

**Memoria sesión 3: ABC de acceso a mecanismos de reparación
¿Qué esperar cuando se presenta una queja?
26 de mayo – 11am Colombia**

Aspectos procesales. Quejas/casos gestionadas y sus resultados

Links útiles: [sesión grabada](#), presentaciones unificadas ([PPT](#)), y [micro sitio](#) del seminario.

1. Presentación mecanismos IFIs:

Después que una comunidad ha interpuesto una queja, cada mecanismo independiente (IAM, por sus siglas en inglés) activa un mecanismo de admisibilidad que valora la queja a partir de criterios objetivos relativos a plazo de presentación, objeto de la queja, entre otros. Los IAMs cuentan con dos vías para la tramitación de una queja: resolución de conflictos o investigación de cumplimiento.

Los criterios de admisibilidad de las IAMs son similares, pero existen algunas variaciones:

- Tiempos de respuesta a la queja de las tres entidades:

CAO: cuenta con 5 días hábiles para determinar si admite o no el caso, luego cuenta con 120 días hábiles para estudiar el caso y hacer un pronunciamiento sobre el mismo. Durante este tiempo, ayuda a los demandantes a analizar las opciones y perspectivas de reclamación ante la CAO.

MICI: Demora hasta 21 días hábiles para estudiar si admite o no el caso, periodo en el cual puede hacer o no visitas a terreno y recibir respuesta de la administración del banco sobre los alegatos de daño presentados. Esta información es publicada en la página web del MICI.

Panel de Inspección (PI): una vez que recibe la queja el IP tiene 15 días para registrarla, luego notifica a la administración del Banco Mundial que tiene 21 días para responder formalmente al reclamo. Posteriormente, el PI tiene 21 días para pronunciarse sobre si recomienda o no una investigación. Durante este tiempo se pueden hacer visitas a terreno.

- Alternativas de procedimientos:

CAO y MICI: ofrecen la posibilidad de entrar en un proceso de resolución de conflictos o un proceso de cumplimiento. A través de la resolución de conflictos se espera que las partes encuentren una solución conjuntamente (diálogo entre la empresa y la comunidad afectada). El proceso de cumplimiento evalúa e investiga el cumplimiento de los estándares ambientales y sociales de las IFIs (salvaguardas), analiza su vínculo entre el daño y los reclamantes, informa sobre los hallazgos y asegura la responsabilidad de la IFI.

La **CAO** también puede iniciar una investigación de manera directa, en caso de tomar conocimiento de vulneración de derechos como sucedió en el caso DINANT en Honduras, donde se tuvo conocimiento de desalojos forzosos, afectaciones al medio ambiente, y violencias alrededor de las plantaciones de palma.

En ambos casos, CAO supervisa la implementación de los acuerdos durante el periodo definido (aproximadamente, cuatro años) y elabora un plan de acción para responder a los hallazgos de la CAO, en consulta con las comunidades afectadas, que puede incluir, por ejemplo, la elaboración de manuales para la evaluación y gestión de riesgos en impactos en derechos humanos.

Por su parte, el **MICI** realiza recomendaciones y las somete a consideración del directorio del banco. Luego se define e implementa un plan de acción a través del cual el MICI puede hacer seguimiento por un periodo de cinco años. Los principales problemas que ha habido versan sobre el acceso a la información y las consultas, se confunde la entrega de información con los diálogos de doble vía. En este sentido la unidad de salvaguardas ambientales del grupo BID desarrolló una nota técnica sobre cómo hacer consultas a comunidades, fijando estándares y procedimientos. No se pueden admitir temas dentro de una queja que estén siendo evaluada dentro proceso judicial o arbitral.

Panel de Inspección (PI): cuenta solo con un proceso de cumplimiento, no de resolución de conflictos, pero se espera que prontamente puedan tenerlo. Actualmente hay una reforma en curso en el PI que le daría facultades para supervisar la implementación de planes de acción, habilitaría la resolución de conflictos y asesoramiento a las comunidades. Se espera que antes de finalizar 2020 estén disponibles estas funciones.

Gracias a los casos presentados ante el PI el Banco ha desarrollado ajustes a sus políticas internas, por ejemplo, relativo a los temas de administración de tierras y violencia de género.

2. Punto Nacional de Contacto – PNC

Los PNC tienen dos funciones principales: difundir y promover los estándares del OCDE y servir como una plataforma de mediación y conciliación para resolver los problemas que se puedan presentar por un posible incumplimiento de las líneas directrices de la OCDE. El PNC no es un mecanismo judicial de resolución de conflictos, ni obliga a las empresas (solo hace recomendaciones), ni sirve para ejecutar sentencias judiciales. Es un foro de debate en el cual las partes pueden llegar a una solución conjunta de los problemas que los aquejan. Cualquier persona natural o jurídica puede interponer una queja o reclamo.

Una vez recibida la queja, el PNC valora si cumple con los requisitos formales establecidos. Si considera que requiere mayor información para valorar la admisibilidad, notifica a la empresa multinacional y a la comunidad que presentó el caso para que ambos puedan presentar información adicional. A partir de allí inicia un proceso de evaluación del caso para ver si se acepta o se rechaza. Este proceso dura tres meses mínimo. La parte denunciante puede solicitar que el caso sea tratado de manera confidencial en cualquier momento del procedimiento y el PNC guardará reserva.

Si el caso es admitido, los PNC ofrecen a las partes sus buenos oficios para la mediación o conciliación y se establece un periodo de tiempo para que las partes acepten llegar a un acuerdo. Este proceso puede durar hasta 12 meses, pero puede extenderse de acuerdo a las necesidades del caso.

En el caso de Colombia, el PNC se estableció en 2012 dentro del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio. Su staff está compuesto por dos personas que además tienen otras funciones a cargo. A la fecha ha recibido cinco casos de los cuales solo en uno fue aceptado y las partes entraron en un proceso de mediación, pero no llegaron a un acuerdo. Sobre el resto de los casos, dos fueron rechazados, uno fue retirado y el último está en proceso de valoración.

Los PNC tienen flexibilidad en los medios de prueba, en mayor o menor medida (dependiente del país) aceptan la presentación y gestión de la queja de manera electrónica y poseen distintos mecanismos para colaborar entre sí para el intercambio de experiencia y el proceso de revisión de pares, establecido en las Directrices de la OCDE para empresas multinacionales.

3. ¿Cómo presentar una queja de manera exitosa? Perspectivas y estrategias desde la experiencia de Accountability Counsel (AC)

AC es una organización de la sociedad civil que busca amplificar las voces de comunidades cuyos derechos humanos, incluido el derecho al medioambiente, han sido afectadas por proyectos de desarrollo financiados por IFIs. AC no cobra por sus servicios.

AC destacó la importancia de trabajar con las comunidades conjuntamente, pues son ellas quienes mejor conocen su propio contexto. En este sentido, comenzar un proceso en etapa temprana es quizá la mejor alternativa, pues allí hay oportunidades de mejora y el daño a las comunidades puede no haber sucedido aún.

El nivel de organización de las comunidades es lo más importante para el éxito, para la movilización social, definición de objetivos. Es importante: pensar en los riesgos de represalias y cómo atenuarlos; saber quiénes son los inversionistas para saber dónde interponer la queja; y entender las reglas de elegibilidad.

Entre las quejas más reiteradas en relación a los IAMs se encuentran la falta de escucha a las comunidades previo a que se produzca el daño y la exigencia que se les hace a las comunidades de que establezcan una relación entre las salvaguardas y los hechos alegados, lo cual puede suponer una barrera extra.

Una de las ventajas de presentar un caso ante los IAMs es la oportunidad para documentar los daños y los fracasos institucionales que causaron el daño y para atraer la atención del público en esta situación. Los informes producidos por los IAMs pueden producir información detallada de la comunidad y los daños, y pueden ser utilizados para el proceso de negociación y hacer visible su caso.

El papel de los mecanismos puede ser intimidantes para las comunidades, pero también ayudan a reducir las asimetrías de poder entre las empresas y las comunidades.

Por otro lado, entre las desventajas, AC señala que la presentación de una queja ante un IAM requiere tiempo, esfuerzo y organización para obtener recursos técnicos y financieros para recolectar información, aunque los recursos invertidos son menores que en una acción judicial. A su vez, los IAMs no ofrecen indemnizaciones económicas, no obligan a las empresas (aunque si ayudan a producir mejoras en la operación de un proyecto) y sus decisiones no son apelables