



CAO

COMPLIANCE ADVISOR OMBUDSMAN

SOLUCIONES • RENDICIÓN DE CUENTAS • APRENDIZAJE

INFORME ANUAL 2016

© 2016 Compliance Advisor Ombudsman (CAO)

Todos los derechos reservados.
Oficina del Asesor en Cumplimiento Ombudsman (CAO)
2121 Pennsylvania Avenue NW
Washington, DC 20433 EE. UU.
Tel: + 1 202 458-1973
Fax: + 1 202 522-7400
Sitio web: www.cao-ombudsman.org
Correo electrónico: cao@worldbankgroup.org

Los resultados, interpretaciones y conclusiones expresados en el presente informe son propios de sus autores y no necesariamente reflejan los puntos de vista de los Directores Ejecutivos del Grupo Banco Mundial o de los gobiernos que representan.

La CAO no garantiza la precisión de los datos contenidos en la presente obra. Las fronteras, colores, denominaciones y otra información que figure en cualquier mapa de la presente obra, no implica cualquier opinión de la CAO respecto al estado legal de cualquier territorio ni un aval o aceptación de dichas fronteras.

Derechos y permisos

El material en esta publicación está sujeto a derechos de autor. La reproducción o transmisión total o parcial del contenido de la presente obra sin autorización previa podría constituir una infracción de la legislación vigente. La CAO promueve la difusión de sus trabajos y en condiciones normales otorgará permiso oportunamente para reproducir porciones de la obra.

Si desea obtener permiso para fotocopiar o imprimir alguna parte de la presente obra, por favor presente su solicitud con información completa a Office of the Compliance Advisor Ombudsman, 2121 Pennsylvania Avenue NW, Washington, DC 20433, USA; teléfono: +1 202 458-1973; fax: +1 202-522-7400; correo electrónico: cao@worldbankgroup.org

Otras preguntas sobre derechos y licencias, incluidos los derechos subsidiarios, deben dirigirse también a la Oficina del Asesor en Cumplimiento Ombudsman a la dirección anterior.

Notas:

Este informe anual cubre el año fiscal 2016 (AF2016) que comprende del primero de julio de 2015 al treinta de junio de 2016. Todas las cantidades se expresan en dólares de EE.UU., a menos que se indique lo contrario.



SOLUCIONES • RENDICIÓN DE CUENTAS • APRENDIZAJE

INFORME ANUAL 2016



ÍNDICE

3

Prólogo del
Presidente
del Grupo
Banco Mundial
Jim Yong Kim

5

Mensaje del Asesor
en Cumplimiento
Ombudsman

6

De un
vistazo:
La CAO
este año

9

Cómo trabaja la
CAO: Foco sobre
las comunidades
afectadas

12

Resumen de
la carga de
casos, AF2016

17

Hallar soluciones a
través del diálogo
comunidad-empresa

MISIÓN

La misión de la CAO es servir como un mecanismo de recurso independiente, justo, confiable y eficaz, y mejorar el desempeño ambiental y social de la IFC y el MIGA.

25

Rendir cuentas a través del Cumplimiento

33

Efectuar cambio institucional a través del aprendizaje

39

Crear impacto a través de las comunicaciones y la divulgación

45

Visión prospectiva

48

Anexos

ACERCA DE LA CAO

La Oficina del Asesor en Cumplimiento Ombudsman (CAO) es el mecanismo independiente de responsabilidad/rendición de cuentas para la Corporación Financiera Internacional (IFC) y el Organismo Multilateral de Garantía de Inversión (MIGA), miembros del Grupo Banco Mundial. El mandato de la CAO es atender las reclamaciones de las personas afectadas por los proyectos de la IFC y el MIGA de manera justa, objetiva y equitativa, y mejorar los resultados ambientales y sociales de los proyectos de la IFC y el MIGA. La CAO es una oficina independiente que informa directamente al Presidente del Grupo Banco Mundial.

Para más información acerca de la CAO, visite www.cao-ombudsman.org



Una mediadora de la CAO se reúne con partes interesadas cerca del proyecto hidroeléctrico Bujagali en Uganda. Miembros de la comunidad local presentaron una reclamación ante la CAO en el 2011, en la cual plantearon inquietudes relacionadas con la construcción del proyecto.

Prólogo del Presidente del Grupo Banco Mundial Jim Yong Kim



El Grupo Banco Mundial trabaja en países en desarrollo alrededor del mundo, con el objetivo de terminar la pobreza extrema para 2030 y potenciar la prosperidad compartida para el 40 por ciento más pobre de la población. Los pobres, los vulnerables y los marginados son el centro de este esfuerzo, como beneficiarios de nuestros programas y proyectos. Ellos son nuestros socios en el desarrollo, al igual que los gobiernos y el sector privado, a medida que trabajamos juntos para cerrar las brechas de infraestructura, mejorar los servicios, allanar el acceso a oportunidades e impulsar el desarrollo humano, a menudo en entornos difíciles y frágiles. El bienestar de las personas más afectadas por nuestros proyectos es la mayor preocupación del Grupo Banco Mundial.

Por esta razón, la rendición de cuentas es una parte integral de nuestro proceso de desarrollo. La Oficina del Asesor en Cumplimiento Ombudsman (CAO), como órgano independiente, desempeña un papel crucial como el mecanismo a través del cual las comunidades y las personas pueden presentar reclamaciones. Como tal, la CAO es un socio fundamental del Grupo Banco Mundial y de la IFC y el MIGA, nuestros dos ramos para el sector privado, a medida que cumplen con su compromiso de apoyar a los pobres. Por nuestra parte, estamos avanzando agresivamente para habilitar la retroalimentación directa de los beneficiarios inmediatos de cada proyecto y programa, con el fin de mejorar nuestra rendición de cuentas y capacidad de respuesta.

Aplaudo a la CAO por el rol que ha desempeñado y continúa desempeñando, dándoles a las personas una oportunidad para que sus voces sean escuchadas y se tomen en cuenta en el proceso de desarrollo.

A handwritten signature in blue ink, which appears to be 'JYK', written in a fluid, cursive style.

JIM YONG KIM
Presidente



El vicepresidente de la CAO, Osvaldo Gratacós, visita a pastores que viven cerca del emplazamiento de la mina Oyu Tolgoi en Mongolia.



Mensaje del Asesor en Cumplimiento Ombudsman

Este año ha sido un año productivo y desafiante para la Oficina de la CAO. Me siento sumamente orgulloso de la dedicación y el compromiso de todo el equipo de la CAO, así como de los dirigentes comunitarios quienes arriesgan su vida para hacer un llamado a la acción cuando los proyectos tienen impactos adversos. También reconozco el compromiso de los clientes del sector privado que están dispuestos a trabajar con las comunidades para resolver sus problemas, y su interacción positiva con el personal de la IFC y del MIGA y su disposición para trabajar con las comunidades afectadas.

En el año fiscal 2016 (AF2016), el número de casos permaneció a un nivel elevado, y los casos complejos siguieron siendo una característica de la carga de casos de la CAO. Manejamos 52 casos a través de nuestras funciones de Resolución de Conflictos y Cumplimiento, y se obtuvieron reflexiones importantes de estos casos a través de la labor permanente de Asesoría.

Nuestro trabajo de resolución de conflictos, cumplimiento y asesoría, junto con la divulgación, continúa enfocado en empoderar a las comunidades, hallar soluciones a través del diálogo, mejorar la rendición de cuentas ambiental y social de la IFC y del MIGA, y efectuar cambios institucionales. Nuestro informe anual este año demuestra ese enfoque.

El trabajo de la CAO en resolución de conflictos ha apoyado resultados positivos en varios casos desafiantes. En Mongolia, un panel independiente seleccionado conjuntamente por pastores, el gobierno local y representantes de la compañía minera ha estado evaluando los impactos de una mina en las fuentes hídricas locales y en los medios de sustento tradicionales, y sus conclusiones serán publicadas a finales del 2016. En Camboya, una empresa aceptó detener todo despale adicional alrededor de las plantaciones de caucho gracias al dialogo con la comunidad local. También este año, la CAO publicó dos estudios de caso sobre su labor de resolución de conflictos: un proceso de diálogo en Nicaragua para abordar un problema de salud comunitaria crónico, y una intervención de la CAO en curso en Uganda relacionada con un conflicto de tierras en el sector forestal. Además, la CAO sigue formando un cuadro de mediadores regionales. Este año, más de 50 profesionales en resolución de conflictos asistieron a talleres para mediadores organizados por la CAO.

La función de Cumplimiento de la CAO publicó informes de investigación atinentes a los impactos ambientales y sociales de las inversiones de la IFC en India e Indonesia. Estos informes llamaron

la atención sobre los retos que enfrenta la IFC para garantizar la gestión eficaz de los impactos ambientales y sociales de sus inversiones, más allá del contexto de sus inversiones directas.

Hemos reforzado nuestro equipo de asesoría y estamos trabajando en productos de asesoría para asegurarnos que el aprendizaje crítico adquirido en nuestros casos mejora el desempeño ambiental y social de la IFC y del MIGA. Este año, la función de Asesoría de la CAO desarrolló un conjunto de herramientas para mecanismos de agravios diseñado para ayudar a la IFC y al MIGA en su labor de asistir a sus clientes para que implementen mejor sus requisitos relativos a las normas de desempeño. El conjunto de herramientas, que se puede personalizar al contexto del cliente, está disponible en línea.

Un reto permanente es asegurar que los miembros de las comunidades afectadas están conscientes de la CAO y pueden acceder al mecanismo. La divulgación, por lo tanto, sigue siendo un foco importante. Este año nos reunimos con organizaciones de la sociedad civil de Asia Oriental, América Latina y el Caribe, el Medio Oriente y el norte de África, Asia Meridional y África subsahariana, a menudo asociándonos con otros mecanismos independientes de rendición de cuentas.

Mirando hacia el futuro, quiero enfatizar la importancia del rol continuado de la CAO como socio de la IFC y del MIGA en el desarrollo. A medida que el Grupo Banco Mundial centra su trabajo en las áreas más frágiles y vulnerables, la participación de las comunidades, el acceso de las personas a información sobre los riesgos, la implementación de las normas de desempeño y la capacidad de "corregir el rumbo" serán cruciales para asegurar que los costos del desarrollo económico no recaigan en los pobres y vulnerables.

Quisiera agradecer a todos los que trabajaron el año pasado con la CAO por su contribución a nuestros objetivos compartidos. Apreciamos su apoyo continuado.

OSVALDO GRATACÓS
Vicepresidente de la CAO

De un vistazo: La CAO este año

UNA CRECIENTE CARGA DE CASOS

Este año, la CAO manejó 52 casos en 24 países, concentrados en los sectores de infraestructura, agroindustria, extractivos e intermediarios financieros. Muchos casos fueron presentados directamente por individuos y miembros de comunidades, y por organizaciones de la sociedad civil. Véase **pp. 12–15**.

PROGRESO PARA LAS COMUNIDADES

En este último año, las comunidades y las empresas han logrado resultados positivos en varios casos mientras participaban en un proceso de resolución de conflictos de la CAO. En una provincia remota de Camboya, esta colaboración llevó a un compromiso de la empresa a no limpiar o desarrollar más tierras que son significativas para las comunidades locales. Véase **pp. 17–23**.

ACCIÓN EN RESPUESTA A LOS HALLAZGOS DE CUMPLIMIENTO

La CAO está trabajando con la IFC y el MIGA para mejorar la respuesta a sus hallazgos de cumplimiento, en particular a través de la promoción de planes de acción. La CAO continúa enfocada sobre los retos que enfrenta la IFC para asegurarse del desempeño ambiental y social a través de sus inversiones indirectas, tales como intermediarios financieros. Véase **pp. 25–31**.



INTERCAMBIO DE CONOCIMIENTOS DE LA CAO CON LA IFC Y EL MIGA

A través de su función de Asesoría, la CAO procura mejorar el desempeño y la eficacia de los proyectos de la IFC y del MIGA. El nuevo conjunto de herramientas del mecanismo de agravios de la CAO permitirá que la IFC y el MIGA ayuden a sus clientes a mejorar la eficacia de sus mecanismos de agravios y aplicar mejores prácticas en la creación de nuevos mecanismos. Véase **pp. 33–37**.

AMENAZAS Y REPRESALIAS: EL ENFOQUE DE LA CAO

El asesinato de dos activistas en Honduras en marzo del 2016 nos recuerda lo que está en juego en el campo del desarrollo cuando las personas están expuestas a riesgos de represalias. La CAO ha publicado un enfoque preliminar para guiar su trabajo en respuesta a preocupaciones sobre amenazas y represalias, el cual se encuentra actualmente en etapa de consulta. Véase **p. 47**.

IMPACTO A TRAVÉS DE LA DIVULGACIÓN

El objetivo de las actividades de divulgación pública de la CAO es asegurar que las personas y las comunidades afectadas conocen el rol de la CAO y saben cómo acceder a los servicios de la CAO relacionados con el impacto ambiental y social de los proyectos de la IFC y del MIGA. Véase **pp. 39-43** para un resumen de nuestras actividades de divulgación este año.





“Nuestros clientes son el sector privado. Pero los clientes detrás del cliente son los pobres. Por eso estamos aquí hoy. Esta es nuestra misión; nunca lo olviden.”

Philippe Le Houérou, Vicepresidente Ejecutivo y CEO de la IFC



CÓMO TRABAJA LA CAO
**FOCO SOBRE LAS
COMUNIDADES
AFECTADAS**

Cómo trabaja la CAO: Foco sobre las comunidades afectadas

A través de su mandato como el mecanismo independiente de rendición de cuentas para los proyectos del sector privado financiados por la IFC y el MIGA, la CAO proporciona una avenida para que las comunidades afectadas eleven sus inquietudes a los niveles más altos del Grupo Banco Mundial acerca de los impactos ambientales y sociales de los proyectos.

POSIBILITAR RESULTADOS POSITIVOS PARA LAS COMUNIDADES

Como parte de su mandato, la CAO proporciona un mecanismo de recurso a las personas y comunidades afectadas por los impactos ambientales y sociales asociados con los proyectos de la IFC y el MIGA. Como un mecanismo de agravios, la CAO se esfuerza por abordar las reclamaciones de una manera justa, objetiva y equitativa, y mejorar los resultados de los proyectos de la IFC y del MIGA sobre el terreno. El trabajo de la CAO se guía por el marco de sostenibilidad de la IFC y el MIGA, un conjunto de políticas y normas que articulan el compromiso de la IFC y del MIGA con el desarrollo sostenible, así como el de sus clientes.

Mediante su trabajo para dar una voz a las comunidades, la CAO ayuda a promover la participación de grupos vulnerables o minoritarios locales en el proceso de desarrollo, y ayuda a asegurar que tienen una participación en las decisiones que impactan sus vidas directamente.

¿CÓMO TRABAJA LA CAO?

La CAO ejerce tres funciones complementarias—Resolución de Conflictos, Cumplimiento y Asesoría. Cada una de estas funciones desempeña un papel único e importante en el trabajo de la CAO, y juntas proporcionan oportunidades de reparación a través del diálogo, aseguran que la IFC y el MIGA son responsables de sus compromisos ambientales y sociales y proporcionan una fuente de aprendizaje para mejorar el desempeño de ambas instituciones. Las tres funciones y cómo interactúan están articulados en las Directrices Operacionales de la CAO.

Hallar soluciones a través del diálogo comunidad-empresa

En su función de resolución de conflictos, la CAO junta a las personas afectadas por un proyecto y los clientes de la IFC o del MIGA para abordar las inquietudes y agravios de la comunidad a nivel de proyecto. La resolución de conflictos es un proceso flexible y voluntario para resolver problemas, a través del cual la CAO trabaja con las comunidades y los operadores de proyectos, con el fin de crear un marco para abordar y resolver elementos de preocupación. Los procesos

de resolución de conflictos de la CAO emplean una variedad de herramientas para resolver problemas, que incluyen, entre otros, mediación y diálogo asistido, facilitación, investigación conjunta, e intercambio de información. El objetivo de estos procesos es ayudar a las comunidades y empresas a trabajar juntas hacia soluciones prácticas, efectivas, sostenibles y mutuamente acordadas. La CAO no actúa como juez, sino como una tercera parte independiente y convocadora del proceso.

Rendición de cuentas a través del cumplimiento

La función de Cumplimiento de la CAO evalúa el desempeño ambiental y social de la IFC y el MIGA, particularmente en lo referente a proyectos sensibles, con el fin de asegurar que los proyectos cumplen con los requisitos ambientales y sociales de la IFC. La función de Cumplimiento de la CAO emplea un proceso de tres pasos que incluye una valoración, una investigación de los casos que plantean inquietudes sustanciales sobre los resultados ambientales o sociales y un monitoreo posterior a la investigación para asegurar que los hallazgos de incumplimiento son abordados por la IFC o el MIGA. Las investigaciones de cumplimiento pueden iniciarse en respuesta a una reclamación, o a petición del vicepresidente de la CAO, el presidente del Grupo Banco Mundial, o la alta gerencia de la IFC o del MIGA.

Efectuar cambio institucional a través del aprendizaje

A través de su función de Asesoría, la CAO orienta al presidente del Grupo Banco Mundial y a la alta gerencia de la IFC y del MIGA sobre temas ambientales y sociales más amplios, problemas sistémicos o tendencias emergentes. El asesoramiento que se genera a través de la función de Asesoría de la CAO tiene por objeto facilitar el aprendizaje y el cambio institucional alrededor de temas relacionados con las políticas, directrices y procedimientos de la IFC y del MIGA, así como mejorar la práctica institucional, la sostenibilidad ambiental y social, y los resultados de los proyectos. El trabajo de asesoría de la CAO también pretende avanzar las fronteras de la rendición de cuentas ambiental y social en el sector privado, la sociedad civil y la comunidad académica. El trabajo de asesoría es iniciado por el vicepresidente de la CAO.



El equipo de la CAO se reúne con representantes de la sociedad civil durante una sesión denominada "Conozca a la CAO" durante las reuniones de primavera del Grupo Banco Mundial en abril de 2016.

ACCESIBILIDAD

Para garantizar que las personas conocen la misión y el mandato de la CAO, la CAO realiza actividades de divulgación para las comunidades afectadas, las organizaciones de la sociedad civil, los clientes de la IFC y del MIGA, el personal y otras partes interesadas. La CAO hace todos los esfuerzos para garantizar la transparencia y máxima divulgación de sus informes, hallazgos y resultados, así como sus Directrices Operacionales y otros materiales de información, los cuales están disponibles en el sitio web de la CAO en www.cao-ombudsman.org.

CAO: DIECISÉIS AÑOS Y CONTANDO

Desde su creación en 1999, la CAO ha manejado 160 casos en 49 países en todos los sectores industriales. La creciente carga de casos de la CAO indica que hay un creciente conocimiento acerca del trabajo de la CAO, el impacto de sus resultados, y la evolución, complementariedad y consistencia de sus funciones. Como podrá leer en este Informe Anual, desde Camboya hasta Nicaragua, y desde Albania hasta Uganda, la CAO está ayudando a la IFC y al MIGA a cumplir con sus compromisos sociales y ambientales con las comunidades alrededor del mundo.

QUIENES SOMOS

El vicepresidente de la CAO es nombrado por la sociedad civil, el sector privado y la comunidad académica a través de un proceso de selección independiente. El personal de la CAO está formado por un equipo diverso de especialistas de alrededor del mundo. La CAO también contrata mediadores profesionales y expertos técnicos con probada trayectoria en sus respectivos campos. La CAO es asesorada por un grupo de asesores estratégicos internacionales, que proporcionan perspectivas críticas para mejorar la efectividad de la CAO.

Resumen de la carga de casos, AF2016

Este año, la CAO manejó 52 casos, ocho de los cuales eran nuevos y 44 provenían del AF2015. La CAO cerró cuatro de estos casos durante el año. Una lista completa de los casos se presenta en pp. 54-55.

ESTADO DE LOS CASOS, AL FINAL DEL AF2016



NUEVAS RECLAMACIONES, AF2016

29 RECLAMACIONES RECIBIDAS DURANTE EL AÑO

17 RECLAMACIONES NO ADMISIBLES

Las reclamaciones no admisibles no estaban relacionadas con los proyectos de la IFC o del MIGA, o no planteaban inquietudes ambientales y sociales.

8 CASOS NUEVOS ACEPTADOS DE 8 PAÍSES

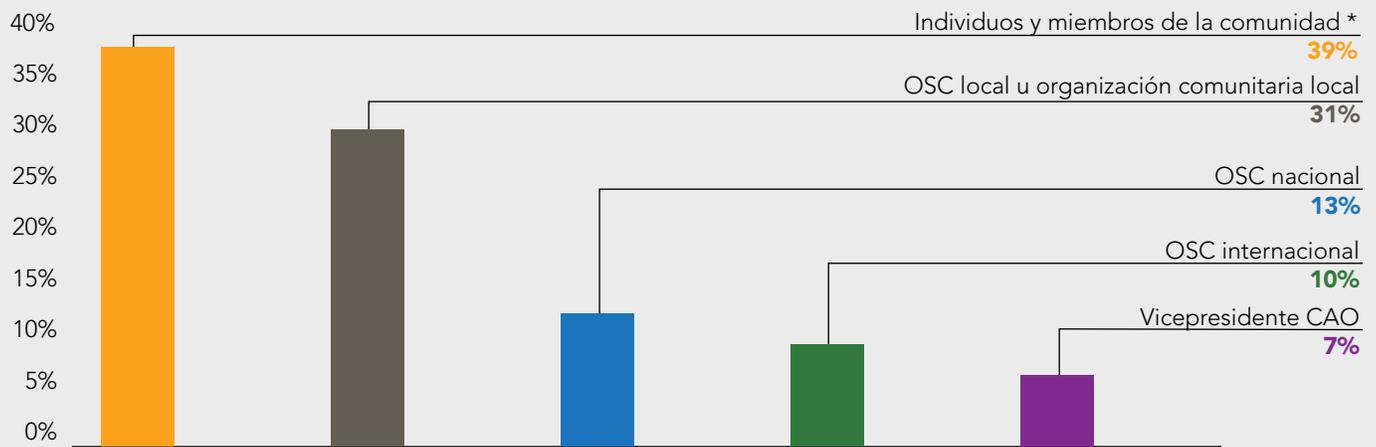
Bangladesh, Belarús, Guatemala, Honduras, India, Indonesia, Marruecos y Nicaragua.

4 RECLAMACIONES EN REVISIÓN DE ADMISIBILIDAD

Al final del AF2016, la CAO estaba determinando la admisibilidad de estas reclamaciones.

PERFIL DE LOS RECLAMANTES ANTE LA CAO Y CASOS INICIADOS

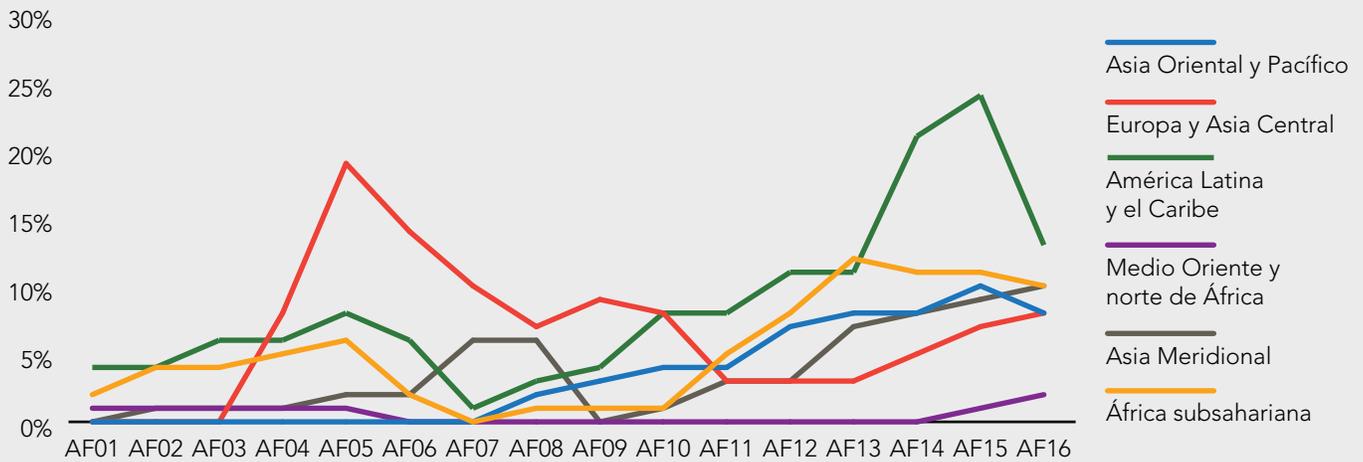
La CAO recibió la mayoría de sus casos de miembros de la comunidad y organizaciones locales de la sociedad civil (OSC), lo que es consistente con las tendencias históricas.



*Nota: Todas las reclamaciones presentadas ante la CAO involucran a miembros de la comunidad; sin embargo, esta barra muestra el porcentaje de reclamaciones iniciadas directamente por miembros de la comunidad sin la representación de una organización local, nacional y/o internacional de la sociedad civil.

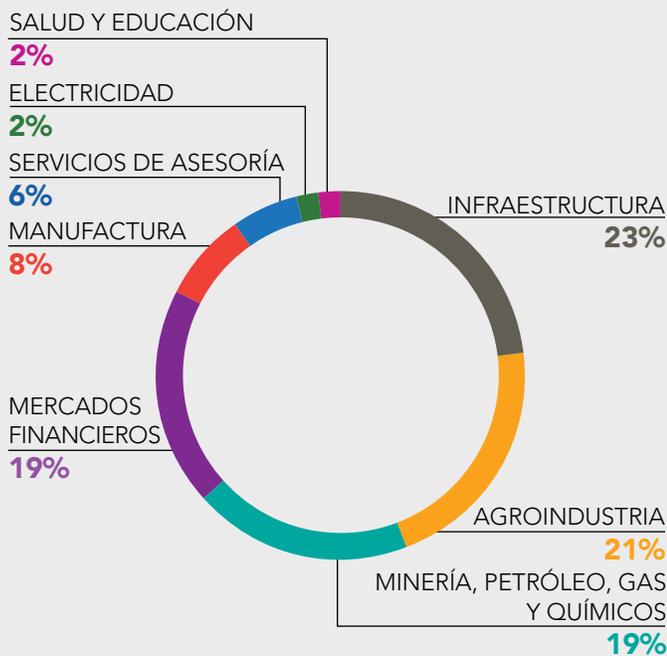
CASOS POR REGIÓN, AF2000-2016

Aunque el mayor porcentaje de casos ante la CAO son de América Latina y el Caribe, los casos de África subsahariana y Asia Oriental han representado un mayor porcentaje de casos en los últimos cinco años.



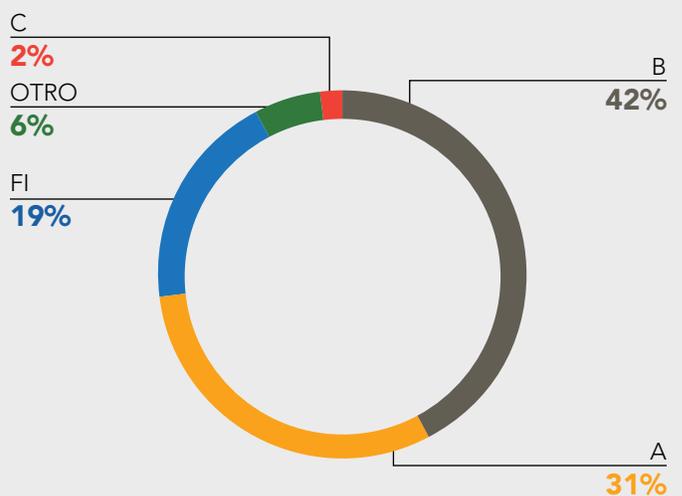
CASOS POR SECTOR

Igual que en años anteriores, los sectores de infraestructura, agroindustria y extractivos dominaron la carga de casos de la CAO este año. Sin embargo, los casos relacionados con mercados financieros ahora representan hasta 19 por ciento de la carga de casos de la CAO, cinco por ciento más que en el AF2015.



CATEGORÍAS DE RIESGO

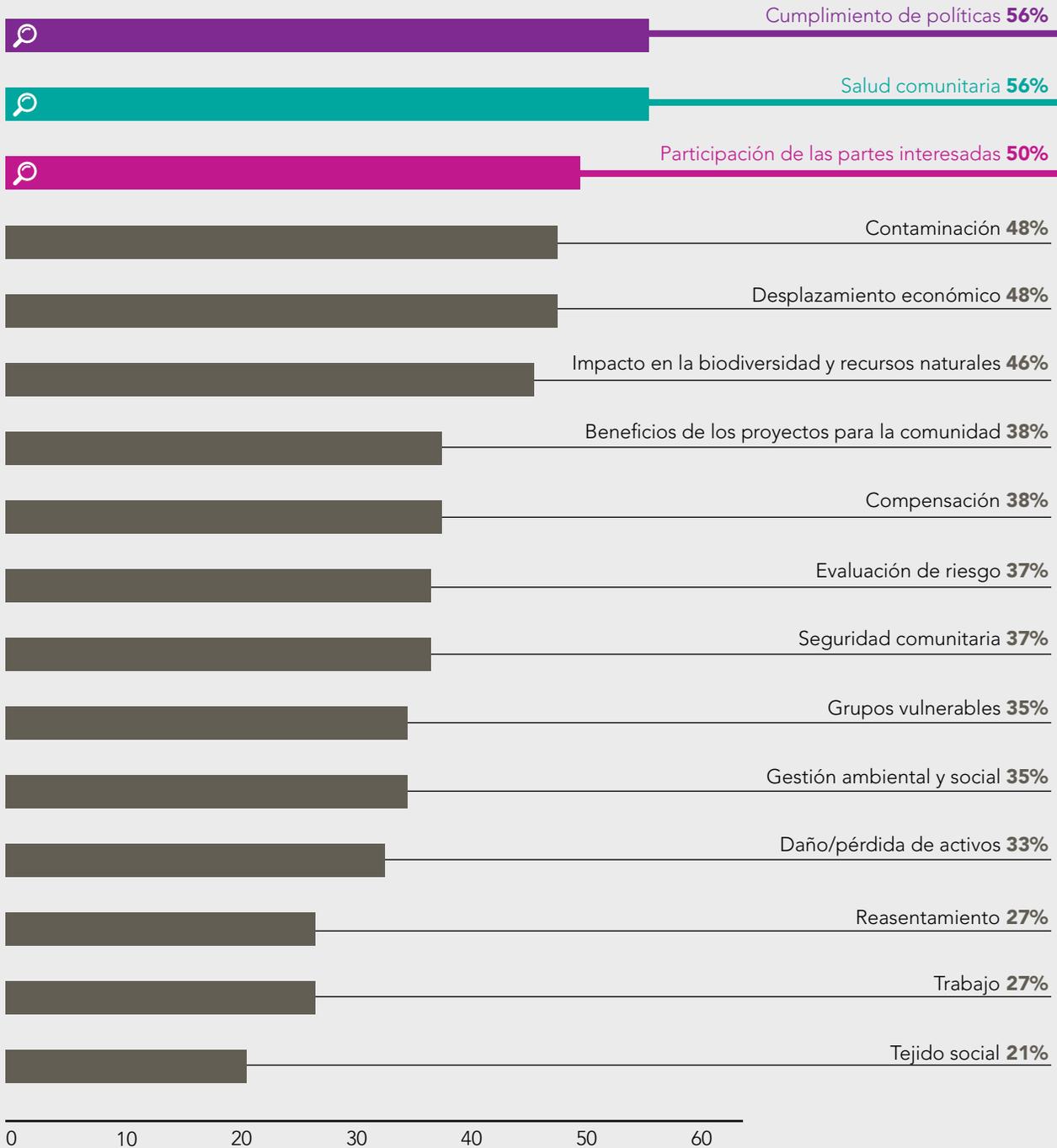
El porcentaje más grande de los casos ante la CAO este año se referían a proyectos que la IFC ha clasificado como proyectos categoría B con posibles impactos adversos limitados que se pueden abordar fácilmente mediante medidas de mitigación. La carga de casos de la CAO en la categoría de intermediarios financieros (FI) ha aumentado un 14 por ciento desde el 2010, y un cinco por ciento desde el año pasado.



- Categoría A:** Proyectos que se espera tengan impactos sociales y/o ambientales adversos significativos que son diversos, irreversibles o sin precedentes.
- Categoría B:** Proyectos que se espera tengan impactos sociales y/o ambientales adversos limitados que se pueden subsanar fácilmente mediante medidas de mitigación.
- Categoría C:** Proyectos que se espera tengan impactos adversos mínimos o inexistentes, entre ellos, ciertos proyectos de intermediarios financieros.
- Categoría FI:** Inversiones en intermediarios financieros (FI) que, en sí, no ocasionan ningún impacto social y/o ambiental adverso, pero que pueden financiar sub-proyectos con posibles impactos.
- Otro:** Proyectos de servicios de asesoría, que no están categorizados de acuerdo con el marco A, B, C o FI

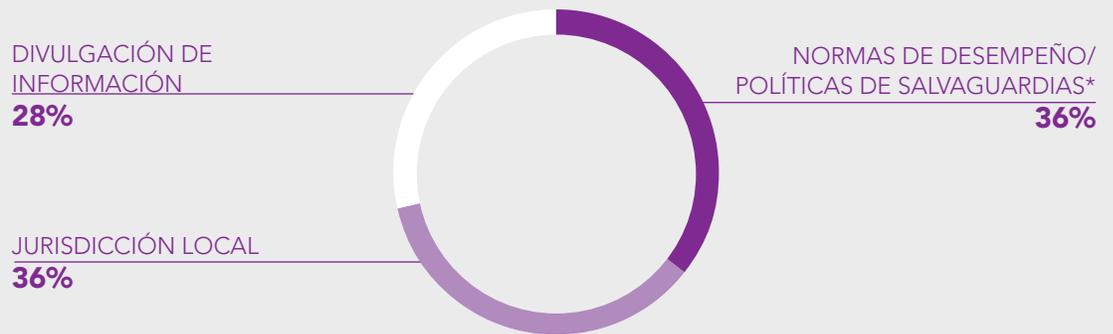
CUESTIONES AMBIENTALES Y SOCIALES

Las tres principales categorías planteadas en las reclamaciones ante la CAO han sido cumplimiento de políticas, participación de las partes interesadas y desplazamiento económico. Sin embargo, este año la CAO recibió varias reclamaciones relacionadas con salud comunitaria, convirtiéndola en la segunda categoría más frecuentemente planteada en el AF2016.*



Nota: Los porcentajes combinados suman más del 100 por ciento porque los reclamantes por lo general plantean más de un tipo de problema ante la CAO.

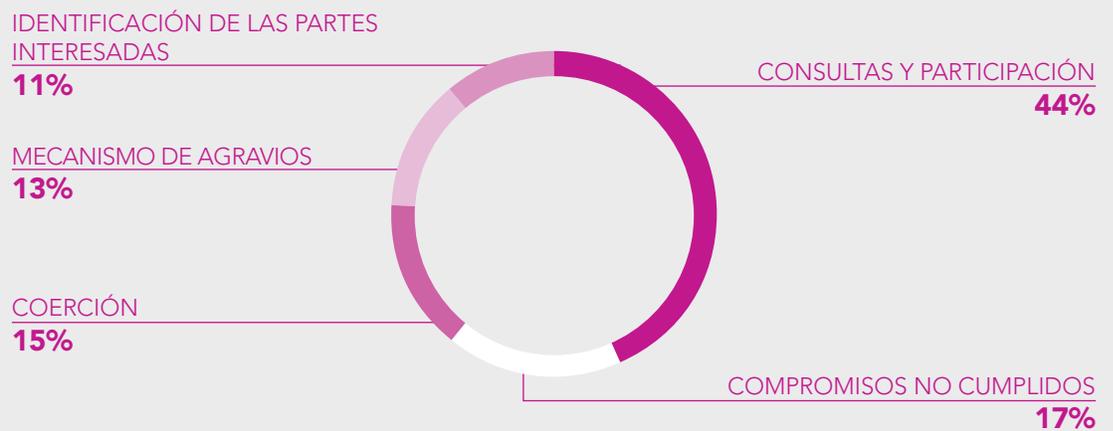
CUMPLIMIENTO DE POLÍTICAS



SALUD COMUNITARIA



PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

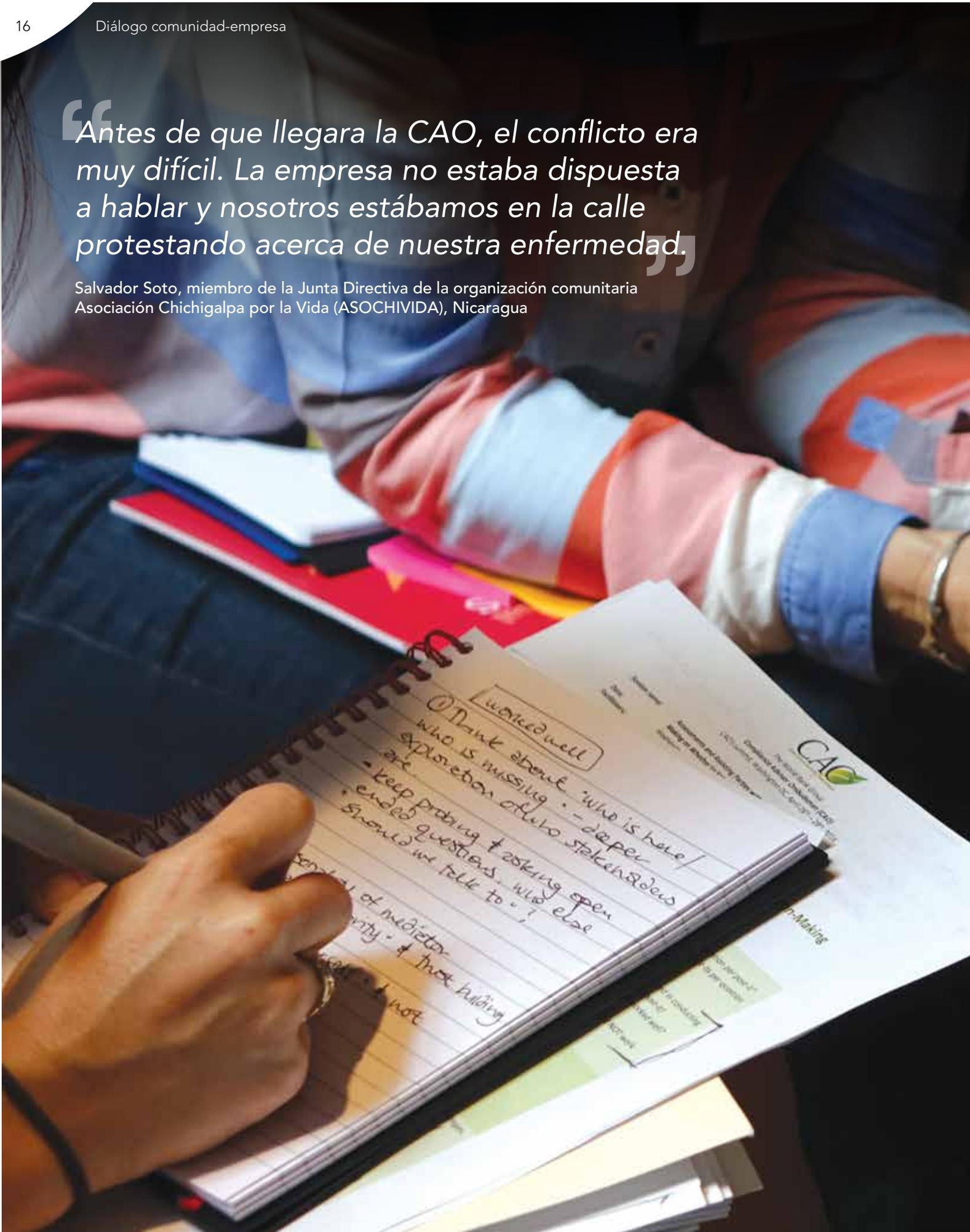


La CAO está comprometida al análisis permanente de los datos ambientales y sociales de su carga de casos, a fin de comprender las tendencias más amplias y mejorar el impacto de la CAO.

* Las políticas de salvaguardia se refieren a casos antes de que las Normas de Desempeño de la IFC entraron en vigor en el 2006.

“Antes de que llegara la CAO, el conflicto era muy difícil. La empresa no estaba dispuesta a hablar y nosotros estábamos en la calle protestando acerca de nuestra enfermedad.”

Salvador Soto, miembro de la Junta Directiva de la organización comunitaria Asociación Chichigalpa por la Vida (ASOCHIVIDA), Nicaragua



HALLAR SOLUCIONES A TRAVÉS DEL DIÁLOGO COMUNIDAD- EMPRESA



Hallar soluciones a través del diálogo comunidad-empresa

En el corazón del trabajo de resolución de conflictos de la CAO está el entendimiento de que una persona o comunidad afectada por un proyecto puede trabajar con esa empresa para cambiar la situación. Para hacer eso, es importante que ambas partes tengan la capacidad y voluntad de participar voluntariamente en un proceso de diálogo, y que dicho proceso se diseñe en forma colaborativa y se administre profesionalmente.

“Nos encontramos en una posición muy difícil porque simpatizábamos con la comunidad, pero estábamos restringidos porque teníamos que observar las leyes de Uganda, que prohíben cualquier indemnización sobre tierras forestales que pertenecen al gobierno. Sin embargo, hemos apreciado la oportunidad de llegar a un acuerdo mutuamente beneficioso con estas dos comunidades a través de este proceso y esperamos tener una relación positiva a largo plazo con ellas.”

Julian Ozanne, Director Ejecutivo y CEO,
The New Forests Company

A través de su trabajo de resolución de conflictos este año, la CAO ha logrado resultados positivos en varios casos y, a pesar de los retos que ha enfrentado, ha posibilitado que las comunidades y las empresas trabajen juntas, a fin de cambiar la situación. Se pueden ver ejemplos de esa participación en dos casos de resolución de conflictos en Albania y en una provincia remota de Camboya (véase Puntos Destacados del Caso, pp. 19-20).

CASOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS, AF2016*

12 PROCESOS DE MEDIACIÓN EN CURSO
en 9 países

8 CASOS TRANSFERIDOS AL CUMPLIMIENTO
relacionados con proyectos en Albania, Armenia, Egipto, Guatemala, Malasia, Pakistán, Togo y Uganda.

3 CASOS BAJO MONITOREO
a medida que se implementan los acuerdos de resolución en Uganda.

1 CASO CERRADO TRAS MONITOREO
tras la implementación de los acuerdos de resolución en Nicaragua.

*Una lista completa de los casos se presenta en pp. 54-55.



Miembros de la comunidad adquirieron tierras para reasentamiento a través del proceso de diálogo de la CAO en Uganda.

PUNTO DESTACADO ALBANIA: CREAR CONFIANZA

Los miembros de una comunidad que residen en la vecindad del yacimiento petrolífero más grande de Albania presentaron una reclamación ante la CAO en el 2013, en la cual planteaban inquietudes acerca de los impactos del proyecto en su comunidad y en el medio ambiente local. Alegaron que las operaciones de la empresa Bankers Petroleum Ltd. (Bankers), que posee el derecho a operar el yacimiento, habían tenido impactos negativos en la salud, contaminación de las redes de riego y movimientos sísmicos que han dañado hogares y edificios locales. Los representantes de la comunidad querían que la situación cambiara.

La CAO comenzó a trabajar en colaboración con la comunidad y los representantes de la empresa, creando su capacidad para participar en un proceso de resolución de conflictos. La empresa estaba dispuesta a escuchar. Esta colaboración llevó al establecimiento de grupos de trabajo para tratar los distintos asuntos planteados en la reclamación. Los grupos de trabajo se reúnen regularmente y se han alcanzado varios acuerdos hasta la fecha. La empresa se comprometió a instalar dos sismógrafos para proporcionar información crucial respecto a la naturaleza y profundidad de los terremotos cerca del yacimiento, y se alcanzó un acuerdo para realizar un estudio sobre la actividad sísmica en la región y monitoreo conjunto de la calidad del aire. El proceso de la CAO ha ayudado a crear confianza y respeto mutuo entre la comunidad y los representantes de la empresa.

“Uno de los retos claves que enfrentó el equipo de la CAO en Albania en el proceso de diálogo del caso Bankers ha sido la representación y participación activa de los distintos grupos de interés y partes interesadas en el diálogo. La comunicación con todos los actores en este proceso, el involucramiento de nuevos participantes de la comunidad y la creación de sus habilidades en comunicación y negociación fueron algunos enfoques para lograr una participación constructiva en el proceso de resolución de conflictos.”

Rasim Gjoka, mediador de la CAO



Las partes interesadas del caso Bankers Petroleum se reúnen en Albania. Un informe completo sobre el caso está disponible en el sitio web de la CAO.



Personal de la empresa, el gobierno y la sociedad civil descansan en el arroyo Nye en la provincia de Ratanakiri, Camboya, durante una gira de campo conjunta.

PUNTO DESTACADO CAMBOYA: LOGRANDO AVANCES

En una provincia remota de Camboya, la CAO ha estado trabajando con varias comunidades locales y una empresa vietnamita para cambiar un conflicto de tierras contencioso a través del diálogo. En el 2016, representantes comunitarios de 17 aldeas se reunieron con representantes de Hoang Anh Gia Lai (HAGL), que opera plantaciones de caucho en la provincia, con el fin de abordar los impactos derivados de las operaciones de la empresa. Los representantes de la comunidad habían expresado preocupaciones en una reclamación ante la CAO en el 2014 acerca del desbroce de sus tierras por parte de HAGL y subsecuentes impactos en la comunidad, incluida la necesidad de proteger las “tierras seguras” que utiliza la comunidad cuando la aldea se inunda durante la época lluviosa. Los miembros de la comunidad

enfaticaron que sus identidades, cultura y medios de sustento tradicionales estaban intrínsecamente vinculados a sus tierras. Los acuerdos alcanzados desde el 2015 incluyen el compromiso de HAGL de no limpiar y desarrollar otras tierras que son utilizadas por estas aldeas, y de negociar una indemnización o devolver tierras si se determina que tierras comunitarias han sido desarrolladas por la empresa. Estos acuerdos se han reflejado en declaraciones conjuntas de las partes, que capturan la naturaleza detallada de las conversaciones entre los representantes de la empresa y la comunidad, asistidos por la sociedad civil, bajo los auspicios del proceso de resolución de conflictos de la CAO. Los detalles de los acuerdos alcanzados están disponibles en el sitio web de la CAO.

SOLUCIONES A TRAVÉS DE PROCESOS PARTICIPATIVOS

Un tema común en los casos de Albania y Camboya, descritos en los puntos destacados, es la naturaleza participativa de los procesos diseñados para permitir que la comunidad y el sector privado trabajen juntos. La CAO ha visto un aumento en el número de casos en que las partes acuerdan explorar

enfoques participativos para abordar las inquietudes acerca de los impactos de los proyectos. Muchos de estos procesos están diseñados para abordar ciertas necesidades. Estas incluyen determinar qué impactos están ocurriendo como resultado de las actividades de una empresa; establecer opciones para mitigar los impactos; y desarrollar un entendimiento común de los datos científicos sobre la calidad del aire o agua (véase el recuadro sobre procesos participativos, p. 21).

PARTICIPACIÓN DE LA IFC EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DE LA CAO

Las principales partes en un proceso de resolución de conflictos son los representantes de la comunidad y de la empresa. Sin embargo, las partes pueden solicitar que otras partes interesadas participen, como la IFC. Algunos ejemplos específicos de la participación de la IFC en casos de resolución de conflictos en el AF2016 incluyen:

- Enviar un observador: Albania (*Bankers Petroleum*)
- Participar en una sesión, taller o visita al sitio con las partes involucradas: Camboya (*Airports-Phnom Penh*); Mongolia (*Oyu Tolgoi*)
- Proporcionar apoyo y asesoría al gobierno y/o empresa: Camboya (*Airports-Phnom Penh*)
- Auspiciar un evento de aprendizaje para el gobierno/ personal de la empresa/OSC: Camboya (*Airports-Phnom Penh*; *VEIL/HAGL*)
- Apoyar el involucramiento del gobierno: Camboya (*Airports-Phnom Penh*; *VEIL/HAGL*)
- Facilitar el aprendizaje de los casos/coauspiciar eventos de aprendizaje para el personal de la IFC: Nicaragua (*NSEL*)

TRANSITAR DEL ACUERDO A LA IMPLEMENTACIÓN

Los representantes de la comunidad y la empresa deben comprometer tiempo para participar y hay muchos retos en el camino. Alcanzar un acuerdo tras un proceso participativo es un verdadero logro. Sin embargo, el trabajo no termina hasta que esos acuerdos son plenamente implementados.

La CAO ha incorporado el monitoreo como una parte integral de su modelo de resolución de conflictos. Esto permite a la CAO seguir involucrada y asistir a las partes durante la implementación de cualquier acuerdo. En el transcurso de este trabajo, la CAO sigue abordando varios retos en la implementación (véase Foco, p. 22).

CREAR CONFIANZA A TRAVÉS DE ENFOQUES PARTICIPATIVOS

Un enfoque común en el trabajo de resolución de conflictos de la CAO es ayudar a diseñar un proceso participativo que permita a la comunidad y la empresa identificar posibles soluciones conjuntas a los problemas planteados en la reclamación. Por lo general, las partes trabajan juntas para seleccionar expertos que pueden llevar a cabo investigaciones o estudios independientes sobre una cuestión en particular, por ejemplo, relacionado con la calidad del aire o del agua o la salud comunitaria. La CAO ha visto un aumento en el número de casos en que las partes acuerdan explorar esos enfoques participativos. Por ejemplo:

- En Camerún, los representantes de la comunidad y de la empresa conjuntamente seleccionaron un experto neutral para evaluar inquietudes relacionadas con la gestión de desperdicios (Oleoducto Chad-Camerún-02/Camerún).
- En Mongolia, pastores locales y representantes de una empresa minera seleccionaron conjuntamente un panel de expertos independiente que está evaluando el impacto de la mina en las fuentes hídricas locales (Oyu Tolgoi-01 y 02 /región sur del desierto del Gobi).

Personal de la CAO se reúne con miembros de la comunidad durante el viaje de evaluación para el caso del oleoducto Chad-Camerún, Camerún.





Los pastores, representantes de la empresa minera, el gobierno local y expertos independientes se reúnen como parte de un proceso de investigación que está evaluando los impactos de la mina Oyu Tolgoi en las fuentes hídricas locales y medios de sustento tradicionales, Mongolia.

FOCO

ACUERDOS: RETOS EN LA IMPLEMENTACIÓN

Desequilibrios de poder – En el transcurso de un proceso de diálogo, la CAO trabaja para nivelar el terreno de juego para que las comunidades se empoderen para trabajar directamente con los operadores de los proyectos. Aunque se hacen esfuerzos importantes para asegurar que los desequilibrios de poder no resultan en resultados insatisfactorios, esos desequilibrios a menudo tienen un componente estructural, y las relaciones de poder se pueden restablecer rápidamente fuera del espacio del diálogo. Las relaciones fuertes entre los tomadores de decisiones de la empresa y la comunidad pueden ayudar a mitigar este problema. Sin embargo, todavía se puede observar un elemento de desequilibrio de poder durante la implementación de los acuerdos, así como en la manera que se cumplen los compromisos de las partes fuera del proceso de diálogo. Por lo tanto, es sumamente importante monitorear la implementación de los acuerdos.

Baja capacidad – Al final de un proceso de resolución de conflictos, no es sorprendente observar que la experiencia ha servido para fortalecer la capacidad de las partes. Pueden haber adquirido nuevas habilidades relacionadas con la negociación, consultas y escucha activa, o pueden haber obtenido conocimientos técnicos. A menudo, la CAO ha proporcionado capacitación y apoyo en estas áreas para potenciar la capacidad. Sin embargo, pueden permanecer brechas de capacidad que el proceso de diálogo no puede cerrar. Por lo tanto, algunos asuntos, como débiles estructuras de liderazgo en las comunidades, bajos niveles de organización comunitaria, o falta de informes robustos a los grupos interesados pueden causar atrasos y entorpecer la implementación efectiva de los acuerdos.

Necesidad de conocimientos en materia de desarrollo – Los conocimientos de la CAO radican en diseñar y administrar un proceso de resolución de conflictos. La CAO no determina el contenido de las discusiones o los resultados acordados por las partes. Sin embargo, una vez que el foco pasa de la negociación de un acuerdo a su implementación, la etapa de implementación se puede beneficiar grandemente cuando se aportan conocimientos específicos al contenido en áreas como restauración de medios de sustento, reasentamiento y desarrollo de pequeños negocios. La CAO ha tenido algunas experiencias exitosas cuando contrata recursos externos para asistir a las partes en este sentido, y seguirá buscando maneras de hacer la implementación de los acuerdos sostenible en el tiempo. Sin embargo, esas intervenciones se pueden beneficiar del apoyo sistémico del Grupo Banco Mundial u otros actores cuyos conocimientos radican en el desarrollo.

Rol de las partes interesadas externas – Algunos casos presentan cuestiones que son una manifestación de un problema más grande que trasciende el conflicto local entre una comunidad y una empresa. En estos casos, una solución sostenible a largo plazo requiere el involucramiento activo de partes externas, como el Grupo Banco Mundial, organismos gubernamentales y organizaciones de desarrollo locales e internacionales. Aunque la CAO ha podido catalizar esa cooperación en algunos casos, no es tarea fácil movilizar y coordinar a estas partes. Es una tarea que consume mucho tiempo y a menudo se complica debido a intereses políticos, presupuestarios o estratégicos competitivos.

EL ROL DE LOS MEDIADORES: DISEÑAR PROCESOS COLABORATIVOS Y CREAR CONFIANZA

Los mediadores locales y regionales desempeñan un rol importante en el trabajo de resolución de conflictos de la CAO, administrando los procesos de mediación sobre el terreno, y asegurando que estos procesos están diseñados y se llevan a cabo de una manera que es sensible al contexto, cultura e idioma local, y la práctica de resolución de conflictos. La CAO está centrada actualmente en fortalecer su principal práctica de mediación, y crecer su red de mediadores competentes.

En abril del 2016, la CAO reunió a 24 mediadores que trabajan actualmente en casos de la CAO alrededor del mundo para una reunión de mediadores en Washington DC. La reunión proporcionó una oportunidad al personal de resolución de conflictos de la CAO y a los mediadores para intercambiar conocimientos, experiencias y aprendizajes alrededor de los retos, herramientas y buenas prácticas en los procesos de resolución de conflictos de la CAO.

En junio del 2016, la CAO también celebró un taller de creación de capacidades e intercambio de información para mediadores en Atenas, Grecia, en colaboración con el Mecanismo de Agravios del Banco Europeo de Inversiones (EIB) y el Mecanismo de Reclamaciones sobre los Proyectos del Banco Europeo de Reconstrucción y Desarrollo (EBRD). Hasta la fecha, la CAO ha organizado siete talleres regionales para mediadores en América Latina, África, Asia y Europa Oriental y Central. El taller en Atenas fue el primero que la CAO ha organizado junto con otros mecanismos independientes de rendición de cuentas. El taller reunió a mediadores y profesionales de resolución de conflictos de Albania, Armenia, Bulgaria, Croacia, Grecia, Kosovo, Macedonia, Montenegro, Polonia, Rumania, Rusia, Serbia y Turquía. Fue una oportunidad para que los mediadores aprendieran más acerca de la resolución de conflictos en el contexto de rendición de cuentas, y que los mecanismos identificarán y crearán capacidad de mediación en las regiones donde trabajan.



Los mediadores de la CAO comparten sus conocimientos y experiencias del campo durante una reunión de mediadores organizada por la CAO en Washington D.C. en abril del 2016.

PRÓXIMOS PASOS

El próximo año, la Oficina de Resolución de Conflictos de la CAO seguirá enfocada en proporcionar reparación a las comunidades impactadas por los proyectos de la IFC y el MIGA. Se necesitarán esfuerzos continuos para asegurar que las partes tienen capacidad para participar y colaborar en el diseño e implementación de los procesos de la CAO. La CAO también seguirá mejorando su capacidad profesional en resolución de conflictos.

El proceso de mediación de la CAO ha animado a las partes y al gobierno a participar en actividades sociales para crear empatía, cordialidad y una relación amigable. Todo tipo de actividades conjuntas ayudan a los representantes a entenderse y crear confianza.

Delcy Lagones de Anglim, mediadora de la CAO



La función de Cumplimiento de la CAO desempeña un rol importante en asegurar que la IFC y el MIGA rinden cuentas a las personas afectadas por los proyectos por la implementación de sus requisitos ambientales y sociales.



RENDIR CUENTAS A TRAVÉS DEL
CUMPLIMIENTO

Rendir cuentas a través del Cumplimiento

A través de su función de Cumplimiento, la CAO supervisa las investigaciones sobre el desempeño ambiental y social de la IFC y el MIGA, particularmente en relación a proyectos sensibles, con el fin de asegurar que se cumplan las políticas, directrices y procedimientos pertinentes. Este trabajo desempeña un rol importante para asegurar que la IFC y el MIGA rinden cuentas sobre la implementación de los requisitos ambientales y sociales a las personas afectadas por los proyectos.

La verificación independiente de la debida diligencia y cumplimiento de los proyectos con las políticas y normas ambientales y sociales es un aspecto importante del marco de gobernabilidad del Grupo Banco Mundial. El proceso de cumplimiento también proporciona garantía al público de que la IFC y el MIGA están cumpliendo con los niveles de desempeño, transparencia y rendición de cuentas prometidos, que son requisitos fundamentales para que ambas instituciones logren un impacto positivo en el desarrollo.

INVESTIGACIONES DE CUMPLIMIENTO: INDIA E INDONESIA

Este año, la CAO publicó informes de investigación de cumplimiento en relación a las inversiones de la IFC en India e Indonesia. Estos informes llamaron atención sobre los retos que enfrenta la IFC para garantizar una gestión efectiva de los impactos ambientales y sociales, más allá del contexto de sus inversiones directas. En un caso, estos impactos se relacionaban con una cadena de suministro de palma de aceite de un cliente de la IFC en Indonesia (véase Punto Destacado de Caso, p. 27). En otro caso, los impactos se relacionaban con una inversión de la IFC en un fondo de capital privado, que a su vez había invertido en una central alimentada con carbón en India (véase Punto Destacado de Caso, p. 28).

CASOS DE CUMPLIMIENTO, AF2016*

28 CASOS DE CUMPLIMIENTO relacionados con proyectos de la IFC y el MIGA en 15 países

3 CASOS CERRADOS TRAS EVALUACIÓN relacionados con proyectos en la República Kirguistán, Malasia y Pakistán.

9 CASOS BAJO INVESTIGACIÓN relacionados con proyectos de agroindustria, minería, infraestructura, energía, intermediarios financieros y servicios de asesoría.

8 CASOS BAJO MONITOREO relacionados con inversiones en agroindustria, intermediarios financieros, minería, energía y transporte.

*Una lista completa de los casos se presenta en pp. 54-55.

PUNTO DESTACADO **CADENAS DE SUMINISTRO DE PALMA DE ACEITE EN INDONESIA: SEGUNDA INVESTIGACIÓN DE LAS INVERSIONES DE LA IFC EN EL GRUPO WILMAR**

En mayo del 2016, la CAO publicó una investigación sobre las inversiones de la IFC en Delta Wilmar Ltd., una refinería de palma de aceite del Grupo Wilmar en Ucrania con una cadena de suministro para Indonesia. La investigación fue iniciada tras una reclamación de comunidades en Indonesia acerca de una violenta confrontación en 2011 entre residentes locales, personal de la empresa y fuerzas de seguridad, que culminó en la demolición de chozas en su aldea. Tras un intento por llegar a una resolución de conflictos, el caso fue transferido a la función de Cumplimiento de la CAO en el 2013.

UNA HISTORIA DE RECLAMACIONES

Era la tercera reclamación presentada ante la CAO por comunidades en Indonesia sobre los impactos de las plantaciones del Grupo Wilmar. Las reclamaciones anteriores presentadas en 2007 y 2008 planteaban cuestiones derivadas de conflictos de tierra. Una auditoría de la IFC que hizo la CAO en el 2009 en relación con el Grupo Wilmar resultó en una moratoria de todas las inversiones en palma de aceite del Grupo Banco Mundial mientras este conducía un proceso de consulta para desarrollar una estrategia para ese sector.

RIESGOS DE LA CADENA DE SUMINISTRO

La última investigación de la CAO determinó que la IFC desembolsó dinero a Delta Wilmar sin asegurar si la empresa había adoptado las medidas necesarias para gestionar los riesgos de su cadena de suministro. Las deficiencias en la supervisión de la IFC de los riesgos de la cadena de suministro asociados con el proyecto continuaron durante la vida de la inversión. La investigación de la CAO indica que la IFC trató los préstamos a Delta Wilmar como si sus requisitos para las cadenas de suministro no aplicaban. Si bien toma nota de las acciones que ha adoptado la IFC para abordar los riesgos de la cadena de suministro del Grupo Wilmar, la investigación indica que estas acciones no cumplían con la Política de Sostenibilidad de la IFC, ni abordaban eficazmente los asuntos planteados por las comunidades.

PRÓXIMOS PASOS

En su respuesta al informe de investigación de la CAO, la IFC reconoce que su supervisión de la cadena de suministro de aceite de palma de la empresa ameritaba un enfoque más riguroso y sistemático. La IFC afirma que se han desarrollado e implementado políticas y prácticas que abordan los hallazgos de la CAO. La CAO monitoreará la respuesta de la IFC a los hallazgos de esta investigación.



Una auditoría de la IFC que hizo la CAO en el 2009 en relación con el Grupo Wilmar resultó en una moratoria de todas las inversiones en palma de aceite del Grupo Banco Mundial mientras este conducía un proceso de consulta para desarrollar una estrategia para ese sector.

PUNTO DESTACADO INDIA: INVESTIGACIÓN DE UNA INVERSIÓN DE LA IFC EN UNA CENTRAL ELÉCTRICA ALIMENTADA CON CARBÓN A TRAVÉS DE UN FONDO DE CAPITAL PRIVADO

En enero del 2016, la CAO publicó una investigación de la inversión de la IFC en el Fondo de Infraestructura de India, un fondo de capital privado. En el 2009, el Fondo había invertido en GMR Kamalanga Energy Limited (GKEL), con el fin de apoyar la construcción de una central eléctrica de 1050 megavatios (MV), alimentada con carbón, en Odisha, India. La investigación de la CAO fue activada tras una reclamación de comunidades locales que alegaba impactos en la salud comunitaria, medios de sustento y derechos humanos. La investigación consideró la revisión y supervisión de la IFC de su inversión en el Fondo, y en particular si la IFC había proporcionado asesoría adecuada al Fondo en relación a la inversión en GKEL.

DEFICIENCIAS EN LA REVISIÓN Y SUPERVISIÓN

El requisito de la IFC de que los intermediarios financieros implementen las Normas de Desempeño tiene el potencial de aumentar el alcance y el impacto de la IFC. Sin embargo, la CAO determinó que este enfoque no produjo los resultados esperados en este caso. La CAO determinó que la debida diligencia ambiental y social de la IFC estaba limitada en su alcance y profundización y, como resultado, la IFC carecía de base para concluir que las inversiones del Fondo podían cumplir con los requisitos de las Normas de

Desempeño. La investigación también identificó deficiencias en la supervisión posterior a la inversión. Más de cinco años después de la primera inversión del Fondo en GKEL para la central eléctrica y cuatro años desde que tuvo conocimiento de la reclamación, la CAO determinó que la IFC apenas había alcanzado un punto de vista en cuanto al desempeño ambiental y social de la central. La supervisión de la IFC señaló que las inquietudes clave acerca del impacto de la central, según habían planteado los reclamantes, no se habían abordado. En este contexto, la CAO observó que la central había pasado de la construcción a la operación, aumentando el riesgo de que causaría impactos adversos irreversibles en las personas y medio ambiente.

PRÓXIMOS PASOS

En su respuesta a la investigación, la IFC estuvo de acuerdo con las conclusiones clave de la CAO. La IFC señaló mejoras en su enfoque a la gestión de riesgos a través de fondos de capital privado desde que se hizo esta inversión. La IFC también publicó un plan de acción que describía las medidas que el Fondo y GKEL habían acordado en respuesta a los hallazgos de la CAO. La CAO seguirá monitoreando la respuesta de la IFC a la investigación.



La CAO visita a la planta de carbón de GKEL en Odisha, India.



La CAO se reúne con miembros de comunidades pesqueras locales que viven cerca de la central eléctrica Tata Mundra en India. La reclamación planteó preocupaciones acerca del impacto del proyecto en los pescadores.

INTERMEDIARIOS FINANCIEROS: CRECIENTES INVERSIONES Y CRECIENTES RETOS

La IFC hace inversiones en intermediarios financieros (FI), tales como bancos comerciales y fondos de capital privado, con el objetivo de apoyar mercados de capital sostenibles y el desarrollo del sector financiero. Las inversiones anuales de la IFC, a través de intermediarios financieros, han aumentado de manera significativa en la última década. Los casos de intermediarios financieros representaron un poco menos del 20 por ciento de la carga de casos de la CAO este año (véase Casos por Sector, p. 13).

A través de estas inversiones, la IFC apoya las finanzas de micro, pequeñas y medianas empresas, el comercio, el sector de la construcción y viviendas, así como las finanzas de las empresas y proyectos. Cada uno de estos sectores implica diferentes riesgos ambientales y sociales. Para gestionar estos riesgos, la IFC requiere que sus clientes—los intermediarios financieros—implementen un Sistema de Gestión Ambiental y Social proporcional al riesgo de los sectores y proyectos que financian. Un intermediario financiero debe llevar a cabo una evaluación y monitoreo individual de las empresas que financia y debe aplicar la Lista de Exclusión y las Normas de Desempeño de la IFC a estas inversiones, según proceda.

Desde el 2013, la CAO ha realizado varias auditorías e investigaciones que examinan la aplicación de la IFC de estos requisitos. Una conclusión clave de este trabajo es que la IFC no tiene ninguna seguridad adecuada de que sus requisitos se están implementando en todas sus inversiones en intermediarios financieros (véase Foco, p. 30).

IMPORTANCIA DEL MONITOREO POSTERIOR A LA INVESTIGACIÓN

La función de Cumplimiento de la CAO incluye una fase de monitoreo después de una investigación que analiza las acciones de la IFC y del MIGA en respuesta a los hallazgos de la investigación de la CAO. Esta fase ayuda a cerrar el círculo entre los hallazgos de la CAO y las medidas correctivas adoptadas por la IFC o el MIGA para abordar las deficiencias identificadas. También sirve como una revisión del desempeño de las instituciones, ayuda a mejorar la transparencia y la rendición de cuentas a las comunidades afectadas, y puede proporcionar una vía para el aprendizaje institucional.

En el AF2016, la CAO publicó tres informes de monitoreo. El primero se refería a la auditoría de la CAO en el 2013 de las inversiones de la IFC en intermediarios financieros, la cual identificó problemas en la manera como la IFC implementaba sus requisitos ambientales y sociales. El segundo se refería a la investigación de la CAO en el 2014 de la inversión de la IFC en la mina Quellaveco en Perú, en donde la CAO identificó deficiencias en la participación de las partes interesadas, identificación de los riesgos ambientales y el desplazamiento económico de comunidades indígenas. El tercer informe de monitoreo era concerniente a la investigación de la CAO en el 2014 de la inversión de la IFC en el Banco Ficohsa en Honduras, en donde la CAO está monitoreando las respuestas de la IFC a nivel de proyecto a sus hallazgos acerca del financiamiento de Ficohsa de su cliente de palma de aceite, Dinant. En febrero del 2016, la CAO también realizó una visita de campo a Gujarat, India, como parte de su monitoreo de la respuesta de la IFC a los hallazgos de la investigación relacionados con la central eléctrica Tata Mundra. La CAO seguirá monitoreando a la IFC con respecto a estos casos el año próximo.



El vicepresidente de la CAO, junto con representantes de la IFC y de la sociedad civil, participa en un panel sobre intermediarios financieros como parte del Foro de Políticas de las OSC en las reuniones de primavera del Grupo Banco Mundial en abril del 2016.

FOCO

DESARROLLOS EN EL ENFOQUE DE LA IFC A LAS INVERSIONES EN INTERMEDIARIOS FINANCIEROS (FI)

La auditoría de la CAO de las inversiones de la IFC en intermediarios financieros fue publicada en el 2013 y concluyó que la IFC carecía de un enfoque sólido para determinar si los clientes de los intermediarios financieros estaban implementando efectivamente medidas para mitigar los riesgos ambientales y sociales. La auditoría también planteó inquietudes de que el uso final de los fondos de la IFC por los intermediarios financieros era opaco y que la IFC sabía poco acerca de los posibles impactos de sus inversiones en intermediarios financieros.

HERRAMIENTA DIAGNÓSTICA

En seguimiento a las conclusiones de la auditoría, la CAO publicó informes de monitoreo en el 2014 y 2015. Por el lado positivo, el monitoreo de la CAO determinó que la IFC ha desarrollado una herramienta diagnóstica para apoyar las evaluaciones a fondo del enfoque de los clientes de los intermediarios financieros a la gestión de los riesgos ambientales y sociales. Cuando se implementa bien, esta herramienta debe proporcionar a los clientes de la IFC y, finalmente, a la misma IFC, una mejor comprensión de los sistemas y capacidad de los clientes de sus intermediarios financieros. Además, la IFC ha proporcionado una orientación más detallada al personal sobre la evaluación y supervisión de los riesgos ambientales y sociales asociados con las inversiones de los intermediarios financieros.

VERIFICACIÓN DEL DESEMPEÑO AMBIENTAL Y SOCIAL DE LOS INTERMEDIARIOS FINANCIEROS

Aunque las medidas adoptadas por la IFC responden a varias conclusiones de la auditoría, algunos hallazgos importantes siguen sin abordarse. Un mensaje crucial de la auditoría era que la IFC no tiene un enfoque para determinar si la

implementación de un Sistema de Gestión Ambiental y Social por parte de sus clientes realmente logra el objetivo de "no causar daño" o el objetivo de mejorar los resultados ambientales y sociales sobre el terreno. La CAO señala la disposición de la IFC a considerar una verificación por terceros como un enfoque para evaluar el desempeño ambiental y social de los intermediarios financieros. Tal como se indica en la auditoría de la CAO, el desarrollo de un enfoque sólido para verificar la implementación de un sistema de gestión ambiental y social representaría un importante paso hacia adelante.

LA NECESIDAD DE MAYOR DIVULGACIÓN: ¿QUÉ SIGUE?

Aunque la CAO ha acogido con beneplácito los pasos que ha tomado la IFC para proporcionar una mayor divulgación de los sub-proyectos de los fondos de capital privado, no se proporciona el mismo nivel de divulgación para la mayoría de los clientes de los intermediarios financieros, tales como los bancos comerciales. Un enfoque importante será asegurar que los clientes de intermediarios financieros y, finalmente, la propia IFC, mantienen sistemas apropiados para rendir cuentas sobre el desempeño ambiental y social de las inversiones de los intermediarios financieros. También es importante asegurar que los clientes de los intermediarios financieros establecen mecanismos de agravios y comunicación que cumplen con los requisitos de las Normas de Desempeño de la IFC.

El próximo informe de monitoreo de la CAO de los intermediarios financieros se publicará a finales del 2016. Este informe revisará una muestra de inversiones activas comprometidas bajo el Marco de Sostenibilidad 2012 de la IFC, el cual proporcionará una mejor medida de la efectividad de la respuesta de la IFC a la auditoría de la CAO.

SE NECESITAN PLANES DE ACCIÓN ELABORADOS POR LA GERENCIA

El monitoreo de la CAO sugiere que el historial de la IFC en abordar los resultados de las investigaciones de cumplimiento de la CAO ha sido mixto. En el mejor de los casos, la CAO ha acogido los compromisos de la IFC para trabajar con las partes interesadas y proponer acciones que aborden los resultados de cumplimiento de la CAO a nivel de proyecto, y en términos de sistemas, políticas y prácticas.

Sin embargo, persisten inquietudes de que la IFC, como cuestión de práctica o requisito, no emite planes de acción que respondan a los hallazgos de la CAO. En este sentido, la IFC carece de buenas prácticas, comparado con otros bancos de desarrollo. Cuando no se elabora un plan de acción, o cuando el plan de acción no aborda plenamente los hallazgos de la CAO, o no está basado en consultas con las comunidades afectadas, incluidos los reclamantes, el ciclo de rendición de cuentas, desde la reclamación hasta la reparación, es interrumpido y se pierden oportunidades para tener un impacto en el desarrollo y aprendizaje institucional. Es esencial que se cierre este círculo, incluso en situaciones en que la IFC y la CAO no estén totalmente de acuerdo, o cuando la IFC se sale de una inversión en particular durante un proceso de la CAO.

El aprendizaje continuado del trabajo de la CAO será importante para mejorar los resultados ambientales y sociales de los proyectos, particularmente a medida que la IFC Y el MIGA realizan negocios en entornos y sectores más desafiantes.



EFFECTUAR
CAMBIO
INSTITUCIONAL A TRAVÉS DEL APRENDIZAJE



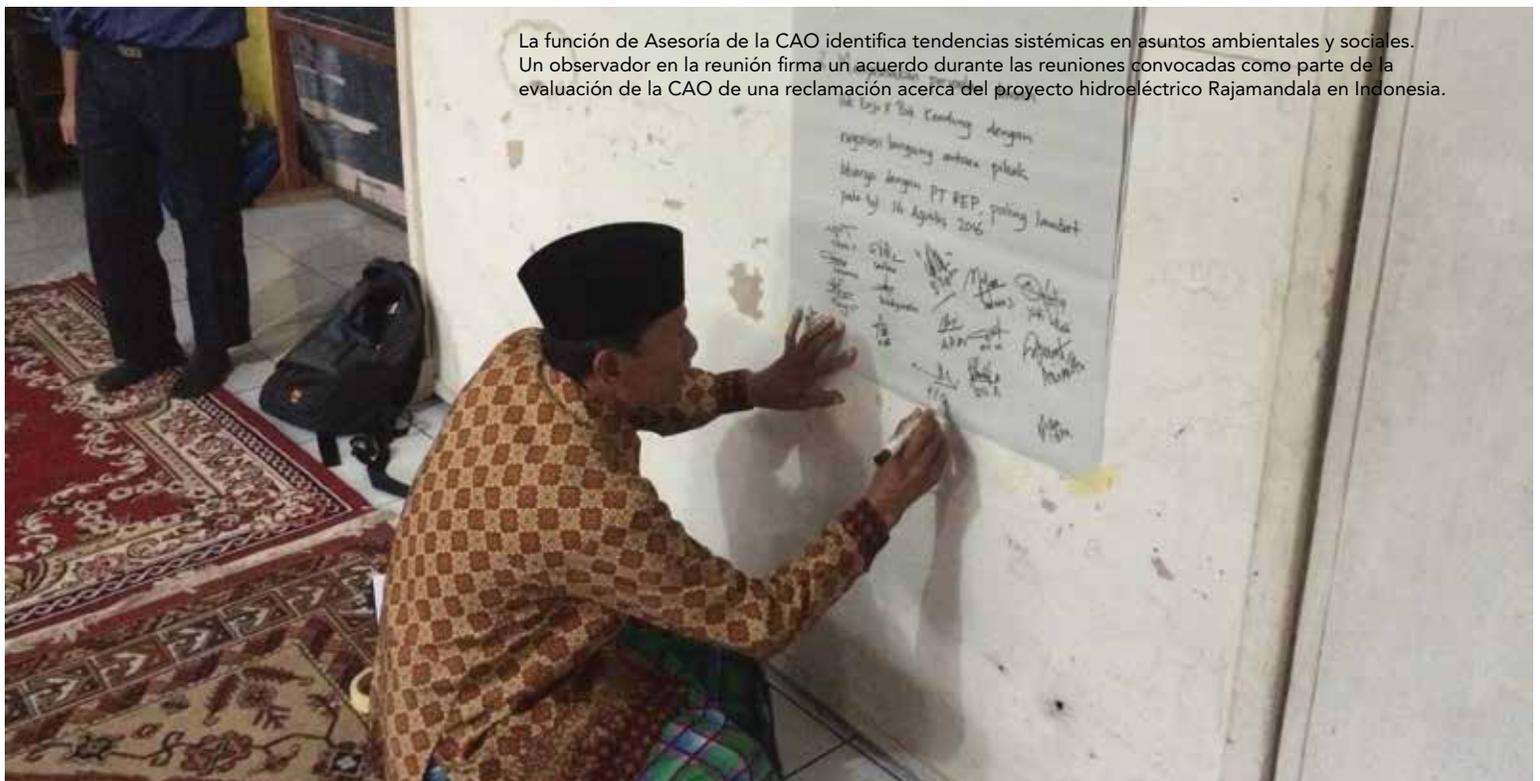
Efectuar cambio institucional a través del aprendizaje

La función de Asesoría de la CAO proporciona orientación al presidente del Grupo Banco Mundial y a la alta gerencia de la IFC y el MIGA sobre asuntos sociales y ambientales críticos, y contribuye a avanzar las fronteras del desarrollo ambientalmente y socialmente responsables a través de lecciones derivadas de los casos de la CAO. El objetivo de este trabajo es mejorar el desempeño y la eficacia de los proyectos de la IFC y del MIGA, así como contribuir a los resultados del sector privado más ampliamente a través del aprendizaje y el conocimiento adquiridos de las perspectivas de la CAO a nivel de proyecto.

Cuando el trabajo casuístico de la CAO indica deficiencias relacionadas con las políticas, la CAO elabora recomendaciones por escrito para mejorar esas normas. Cuando las políticas son sólidas, pero los casos ilustran retos en la implementación, la CAO proporciona guías, talleres, capacitación y otros recursos para cerrar la brecha entre las políticas y las prácticas. En todos los casos, los servicios de asesoría de la CAO están basados en evidencia y en los casos que son presentados ante la CAO. También toman en cuenta las perspectivas de las comunidades afectadas por los proyectos, los clientes y el personal de la IFC y el MIGA. El trabajo de asesoría de la CAO también se beneficia de los insumos y apoyo de expertos en los sectores público,

privado, sin fines de lucro y académico, así como otras instituciones multilaterales.

A lo largo del año pasado, la CAO reclutó más personal para la función de Asesoría, realizó ejercicios para compartir conocimiento con la IFC y el MIGA, aumentó sus actividades de monitoreo y evaluación y desarrolló nuevos productos de asesoría diseñados para fomentar un cambio institucional. Estas iniciativas están ayudando a crecer y desarrollar la función de Asesoría de la CAO. Esto es importante para asegurar que la CAO está capturando los asuntos críticos planteados por las comunidades de una manera que contribuye a mejorar los resultados de desarrollo de la IFC y del MIGA.



La función de Asesoría de la CAO identifica tendencias sistémicas en asuntos ambientales y sociales. Un observador en la reunión firma un acuerdo durante las reuniones convocadas como parte de la evaluación de la CAO de una reclamación acerca del proyecto hidroeléctrico Rajamandala en Indonesia.



El trabajo de Asesoría de la CAO se inspira en las perspectivas recopiladas en los casos ante la CAO. Miembros de la comunidad en Nicaragua asisten a una reunión para aprender acerca de los acontecimientos en el caso de NSEL.

PRODUCTOS Y ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

Intercambio de conocimientos

Este año, la función de Asesoría de la CAO realizó actividades de intercambio de conocimiento con la IFC y el MIGA para compartir aprendizajes que reflejan los asuntos críticos planteados en los casos ante la CAO e involucran al personal en los retos que enfrentan en sus áreas de negocio. En noviembre del 2015, la CAO participó en una semana de aprendizaje corporativo de la IFC para hablar sobre las perspectivas de 15 años de casos. La sesión se centró en la participación de las partes interesadas, que sigue siendo uno de los asuntos más frecuentemente citados en las reclamaciones ante la CAO.

Mapeo de datos y tendencias

La función de Asesoría de la CAO analiza los datos de la carga de casos de la CAO para identificar tendencias ambientales y sociales sistémicas. Tras revisar de manera radical la metodología de la CAO para la captura de datos en el 2015, la función de Asesoría ahora está utilizando los datos para desarrollar nuevos productos de asesoría. Por ejemplo, la CAO está identificando la frecuencia de los temas que surgen en distintos sectores y regiones, con el fin de trascender las especificidades de los casos y mapear las tendencias más amplias para mejorar su labor de asesoría.

Aprendizaje interactivo

Este año, la CAO publicó una Caja de Herramientas para el Mecanismo de Agravios en un formato innovador en línea. La caja de herramientas está diseñada para profesionales que son nuevos a la implementación de mecanismos de agravios, así como expertos en el campo. Una encuesta integrada en la caja de herramientas permitirá que la CAO reciba retroalimentación sobre el producto para realizar mejoras en el futuro (véase Foco, p. 36).

La página principal de la Caja de Herramientas interactiva del Mecanismo de Agravios de la CAO. Para acceder al sitio web de la Caja de Herramientas, visite www.cao-gm.org.

FOCO

CAJA DE HERRAMIENTAS PARA EL MECANISMO DE AGRAVIOS

A nivel de proyecto, los mecanismos de agravios a menudo son los medios más cercanos y más fácilmente disponibles para que las comunidades y personas puedan plantear inquietudes acerca de los impactos de los proyectos. Por lo tanto, es fundamental que los mecanismos sean accesibles, sólidos y confiables. En los últimos 16 años, los reclamantes ante la CAO han planteado inquietudes acerca de la accesibilidad y eficacia de los mecanismos de agravios. En el 2008, la CAO publicó una nota de orientación sobre el establecimiento de mecanismos de agravios efectivos para proyectos de desarrollo. Este trabajo contribuyó ideas a la disciplina y tuvo mucha aceptación en el sector privado.

Desde ese tiempo, gran parte de este trabajo sobre mecanismos de agravios se ha centrado en los elementos prácticos del diseño e implementación de mecanismos alrededor de grandes proyectos extractivos. Sin embargo, empresas en otros sectores, y particularmente empresas más pequeñas con recursos limitados, no han tenido las mismas herramientas prácticas ni alguna orientación disponible para navegar por sus propios desafíos.

La última publicación de la oficina de Asesoría de la CAO este año, una caja de herramientas para el mecanismo de agravios,

fue diseñada para asistir a la IFC y al MIGA para que ayuden a sus clientes, especialmente los clientes pequeños y medianos que no participan en los sectores extractivos, a fin de mejorar la eficacia de los mecanismos de agravios existentes e implementar mejores prácticas en la creación de nuevos mecanismos.

Por primera vez, la CAO diseñó la caja de herramientas como un sitio web interactivo para que sea de fácil acceso y proporcione plantillas de trabajo que se puedan adaptar a las realidades contextuales de los distintos sectores, proyectos, comunidades y culturas. Proporciona varias herramientas, desde guías para la solución de problemas hasta plantillas para el diseño, implementación y dotación de personal de los mecanismos de agravios, así como estudios de casos de diferentes sectores basados en ejemplos de la vida real.

La caja de herramientas incorpora un mecanismo de encuestas para que la CAO pueda recopilar comentarios sobre cómo se está utilizando el producto y qué se puede mejorar en futuras publicaciones. El mecanismo de encuestas es parte del compromiso de la CAO de monitorear y evaluar su trabajo, a fin de asegurar que tiene un impacto significativo en la IFC y el MIGA y en las comunidades afectadas por sus proyectos.

MEJORAR LOS RESULTADOS A TRAVÉS DE LA EVALUACIÓN

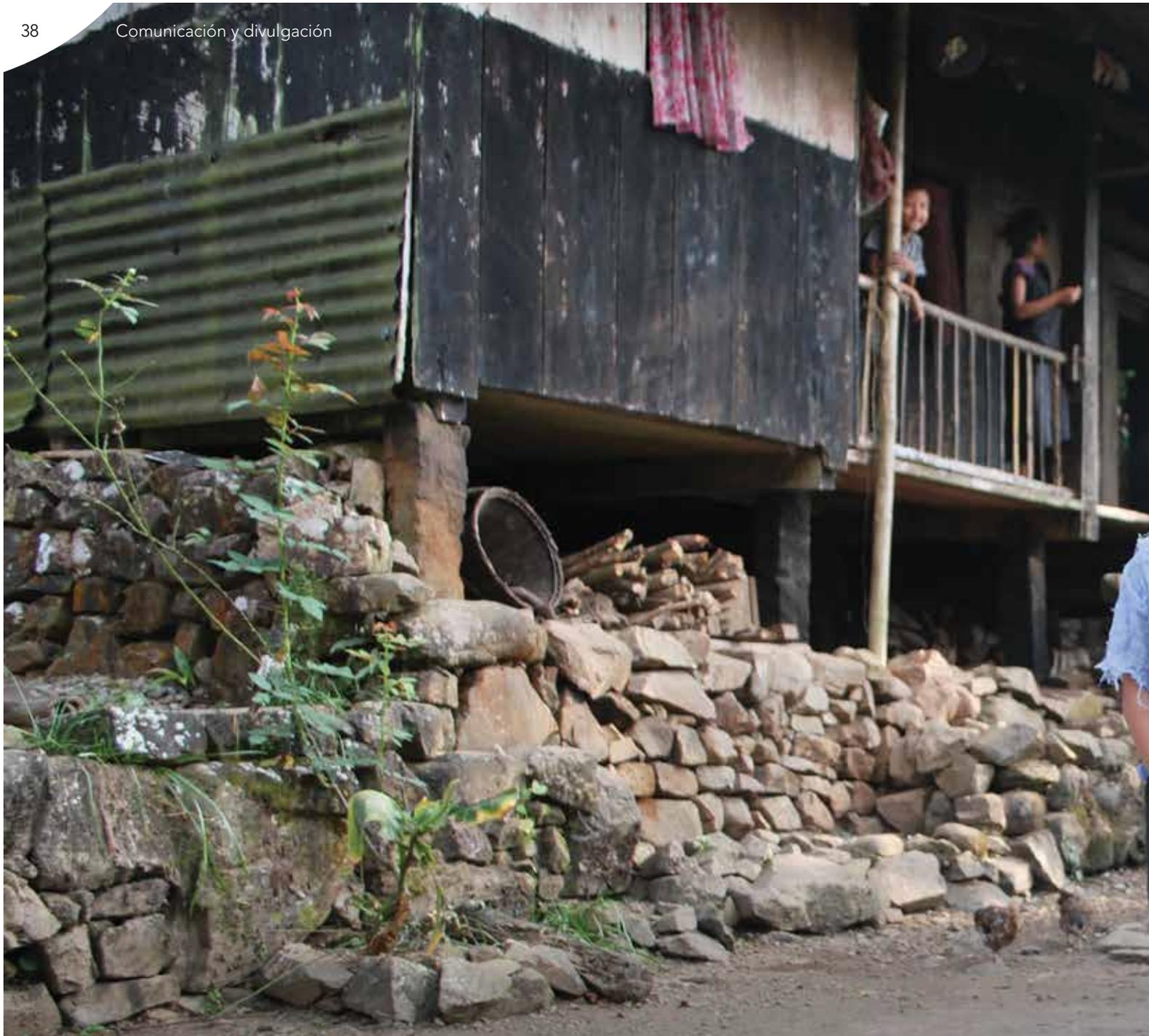
La CAO realiza monitoreo y evaluación para medir el impacto de su trabajo en las comunidades afectadas por los proyectos, así como en las políticas y prácticas de la IFC y del MIGA. El seguimiento sistemático del desempeño de la CAO contribuye a cambios en áreas que requieren mejoras, y permite que la CAO aprenda acerca de áreas que están funcionando eficazmente.

Recabar y utilizar observaciones

Este año, la CAO exploró nuevas maneras para que las partes interesadas, particularmente las personas afectadas por los proyectos, participen en el proceso de evaluación, incluso a través de tecnología móvil. El equipo se está enfocando también en cómo mejorar el sistema de monitoreo y evaluación para evaluar mejor cuándo y cómo el trabajo de la CAO fomenta cambios en la IFC y el MIGA. La CAO condujo una revisión de pares para evaluar cómo su trabajo de Cumplimiento se compara con las mejores prácticas en el campo, y para identificar otras áreas para mejoras.

Necesidad continuada de aprendizaje

La CAO continúa desarrollando su rol de Asesoría como un pilar importante de su mandato. El aprendizaje continuado del trabajo de la CAO será importante para mejorar los resultados ambientales y sociales de los proyectos, particularmente a medida que la IFC y el MIGA realizan negocios en entornos y sectores más desafiantes.



El conocimiento acerca de la CAO depende de una comunicación efectiva con las personas posiblemente afectadas, las organizaciones de la sociedad civil, el personal y los clientes de la IFC y del MIGA y otras partes interesadas. Nuestras comunicaciones y trabajo de divulgación ayudan a involucrar e informar a estos grupos acerca del mandato de la CAO y sus servicios y resultados.



CREAR IMPACTO

A TRAVÉS DE LAS COMUNICACIONES Y LA DIVULGACIÓN

Crear impacto a través de las comunicaciones y la divulgación

La CAO tiene un programa de comunicaciones y divulgación, cuyo objetivo es involucrar y educar a las partes interesadas clave, particularmente las comunidades posiblemente afectadas, acerca del mandato y trabajo de la CAO, y cómo acceder a los servicios de la CAO. Las comunicaciones y las actividades de divulgación también constituyen la base del trabajo de las tres funciones de la CAO—Resolución de Conflictos, Cumplimiento y Asesoría.

LAS COMUNICACIONES: UN DESAFÍO CRÍTICO

Para que las personas sean capaces de expresar sus inquietudes a través de la CAO, primero deben saber que la CAO existe. Un desafío crítico que encara la CAO es garantizar que los individuos y las comunidades afectadas están conscientes que la CAO es un recurso. Las Normas de Desempeño de la IFC y el MIGA actualmente no requieren que sus clientes divulguen información relevante acerca de la CAO como un mecanismo de agravios disponible para las comunidades afectadas. Además, la difusión de información sobre la participación de la IFC o el MIGA en un proyecto en particular por general se proporciona sólo a través de los sitios web de la IFC y el MIGA en inglés y, por lo tanto, no es accesible para muchas comunidades.

El conocimiento acerca de la CAO depende de una comunicación eficaz con las personas potencialmente afectadas, las organizaciones de la sociedad civil, el personal de la IFC y el MIGA, los clientes y otras partes interesadas. Por lo tanto, el foco del trabajo de comunicación y divulgación de la CAO es involucrar e informar a estos grupos de manera proactiva, particularmente las personas afectadas por los proyectos. A continuación se resumen los puntos más destacados de las actividades de divulgación interna y externa de la CAO este año.

DIVULGACIÓN

Este año, la CAO coauspició y participó en una serie de eventos de divulgación, en asociación con otros mecanismos de rendición de cuentas, organizaciones de la sociedad civil local y una gama de partes interesadas en Asia Oriental y el Pacífico, Europa y Asia Central, América Latina y el Caribe, el Medio Oriente y África del norte, Asia Meridional, África subsahariana y Estados Unidos. En septiembre del 2015, la CAO participó en un taller de divulgación en Beirut organizado por el Bank Information Center con la sociedad civil de seis países de la región del Medio Oriente y África del norte. El taller se centró en el papel del Grupo Banco Mundial en la región y en las estrategias para asegurar que las comunidades afectadas tengan acceso a mecanismos de agravios eficaces y eficientes, incluida la CAO y el Panel de Inspección. En noviembre del 2015, la CAO realizó una sesión de divulgación virtual a través de una videoconferencia con organizaciones de la sociedad civil de Myanmar, en colaboración con el Panel de Inspección.

En febrero del 2016, la CAO fue invitada por el Consejo Internacional de Minería y Metales (ICMM), un grupo de la industria, y la Red de Justicia Económica, una organización de la sociedad civil basada en la fe, para facilitar un diálogo en Ciudad del Cabo, Sudáfrica, entre las empresas mineras globales y la sociedad civil. Cerca de 40 personas asistieron a este encuentro, el segundo diálogo que tenía lugar en la mayor conferencia de minería, cuyo lema era Invertir en África, después de que la CAO facilitó el primer diálogo en el 2015. La reunión fue reconocida por los participantes de la industria y la sociedad civil como la mejor manera de alentar un diálogo significativo. (Véase Foco en p. 41 para otros ejemplos de actividades de divulgación de la CAO durante el año).



El vicepresidente de la CAO participa en una actividad grupal con participantes de la sociedad civil durante un taller de divulgación de la CAO en México en junio de 2016.

FOCO

DIVULGACIÓN ORIENTADA A CONECTAR CON NUEVAS CIRCUNSCRIPCIONES Y RECABAR OPINIONES

DIVULGACIÓN A LA SOCIEDAD CIVIL EN MÉXICO

América Latina ha representado tradicionalmente el mayor número de casos de la CAO—el 38 por ciento de la carga de casos de la CAO—más que cualquier otra región. En junio del 2016, la CAO y otros cuatro mecanismos independientes de rendición de cuentas auspiciaron un taller de divulgación en Ciudad México para organizaciones de la sociedad civil de toda la región de América Latina. El evento de un día reunió a más de 100 participantes que representaban un grupo diverso de organizaciones que trabajan en distintos sectores y estados mexicanos. Los participantes aprendieron acerca de los diferentes mecanismos de rendición de cuentas, que incluían a la CAO, el Mecanismo de Reclamaciones del Banco Europeo de Inversión (EIB), el Panel de Inspección del Banco Mundial, el Mecanismo Independiente de Consulta e Investigación del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y la Oficina de Rendición de Cuentas de la Corporación de Estados Unidos para la Inversión Privada en el Extranjero (OPIC). Los participantes compartieron los desafíos que enfrentan al rastrear el financiamiento de los proyectos de desarrollo en México, y cómo utilizar los mecanismos independientes para abordar sus preocupaciones. Organizaciones locales de la sociedad civil—*Fundar*, *Centro de Colaboración Cívica* y *Grupo Regional sobre Financiamiento e Infraestructura*—fueron instrumentales en la planificación e implementación del taller. La sociedad civil local sigue siendo un modo esencial a través del cual la CAO

crea conciencia acerca de su trabajo porque estos grupos a menudo trabajan directamente con comunidades en riesgo.

MESA REDONDA SOBRE EL TRABAJO DE LA CAO EN INDIA

En febrero del 2016, la CAO se reunió con organizaciones de la sociedad civil en Nueva Delhi, India, para una sesión de divulgación de un día coauspiciada por el Bank Information Center y Accountability Counsel, dos organizaciones internacionales de la sociedad civil. La mesa redonda fue diseñada para solicitar comentarios a grupos en India que han presentado reclamaciones ante la CAO. El evento de divulgación también proporcionó a la CAO la oportunidad de explicar su función de resolución de conflictos en más detalle. Los participantes querían ver a la CAO desempeñando un rol más fuerte en la supervisión del desempeño ambiental y social de los proyectos de la IFC y el MIGA. Al mismo tiempo, plantearon inquietudes acerca del período de tiempo que toman algunos procesos de la CAO. En algunos casos, los participantes expresaron frustración con lo que veían como una falta de respuesta de la IFC y el MIGA a los hallazgos de la CAO, lo cual significa que las inquietudes de los reclamantes siguen sin abordarse. En otros casos, los participantes indicaron que el involucramiento de la CAO había ayudado a los reclamantes a traer sus problemas a la luz, lo cual resultó en cambios positivos sobre el terreno.



Una especialista de la CAO en resolución de conflictos se dirige al público durante un evento de la CAO en las reuniones de primavera del Grupo Banco Mundial en abril del 2016. ¿Cómo trabajamos juntos para proteger a los reclamantes? La CAO está desarrollando un proyecto de enfoque para proteger a los reclamantes en riesgo.

LLEGAR AL CORAZÓN DE LAS INSTITUCIONES

Las actividades de divulgación interna este año han permitido que la CAO reúna a miembros del Grupo Banco Mundial con la sociedad civil e instituciones académicas para discutir cuestiones apremiantes de las comunidades e institucionalizar más cómo la CAO puede ser una fuerza para tener mejores impactos en el desarrollo.

Involucramiento de la IFC y el MIGA

La CAO ha adoptado medidas proactivas para involucrar al personal de la IFC y el MIGA. El equipo de Resolución de Conflictos de la CAO presentó el enfoque de la CAO para la resolución de conflictos entre las comunidades y empresas al personal del departamento legal y de la industria de la IFC, así como a un grupo de trabajo interdepartamental de la IFC que se enfoca en cuestiones de la CAO. La CAO también convocó una mesa redonda sobre "El uso de la mediación: abordar las preocupaciones de las comunidades acerca de los impactos de los proyectos a través de diálogo" en el Intercambio de Sostenibilidad de la IFC en mayo del 2016, en donde el público principal eran clientes de la IFC. La CAO se reúne periódicamente con el MIGA para discutir proyectos de alto riesgo.

COMPARTIR CONOCIMIENTOS EN UN PANORAMA MUNDIAL

En el AF2016, la CAO realizó y participó en más de una docena de actividades de intercambio de conocimiento en todo el mundo. En septiembre del 2015, la IFC invitó a la CAO a participar en la Mesa Redonda sobre Agua y la Industria Minera en la región sur del desierto Gobi en Mongolia. La CAO y las partes locales, incluidos los representantes de las comunidades nómadas de pastores, Oyu Tolgoi LLC y el gobierno local, compartieron experiencias del trabajo de resolución de conflictos en curso de la CAO relacionado con la mina de cobre Oyu Tolgoi. La reunión congregó a representantes de 13 empresas mineras nacionales e internacionales que operan en la región sur del desierto Gobi en Mongolia. Para obtener más información acerca de la mesa redonda, consulte: <https://commdev.org>.

Durante las reuniones de primavera del Grupo Banco Mundial y el FMI en abril del 2016, la CAO convocó un panel de discusión titulado "¿Cómo trabajamos juntos para proteger a los reclamantes?" Los conferencistas representaban organizaciones de la sociedad civil, la Comisión Interamericana de Derechos Humanos y la CAO. Juntos exploraron opciones de colaboración y formas prácticas para proteger el derecho fundamental de los ciudadanos en los países en desarrollo para hablar sobre los proyectos de desarrollo sin temor a represalias.

CONECTAR HISTORIAS A TRAVÉS DE PRODUCTOS MULTIMEDIOS

Folletos de Uganda y Nicaragua: Partes Logran Resultados

Las comunidades y empresas que no conocen el trabajo de la CAO pueden tener muchas preguntas acerca de cómo funcionan realmente los procesos de la CAO, y cuáles podrían ser los resultados. Las primeras publicaciones de estudios de caso de la CAO sobre los procesos de resolución de conflictos de la CAO en Uganda y Nicaragua ayudan a describir el trabajo de la CAO sobre el terreno. Estas publicaciones pretenden conectar a las comunidades afectadas con las historias de otros que han compartido preocupaciones similares, e ilustrar las experiencias, desafíos y resultados de los procesos de la CAO. Las publicaciones de los estudios de caso también están diseñadas para ayudar a las empresas a visualizar cómo podrían trabajar con las comunidades para hallar soluciones colaborativas. Los estudios de caso están disponibles en www.cao-ombudsman.org/publications.

Además de los estudios de caso, la CAO está desarrollando proyectos de video y ensayos de fotos para documentar su trabajo. Este año, la CAO también comenzó a publicar un boletín informativo trimestral para actualizar a un público amplio dentro y fuera del Grupo Banco Mundial sobre las actividades de la CAO.

EXPLORAR FORMAS CREATIVAS PARA POTENCIAR LA ACCESIBILIDAD EN EL FUTURO

Dado que la IFC y el MIGA operan en todo el mundo, la carga de casos de la CAO también es mundial. La CAO trabaja en muchos idiomas y culturas diferentes con comunidades y personas con acceso incierto a información a través de Internet y otros medios. La CAO continúa su trabajo para formular una estrategia de comunicación más integral, a fin de asegurar que las comunidades, especialmente en lugares remotos, conocen a la CAO. Algunos de estos esfuerzos incluyen tecnología móvil y formas para hacer que las publicaciones e informes sean más accesibles mediante la condensación de estos productos en infográficos. La CAO espera tomar los primeros pasos para implementar estas soluciones el año que viene.



Folletos de los estudios de caso de la CAO en Uganda y Nicaragua. Los folletos están disponibles para descargarse en inglés y español en el sitio web de la CAO.

Poner a las personas al frente y en el centro en la agenda de desarrollo es el objetivo final, no sólo para la CAO, sino para todos aquellos que trabajan para asegurar un desarrollo equitativo y sostenible.



VISIÓN



Visión prospectiva

En los últimos 16 años, cientos de comunidades alrededor del mundo han sido empoderadas al hacer que sus voces sean escuchadas a través de la CAO. A fin de mantenerse eficaz y seguir cumpliendo su mandato con las comunidades, el trabajo de la CAO sigue evolucionando.

Con miras al AF2017, la CAO está enfocada en crear capacidad de mediación local y la habilidad de la CAO para garantizar la sostenibilidad de los resultados a través de la resolución de conflictos; mejorar la capacidad de respuesta de la IFC y el MIGA al trabajo de cumplimiento y hallazgos de la CAO; mejorar las oportunidades de participación y aprendizaje con la IFC y el MIGA a través del rol de asesoría de la CAO; y continuar creando más conciencia acerca de la CAO en las comunidades y otras partes interesadas.

LLEGAR A NUEVAS COMUNIDADES

La accesibilidad e impacto de la CAO dependen de las comunicaciones eficaces con todas las partes interesadas. Esta labor sustenta las tres funciones de la CAO. En el próximo año, la CAO continuará las actividades de divulgación interna y externa con estos actores claves para mejorar los conocimientos y la comprensión del trabajo de la CAO. Un foco particular es

llegar a las comunidades locales para asegurar que las personas están conscientes de su derecho a recurso a través de la CAO. Por lo tanto, la CAO tiene más actividades de divulgación listas para el AF2017, con un foco en las regiones y países en donde estas actividades son una prioridad y hay oportunidades de colaboración con otras instituciones.

CREACIÓN DE CAPACIDAD DE MEDIACIÓN LOCAL

Hay necesidad de seguir trabajando con mediadores hábiles y competentes en regiones en donde la CAO recibe reclamaciones. Los mediadores locales ayudan crear la capacidad de las partes para participar y colaborar en el diseño de procesos de resolución de conflictos. La CAO continuará aumentando su red de mediadores y creando capacidad donde se requiera.

El administrador de Nicaragua Sugar Estates Limited (NSEL) (en el centro) camina con miembros de la comunidad en Chichigalpa, Nicaragua. La CAO cerró este caso en el AF2016 tras los compromisos de monitoreo que hicieron la empresa y la comunidad a través del proceso de diálogo de la CAO.



MEJORANDO LA CAPACIDAD DE RESPUESTA DE LA IFC Y EL MIGA

Como asunto práctico o requisito, la IFC no emite planes de acción para la gerencia que respondan a los hallazgos de la CAO. La CAO considera que las acciones de gerencia en respuesta a los hallazgos de la CAO que surgen de las reclamaciones de las comunidades son una parte esencial del proceso de rendición de cuentas. Al involucrar a la gerencia de la IFC y del MIGA y seguir fortaleciendo el monitoreo de las acciones de la IFC y el MIGA en respuesta a los hallazgos de la CAO, la CAO puede mejorar la eficiencia de sus procesos de cumplimiento y la capacidad de respuesta de la IFC y del MIGA.

FOMENTANDO LAS OPORTUNIDADES DE PARTICIPACIÓN Y APRENDIZAJE

Al considerar los asuntos planteados por los individuos y las comunidades afectados por los proyectos, el equipo de Asesoría de la CAO puede detectar tendencias que pueden ayudar a guiar a la IFC y el MIGA a identificar mejor los riesgos. Este aprendizaje es imperativo para lograr resultados de desarrollo positivos. El equipo está explorando nuevas avenidas para aumentar la eficacia en comunicar las lecciones y diseñar productos con varios asesores externos y herramientas.

TRABAJAR PARA PROTEGER A LOS RECLAMANTES EN RIESGO

Este año, la CAO fue recordada de primera mano del riesgo y sacrificio que los ciudadanos en muchos países hacen cuando hablan y hacen preguntas difíciles, o se oponen a los proyectos de desarrollo, cuando dos activistas, incluida Berta Cáceres, una activista hondureña de derechos humanos y reclamante ante la CAO, fueron asesinados. Las preocupaciones de las personas por su propia seguridad y bienestar y de sus familias pueden impedir que las personas afectadas busquen reparación debido a los daños anticipados o experimentados.

En el próximo año, la CAO seguirá trabajando para desarrollar un enfoque que contribuya a prevenir y mitigar los riesgos para los reclamantes, y comenzará a informar sobre la implementación de ese enfoque en el próximo informe anual. Los insumos de las consultas que son relevantes para la IFC y el MIGA serán compartidos con las instituciones, a fin de iniciar un diálogo acerca de este importante asunto.

El objetivo final es colocar a las personas al frente y en el centro de la agenda de desarrollo, no solo para la CAO, sino para todos aquellos que trabajan para asegurar un desarrollo equitativo y sostenible.

Anexo A. Mapa de Casos, AF2000-AF2016	50
Anexo B. Financiación, AF2016	52
Anexo C. Casos ante la CAO, AF2016	54
Anexo D. Personal y Asesores Estratégicos	56
Anexo E. Siglas	58

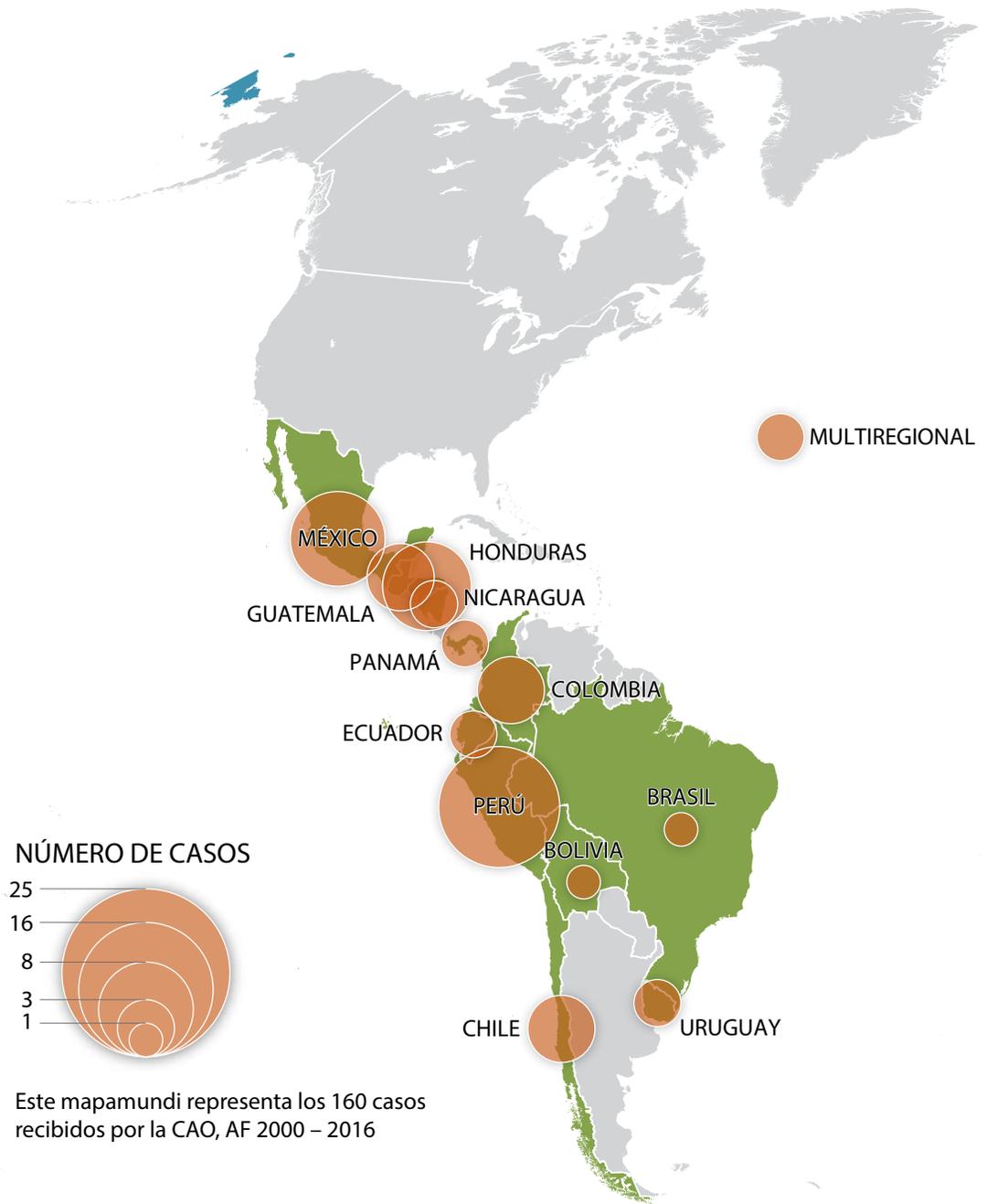


ANEXOS



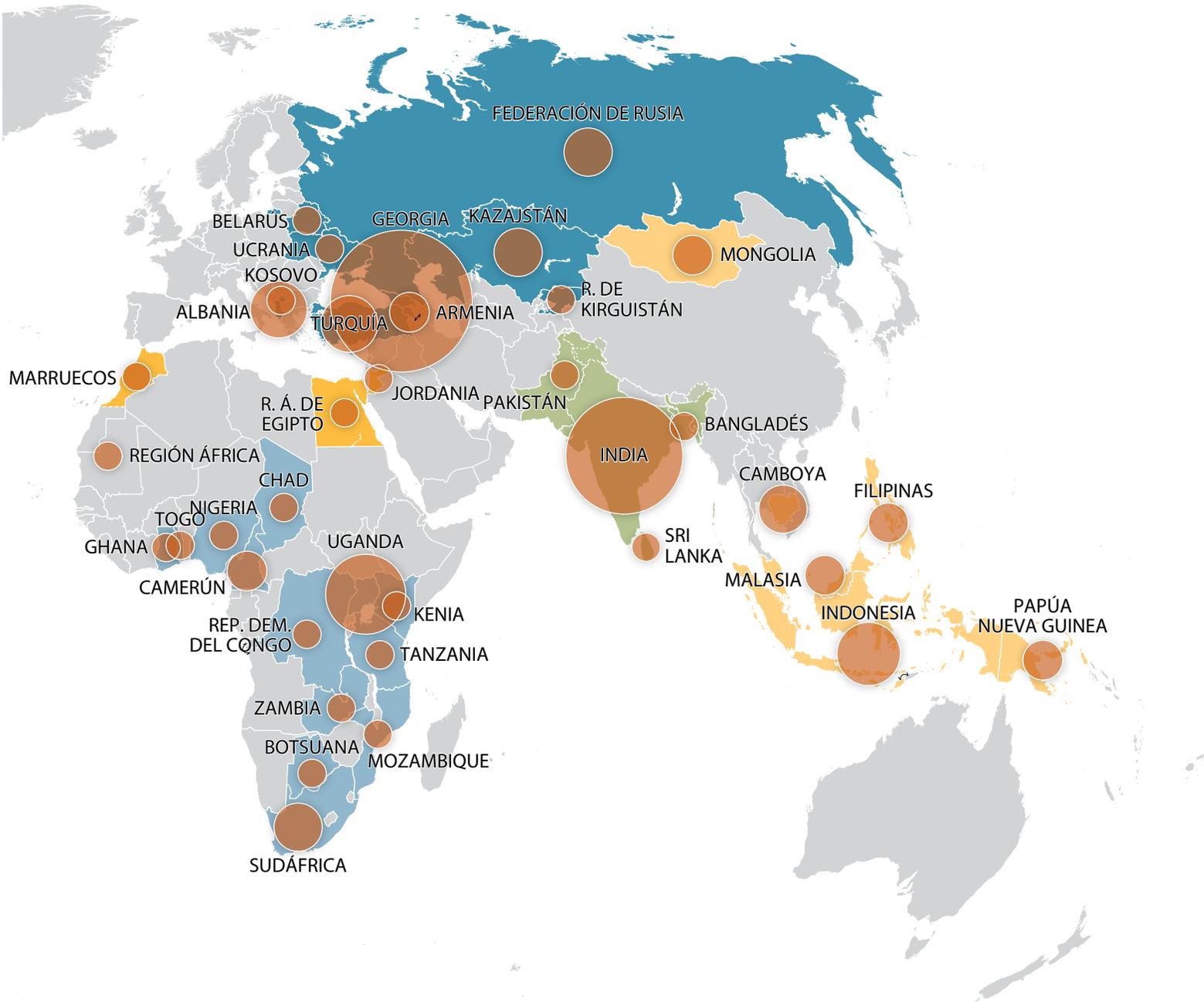
ANEXO A.

Mapa de Casos, AF2000–AF2016



IBRD 39145 | SEPTIEMBRE 2016

Este mapa fue preparado por la Unidad de Diseño de mapas del Banco Mundial. Las fronteras, los colores, los nombres y toda otra información contenida en este mapa no denotan, por parte del Grupo del Banco Mundial, juicio alguno sobre la condición jurídica de ninguno de los territorios, ni aprobación o aceptación de ninguna de tales fronteras.



ANEXO B.

Financiación, AF2016

En el AF2016, la CAO contó con un presupuesto administrativo de \$4.827.345 y una asignación suplementaria no condicional de \$475.000 (véase cuadro B.1). El presupuesto administrativo de la CAO cubre los salarios de los funcionarios y consultores, así como los gastos de viaje, comunicaciones, prestación de servicios mediante contratos y otros gastos administrativos. El presupuesto administrativo de la CAO es cofinanciado por la IFC y el MIGA (véase cuadro B.2). La determinación de los costos compartidos está basada en el porcentaje de tiempo que dedica el personal de la CAO a los asuntos comerciales de cada institución durante el año fiscal anterior.

La CAO también tiene un acuerdo con la IFC y el MIGA, mediante el cual se ponen a disposición fondos adicionales de un Fondo de Contingencias, a solicitud de la CAO, cuando hay un volumen inesperado de reclamaciones, una mediación a gran escala, u otra actividad extraordinaria relacionada con la función de resolución de conflictos de la CAO (véase cuadro B.3). La CAO financia todas las evaluaciones de las reclamaciones con su propio presupuesto operativo. En el caso de reclamaciones evaluadas y actividades específicas de mediación que debe organizar y/o manejar el equipo de resolución de conflictos de la CAO, las partes a una disputa pueden contribuir fondos a una cuenta separada, administrada por la CAO. Si las partes firman un acuerdo de mediación o un memorando de entendimiento para negociar, la CAO trabaja con las partes para resolver las cuestiones relativas al pago. Si las partes no tienen capacidad para contribuir, la CAO puede usar su Fondo de Contingencias. No hay arreglos de financiación por separado para casos de cumplimiento o servicios de asesoría. El costo de las evaluaciones y auditorías de cumplimiento, así como los servicios de asesoría de la CAO, es financiado con el presupuesto administrativo de la CAO.

CUADRO B.1. PRESUPUESTO ADMINISTRATIVO DE LA CAO, AF2016 (US dólares)

Salarios	1.813.978
Viajes	639.296
Prestaciones sociales	904.232
Consultores	1.019.865
Prestación de servicios mediante contratos	415.876
Publicaciones y otros gastos	97.617
Comunicaciones y servicios de informática	26.875
Equipo y servicios de construcción	21.554
Empleados temporales	53.270
Gastos de representación y hospitalidad	26.180
Presupuesto total	5.302.345
Total gastos	5.018.743
Presupuesto actual	4.827.345
Presupuesto suplementario	475.000

CUADRO B.2. APORTES DE LA IFC Y EL MIGA AL PRESUPUESTO ADMINISTRATIVO DE LA CAO, AF2000–AF2016 (US dólares)

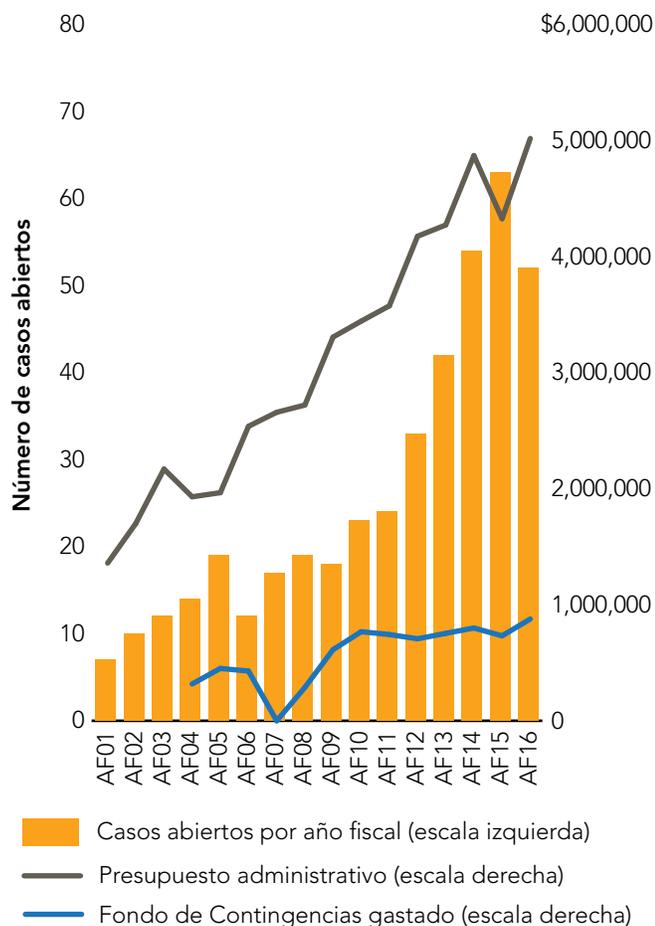
Año fiscal	IFC	MIGA	Total
AF2000	641.600	160.400	802.000
AF2001	1.096.800	262.500	1.359.300
AF2002	1.381.800	319.100	1.700.900
AF2003	1.794.900	374.800	2.169.700
AF2004	1.550.500	380.200	1.930.700
AF2005	1.573.800	392.100	1.965.900
AF2006	2.030.700	507.500	2.538.200
AF2007	2.135.300	523.400	2.658.700
AF2008	2.182.900	538.400	2.721.300
AF2009	2.899.900	407.000	3.306.900
AF2010	2.930.600	513.600	3.444.200
AF2011	2.941.911	634.434	3.576.345
AF2012	3.627.286	548.815	4.176.101
AF2013	3.868.495	463.523	4.332.018
AF2014	4.249.978	269.327	4.519.305
AF2015	4.146.947	345.954	4.492.901
AF2016	4.528.050	299.295	4.827.345
Subtotal	43.581.467	6.940.348	50.521.815

FONDO DE CONTINGENCIAS

El Fondo de Contingencias para Mediación Ambiental/Social y Resolución de Conflictos es un apoyo presupuestario para la CAO para casos especiales de mediación y actividades de resolución de conflictos que se extienden por varios años. El Fondo de Contingencias fue establecido en el AF2003 en respuesta a la creación del proceso de mediación multianual después de que se recibieron dos reclamaciones contra Minera Yanacocha en Perú. La CAO asigna los fondos, los cuales se utilizan para cubrir los servicios de los mediadores especialistas y gastos menores relacionados. Las horas de trabajo y otros gastos relacionados del personal de la CAO no se debitan al Fondo de Contingencias.

El Fondo de Contingencias es un millón de dólares anualmente. Cuando se estableció el Fondo, la IFC se comprometió a aportar el 80 por ciento (\$800.000) del millón, y el MIGA contribuiría el 20 por ciento (\$200.000) cada año. En el AF2016, por primera vez desde que se estableció el Fondo de Contingencias, la CAO accedió al compromiso del 20 por ciento del MIGA. En el AF2016, la CAO utilizó \$877.496 de su Fondo de Contingencias.

FIGURA B.1. PRESUPUESTO ADMINISTRATIVO Y CARGA DE CASOS DE LA CAO, AF2001–AF2016



CUADRO B.3. FONDO DE CONTINGENCIAS DE LA CAO, AF2003–AF2016 (US dólares)
Aportes directos de la IFC, AF2000–16

Año Fiscal	Total
AF2003	-0-
AF2004	317.500
AF2005	451.500
AF2006	352.900
AF2007	37.900
AF2008	319.100
AF2009	613.100
AF2010	768.000
AF2011	743.627
AF2012	706.836
AF2013	753.836
AF2014	799.929
AF2015	732.580
AF2016	677.496
Subtotal	7.274.304

Aporte directo del MIGA, AF2016

Año fiscal	Total
AF2016	200.000

Otros aportes de patrocinadores de la IFC, AF2003-AF2016

Aporte de Minera Yanacocha	\$3.231.000
Aporte de Nicaragua Sugar Estates Limited	789.733
Aporte de Oyu Tolgoi LLC	470.540
Subtotal	4.571.243
Total fondos gastados en mediación a largo plazo	\$12.045.547

ANEXO C.

CASOS ANTE LA CAO, AF2016

Los casos están listados en orden alfabético por país y nombre del caso.

CUADRO C.1.

	País	Nombre del caso	Fecha recibido	Estado al final del AF2016
1	Albania	Bankers Petroleum-01/Patos	13-mar-13	Resolución de Conflictos
2	Albania	Enso Albania-01/Lengarica	22-jun-15	Investigación de Cumplimiento
3	Albania	Kurum Hydro-01/Bradashesh	19-mayo-15	Resolución de Conflictos
4	Armenia	Lydian Intl3-01/Gndevaz & Jermuk	16-abr-14	Investigación de Cumplimiento
5	Armenia	Lydian Intl3-02/Gndevaz	25-jul-14	Investigación de Cumplimiento
6	Bangladesh	United Ashuganj Energy Ltd-01/Dhaka	26-may0-16	Evaluación
7	Belarús	Strominvest/Erilin-01/Minsk	24-mar-16	Evaluación
8	Camboya	Cambodia Airport-01/Phnom Penh	7-jun-13	Resolución de Conflictos
9	Camboya	VEIL II-01/Ratanakiri Province	10-feb-14	Resolución de Conflictos
10	Camerún	Chad-Cameroon Pipeline-02/Cameroon	1-mayo-11	Resolución de Conflictos
11	Chad	Chad-Cameroon Pipeline-03/Doba	20-oct-11	Resolución de Conflictos
12	Colombia	Alqueria-01/Cajicá	10-abr-13	Resolución de Conflictos
13	Colombia	Avianca-01/Bogota	22-nov-11	Monitoreo de Cumplimiento
14	Colombia	Eco Oro-01/Bucaramanga	13-jun-12	Investigación de Cumplimiento
15	Egipto	Titan Egypt-01/Wadi al-Qamar	8-abr-15	Investigación de Cumplimiento
16	Guatemala	CIFI-01/Santa Cruz	16-jul-15	Investigación de Cumplimiento
17	Guatemala	Real LRIF-01/Coban	29-oct-14	Investigación de Cumplimiento
18	Honduras	Dinant-01/solicitud del Vicepresidente de la CAO	17-abr-12	Monitoreo de Cumplimiento
19	Honduras	Dinant-02/Aguán Valley	23-jul-14	Evaluación
20	Honduras	Dinant-03/Aguán Valley	23-jul-14	Evaluación
21	Honduras	Ficohsa-01/solicitud del Vicepresidente de la CAO	22-ago-13	Monitoreo de Cumplimiento
22	Honduras	Ficohsa-02/Tela	10-oct-15	Evaluación
23	República Kirguistán	Plato-01/Bishkek	7-abr-15	Cerrado tras evaluación de Cumplimiento
24	India	India Infrastructure Fund-01/Dhenkanal District	1-abr-11	Monitoreo de Cumplimiento
25	India	Tata Tea-01/solicitud del Vicepresidente de la CAO	29-mayo-12	Investigación de Cumplimiento
26	India	Tata Tea-02/Assam	4-feb-13	Investigación de Cumplimiento
27	India	Tata Mega Ultra-01/Mundra and Anjar	1-mayo-11	Monitoreo de Cumplimiento
28	India	Tata Ultra Mega-02/Tragadi Village	21-abr-16	Evaluación
29	India	Vizhinjam-01/Kerala	21-ago-12	Investigación de Cumplimiento
30	India	Vizhinjam-02/Kerala	7-sep-12	Investigación de Cumplimiento

	País	Nombre del caso	Fecha recibido	Estado al final del AF2016
31	India	Vizhinjam-03/Kerala	12-apr-13	Investigación de Cumplimiento
32	Indonesia	Rajamandala HEPP-01/West Java	16-may-16	Evaluación
33	Indonesia	Wilmar Group-03/Jambi	9-nov-11	Monitoreo de Cumplimiento
34	Malasia	Bilt Paper B.V-01/Sipitang	13-sep-14	Cerrado tras evaluación de Cumplimiento
35	Malasia	Bilt Paper B.V-02/Sipitang	1-jun-15	Investigación de Cumplimiento
36	Mongolia	Oyu Tolgoi-01/Khanbogd	12-oct-12	Resolución de Conflictos
37	Mongolia	Oyu Tolgoi-02/Khanbogd	13-feb-13	Resolución de Conflictos
38	Marruecos	Zalagh-01/Tiddas	21-mar-16	Evaluación
39	Nicaragua	Ingenio Montelimar-01/Montelimar Environs	30-sep-15	Resolución de Conflictos
40	Nicaragua	Nicaragua Sugar Estates Limited-01/León and Chinandega	1-mar-08	Cerrado tras Resolución de Conflictos
41	Paquistán	Bank Alfalah-01/Saddar Karachi	29-apr-15	Cerrado tras evaluación de Cumplimiento
42	Perú	Quellaveco-01/Moquegua	28-nov-11	Monitoreo de Cumplimiento
43	Sudáfrica	Lonmin-02/Marikana	15-jun-15	Resolución de Conflictos
44	Togo	Togo LCT-01/Lomé	6-mar-15	Investigación de Cumplimiento
45	Uganda	Agri-Vie Fund-01/Kiboga	20-dec-11	Monitoreo de Resolución de Conflictos
46	Uganda	Agri-Vie Fund-02/Mubende	20-dec-11	Monitoreo de Resolución de Conflictos
47	Uganda	Bujagali Energy-04/Bujagali	1-mar-11	Investigación de Cumplimiento
48	Uganda	Bujagali Energy-05/Bujagali	1-may-11	Monitoreo de Resolución de Conflictos
49	Uganda	Bujagali-06/Bujagali	3-apr-13	Investigación de Cumplimiento
50	Uganda	Bujagali-07/Bujagali	2-feb-15	Evaluación
51	Ucrania	Axzon-01/Halych and Kalush	3-feb-14	Resolución de Conflictos
52	Multiregional	Intermediarios Financieros-01/solicitud del vicepresidente de la CAO	1-apr-11	Monitoreo de Cumplimiento

ANEXO D.

Personal y Asesores Estratégicos de la CAO

PERSONAL DE LA CAO

Oswaldo Gratacós,

Vicepresidente y CAO

Scott Adams,

Especialista, Resolución de Conflictos

Daniel Adler,

Especialista Sénior, Cumplimiento

Charity Agorsor,

Asistente de Servicios de Consultoría

Gina Barbieri,

Principal Ombudsman

Anke Campbell,

Asistente de equipo

Vincent Darcy,

Analista de investigación, Cumplimiento

Patrick Flanagan,

Especialista, Cumplimiento

Julia Gallu,

Especialista, Resolución de Conflictos

Mohammad Hamze,

Analista de Investigación, Asesoría

Emily Horgan,

Especialista, Comunicaciones y Divulgación

Elizabeth Mensah,

Asociada, Asesoría

Maree Newson,

Especialista, Cumplimiento

Abisola Odutola,

Analista de investigación

Anne-Claire Olivera,

Analista de investigación, Resolución de Conflictos

Paula Panton,

Asistente ejecutiva

Andrea Repetto Vargas,

Especialista, Resolución de Conflictos

Susana Rodriguez,

Oficial Asociada de Operaciones, Resolución de Conflictos

Amenah Smith,

Asistente de Programa

ASESORES ESTRATÉGICOS

El Grupo de Asesores Estratégicos de la CAO ha estado activo desde el 2002. Los miembros actuales son:

Ray Albright

Director Administrativo, AMB International

Glen Armstrong

Asesor independiente

David Hunter

Profesor Asistente y Director, Programa de Derecho Ambiental, Washington College of Law, American University

Manuel Rodríguez

Profesor de Política Ambiental y Gestión Pública, Universidad de los Andes, y ex Ministro del Medio Ambiente, Colombia

Lori Udall

Consultora internacional en políticas públicas y desarrollo

Susan Wildau

Socia, CDR Associates

Peter Woicke

Ex vicepresidente ejecutivo de la IFC y ex director administrativo del Banco Mundial



ANEXO E.

Siglas

AF	Año fiscal
ASOCHIVIDA	Asociación Chichigalpa por la Vida
CAO	Oficina del Asesor en Cumplimiento y Ombudsman
EBRD	Banco Europeo para la Reconstrucción y el Desarrollo
EIB	Banco Europeo de Inversiones
FI	Intermediario Financiero o Intermediarios Financieros
GKEL	GMR Kamalanga Energy Limited
HAGL	Grupo Hoang Anh Gia Lai
ICMM	Consejo Internacional de Minería y Metales
IDB	Banco Interamericano de Desarrollo
IFC	Corporación Financiera Internacional
IMF	Fondo Monetario Internacional
MIGA	Organismo Multilateral de Garantía de Inversiones
NSEL	Nicaragua Sugar Estates Limited
OPIC	Corporación para la Inversión Privada en el Extranjero, de EUA
OSC	Organización de la sociedad civil
VEIL	Vietnam Enterprise Investments Limited

CONTÁCTENOS

Para solicitar información, presentar una reclamación o aprender más acerca de nuestro trabajo, contáctenos en:

Office of the Compliance Advisor Ombudsman (CAO)

2121 Pennsylvania Avenue, NW

Washington, DC 20433 USA

Tel: +1 202 458 1973

Fax: +1 202 522 7400

Correo electrónico: cao@worldbankgroup.org

Sitio web: www.cao-ombudsman.org

Facebook: www.facebook.com/CAO

Office Twitter: <https://twitter.com/CAOOffice>

MÁS INFORMACIÓN

Los informes, resultados y la actualización de los casos se encuentran disponibles en el sitio web de la CAO. Los demás documentos públicos, incluidas las Notas de Asesoría e Informes Anuales anteriores de la CAO, también se encuentran disponibles en forma impresa. Las Directrices Operacionales de la CAO están disponibles en los siete idiomas oficiales del Grupo Banco Mundial. En la página web de la CAO se encuentran recursos adicionales en otros idiomas sobre la presentación de reclamaciones. Para más información, visite www.cao-ombudsman.org.

RECONOCIMIENTOS

Gerente editorial: Anita Gordon

Equipo editorial: Emily Horgan y Celia Garrity

Contribuyentes: El equipo de la CAO

Fotos: CAO y Felix Davey

Editora gráfica: Celia Garrity

Traducción: Helen Soper

Editoras de copia: Anne-Claire Olivera, Reiko Ishihara-Brito, y Susana Rodriguez

Diseñador: Studio Grafik

Imprenta: MOSAIC



2121 Pennsylvania Avenue NW
Washington, DC 20433 USA
Tel: +1 202 458-1973
Fax: +1 202 522-7400
Correo electrónico: cao@worldbankgroup.org
Sitio web: www.cao-ombudsman.org

Mecanismo Independiente de Responsabilidad/Rendición de Cuentas para la Corporación Financiera Internacional (IFC) y el Organismo Multilateral de Garantía de Inversiones (MIGA), miembros del Grupo Banco Mundial.