes anuales. La evaluación final se realizará cuando termine el período piloto, en consulta con la CAO y al mismo tiempo que la revisión de la Política de la CAO. Posteriormente, IFC/MIGA presentarán una propuesta a las Juntas de Directores, incluido un Enfoque mejorado y las medidas para formalizarlo mediante las políticas o los procedimientos adecuados.

VI. Plan de participación de las partes interesadas

39. IFC/MIGA tienen previsto llevar a cabo una consulta pública de 45 días (véase el apéndice B) sobre el Enfoque propuesto, tal como se indica en este documento. La consulta tendrá las siguientes características:

- Al comienzo del período de consulta, todos los materiales y las preguntas para guiar los comentarios se pondrán a disposición de los usuarios en un sitio web específico de IFC/MIGA. El sitio web también permitirá formular observaciones por escrito.
- Las sesiones estarán dirigidas por facilitadores profesionales. La consulta incluirá sesiones abiertas y sesiones dirigidas a grupos seleccionados, a fin de alentar la participación de todos los grupos de partes interesadas pertinentes (por ejemplo, OSC, clientes, instituciones financieras del sector privado, comunidades afectadas y otras instituciones financieras de desarrollo y sus mecanismos independientes de rendición de cuentas).
- Las sesiones se llevarán a cabo en varias zonas horarias y en varios idiomas (árabe, español, francés, inglés y portugués).

- En el sitio web específico se compilará y dará a conocer un resumen de los resultados del proceso de intervención de las partes interesadas, incluidos los comentarios y las preguntas recibidos (sin indicar el origen).

Apéndice A. Revisión externa

1. En 2018, el CODE inició 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 (la “Revisión Externa”) en nombre de las Juntas de Directores de IFC/MIGA. Un equipo de expertos independientes encabezado por Peter Woicke, ex vicepresidente ejecutivo de IFC, presentó un informe con 136 recomendaciones al CODE y al COGAM para su discusión el 24 de junio de 2020. En el informe se incluyó esta recomendación: “Se debe establecer un marco de IFC/MIGA para la aplicación de medidas correctivas en los casos en que el incumplimiento genere daños”²⁴.

2. Con respecto a las medidas correctivas, en la Revisión Externa se formularon las siguientes recomendaciones detalladas acerca del establecimiento de un marco y sus implicancias:

- “Para financiar las medidas correctivas, deberán establecerse dos mecanismos: 1) fondos de pasivos contingentes del cliente que se puedan aprovechar en caso de que se materialicen los daños ambientales y sociales y estén vinculados con el incumplimiento de las Normas de Desempeño por parte del cliente, y 2) fondos que IFC/MIGA puedan aportar, en caso de que alguna de las instituciones haya contribuido a generar daños ambientales y sociales.
- IFC y MIGA deberán definir un marco para las medidas correctivas, que examinará y aprobará la Junta de Directores, basándose, en parte, en el Acuerdo del Sector Bancario de los Países Bajos.
- IFC y MIGA deben establecer requisitos y mecanismos de financiamiento de pasivos contingentes para todas las inversiones que presenten un riesgo ambiental y social significativo (como mínimo, todas las inversiones de categorías A, B, IF 1 e IF 2).
- IFC y MIGA deben elaborar, en colaboración con la CAO, y presentar a las Juntas de Directores un proyecto de política sobre el uso de sus recursos para contribuir a las medidas correctivas, en el que se aclaren los criterios, los posibles usos y las limitaciones de dichos recursos para contribuir a tales medidas”²⁵.

3. En la reunión de junio de 2020, el CODE y el COGAM encargaron a IFC, MIGA y la CAO la preparación de una hoja de ruta y un cronograma para implementar las recomendaciones de la Revisión Externa. Así se hizo, y el 26 de octubre de 2020, el CODE y el COGAM ratificaron la versión final de la hoja de ruta sobre la rendición de cuentas de IFC y MIGA en el área ambiental y social, incluida la función y la eficacia de la CAO, propuesta por las instituciones. A fin de responder a las recomendaciones de la Revisión Externa, las medidas de IFC/MIGA se han agrupado en tres áreas: 1) la Política del Mecanismo Independiente de Rendición de Cuentas (CAO) de IFC/MIGA (aprobada por las Juntas de Directores el 28 de junio de 2021); 2) las medidas no vinculadas con las políticas que IFC/MIGA deberán implementar, y 3) la revisión que realicen IFC/MIGA de las recomendaciones sobre las medidas correctivas, tema central del presente documento.

²⁴ *Revisión externa*, pág. xvii.

²⁵ *Revisión externa*, págs. 98-99.

Apéndice B. Plan de Participación de las Partes Interesadas

A continuación se describe el plan de consulta a las partes interesadas para el enfoque relativo a medidas correctivas y el enfoque para la salida responsable. Esta propuesta está sujeta a cambios.

Funciones y responsabilidades

La consulta estará encabezada por el equipo de Comunicaciones de IFC, con el apoyo del equipo de Comunicaciones de MIGA, según sea necesario. Un grupo especial de funcionarios de IFC y MIGA que han participado en la formulación de los enfoques (el “Equipo Principal”) se reúne periódicamente con el equipo de Comunicaciones de IFC para brindar asesoramiento sobre el enfoque, coordinar la planificación y examinar los documentos.

Duración y plazos

El período de consultas durará 45 días y comenzará dentro del mes posterior a la reunión del CODE.

Elementos clave del enfoque de consulta

1. *Plataforma de consultas en línea*

- **Encuesta para recibir comentarios por escrito:** Se utilizará SurveyMonkey, con una traducción a los idiomas oficiales del Grupo Banco Mundial (GBM): árabe, chino, español, francés, japonés, portugués y ruso.
- **Comentarios directos:** Las partes interesadas podrán enviar sus opiniones directamente a una dirección de correo electrónico exclusiva.
- **Página web de consulta:** Por motivos de conveniencia, se readaptará la página web de consultas alojada en ifc.org y desarrollada para la Política de Rendición de Cuentas de IFC/MIGA (la Política de la CAO), puesto que cuenta con el apoyo tecnológico de IFC y las partes interesadas ya la conocen y han formulado comentarios positivos sobre su funcionamiento. El sitio web de MIGA también incluirá un enlace a la página de consultas. La página web en la que se promueven las consultas con las partes interesadas para el enfoque relativo a medidas correctivas y el enfoque para la salida responsable se habilitará poco después de la reunión del CODE; en ella se detallarán i) los antecedentes y el contexto para el enfoque relativo a medidas correctivas y el enfoque para la salida responsable, incluida una reseña de la labor realizada hasta la fecha, y ii) detalles de la consulta (fechas, zonas horarias, idiomas, etc.), con enlaces a la encuesta, los pedidos de respuesta y las opciones de comentarios directos. El contenido de la consulta se agregará a la página web al comienzo del período de consulta y estará disponible al menos 10 días antes de la primera sesión de consulta.
- **Formato:** Si bien la mayoría de las sesiones se realizarán en línea, IFC/MIGA también buscarán oportunidades de mantener sesiones presenciales o híbridas.

2. *Materiales de apoyo*

- **Documentos en los que se delinee los aspectos clave del enfoque relativo a medidas correctivas y del enfoque para la salida responsable:** Se traducirán a los idiomas oficiales del GBM y se publicarán en la página web al comienzo del período de consulta.

- **Documento de preguntas frecuentes:** Se utilizará para abordar las preguntas más probables e incluirá los medios para proporcionar comentarios.

3. *Promoción del proceso de consulta a las partes interesadas*

Los eventos se promoverán a través de los diferentes boletines informativos de IFC y MIGA, los canales de comunicación de IFC/MIGA y el GBM, la difusión directa a las partes interesadas (según sea necesario), y la página web de consulta.

4. *Serie de reuniones*

- **Foros por grupos de partes interesadas:** La mayoría de las consultas se realizará a través de foros de tamaño reducido a fin de garantizar que las partes interesadas se sientan cómodas para presentar sus opiniones y formular comentarios. Los foros estarán compuestos por grupos específicos de partes interesadas (OSC y comunidades, sector privado, IFD), con diferentes horarios disponibles para cada grupo, de modo que las partes interesadas puedan seleccionar los más convenientes según la zona horaria y el idioma. Cada reunión estará limitada a entre 25 y 30 participantes. Se puede considerar realizar una segunda reunión en los idiomas y la zona horaria pertinentes si hay interés de más participantes de los que se puede incluir en una reunión.
- **Idioma:** Las reuniones se organizarán y facilitarán en inglés, español, francés y árabe (los “idiomas de las reuniones”). Durante las reuniones que se realicen en español, se ofrecerá servicio de interpretación al portugués. En todas las sesiones también se ofrecerán servicios de interpretación en vivo en inglés, con la ayuda de intérpretes que estén familiarizados con la terminología del tema.
- **Duración y organización:** Cada reunión consistirá en una sesión facilitada de 2 a 3 horas, en la que participará al menos una persona encargada de tomar notas y un miembro del Equipo Principal.
- **Registro y difusión:** Las sesiones para clientes del sector privado e IFD se organizarán solo a través de invitación. La inscripción para las sesiones dirigidas a OSC y la comunidad estará abierta para todos los interesados a través de la página web de consulta (por medio de SurveyMonkey). Se alentará la participación mediante actividades de divulgación dirigidas a los principales grupos de partes interesadas (por ejemplo, a través de diversas redes de IFC/MIGA y el GBM, y a través de mapas de la comunidad). Para realizar cualquier sesión se requerirá un mínimo de cinco participantes inscritos. Si no se alcanzara ese mínimo dos días antes de la sesión, se informará a las partes interesadas que se hayan inscrito que la sesión no se realizará y se los invitará a participar en otra reunión o en la sesión final de múltiples partes interesadas.
- **Sesión de múltiples partes interesadas:** Una vez finalizados todos los foros de partes interesadas, se realizará una sesión en inglés con todos los grupos, con interpretación disponible en los idiomas de las reuniones. La sesión constituirá un espacio para escuchar a los participantes que no pudieron intervenir en los foros de partes interesadas, permitirá cierto grado de influencia mutua entre los grupos y dará lugar a un debate más profundo de cuestiones específicas, incluidas las planteadas durante sesiones anteriores.
- **Otras reuniones específicas:** Es posible que se programen reuniones adicionales con individuos o grupos de las comunidades u otras partes interesadas externas afectadas por proyectos de IFC/MIGA, según corresponda, que no estén acostumbrados a participar en las reuniones de consulta, no estén al tanto del proceso o no estén convencidos de formular comentarios en una reunión pública. Estas podrían ser reuniones con grupos comunitarios y las OSC en forma conjunta, si así lo solicitan. De igual manera, es posible que se programen reuniones específicas con clientes que tienen una relación de larga data con IFC/MIGA y que preferirían entablar conversaciones directas con el Equipo Principal.

5. *Divulgación del resumen de los comentarios del grupo de partes interesadas en la plataforma de consulta*

Los facilitadores prepararán resúmenes de las reuniones y de los comentarios de los grupos de partes interesadas, con la ayuda de los encargados de tomar notas. Se pueden preparar diferentes versiones para el Equipo Principal, las Juntas de Directores y el público, respectivamente, y los resúmenes públicos se darán a conocer junto con las recomendaciones finales que se ofrezcan de forma abierta.

6. *Cronograma*

- La página web se pondrá en marcha poco después de la reunión del CODE.
- El material de consulta estará disponible al comienzo del período de consulta de 45 días.
- A fines de 2023 se presentará al CODE un informe sobre el proceso de consulta y una versión actualizada del Enfoque, y a partir de entonces se pondrá a disposición del público una versión de divulgación.

7. *Reuniones propuestas*

Partes interesadas	Idioma	Tipo de sesión	Zonas horarias abarcadas
IFD	Inglés	Consulta cerrada (híbrida)	Washington, DC y países del Caribe (a. m.) - Países de África (p. m.) - Europa oriental (p. m.) - Asia occidental y central (p. m.)
Clientes	Inglés (español/francés)	Consulta en línea cerrada	Washington, DC y países del Caribe (a. m.) - Países de África (p. m.) - Europa oriental (p. m.)
		Consulta en línea cerrada	Asia occidental y central (p. m.) - Asia oriental y el Pacífico (a. m.)
Comunidades y OSC	Inglés (español/francés)	Consulta abierta (híbrida/en línea)	Washington, DC y países del Caribe (a. m.) - Países de África (p. m.) - Europa oriental (p. m.) - Asia occidental y central (p. m.)
		Consulta en línea abierta	Asia occidental y central (p. m.) - Asia oriental y el Pacífico (a. m.)
	Francés (inglés)	Consulta en línea abierta	Haití (a. m.) - África francófona (p. m.)
	Árabe (inglés)	Consulta en línea abierta	Norte de África (a. m.) - Península arábiga (p. m.)
	Español/portugués (inglés)	Consulta en línea abierta	América Central y América del Sur (a. m.)
Múltiples partes interesadas	Inglés (con servicio de interpretación disponible)	Consulta abierta (híbrida)	Todo el mundo

Apéndice C. Enfoque propuesto relativo a medidas correctivas: Período piloto

Preparación para la aplicación del enfoque relativo a medidas correctivas	
Panorama general	Se prevé que el período piloto se regirá por una directiva de la Administración de IFC/MIGA, documento que se publicará en julio de 2023. En la actualidad, IFC/MIGA están evaluando y desarrollando las herramientas pertinentes, que se ajustarán durante la fase de preparación del Enfoque (que se extenderá desde julio de 2023 hasta diciembre de 2023). Durante la etapa de preparación de seis meses, IFC/MIGA generarán la capacidad necesaria, finalizarán los sistemas, ajustarán los procedimientos y formularán requisitos de orientación y presentación de informes. Un equipo dedicado específicamente a la implementación del piloto estará a cargo de las actividades de capacitación y divulgación adicionales.
Plazo	Julio de 2023 a diciembre de 2023
Preparación necesaria para cada uno de los aspectos del Enfoque	
Preparación para las medidas correctivas	<p><i>Evaluación de la influencia y de la preparación de los clientes</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Crear herramientas para llevar a cabo la evaluación de la influencia y la evaluación de la preparación de los clientes. • Elaborar una metodología para aplicarla a los proyectos (e integrarla en los procesos pertinentes). <p><i>Determinación de los costos de los PAAS</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaborar orientaciones y una plantilla para el cálculo de los costos de los PAAS. • Elaborar una metodología para aplicarla a proyectos seleccionados (e integrarla en los procesos pertinentes). <p><i>Disposiciones contractuales</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisar los modelos jurídicos existentes y reflejar en ellos las disposiciones contractuales modificadas o nuevas relativas a la responsabilidad del cliente con respecto a las medidas correctivas. • Elaborar orientaciones adecuadas en las que se determine cuándo puede ser pertinente cada disposición (es decir, un subconjunto de circunstancias del proyecto) y cómo (si es necesario) puede adaptarse. • Elaborar una metodología para aplicarla a proyectos seleccionados (e integrarla en los procesos pertinentes).
Facilitación y apoyo	Elaborar una metodología para la toma de decisiones y orientaciones sobre los procesos para evaluar e implementar la mejor manera de facilitar y respaldar las medidas correctivas.
Aspectos generales	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar sistemas de seguimiento, incluidas mediciones clave para hacer el seguimiento de todos los “productos” y “resultados” que se indican a continuación, y metodologías que permitan reajustar las principales herramientas, según sea necesario. • Elaborar procesos para la implementación del piloto.

Implementación del Enfoque en el período piloto			
Panorama general	Durante el período piloto, IFC/MIGA implementarán el Enfoque, incluidas todas las mejoras propuestas. A lo largo de dicho período, un equipo específico registrará la implementación de las mejoras propuestas en una base de datos centralizada. Estas son las principales cuestiones que deben monitorearse: mediciones clave de todos los productos y resultados; riesgos materializados/medidas de mitigación correspondientes; uso de mayores recursos; necesidades de capacidad; otras enseñanzas aprendidas, y posibles mejoras sugeridas. IFC/MIGA colaborarán con la CAO en la implementación del Enfoque propuesto durante todo el período piloto.		
Plazo	Enero de 2024 a diciembre de 2027		
Actividad piloto	Objetivos	Productos	Resultados
I. Preparación para las medidas correctivas			
A. Evaluaciones			
Implementar evaluaciones extrayendo enseñanzas y repitiendo a lo largo del tiempo.	Fortalecer la preparación de los clientes para proporcionar medidas correctivas cuando sea necesario. Aumentar la influencia de IFC/MIGA para abordar los impactos ambientales y sociales adversos.	Implementación de las evaluaciones en los proyectos.	Mayor o mejor conocimiento de los clientes acerca de las expectativas de IFC/MIGA con respecto a las medidas correctivas y la preparación para ofrecer estas medidas, de ser necesario.
B. Disposiciones contractuales			
Implementar en todos los proyectos (en los que sea aplicable), extrayendo las enseñanzas y repitiendo a lo largo del tiempo.	Utilizar las disposiciones contractuales revisadas o nuevas para aumentar la preparación de los clientes y la influencia de IFC/MIGA cuando sea necesario adoptar medidas correctivas.	Incorporación de las disposiciones en las plantillas de contratos.	Mejor utilización de la influencia de IFC/MIGA para actuar cuando sea necesario dentro del ecosistema de las medidas correctivas.

Implementación del Enfoque en el período piloto			
II. Facilitación y apoyo			
Implementar en todos los proyectos pertinentes, según lo previsto en el documento del Enfoque, extrayendo enseñanzas y repitiendo a lo largo del tiempo.	<p>Influencia: Utilizar de manera más eficaz la influencia de IFC/MIGA para abordar los impactos ambientales y sociales adversos.</p> <p>Apoyar las actividades habilitantes para: las medidas correctivas adoptadas por el cliente o por terceros para abordar los impactos ambientales y sociales adversos.</p>	<p><i>Aplicación caso por caso</i></p> <p>Utilización de la influencia con el cliente y otros actores, como coprestamistas, coinversionistas, Gobiernos, etc.</p> <p>Provisión de asistencia técnica, fortalecimiento de la capacidad, servicios de asesoría y facilitación del diálogo, y otros servicios ofrecidos para respaldar/facilitar las medidas correctivas.</p>	Menor cantidad de impactos ambientales y sociales adversos no subsanados.
III. Acceso a medidas correctivas			
<p>1. Mecanismos de atención de quejas y reclamos a nivel de los proyectos: Actividades complementarias al examen de la cartera del mecanismo de atención de quejas y reclamos de IFC/MIGA.</p> <p>2. Alentar a los clientes a informar a las partes interesadas sobre todos los canales de los mecanismos de atención de quejas y reclamos, incluida la CAO.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar la comprensión del desempeño del cliente y la eficacia de la evaluación inicial y el seguimiento que realiza IFC en relación con la participación de las partes interesadas y los mecanismos de atención de quejas y reclamos. • Aumentar los conocimientos de las partes interesadas y su acceso a todos los canales de los mecanismos de atención de quejas y reclamos, incluida la CAO. 	<ul style="list-style-type: none"> • Los resultados de la revisión servirán de base para los programas de capacitación para especialistas, las iniciativas de fortalecimiento de la capacidad de los clientes y la elaboración de productos de conocimientos y programas de servicios de asesoría. • A fin de mejorar el material de capacitación, se incluirán enseñanzas extraídas de ejemplos de casos de la CAO, elaboradas en consulta con dicha oficina. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mejora del acceso a medidas correctivas a través de los mecanismos de atención de quejas y reclamos a nivel de los proyectos. • Mejora del conocimiento de todos los canales de los mecanismos de atención de quejas y reclamos, incluida la CAO.
3. Mejoras de la función de respuesta a las quejas y reclamos de las partes interesadas para facilitar el acceso a las medidas correctivas.	Fortalecer el mecanismo de atención de quejas y reclamos a nivel institucional, facilitando el acceso a las medidas correctivas.	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de nuevas orientaciones. • Incremento de la dotación de personal y los recursos para fortalecer su labor. • Desarrollo de herramientas adicionales para interactuar 	Mejora de la capacidad de respuesta y resolución de los reclamos a nivel institucional.

Implementación del Enfoque en el período piloto			
		proactivamente con las partes interesadas.	
Implementar en todos los proyectos pertinentes, aprovechando las enseñanzas aprendidas y repitiendo a lo largo del tiempo.			
IV. Enseñanzas aprendidas: Presentación de informes y evaluación			
Evaluación del período piloto (sobre la base de mediciones clave que finalizarán en junio de 2023) para extraer enseñanzas.	Evaluar los productos de la implementación, analizando las tendencias y sacando conclusiones sobre los aspectos clave del Enfoque.	Informes de evaluación anuales.	Se mantuvo informado al CODE y se reforzó el Enfoque.