



# **ENFOQUE PROVISIONAL DE IFC/MIGA RELATIVO A LAS MEDIDAS CORRECTIVAS**

**Para divulgación pública\***

\* Las Juntas de Directores de IFC y MIGA aprobaron el Marco de Medidas Correctivas de IFC y MIGA el 3 de abril de 2025 para que se implementara a modo de enfoque provisional. Este documento no contiene información relacionada a las deliberaciones de las Juntas de Directores, en consonancia con las Políticas sobre el Acceso a la Información de IFC y MIGA.

# Índice

|   |           |
|---|-----------|
| <b>SIGLAS .....</b>   | <b>I</b>  |
| <b>RESUMEN .....</b>  | <b>II</b> |
| <b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>  | <b>1</b>  |
| I.A. ANTECEDENTES .....   | 1         |
| I.B. CONTEXTO Y PROPÓSITO .....   | 2         |
| <i>I.B.1. Marcos de Sostenibilidad.....</i>   | <i>2</i>  |
| <i>I.B.2. Política de la CAO.....</i>   | <i>3</i>  |
| I.C. ÁMBITO DE APLICACIÓN .....   | 4         |
| <b>II. PRINCIPIOS .....</b>   | <b>4</b>  |
| <b>III. FORTALECIMIENTO DE LA PREVENCIÓN, LA PREPARACIÓN Y EL ACCESO A<br/>PROCEDIMIENTOS DE RECURSO.....</b> | <b>5</b>  |
| <b>IV. CONTRIBUCIÓN A LAS MEDIDAS CORRECTIVAS A TRAVÉS DE DIVERSOS<br/>INSTRUMENTOS.....</b>                  | <b>6</b>  |
| <b>V. APLICACIÓN DEL MMC A MODO DE ENFOQUE PROVISIONAL.....</b>   | <b>8</b>  |

## **Siglas**

|      |  |
|------|--|
| AIF  | Asociación Internacional de Fomento                |
| BIRF | Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento    |
| CAO  | Oficina de Cumplimiento, Asesoría y Ombudsman      |
| CODE | Comité sobre la Eficacia en Términos de Desarrollo |
| IFC  | Corporación Financiera Internacional               |
| MIGA | Organismo Multilateral de Garantía de Inversiones  |
| MMC  | Marco de Medidas Correctivas                       |
| OSC  | Organizaciones de la Sociedad Civil                |

## Resumen

**El Marco de Medidas Correctivas (MMC) tiene como objetivo proporcionar un enfoque estructurado para abordar los daños derivados de los impactos ambientales y sociales de los proyectos que respaldan la Corporación Financiera Internacional (IFC) y el Organismo Multilateral de Garantía de Inversiones (MIGA), centrado en la prevención, la preparación, el acceso a procedimientos de recurso y la contribución a las medidas correctivas. Su contenido es coherente con lo establecido en los Marcos de Sostenibilidad de IFC/MIGA y complementa la Política de la Oficina de Asesoría, Cumplimiento y Ombudsman (CAO).**

**El MMC se aplica a todos los proyectos de inversión respaldados por IFC o cubiertos por garantías de seguro contra riesgos políticos emitidas por MIGA, para los cuales un reclamo pueda considerarse admisible de acuerdo con la Política de la CAO.**

**Según lo dispuesto en los Marcos de Sostenibilidad de IFC/MIGA, los clientes son responsables de gestionar los riesgos e impactos ambientales y sociales, así como de financiar y aplicar medidas correctivas.** Como instituciones de desarrollo, IFC y MIGA tienen una función que cumplir en el contexto de un ecosistema más amplio de medidas correctivas. Sin embargo, no son ni pueden ser garantes de los resultados ambientales y sociales ni de las medidas correctivas, ni tampoco pueden actuar como aseguradoras de los costos relacionados con las medidas correctivas que se apliquen por daños derivados de un proyecto.

**El apoyo que IFC/MIGA otorguen a las medidas correctivas variará en cada caso, en función de factores tales como el tipo de inversión o de intervención y la proximidad al daño.** En los casos en que se hayan generado impactos ambientales y sociales adversos que provoquen daños, IFC/MIGA pueden contribuir para que se adopten medidas correctivas de las siguientes maneras: a) mediante la influencia financiera, contractual o relacional con los clientes y otras partes responsables; y b) mediante las actividades habilitantes, incluyendo la investigación de los hechos, la asistencia técnica, el fortalecimiento de la capacidad o las actividades de desarrollo comunitario. Para determinar la naturaleza y el alcance de las actividades habilitantes, IFC/MIGA tendrán en cuenta elementos tales como su función y grado de exposición, la evaluación de los daños, las medidas correctivas existentes, la capacidad del cliente, la influencia y los riesgos potenciales.

**Se espera que en la mayoría de los casos en que IFC/MIGA opten por complementar las medidas correctivas aplicadas por los clientes y otras partes involucradas, su contribución se plasme en la forma de actividades habilitantes.** Sin embargo, en el MMC no se les impide considerar y proponer otras opciones.

**El financiamiento directo de medidas correctivas conlleva riesgos operativos, jurídicos y financieros para IFC/MIGA.** Dichos riesgos se han tomado en cuenta al elaborar el MMC, cuyo objetivo primordial es reducirlos al mínimo.

**En el MMC propuesto se han tenido en consideración las opiniones recogidas en consultas públicas con una amplia gama de partes interesadas externas,** como organizaciones de la sociedad civil (OSC), mecanismos independientes de rendición de cuentas, clientes de IFC/MIGA, el Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento (BIRF) y otras instituciones financieras de desarrollo, así como la colaboración técnica con la CAO.

**La Junta de Directores de IFC y la Junta de Directores de MIGA (las "Juntas de Directores") aprobaron el MMC el 3 de abril de 2025 para que se implementara a modo de enfoque provisional durante tres años (desde el cuarto trimestre del ejercicio fiscal de 2025 hasta el cuarto trimestre del ejercicio fiscal de 2028).** Durante este período, IFC/MIGA interactuarán regularmente con diversas partes interesadas y proporcionarán información

actualizada a las Juntas de Directores. Al finalizar este período de implementación del enfoque provisional, se realizará una evaluación final en consulta con la CAO. Las lecciones aprendidas y las mejoras sugeridas se incorporarán en la versión definitiva de la política.

# I. INTRODUCCIÓN

## I.A. Antecedentes

1. **IFC y MIGA han elaborado sólidos Marcos de Sostenibilidad<sup>1</sup> y los aplican mediante sus procesos de debida diligencia ambiental y social, la supervisión de los proyectos y el apoyo adicional que brindan a sus clientes<sup>2</sup> a través de servicios de asesoría y asistencia técnica.** Los estándares ambientales y sociales incluidos en esos marcos constituyen un elemento clave de la propuesta de valor que ofrecen IFC/MIGA a sus clientes, ayudándoles a evitar o minimizar impactos ambientales y sociales adversos, incluso en contextos frágiles y afectados por conflictos.
2. **En 2018, el Comité sobre la Eficacia en Términos de Desarrollo (CODE) inició, en nombre de las Juntas de Directores, una revisión externa de los procesos de rendición de cuentas de IFC y MIGA en el área ambiental y social, incluyendo el rol y la efectividad de la CAO (la "revisión externa").** En junio de 2020, el panel a cargo de dicha revisión externa presentó a las Juntas de Directores el informe correspondiente, en el que se incluían varias recomendaciones relacionadas con las medidas correctivas<sup>3</sup>, que IFC/MIGA se comprometieron a analizar más a fondo.
3. **En enero de 2021, IFC/MIGA establecieron un grupo de trabajo interdepartamental presidido por dos directores sénior y respaldado por un equipo técnico conjunto para analizar un posible enfoque referido a las medidas correctivas.** Entre enero y junio de 2021, las entidades examinaron teorías, orientaciones y prácticas relacionadas con las medidas correctivas, y analizaron diversos materiales para comprender mejor los temas relevantes. También examinaron las prácticas de implementación de las medidas correctivas (que actualmente son limitadas y específicas de cada caso), así como los aspectos pertinentes de sus propios marcos de sostenibilidad. En febrero de 2022, IFC y MIGA presentaron al CODE diversas consideraciones clave para articular un enfoque sobre las medidas correctivas y recibieron apoyo general a la dirección propuesta.
4. **Durante todo el proceso, IFC/MIGA recibieron comentarios del BIRF y de otras instituciones financieras de desarrollo. IC/MIGA también mantuvieron diálogos con la CAO, incluyendo sesiones específicas de intercambio de ideas y reuniones de grupos técnicos celebradas en marzo, abril y mayo de 2022.** Esta colaboración permitió recoger información valiosa a partir de la experiencia práctica de la CAO en el manejo de reclamos. Como preparación para las consultas públicas, en octubre de 2022 se presentó al CODE un documento en el que se describían los elementos clave del enfoque inicial propuesto relativo a las medidas correctivas.

---

<sup>1</sup> Los Marcos de Sostenibilidad de IFC/MIGA se componen de las Políticas de Sostenibilidad (IFC, 2012; MIGA, 2013), las Normas de Desempeño sobre Sostenibilidad Ambiental y Social (IFC, 2012; MIGA, 2013) y las Políticas sobre el Acceso a la Información (IFC, 2012; MIGA, 2013). Se ha iniciado un proceso para actualizar estos marcos.

<sup>2</sup> En este documento, se utiliza el término "cliente" para hacer referencia a la empresa a cargo del proyecto. MIGA por lo general no tiene ninguna relación contractual con la empresa responsable del proyecto, pero sí con el tenedor de la garantía (por ejemplo, un inversionista en capital accionario o un prestamista). MIGA ejerce sus derechos contractuales contra el tenedor de la garantía, que luego utilizará su influencia contractual o accionaria sobre la empresa del proyecto. La función de la entidad en las medidas correctivas puede considerarse más limitada debido a la ausencia de una relación contractual directa con la empresa responsable del proyecto.

<sup>3</sup> *Revisión externa de la rendición de cuentas de IFC y MIGA en el área ambiental y social, incluida la función y la eficacia de la CAO. Informe y recomendaciones* (24 de junio de 2020), página xvii.

5. **Las consultas públicas, llevadas a cabo por facilitadores independientes, tuvieron lugar entre el 21 de febrero y el 20 de abril de 2023,** y contaron con la participación de una amplia gama de partes interesadas externas, entre ellas, OSC, otras instituciones financieras de desarrollo, mecanismos independientes de rendición de cuentas y clientes de IFC/MIGA. Además de las opiniones recogidas en las sesiones de consulta específicas, IFC/MIGA recibieron comentarios escritos, entre los que figura una declaración conjunta firmada por 4500 personas y OSC (también enviada a las Juntas de Directores), así como contribuciones de grupos de defensa de los derechos humanos, la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos, la CAO y otros bancos multilaterales de desarrollo. Algunas de las comunicaciones escritas también fueron enviadas por las OSC directamente a las Juntas de Directores.
6. **Las consultas mostraron un fuerte apoyo al enfoque holístico propuesto en el que se contemplan la prevención, la preparación y el acceso a medidas correctivas.** Tras las consultas, se revisó el enfoque y se redactó el MMC propuesto. Sin embargo, subsisten diferencias entre las expectativas de algunas partes interesadas y el alcance del MMC cuya implementación se aprobó a modo de enfoque provisional. Tales diferencias se derivan de la disparidad en las perspectivas sobre: i) las funciones y responsabilidades de IFC/MIGA en comparación con las de los clientes, según se establece en los Marcos de Sostenibilidad; ii) los riesgos que surgirían de un marco de medidas correctivas que modificara esas funciones y responsabilidades, y iii) la influencia que pueden ejercer IFC/MIGA para subsanar plenamente los daños, teniendo en cuenta las funciones y responsabilidades de dichas entidades descritas en los Marcos de Sostenibilidad.
7. **El presente MMC de IFC/MIGA refleja las opiniones recibidas** durante las consultas públicas, las deliberaciones entre IFC, MIGA y el BIRF, los comentarios aportados por otros bancos multilaterales de desarrollo y las deliberaciones de las reuniones con los comités de las Juntas de Directores de IFC/MIGA.

## **I.B. Contexto y propósito**

8. **El MMC tiene como objetivo proporcionar un enfoque estructurado para abordar los daños derivados de los impactos ambientales y sociales de los proyectos que respaldan IFC/MIGA,** centrado en la prevención, la preparación, el acceso a procedimientos de recurso y la contribución a las medidas correctivas. Está diseñado para enmarcar las actividades de IFC/MIGA relacionadas con las medidas correctivas en el contexto más amplio de los Marcos de Sostenibilidad vigentes de dichas entidades y de la Política de la CAO.

### ***I.B.1. Marcos de Sostenibilidad***

9. **Los Marcos de Sostenibilidad conforman la base para determinar el cumplimiento por parte de IFC/MIGA** y nuestros clientes con las políticas y normas ambientales y sociales, respectivamente. Constituyen la piedra angular para prevenir y mitigar los impactos ambientales y sociales, asignar recursos y establecer canales para brindar acceso a medidas correctivas, en consonancia con la misión de desarrollo de IFC y MIGA<sup>4</sup>.
10. **Los Marcos de Sostenibilidad requieren que los clientes, mediante la aplicación de las Normas de Desempeño, que implementen una jerarquía de mitigación para anticipar los impactos adversos sobre**

---

<sup>4</sup> Política de Sostenibilidad de IFC, párrafo 9, y Política de Sostenibilidad de MIGA, párrafo 9.

los trabajadores, las comunidades y el medio ambiente, así como para prepararse para dichos impactos y evitarlos o minimizarlos. Cuando persistan impactos negativos, el cliente deberá compensar o contrarrestarlos según corresponda<sup>5</sup>.

11. **En la etapa de la evaluación inicial, IFC/MIGA llevan a cabo un proceso de diligencia debida referido a los riesgos ambientales y sociales, y durante la implementación del proyecto realizan un seguimiento periódico de la empresa a cargo del proyecto.** Como parte de estos esfuerzos, los clientes tienen la obligación contractual de cumplir con los requisitos aplicables de las Normas de Desempeño<sup>6</sup>. Durante la supervisión, IFC/MIGA monitorean el desempeño del proyecto o del cliente en relación con dichos requisitos; en caso de haber deficiencias, se pueden incluir medidas complementarias mediante enmiendas a los planes de acción ambiental y social o en planes de medidas correctivas adicionales<sup>7</sup>.
12. **IFC/MIGA exigen a sus clientes establecer un mecanismo eficaz de atención de quejas** que facilite la identificación temprana y la rápida reparación de cualquier reclamo relacionado con los proyectos<sup>8</sup>. Estos mecanismos a nivel de los proyectos sirven como primer punto de contacto para los reclamantes.
13. **Además, IFC y MIGA han creado funciones internas de respuesta a quejas y reclamos** para reconocer y priorizar la resolución temprana y proactiva de las inquietudes y reclamos que las comunidades afectadas por los proyectos les planteen directamente.

#### ***I.B.2. Política de la CAO***

14. **La CAO, órgano independiente respecto de la Administración de IFC y MIGA, recibe reclamos de personas o comunidades que consideran que se han visto afectadas por proyectos respaldados por IFC o MIGA.** Al cumplir con su mandato, la CAO facilita el acceso a procedimientos correctivos para las personas afectadas de una manera que se corresponde con los principios internacionales referidos a las empresas y los derechos humanos incluidos en los Marcos de Sostenibilidad<sup>9</sup>.
15. **El MMC complementa la Política de la CAO adoptada en junio de 2021,** que ofrece la opción de remitir los reclamos a IFC/MIGA (con el consentimiento del reclamante) para su pronta resolución antes de iniciar un proceso ante la CAO<sup>10</sup>. También permite posponer una investigación sobre el cumplimiento en determinados casos, siempre que se cumplan ciertos criterios específicos<sup>11</sup>.
16. **La Política prevé la posibilidad de invitar a IFC/MIGA a participar en un proceso de resolución de conflictos.** La naturaleza de dicha participación se analiza caso por caso. A continuación se presentan algunos ejemplos: i) alentar a los clientes a compartir información sobre el proyecto para generar confianza;

---

<sup>5</sup> Política de Sostenibilidad de IFC, párrafo 6, y Política de Sostenibilidad de MIGA, párrafo 5.

<sup>6</sup> Las Normas de Desempeño están dirigidas a los clientes, pues les proporcionan orientación sobre cómo identificar los riesgos e impactos ambientales y sociales, y están diseñadas para ayudar a evitar, mitigar y gestionar dichos riesgos e impactos como forma de hacer negocios de manera sostenible. Esto incluye la participación de las partes interesadas y la obligación del cliente de divulgar información sobre las actividades en los proyectos.

<sup>7</sup> Los planes de medidas correctivas reflejan las conclusiones de los procesos de supervisión de IFC/MIGA. Se elaboran para abordar las deficiencias detectadas durante la supervisión e incluyen medidas adicionales necesarias para cumplir con las Normas de Desempeño. Los clientes son responsables de la implementación de estos planes, bajo la supervisión de IFC/MIGA.

<sup>8</sup> Política de Sostenibilidad de IFC, párrafo 12, y Política de Sostenibilidad de MIGA, párrafo 12.

<sup>9</sup> Política de la CAO, párrafo 5.

<sup>10</sup> Política de la CAO (28 de junio de 2021), párrafo 39.

<sup>11</sup> Política de la CAO (28 de junio de 2021), párrafo 92.



ii) respaldar la provisión de conocimientos técnicos especializados dentro de la estructura de un proceso dirigido por la CAO<sup>12</sup>; iii) participar en el proceso de resolución de conflictos junto con los clientes en calidad de observador; iv) ayudar a sumar a otros actores a la mesa de negociación si fuera necesario para generar soluciones, y v) apoyar resultados sostenibles en la resolución de conflictos como parte de la supervisión continua de los proyectos.

17. **En la Política también se establece que, tras una investigación sobre el cumplimiento, la CAO debe formular recomendaciones que IFC/MIGA habrán de considerar al elaborar un plan de acción de la Administración,** “referidas a las medidas correctivas del incumplimiento a nivel del Proyecto o Subproyecto y de los Daños conexos, o a los pasos necesarios para prevenir futuros incumplimientos, según corresponda a las circunstancias”<sup>13</sup>. La Política de la CAO exige que IFC/MIGA consulten a los reclamantes y a los clientes cuando elaboren el plan de acción de la Administración y que acuerden con estos últimos las medidas que los involucren antes de incluirlas en el plan. Los planes de acción son aprobados por la Junta de Directores de IFC o MIGA, y dichas entidades tienen la responsabilidad de supervisar su implementación y de presentar los informes de situación a sus respectivas Juntas.

### I.C. **Ámbito de aplicación**

18. **El MMC se aplica a todos los proyectos de inversión respaldados por IFC o cubiertos por garantías de seguro contra riesgos políticos emitidas por MIGA y respecto de los cuales se haya formulado un reclamo que pueda considerarse admisible de acuerdo con la Política de la CAO.** En el Marco se describe el alcance y el contenido del posible apoyo a las medidas correctivas que otorgarán estas instituciones. Asimismo, se pone de relieve la responsabilidad de los clientes en la gestión de los riesgos e impactos ambientales y sociales y en la implementación y el financiamiento de las medidas correctivas. El apoyo que brinden IFC/MIGA a las medidas correctivas variará según el caso, en función del tipo de inversión o intervención, la proximidad de IFC/MIGA<sup>14</sup> al daño y otros factores.

## II. PRINCIPIOS

19. **Funciones diferenciadas:** IFC/MIGA respaldan el concepto de ecosistema de medidas correctivas, en el que varios actores desempeñan funciones diferentes pero complementarias.
20. **Responsabilidad de los clientes:** Los clientes están obligados por contrato a cumplir con las Normas de Desempeño y tienen la responsabilidad de abordar los riesgos y daños ambientales y sociales que surjan de los proyectos.
21. **Funciones de IFC/MIGA:** La función principal de IFC/MIGA consiste en evaluar el grado de preparación de los clientes para identificar, prevenir y mitigar los riesgos ambientales y sociales, y en brindarles acceso

---

<sup>12</sup> Esto puede incluir compartir conocimientos especializados internos, apoyar la elaboración de los términos de referencia pertinentes, respaldar la búsqueda de expertos técnicos o, cuando corresponda, contratar expertos externos o contribuir a las actividades habilitantes, según sea necesario.

<sup>13</sup> Política de la CAO (28 de junio de 2021), párrafo 120.

<sup>14</sup> MIGA no invierte en proyectos pero otorga seguros contra riesgos políticos, por lo que se ubica más lejos de los proyectos que IFC y otros inversionistas. Esta diferencia significa que la función de MIGA en un proyecto y su influencia sobre la empresa que se ocupa de él son distintas de las de un accionista o un prestamista. Por esta razón, las funciones y responsabilidades de MIGA en la aplicación del Marco propuesto reflejan las diferencias en las funciones que desempeñan la entidad y el tenedor de sus garantías en las estructuras de los proyectos.

a medidas correctivas mediante la puesta en marcha de mecanismos de atención de quejas en los proyectos, operados por los propios clientes. IFC/MIGA no son ni pueden ser garantes de los resultados ambientales y sociales ni de las medidas correctivas, ni tampoco pueden actuar como aseguradoras de los costos relacionados con las medidas correctivas que se apliquen por daños derivados de un proyecto. No obstante, pueden ejercer influencia y, cuando sea necesario y apropiado, respaldar las actividades habilitantes. A menudo, IFC/MIGA son solo una de las numerosas entidades de financiamiento o garantía de un proyecto, y deben actuar siempre en el contexto más amplio del ecosistema de medidas correctivas.

22. El Convenio Constitutivo de IFC estipula que "la Corporación no asumirá responsabilidad por la administración de una empresa en la cual haya invertido" (artículo III, sección 3, iv). Por lo tanto, la entidad no controla ni puede controlar a los clientes ni las operaciones diarias de los proyectos que respalda. Análogamente, dado que MIGA proporciona garantías de seguros contra riesgos políticos a los inversionistas y no invierte en proyectos, tampoco controla a los clientes ni las operaciones diarias de los proyectos que respalda. En consecuencia, cualquier contribución de IFC/MIGA a las medidas correctivas será de naturaleza voluntaria y no deberá interpretarse como la admisión de ningún deber ni responsabilidad.

### **III. FORTALECIMIENTO DE LA PREVENCIÓN, LA PREPARACIÓN Y EL ACCESO A PROCEDIMIENTOS CORRECTIVOS**

23. **Prevención:** IFC/MIGA introducen periódicamente nuevas herramientas para fortalecer la gestión de los riesgos ambientales y sociales durante la evaluación inicial y la supervisión de los proyectos (por ejemplo, el análisis de riesgos contextuales). Estas herramientas también permiten aplicar más adecuadamente los procesos de debida diligencia y supervisión para prevenir daños antes de que ocurran, en consonancia con los Marcos de Sostenibilidad vigentes.
24. **Preparación:** IFC/MIGA buscan mejorar la evaluación del grado de preparación y la capacidad (tanto financiera como técnica) de sus clientes. Ambas entidades están elaborando material de orientación y de capacitación para el personal con el objetivo de: 1) mejorar la evaluación del grado de compromiso y preparación de los clientes, y 2) evaluar las posibles fuentes de influencia que IFC/MIGA puedan tener sobre un cliente o un tercero pertinente, así como la magnitud de dicha influencia, en particular en lo que respecta a las medidas relacionadas con las cuestiones ambientales y sociales. IFC/MIGA examinarán también las disposiciones contractuales vigentes y analizarán posibles cambios que permitan señalar de manera más clara la importancia de abordar los impactos ambientales y sociales, aumentar el grado de preparación para adoptar medidas correctivas en caso necesario y posicionarse para ejercer mayor influencia durante todo el ciclo de los proyectos. Buscarán, además, fortalecer la capacidad de los clientes con baja capacidad, particularmente en los países que reciben financiamiento de la Asociación Internacional de Fomento (AIF) y los afectados por situaciones de fragilidad y conflicto, a fin de que desarrollen su capacidad de mitigación de riesgos, estén mejor preparados y comprendan en mayor profundidad su responsabilidad de implementar medidas correctivas si se producen impactos que deriven en daños.
25. **Facilitar el acceso a procedimientos correctivos a través de mecanismos de atención de quejas:** Como parte del enfoque holístico relativo a las medidas correctivas, IFC/MIGA promueven mecanismos que faciliten el acceso de las comunidades afectadas a procedimientos correctivos, como los mecanismos de atención de quejas a nivel institucional y de los proyectos, y la CAO. Los clientes de estas entidades deben brindar acceso a un mecanismo eficaz de quejas, que pueda facilitar el señalamiento temprano de diversas quejas relacionadas con el proyecto y su pronta solución. Además, IFC y MIGA han creado funciones internas de respuesta a quejas y reclamos, que ofrecen una vía adicional para abordar los reclamos sobre temas ambientales y sociales que surgen en sus proyectos. Por último, la CAO recibe reclamos de personas

o comunidades que se consideran afectadas por un proyecto respaldado por IFC o MIGA, y facilita su resolución.

#### IV. CONTRIBUCIÓN A LAS MEDIDAS CORRECTIVAS A TRAVÉS DE DIVERSOS INSTRUMENTOS

26. **Función y tipos de contribución de IFC/MIGA:** Cuando se producen impactos ambientales y sociales adversos en relación con un proyecto respaldado por IFC/MIGA, y dichos impactos resulten en daños, IFC/MIGA, como instituciones de desarrollo, tienen una función en el contexto del ecosistema más amplio de medidas correctivas, y pueden contribuir de las siguientes maneras:

- **Utilizar la influencia financiera, contractual o relacional** de la que disponen para alentar a los clientes y a otras partes responsables a adoptar medidas correctivas que permitan abordar los daños. Esto inicia con el cliente. La interacción con otras partes responsables puede incluir a los patrocinadores del proyecto, las entidades de cofinanciamiento, organismos del Gobierno anfitrión o local (como entes reguladores y autoridades municipales) y otras partes interesadas pertinentes para catalizar una respuesta coordinada frente a los daños. Según el tipo de transacción de que se trate, el cliente de IFC/MIGA puede ser un intermediario financiero, un inversionista o el propietario de un proyecto, por lo que puede tener diferentes funciones y niveles de influencia en relación con los daños y las medidas correctivas asociadas.
- **Prestar apoyo para las actividades habilitantes**, como la investigación de los hechos, la asistencia técnica, el fortalecimiento de capacidades o las actividades de desarrollo comunitario, que se describen con más detalle a continuación, en el recuadro 1.

*Recuadro 1. Ejemplos de actividades habilitantes*

- i) **Investigación de los hechos:** Se busca complementar los procesos de la CAO (resolución de conflictos y cumplimiento) financiando la participación de terceros independientes que proporcionen información adicional para orientar el diseño de las medidas correctivas de un cliente.
- ii) **Asistencia técnica y fortalecimiento de capacidades:** Se financian actividades de asistencia técnica y capacitación dirigidas a las comunidades afectadas por los proyectos para abordar los impactos ambientales (por ejemplo, la contaminación del agua, la polución, etc.), y a los clientes para generar conciencia, fortalecer su capacidad y ayudarlos a aplicar y supervisar las medidas correctivas.
- iii) **Actividades de desarrollo comunitario:** Se financia el diseño, el lanzamiento o la implementación (según corresponda) de un programa de desarrollo local para hacer frente a los desafíos de desarrollo que enfrenta colectivamente una comunidad. Estos programas se elaborarán en consulta con las comunidades afectadas y se implementarán a través de diversos socios, según corresponda. Esto podría incluir, por ejemplo, la creación de establecimientos específicos, como centros de capacitación laboral u otros servicios sociales.

27. Para definir la naturaleza y el alcance apropiados de las actividades habilitantes propuestas, se deberá considerar una serie de factores, entre ellos: los canales de medidas correctivas que ya haya adoptado el cliente u otras partes interesadas dentro del ecosistema más amplio de medidas correctivas, y la viabilidad de establecer canales adicionales; la función de IFC/MIGA en el proyecto de que se trate y el tipo de exposición de dichas entidades (por ejemplo, directa o a través de un intermediario financiero); la magnitud y la naturaleza del daño ambiental y social, la proximidad de IFC/MIGA a ese daño y el rol que desempeñan

otros inversionistas u otras partes pertinentes en el proyecto; la presencia de un cliente y su capacidad (técnica y financiera) para abordar la situación; la influencia de la que disponen IFC/MIGA sobre el cliente, excliente u otras partes pertinentes del ecosistema de las medidas correctivas; los posibles factores que pueden actuar como desincentivos y llevar a los clientes, entidades de cofinanciamiento u otros inversionistas a no abordar la situación, y el riesgo de exponer a IFC/MIGA a una responsabilidad ilimitada. La Administración de IFC/MIGA decidirá caso por caso el alcance y el tipo de contribuciones financieras que efectuarán dichas entidades a las medidas correctivas. Los planes de acción de la Administración que se propongan en respuesta a las investigaciones sobre cumplimiento de la CAO estarán sujetos a la aprobación de las Juntas de Directores.

28. Si bien se prevé que las actividades habilitantes sean la modalidad de participación preferida por IFC/MIGA en la mayoría de los casos en que se justifique adoptar medidas correctivas a nivel de los proyectos, el MMC no impide que estas entidades consideren otras alternativas y las sometan a la aprobación de sus Juntas de Directores.
29. Todo plan de medidas correctivas que implique financiamiento directo (es decir, el uso de los recursos financieros propios de IFC/MIGA) plantea una escala móvil de riesgos operativos, financieros y jurídicos. En el extremo inferior de esa escala se ubican los esquemas de actividades habilitantes que contemplan la provisión de financiamiento *ad hoc* con un tope máximo específico en apoyo de los esfuerzos del cliente o de otros actores. En tanto, el financiamiento de actividades independientes de desarrollo comunitario de gran envergadura o el suministro de compensaciones financieras plantean mayores riesgos. Estos esquemas podrían suponer un desincentivo para que los clientes cumplan con sus obligaciones y apliquen medidas correctivas; afectar negativamente la situación financiera de IFC/MIGA; generar aversión al riesgo en proyectos de alto riesgo contextual, especialmente en países clientes de la AIF o afectados por situaciones de fragilidad y conflicto, o en regiones de frontera de países de ingreso mediano y bajo, e incrementar los riesgos jurídicos en el entorno cada vez más litigioso en el que operan IFC/MIGA. La entrega de compensaciones financieras llevaría a estas entidades a un territorio inexplorado para los bancos multilaterales de desarrollo, pues posiblemente afectaría los principios establecidos de responsabilidad limitada para los inversionistas minoritarios, los prestamistas y los proveedores de garantías, y alteraría los perfiles de riesgo de IFC/MIGA de maneras difíciles de cuantificar de antemano. Asimismo, IFC/MIGA se encuentran en desventaja frente a otras instituciones financieras de desarrollo debido a la desigualdad en las condiciones (ninguna otra institución de este tipo ha propuesto hasta la fecha un enfoque explícito sobre medidas correctivas).
30. **Estos riesgos se han tenido en cuenta al elaborar el MMC**, y el énfasis que se otorga a las actividades habilitantes tiene como objetivo minimizar dichos riesgos. Cuando las Juntas de Directores analicen el MMC propuesto una vez finalizado el período de implementación del enfoque provisional, deberán evaluar cuidadosamente estos riesgos en relación a los mandatos de desarrollo de IFC y MIGA, así como a las estrategias aprobadas por dichas Juntas.
31. **Financiamiento de las medidas correctivas:** En el caso de IFC, los fondos para las contribuciones a las medidas correctivas se obtendrán a través de la estructura de financiamiento del proyecto subyacente, los fondos fiduciarios de donantes o el presupuesto administrativo o capital de riesgo operativo de IFC. MIGA no es prestamista ni inversionista; por lo tanto, el financiamiento que destine a actividades relacionadas con las medidas correctivas se limitará a los fondos fiduciarios disponibles o a los recursos presupuestarios existentes.

## V. APLICACIÓN DEL MMC A MODO DE ENFOQUE PROVISIONAL

32. **Enfoque.** Debido a lo novedoso del MMC, IFC y MIGA han obtenido aprobación para implementarlo a modo de enfoque provisional, guiándose por las directivas de la Administración, antes de presentar la propuesta de una política completa a sus respectivas Juntas de Directores. Esto les dará tiempo para poner a prueba el MMC, definir indicadores clave de desempeño, extraer enseñanzas de la experiencia y perfeccionarlo. Este enfoque provisional también permitirá a IFC/MIGA fortalecer las modalidades que utilizan al evaluar la capacidad y el grado de compromiso de los clientes para aplicar medidas correctivas, analizar posibles mejoras en sus propios mecanismos de atención de quejas y los de los clientes, y verificar más adecuadamente su influencia sobre las medidas correctivas de los clientes a través de sus respectivos ciclos institucionales de proyectos.
33. **Vigencia.** La implementación de este enfoque provisional se extenderá durante tres años, desde el cuarto trimestre del ejercicio fiscal de 2025 hasta el cuarto trimestre del ejercicio fiscal de 2028, por lo que el proceso se enriquecerá gracias a la coincidencia con el período de revisión de la Política de la CAO, la actualización de los Marcos de Sostenibilidad de IFC/MIGA, la implementación de planes adicionales de acción de la Administración y la mayor experiencia que se obtendrá a partir de la implementación de los mecanismos directos de quejas de IFC/MIGA.
34. **Participación de las partes interesadas y estrategia de comunicación.** IFC/MIGA difundirán en sus sitios web el enfoque que han adoptado. También interactuarán periódicamente con las partes interesadas para: a) recaudar comentarios y b) dar a conocer las actualizaciones pertinentes.
35. **Lecciones aprendidas:** Las observaciones que surjan de la implementación del enfoque provisional se recopilarán y presentarán a las Juntas de Directores, y las mejoras que se deriven ellas se incorporarán en la versión final de la política.
36. **Seguimiento y presentación de informes.** En los primeros seis meses del período de implementación del enfoque provisional, IFC/MIGA, en consulta con la CAO, definirán los indicadores clave de desempeño relacionados con su eficiencia y eficacia, que se utilizarán para monitorear dicha implementación. Durante el período del enfoque provisional, IFC/MIGA comunicarán los avances a las Juntas de Directores a través de sesiones informativas e informes anuales de seguimiento. Al término de este período se realizará una evaluación final, en consulta con la CAO.