



INFORME DE EVALUACIÓN DE LA CAO

Reclamo con respecto a la inversión de la IFC en Real LRIF (Proyecto #31458)

Cobán, Guatemala

Junio de 2015

Oficina del Asesor Cumplimiento Ombudsman
para
la Corporación Financiera Internacional y
el Organismo Multilateral de Garantía de Inversiones
www.cao-ombudsman.org

Acerca de la CAO

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

Para mayor información, véase www.cao-ombudsman.org

ÍNDICE

LISTA DE SIGLAS.....	4
1. GENERAL.....	5
2. ANTECEDENTES	5
2.1 El proyecto.....	5
2.2 El reclamo	6
3. PROCESO DE EVALUACIÓN.....	6
3.1. Metodología.....	6
3.2. Resumen de perspectivas.....	6
3.3. Resultado y próximos pasos.....	12

LISTA DE SIGLAS

CAO	Oficina del Asesor Cumplimiento Ombudsman
COCODES	Concejos Comunitarios de Desarrollo
EIA	Estudio de Impacto Ambiental
EPC	Ingeniería, Contratos y Construcción
ESAP	Plan de Acción Medio Ambiental y Social
FMO	Institución Financiera de Desarrollo de Holanda
HSR	Hidroeléctrica Santa Rita S.A.
IFC	Corporación Financiera Internacional
LRIF	Latin Renewables Infrastructure Fund, L.P.
MIGA	Organismo Multilateral de Garantía de Inversiones
SEMS	Sistema de Manejo Social y Ambiental

1. GENERAL

En octubre de 2014, la CAO recibió un reclamo de diversos grupos comunitarios que residen muy cerca de un proyecto propuesto de energía hidroeléctrica en Cobán, Guatemala. El proyecto Santa Rita (el "proyecto") está financiado por un fondo de capital privado respaldado por la IFC. La evaluación de la CAO concluyó con la decisión por parte de los reclamantes de que el reclamo fuera tratado por la función de Cumplimiento de la CAO para la evaluación del desempeño ambiental y social de la IFC a nivel del proyecto. El Informe de Evaluación ofrece una perspectiva general del proceso de evaluación e incluye una descripción del proyecto, el reclamo, las perspectivas, los resultados y los próximos pasos.

2. ANTECEDENTES

2.1 El proyecto

De acuerdo con la IFC, la IFC tiene una inversión activa en Latin Renewables Infrastructure Fund, L.P. (LRIF o el "fondo"), un fondo de capital privado cerrado, de diez años, creado para invertir en entre ocho y doce proyectos de infraestructura en sectores de energía renovable y eficiencia energética de América Latina y el Caribe. LRIF estaba procurando reunir US\$150 millones, y la inversión de la IFC está conformada por un capital de US\$15 millones que fue aprobado e invertido a mediados del 2012. El fondo es administrado por Real Infrastructure Capital Partners, un administrador de fondos con sede en Nueva York que fue creado en el 2010.

Como se declara en la página web informativa de la IFC, el Fondo ha invertido en la Central Hidroeléctrica Santa Rita, ubicada en el Río Icbolay en Alta Verapaz, que será operada por Hidroeléctrica Santa Rita S.A. (HSR o la "compañía").¹ Como describe la IFC, el proyecto es una central hidroeléctrica a filo de agua de 23 megavatios (MW).

El proyecto, de acuerdo con LRIF y HSR, es un proyecto de pequeña escala situado en un terreno privado que no es apto para vivienda o agricultura. Según lo declarado por LRIF y HSR el proyecto tiene una capacidad nominal estimada de generación eléctrica de 23,2 MW en consonancia con la información de la IFC, así como la licencia ambiental del proyecto. Los proyectos hidroeléctricos son optimizados en el diseño final y construcción para maximizar la capacidad de la producción dentro de los límites del proyecto básico y de permisos. El diseño básico es fijo, por lo tanto, la salida eléctrica exacta máxima instantánea del proyecto no tiene correlación con ninguna preocupación ambiental o social.

Según indicado por LRIF casi 50% del capital de HSR pertenece a la Institución Financiera de Desarrollo de Holanda (FMO) y ellos han estado involucrados en orientarlos en los temas ambientales y sociales.

¹Ver:

<http://ifcextapps.ifc.org/ifcext/spiwebsite1.nsf/78e3b305216fcd8a85257a8b0075079d/9fe5b2aa8d02b3cf852579d006ad393?opendocument>. Consultado el 27.3.2015

2.2 El reclamo

El reclamo fue presentado por dos organizaciones Guatemaltecas, el Colectivo Madre Selva y el Consejo de Pueblos de Tezulutlán, en representación de varios miembros de comunidades que viven río abajo y río arriba del proyecto. El reclamo plantea preocupaciones con respecto a una cantidad de cuestiones ambientales y sociales relacionadas con la debida diligencia de la IFC, la divulgación de la información del proyecto y la consulta, los impactos potenciales a los recursos locales de agua, el desplazamiento, la población indígena y cuestiones de seguridad. Los reclamantes han solicitado que se mantenga la confidencialidad de sus nombres.

3. PROCESO DE EVALUACIÓN

3.1 Metodología

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

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

- Una revisión de la documentación del proyecto de la IFC, además de documentación presentada por el fondo, la compañía y los reclamantes;
- Reuniones con miembros de las comunidades que presentaron el reclamo y sus líderes;
- Reuniones con ONG, locales y nacionales, que apoyan a los reclamantes;
- Reuniones con representantes del Fondo y con la compañía;
- Reuniones con miembros de las comunidades que apoyan el proyecto y a sus líderes;
- Conversaciones con el equipo del proyecto de la IFC, y
- Visitas a diversas comunidades que viven en el área del proyecto.

3.2 Resumen de perspectivas

Como resultado de una serie de reuniones y de la revisión de la documentación, la CAO encontró visiones divergentes sobre los impactos ambientales y sociales del proyecto, la distribución de beneficios, el proceso de consulta y cuestiones estructurales. Estas visiones se resumen en el cuadro que aparece más abajo.

PERSPECTIVAS SOBRE CUESTIONES PLANTEADAS EN EL RECLAMO

	Reclamantes y la sociedad civil que apoyan el reclamo	LRIF/HSR	Representantes de la comunidad que apoyan el proyecto
Impactos ambientales	<p>Los reclamantes temen los siguientes impactos del proyecto: (1) Contaminación de aguas locales por desechos humanos, y grasa/aceites de maquinarias con impactos sobre la salud; (2) sequía del río, y (3) preocupaciones generales con relación a impactos sobre el ambiente (paisaje, flora, fauna).</p> <p>Además, las ONG declaran que el proyecto incluye una represa y una reserva, por lo que tendrá mayores impactos sobre la disponibilidad del agua que los descritos en el EIA para las fases de construcción y operación. También indican que falta información sobre el tamaño del proyecto, y su factibilidad técnica, y que el EIA depende en gran medida de la información y los recursos de la compañía debido a las limitaciones del gobierno. Expresan preocupación acerca del impacto acumulado del proyecto cuando se lo analiza junto con otros desarrollos de energía hidroeléctrica en el sistema del mismo río.</p>	<p>Desde la perspectiva de LRIF y HSR, Santa Rita es una central hidroeléctrica a filo de agua de pequeña escala ubicado en propiedad privada que tiene un impacto ambiental mínimo y tiene el potencial de aportar importantes beneficios para la comunidad. Los impactos serán provisorios, pueden mitigarse y ocurrirán principalmente durante la fase de construcción. Según LRIF y HSR estudios indican que el proyecto no tendría ningún impacto material sobre: 1) suministro de agua potable y aguas de baño; 2) transporte (el río no se utiliza para el transporte; 3) la irrigación (riego es limitado); o 4) la recreación.</p> <p>LRIF y HRS creen que han operado con rigor bajo la guía de las Normas de Desempeño No. 1 del IFC con respecto tanto a la evaluación y gestión del riesgo ambiental y social. Indican que el Plan de Acción Medio Ambiental y Social (ESAP) del proyecto, así como del Sistema de Gestión Social y Ambiental del HRS refleja eso.</p> <p>También creen que han cumplido con la Norma de Desempeño 3, ya que las leyes nacionales y los requisitos de permisos fueron seguidos cuidadosamente y en su opinión se hicieron esfuerzos adicionales y más allá de los requisitos establecidos por la legislación en Guatemala.</p> <p>LRIF y HRS afirman que el proyecto no tiene impactos negativos conocidos a la biodiversidad, e indican que la Norma de Desempeño 6 ha sido totalmente seguida por el proyecto. Afirman que el proyecto de reforestación y conservación en tierras cercanas al proyecto es un gran beneficio para la biodiversidad. Ellos argumentan que el daño en esa área ha sido provocado por externos debido al corte indiscriminado de árboles y la quema de la vegetación.</p>	<p>Ellos afirman que han recibido información del proyecto directamente de la compañía, que han reunido información adicional de fuentes independientes y que han visitado otros proyectos. Creen que no tendrá impactos ambientales graves, como contaminación del agua o pérdida de la biodiversidad. Observan que quienes encabezan la oposición al proyecto se encuentran río arriba con respecto a la ubicación del proyecto, en tanto que la mayoría de las comunidades que viven río abajo y tendrían un impacto negativo no expresan preocupación.</p>

PERSPECTIVAS SOBRE CUESTIONES PLANTEADAS EN EL RECLAMO

	Reclamantes y la sociedad civil que apoyan el reclamo	LRIF/HSR	Representantes de la comunidad que apoyan el proyecto
Impactos sociales	<p>Los reclamantes perciben que el proyecto ha generado profundas divisiones en comunidades que no estaban en conflicto, y ha creado una atmósfera de desconfianza. Ellos también informan que su oposición al proyecto ha sido recibida con violencia, represión por parte de las fuerzas policiales y criminalización de sus líderes, en especial, mediante la emisión de órdenes de captura que les dificulta su libre desplazamiento y el acceso a la salud, ingresos económicos u otros recursos.</p> <p>Señalaron incidentes violentos que causaron la muerte de dos hombres y dos niños en Monte Olivo y acusan a HSR y a un terrateniente, quien vendió parte de su tierra al proyecto, de tener un papel importante en estos incidentes.</p> <p>Las ONGs indican que los impactos negativos superan a los beneficios positivos. Ellos señalan que los trabajos creados durante el período de construcción se perderán en cuanto comience la operación, y que no compensan la falta de respeto y de consulta previa libre e informada, la división dentro de las comunidades y la violencia descritas por los reclamantes.</p>	<p>LRIF y HSR creen que el proyecto será beneficioso para las comunidades en términos de creación de puestos de trabajo y proyectos de desarrollo comunitario. HSR se ha comprometido a financiar una fundación para proyectos económicos y sociales en la comunidad durante la próxima década. Ellos declaran que la división dentro de la comunidad y la violencia han sido generadas y exacerbadas por ONGs, nacionales e internacionales, ajenas al área y con una agenda política que impide proyectos hidroeléctricos en Guatemala, más allá de las necesidades y la seguridad de las comunidades. Ellos informan que otros proyectos similares están enfrentando el mismo tipo de oposición como resultado de sus campañas. Según LRIF y HSR, estos grupos juegan un rol activo en amenazar a quienes apoyan el proyecto, bloqueando el acceso o pasaje a otros miembros de la comunidad y representantes de la compañía, e incitando actos de violencia. Con respecto a la muerte de los dos niños en Monte Olivo, ellos afirman que sus compañías no tuvieron participación, y que la persona que los miembros de la comunidad argumentan es responsable fue capturada y matada por miembros de la comunidad y que las autoridades guatemaltecas están actualmente investigando el hecho.</p> <p>LRIF y HSR indica que el proyecto no tiene un impacto negativo sobre los Pueblos Indígenas como comunidades indígenas y las formas de vida tradicionales no están siendo afectadas por el proyecto. El terreno privado donde el proyecto se va a construir es una zona de inundación que está naturalmente bajo el agua la mayor parte del año. Por lo tanto, no hay tierra productiva que se vería afectada ni desplazamiento de personas se llevaría a cabo.</p> <p>Las compañías afirman que han seguido la Norma de Desempeño 2, y todos los trabajadores han sido plena y adecuadamente remunerados, y ningún incidente ha sido provocado por los trabajadores. Ellos creen que entrevistas con los más de 100 miembros de la comunidad que tenían puestos de trabajo con el contratista demostrarían esto. LRIF y HSR indican que tanto la Norma de Desempeño 4 y 5 han sido seguidas. Ellos creen que la ESAP y el Sistema de Gestión Social y Ambiental (SEMS), así como los anexos del acuerdo de Ingeniería, Contratos y Construcción (EPC) reflejan cómo se prestó mucha atención a los aspectos de salud y seguridad de la comunidad en el proyecto. En cuanto a la Norma de Desempeño 5 indican que nadie ha sido o pudiera ser desplazados física o económicamente por el proyecto.</p>	<p>Ellos indican que las divisiones en la comunidad han sido potenciadas por organizaciones externas que engañan y utilizan a una pequeña minoría de los miembros de la comunidad, incluso trayendo a personas que no son de la comunidad ni de la región. Según ellos, estos grupos recurren a acciones coercitivas o violentas contra quienes están a favor del proyecto, bloqueando caminos o acceso a recursos, impidiéndoles vender sus cosechas, recurriendo a amenazas de muerte y acosándolos. Ellos expresan que ellos y sus familias viven en estado de miedo y represión. Señalan que los líderes de estas organizaciones se hacen llamar defensores de los pueblos indígenas para pedir donativas internacionales que solo benefician a sus organizaciones.</p>

PERSPECTIVAS SOBRE CUESTIONES PLANTEADAS EN EL RECLAMO

	Reclamantes y la sociedad civil que apoyan el reclamo	LRIF/HSR	Representantes de la comunidad que apoyan el proyecto
Distribución de beneficios	<p>Los reclamantes expresan sus preocupaciones por no estar beneficiándose en forma adecuada del uso de su tierra, su agua y su ambiente. Ellos describen al proyecto como uno que beneficia a los pudientes, a actores externos y que no contempla oportunidades significativas de desarrollo o participación de las comunidades locales. Varios miembros de las comunidades expresaron no estar en contra del proyecto en sí, pero no creen que se estén beneficiando o estén siendo incluidos en forma apropiada.</p> <p>Las ONGs describen al proyecto como parte de un patrón del capitalismo, la discriminación y la exclusión en Guatemala. Según ellos, la demanda energética de Guatemala está cubierta y los proyectos hidroeléctricos se imponen a las comunidades únicamente para exportar electricidad para beneficio del sector privado y los políticos. Ellos indican que esto dejará a la mayoría de los recursos acuíferos guatemaltecos en manos privadas de unos pocos, tal como fue la tendencia con las tierras. Las ONGs manifiestan que a las comunidades les queda el peso de los impactos sociales y ambientales y no reciben electricidad porque la legislación no permite que las compañías generadoras ocupen un rol en la distribución de la electricidad, ni reciben beneficio a largo plazo.</p>	<p>LRIF y HSR afirman que el acuerdo firmado con los representantes de las comunidades responde a prioridades de largo plazo definidas por las comunidades y ofrece el doble de beneficios si se compara con otros proyectos hidroeléctricos, considerando el tamaño del proyecto. Dado que las necesidades de las comunidades exceden los beneficios que el proyecto puede ofrecer, ellos afirman que han empezado a conversar para aprovechar la financiación de otras instituciones de desarrollo cooperativo. Sin embargo, esto se ha interrumpido debido a la violencia instigada por grupos externos. Ellos están de acuerdo en que sería bueno poder ofrecer electricidad a la comunidad, pero la ley guatemalteca no permite este tipo de acuerdos.</p>	<p>Ellos apoyan el proyecto porque creen que traerá beneficios concretos e importantes que las comunidades no han podido obtener de instituciones públicas u ONGs, por ejemplo, puestos de trabajo, mejoras en los caminos, mejor calidad de agua potable, proyectos comunitarios, mejoras en la educación local, e infraestructura e instalaciones sanitarias. Ellos afirman que estos compromisos están consagrados en los acuerdos libremente firmados con la compañía y en representación de la mayoría de las comunidades. Los preocupa que todos estos beneficios se perderán si el proyecto no se materializa y dicen que las organizaciones externas que se oponen al proyecto no llenarán el vacío ni se ocuparán de las necesidades de la comunidad.</p>

PERSPECTIVAS SOBRE CUESTIONES PLANTEADAS EN EL RECLAMO

	Reclamantes y la sociedad civil que apoyan el reclamo	LRIF/HSR	Representantes de la comunidad que apoyan el proyecto
Proceso de consulta	<p>Los reclamantes indican que el gobierno o la compañía deberían haber obtenido el consentimiento de las comunidades antes de las operaciones del proyecto y sostienen que la consulta y la información no fueron adecuadamente compartidas desde el principio del proyecto. Ellos consideran que la organización local contratada por el proponente original del proyecto recurrió a tácticas no transparentes, paternalistas y que generaron división para ganar el favor de los líderes de la comunidad. Ellos informan que en julio de 2010 las comunidades decidieron rechazar el proyecto, lo que se comunicó al gobierno, a la compañía y a la organización local.</p> <p>Los reclamantes también cuestionan las interacciones y el acuerdo de la compañía con los representantes de los Consejos Comunitarios de Desarrollo de las comunidades (COCODES), el nivel de representación electa más local que reconoce la ley guatemalteca. Los reclamantes creen que los COCODES fueron establecidos de manera artificial, que no representan a la totalidad de la comunidad y que han sido comprados.</p> <p>Las ONGs expresaron que desde su punto de vista el gobierno y la compañía están intentando imponer el proyecto a la comunidad. Ellos enfatizan que el proceso de consulta fue inadecuado desde el comienzo y provocó la decisión de las comunidades de rechazar el proyecto en julio de 2010. Ellos sostienen que la negociación de la compañía con los COCODES corresponde a una estrategia conocida y ampliamente extendida de dividir a las comunidades al desestimar a las autoridades indígenas verdaderamente legítimas y representativas. Las ONGs también expresaron preocupación sobre los COCODES que fueron investidos un mes antes de la firma del acuerdo y sobre el proceso de dialogo implantado por el gobierno, su apertura y credibilidad.</p>	<p>LRIF y HSR afirman que han hecho un montón de trabajo para evitar y prevenir la violencia, y que en su opinión han facilitado todas las oportunidades posibles, para que los que se oponen al proyecto sean consultados y participen, y según LRIF y HSR ellos han decidido no participar.</p> <p>LRIF y HSR indicaron que cuando invirtieron en el proyecto en 2012, eligieron involucrarse directamente con representantes locales de la comunidad legalmente constituidos y electos, los COCODES (en vez de hacerlo a través de una organización de relaciones comunitarias local). Informan que un extensivo y documentado proceso de consulta a la comunidad se llevó a cabo a partir de 2009 y continúa hasta el día de hoy. Se celebraron reuniones, se llevaron a cabo los programas sociales (incluyendo la construcción de una escuela y otros proyectos de este tipo). Hasta 2013 estas reuniones tuvieron lugar en las comunidades, y todos los ciudadanos tenían acceso. Después de 2013, debido a la violencia en contra de los COCODES las reuniones se trasladaron a la ciudad de Cobán, a pesar de la enorme carga para los líderes que implica hacer el viaje a Cobán, las reuniones atraen a los dirigentes de 14 a 16 de las 18 comunidades semanalmente.</p> <p>LRIF y HSR informan el acuerdo alcanzado con los COCODES fue el resultado de un proceso de diálogo bajo el auspicio del Presidente de Guatemala y con participación de los Ministerios de Energía y Gobierno. Ellos afirman, sin embargo, que estos esfuerzos se han visto severamente obstaculizados por la situación de la seguridad actual y por la oposición externa al proyecto, que ha obstruido el acceso al área para ofrecer información acerca del proyecto a la comunidad en su conjunto.</p>	<p>Ellos dicen que las consultas iniciales por los proponentes originales del proyecto no generaron confianza en el proyecto y entre los miembros de la comunidad. Según ellos, LRIF/HSR reanudaron las conversaciones en el 2013 de una manera más respetuosa y transparente, bajo el auspicio de los más altos cuadros de gobierno. Ellos dicen que estas conversaciones se realizaron fuera del área por miedo a represalias de grupos de la oposición, pero que mantuvieron a sus miembros informados sobre los avances. Como resultado de este proceso de diálogo, los COCODES dicen que celebraron libremente un acuerdo por el que el proyecto invierte en proyectos de desarrollo para la comunidad que abordarán necesidades a largo plazo. Expresan que ellos quisieran que estas organizaciones se retiren de las comunidades porque llevan desinformación, confusión, y dicen defender los derechos de los pueblos indígenas, sin efectivamente proteger los derechos de las comunidades indígenas.</p>

PERSPECTIVAS SOBRE CUESTIONES PLANTEADAS EN EL RECLAMO

	Reclamantes y la sociedad civil que apoyan el reclamo	LRIF/HSR	Representantes de la comunidad que apoyan el proyecto
Resolución sobre los problemas	<p>La mayoría de los miembros de la comunidad expresaron que desean la paz, un cambio en la situación actual o la solución de los problemas actuales. Muchos expresaron su deseo de que el financiamiento del proyecto de la IFC se detenga, pero entienden que detener el financiamiento no es parte del mandato de la CAO. Luego de todos los eventos violentos, incluso la pérdida de vidas, no consideran posible entrar en diálogo con HSR. Ellos creen que el diálogo debe ser con las autoridades del gobierno a quienes responsabilizan por la creación de este conflicto. Ellos decidieron solicitar que el reclamo sea tratado por la función de Cumplimiento de la CAO.</p> <p>A pesar de que las ONG indican que es difícil crear condiciones para un proceso de diálogo con LRIF/HSR, declaran que apoyarán cualquier decisión de los reclamantes con respecto a la CAO.</p>	<p>LRIF y HSR informan haber realizado varios intentos de reunirse con grupos opositores para compartir información sobre el proyecto y debatir sus preocupaciones, sin embargo el grupo opositor nunca ha aceptado estas invitaciones para participar en las reuniones semanales entre la compañía y los representantes de la comunidad. Ellos quisieran tener la oportunidad de presentarles el proyecto, escuchar sus preocupaciones, preguntarles qué necesidades pudieran tener y conversar para abordarlas.</p>	<p>Ellos quisieran conversar con quienes se oponen al proyecto para entender qué quieren y encontrar maneras de llegar a un acuerdo para que el proyecto continúe.</p>

3.3 Resultado y próximos pasos

LRIF y HSR indicaron su voluntad de participar en un proceso de resolución de disputa convocado por la CAO, con la idea de que los detalles del proceso se discutirán y acordarán conjuntamente. Luego de una deliberación interna, los reclamantes informaron a la CAO que quisieran que el reclamo sea tratado a través de la función de Cumplimiento de la CAO. En consecuencia, dado el principio voluntario que guía los procesos de resolución de disputas de la CAO y de acuerdo con las Directrices Operacionales de la CAO, el reclamo será tratado por la función de Cumplimiento de la CAO para evaluación del desempeño ambiental y social de la IFC a nivel del proyecto.

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

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

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

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

En cuanto a las Directrices Operacionales de la CAO², normalmente se toman los siguientes pasos en respuesta a una reclamación recibida:

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

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

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

Paso 4: **Facilitación de un acuerdo:** Si las partes optan por un proceso colaborativo, se activa la función de Resolución de Disputas de la CAO, que normalmente se fundamenta o inicia con un Memorando de Entendimiento y/o unas normas básicas acordadas entre las partes. Puede incluir la facilitación y mediación, la investigación conjunta de los hechos, u otros mecanismos de resolución consensuados que resulten en un acuerdo final u otro objetivo adecuado de mutuo acuerdo. El principal objetivo de estos tipos de enfoques en la resolución de problemas, será el de tratar los problemas planteados en la reclamación, así como cualquier otro problema relevante relacionado con la reclamación e identificado durante el proceso de evaluación o resolución de disputas, de una manera que resulte aceptable para las partes afectadas.³

² Para conocer mayores detalles sobre el rol y trabajo de la CAO, referirse a las Directrices Operacionales completas: http://www.cao-ombudsman.org/documents/CAOOperationalGuidelines_2013.pdf

³ Cuando las partes interesadas no logran resolver los problemas mediante un proceso cooperativo dentro de un plazo acordado, la Resolución de Disputas de la CAO buscará primero ayudarlas a superar el/los impasse(s). Si esto no es posible, el equipo de Resolución de Disputas de la CAO notificará a las partes interesadas, incluidos funcionarios de la IFC / MIGA, el Presidente y la Junta Directiva del Grupo del Banco Mundial, y el público en

O

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

Paso 5: **Monitoreo** y seguimiento

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

general, que la Resolución de Disputas de la CAO ha dado por cerrada la reclamación y la ha transferido a la función de Cumplimiento de la CAO para su análisis.