

“Si dentro o cerca de su comunidad hay un proyecto o una inversión respaldados por IFC oMIGA, del Grupo del Banco Mundial, es importante que usted sepa que tiene derecho a ser escuchado”.

Oswaldo Gratacós, Vicepresidente,
CAO, Grupo del Banco Mundial



Haga oír su voz

Ombudsman y Asesor en materia de observancia
(CAO)



“No importa en qué lugar del mundo usted se encuentre, la CAO está para responder a sus inquietudes”.

Oficina del Ombudsman y Asesor en materia de observancia (CAO)
2121 Pennsylvania Avenue NW
Washington, DC 20433, EE.UU.
Teléfono: +1 202 458 1973
Fax: +1 202 522 7400
Correo electrónico: cao@worldbankgroup.org

Para más información sobre la labor de la CAO, véase:
www.cao-ombudsman.org



Miembros del Grupo del Banco Mundial



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

¿Qué es la CAO?

La Oficina del Ombudsman y Asesor en materia de observancia (CAO) responde a reclamaciones vinculadas a proyectos financiados por las entidades del Grupo del Banco Mundial que se dedican al sector privado: la Corporación Financiera Internacional (IFC) y el Organismo Multilateral de Garantía de Inversiones (MIGA). Desde 1999, la CAO resuelve reclamaciones relativas a cuestiones sociales y ambientales de toda clase de proyectos, presentadas por personas de todas partes del mundo.

¿Quién puede presentar una reclamación?

Cualquier persona o grupo de personas que se considere afectado por proyectos de IFC o MIGA puede presentar una reclamación ante la CAO. Si una organización o una persona física distinta de los afectados interpone una reclamación en nombre de estos, debe identificar a aquellos en cuyo nombre efectúa la reclamación y suministrar pruebas de que está autorizada a presentar el caso en su nombre. Los denunciantes pueden solicitar a la CAO que mantenga en reserva sus nombres e identidades



¿Cuáles son los criterios establecidos para presentar una reclamación?

La CAO aplica tres criterios para determinar si una reclamación es admisible y procederá a evaluarla:

1. La reclamación debe referirse a un proyecto de IFC o MIGA (incluidos los proyectos en estudio);
2. La reclamación debe estar relacionada con cuestiones ambientales o sociales;
3. Los denunciantes consideran que están, o pueden verse, afectados por los problemas planteados.

¿Cómo funciona el proceso de reclamación?

La CAO evalúa cada reclamación de manera independiente, imparcial y transparente, y sigue un procedimiento específico para cada caso:

EVALUACIÓN: Al evaluar la reclamación, la CAO se reúne con las partes interesadas para entender mejor la situación y ayudar a las partes a determinar qué opciones tienen a su disposición a través de la CAO.

RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS: Si las partes deciden acudir a la CAO para resolver el conflicto, el equipo de resolución de conflictos les facilitará un espacio para diseñar e implementar un proceso flexible que les permita dar, a los problemas planteados, soluciones aceptables para todos. Ese proceso podría consistir, por ejemplo, en determinar conjuntamente los hechos, facilitar conversaciones entre las principales partes interesadas, mediar en los conflictos o crear un programa de seguimiento participativo.

OBSERVANCIA: Si, en la evaluación, una o más partes optan por dirigirse a la CAO en su función de asesora en materia de observancia o si las partes no llegan a un acuerdo por medio del equipo de resolución de conflictos, se pondrá en

marcha un mecanismo de dos etapas para evaluar el cumplimiento de las políticas y normas ambientales y sociales pertinentes por parte de IFC o MIGA. En primer lugar, la CAO realizará una evaluación inicial para determinar si las cuestiones planteadas justifican proseguir con las averiguaciones. De ser así, la CAO investigará el papel de IFC o de MIGA en el proyecto.

Todos los informes de CAO se hacen públicos y CAO supervisa la implementación de los acuerdos y hallazgos.

¿Qué se debe incluir en una reclamación?

No hay requisitos estrictos en cuanto al formato o la redacción. Sin embargo, es conveniente que las reclamaciones contengan la siguiente información:

- Nombre, dirección y otra información de contacto del denunciante
- Si el denunciante desea que su identidad se mantenga en reserva (indicando los motivos)
- Nombre, ubicación e índole del proyecto
- Forma en que los denunciantes creen que se han visto afectados, o que es probable que se vean afectados, por las repercusiones ambientales y/o sociales del proyecto
- Si el denunciante es un tercero, por ejemplo, una organización no gubernamental que actúa en nombre de las comunidades afectadas, la reclamación debe incluir pruebas de que ese tercero está autorizado a presentar la reclamación en nombre de la persona o la comunidad afectadas.

Las reclamaciones deben presentarse por escrito y pueden redactarse en cualquier idioma.

Pueden enviarse por correo postal, fax o correo electrónico, o entregarse en mano en la oficina de la CAO en la ciudad de Washington.