



**MICI** REFLEXIONES

# Acceso a remediación y resolución de disputas

Aportes a la conversación desde  
la experiencia del MICI





**MICI** REFLEXIONES

# **Acceso a remediación y resolución de disputas**

Aportes a la conversación desde  
la experiencia del MICI

Este documento fue preparado por Martin Packmann, Especialista de la Fase de Consulta del MICI.

**Agradecimientos:** Se agradecen los aportes y revisiones de Andrea Repetto, Gastón Aín, María Camila Barriga, Sebastián González, Anja Brenes y Marcos Favero. Gracias a Esteban Tovar por la información estadística y a Camila Luz y Esteve Sala por la colaboración en el diseño y publicación del documento. Especial gratitud a los funcionarios del BID y a los Solicitantes que aceptaron ser entrevistados para la elaboración de la presente Nota.

**Design:** REC Design

### Catalogación en la fuente proporcionada por la Biblioteca Felipe Herrera del Banco Interamericano de Desarrollo

Acceso a remediación y resolución de disputas: aportes a la conversación desde la experiencia del MICI / Martin Packmann.

p. cm. — (Nota técnica del BID ; 2832)

Incluye referencias bibliográficas.

1. Social responsibility in banking-Latin America.
2. Economic development projects-Social aspects-Latin America.
3. Economic development projects-Environmental aspects-Latin America. I. Banco Interamericano de Desarrollo. Mecanismo Independiente de Consulta e Investigación. II. Título. III. Serie.

IDB-TN-2832

Copyright © 2023 Banco Interamericano de Desarrollo (BID). Esta obra se encuentra sujeta a una licencia Creative Commons CC BY 3.0 IGO (<https://creativecommons.org/licenses/by/3.0/igo/legalcode>). Se deberá cumplir los términos y condiciones señalados en el enlace URL y otorgar el respectivo reconocimiento al BID.

En alcance a la sección 8 de la licencia indicada, cualquier mediación relacionada con disputas que surjan bajo esta licencia será llevada a cabo de conformidad con el Reglamento de Mediación de la OMPI. Cualquier disputa relacionada con el uso de las obras del BID que no pueda resolverse amistosamente se someterá a arbitraje de conformidad con las reglas de la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil (CNUDMI). El uso del nombre del BID para cualquier fin distinto al reconocimiento respectivo y el uso del logotipo del BID, no están autorizados por esta licencia y requieren de un acuerdo de licencia adicional.

Note que el enlace URL incluye términos y condiciones que forman parte integral de esta licencia.

Las opiniones expresadas en esta obra son exclusivamente de los autores y no necesariamente reflejan el punto de vista del MICI, del BID, de su Directorio Ejecutivo ni de los países que representa.





# Contenido

<b>Glosario</b>	<b>VI</b>
<b>Resumen ejecutivo</b>	<b>IX</b>
<b>I. Introducción</b>	<b>1</b>
<b>II. Relevando el estado de situación</b>	<b>4</b>
<b>III. Enfocando en MICI: la política y la práctica.</b>	<b>16</b>
El acceso a remediación: una mirada desde la política de MICI	17
El universo de reclamos: una revisión de la cartera de casos gestionados por la Fase de Consulta	23
Entendiendo los procesos y sus resultados: un análisis en profundidad de los casos gestionados por la Fase de Consulta	30
<b>IV. Conclusiones: aportes desde la resolución de disputas para proveer soluciones a comunidades afectadas</b>	<b>60</b>
<b>Anexo I:Listado de entrevistados</b>	<b>73</b>
<b>Bibliografía y referencias</b>	<b>74</b>

# Glosario

**OHCHR o ACNUDH**

Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (OHCHR por su siglas en inglés)

---

**Agencia Ejecutora/ Ejecutor/Cliente**

La entidad que se designa en los acuerdos jurídicos pertinentes para ejecutar la totalidad o parte de la operación financiada por el Grupo BID

---

**BID Invest**

Nombre comercial de la Corporación Interamericana de Inversiones. Brazo privado del Grupo BID

---

**BID o Administración**

Banco Interamericano de Desarrollo

---

**CAO**

Compliance Advisor Ombudsman

---

**CIEL**

Center for International Environmental Law

---

**CNEL EP**

Corporación Nacional de Electricidad Empresa Pública

---

**DBSA**

Dutch Banking Sector Agreement

---

**FC**

Fase de Consulta del MICI. Función de resolución de conflictos del Mecanismo.

---

**FVO**

Fase de Verificación de la Observancia del MICI. Función de cumplimiento o compliance del Mecanismo.

---

**GIRSU**

Gestión Integral de Residuos Sólidos Urbanos

---

**GRM**

Grievance Redress Mechanism, por sus siglas en inglés

---

**IAMs**

Mecanismos independientes de rendición de cuentas, por sus siglas en inglés

---

**IFC o CFI**

Corporación Financiera Internacional (IFC por sus siglas en inglés)

---

**IFD**

Instituciones Financieras del Desarrollo

---

**LST**

Línea de Sub-Transmisión

---

**MICI o Mecanismo**

Mecanismo Independiente de Consulta e Investigación

---

**MIGA o OMGI**

Organismo Multilateral de Garantía de Inversiones (MIGA por sus siglas en inglés)

---

**NCP**

Punto Nacional de Contacto de la OCDE, por sus siglas en inglés

---

**OCDE u OECD**

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OECD por sus siglas en inglés)

---

**OSC**

Organizaciones de la Sociedad Civil

---

**Partes**

Los Solicitantes, la Administración, el Prestatario, el Organismo Ejecutor o el Cliente si así correspondiera

---

**Política o Política MICI**

La Política del Mecanismo Independiente de Consulta e Investigación del Grupo BID

---

**PRIZA**

Programa de Reconstrucción de Infraestructura eléctrica de las Zonas Afectadas

---

**Solicitantes**

Dos o más personas residentes en el país en el que se ejecuta una Operación Financiada por el Banco y que presentan una Solicitud al MICI al considerar que han sido o pueden ser afectadas ante la falla del Banco en cumplir con una o más de sus Políticas Operativas Pertinentes en el marco de dicha Operación

---

**Solicitud**

Una comunicación presentada por los Solicitantes o su representante en la que se alegue que han sufrido o pueden sufrir Daño derivado de la falla del Banco en cumplir con una o más de sus Políticas Operativas Pertinentes en el marco de una Operación Financiada por el BID.

---

**UNGP**

Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de las Naciones Unidas, por sus siglas en inglés

---



# Resumen ejecutivo

Los mecanismos de rendición de cuentas surgen como una forma de canalizar y dar respuesta a los reclamos de comunidades y organizaciones de la sociedad civil ante impactos causados por proyectos de desarrollo. A medida que se consolidó conceptualmente la temática de Empresas y Derechos Humanos, así como los estándares ambientales y sociales de las instituciones financieras internacionales, la temática de remediación ha ido creciendo en importancia, y se ha consolidado como un tema central en la agenda del desarrollo. A pesar de lo anterior, según la publicación *Remedy in development finance* (2022) del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos, la temática de acceso a reparación sigue siendo tratada en muchas instituciones financieras del desarrollo como algo novedoso.

Existen numerosas críticas a la efectividad de los mecanismos de rendición de cuentas y a las instituciones financieras en términos de la capacidad de proveer remediación efectiva para las comunidades que dicen ser afectadas por los proyectos de desarrollo. En este contexto, en los últimos años diversos actores sociales han promovido una conversación cada vez más profunda, con el objetivo de impulsar la adopción de marcos y estrategias de promoción del acceso a reparación por parte de las instituciones que financian el desarrollo, y también por parte de sus mecanismos de rendición de cuentas. Sin embargo, dicha conversación se ha centrado casi totalmente en torno a las funciones de *compliance* o investigación de los mecanismos de reclamación. Por lo anterior, el objetivo de esta Nota es explorar los aportes de la resolución alternativa de conflictos en el acceso a remediación, e indagar puntualmente sobre los aportes que la Fase de Consulta del MICI ha realizado para proveer soluciones a comunidades que se perciben impactadas por proyectos de desarrollo financiados por el Grupo BID entre los años 2017 y 2022.

En términos de las formas que puede tomar la remediación, el primer elemento a señalar es que la reparación de impactos negativos tiene dos grandes dimensiones: una sustancial y otra procedimental. Asimismo, en la bibliografía se identifican un conjunto variado de acciones o formas en las cuales puede materializarse la reparación. A partir de lo expresado diferentes instrumentos normativos, se pueden identificar al menos 5 formas que puede tomar la remediación: i) restitución; ii) indemnización; iii) rehabilitación; iv) satisfacción; y v) garantías de no repetición. A su vez, existen tres formas en las cuales una entidad

puede estar asociada a un daño alegado: haber causado el daño, haber contribuido al daño, o tener una vinculación directa con el daño. Resulta fundamental señalar que un elemento central de dicho marco conceptual pareciera ser el establecimiento del daño y, en el mundo de las instituciones financieras del desarrollo, la asociación de dicho daño con un incumplimiento de políticas ambientales y sociales. Dicha relación determinaría el grado o nivel de responsabilidad de cada actor asociado a la ocurrencia del daño y, por ende, a la responsabilidad en la remediación. Como se dijo anteriormente, este proceso (establecimiento del daño, incumplimiento de políticas y nivel de responsabilidad) está más orientado a la función de *compliance*, que analiza el cumplimiento de políticas ante el daño alegado, que a la función de resolución de disputas que no establece incumplimiento de políticas, ni aborda la cuestión de la responsabilidad, sino que busca soluciones consensuadas a los daños alegados por las comunidades.

Con respecto al mandato del MICI, se pueden destacar algunos aspectos a partir de la Política del Mecanismo: a) la Fase de Consulta del MICI es un espacio flexible, que busca atender las inquietudes de las Partes; b) la Fase de Consulta del MICI no tiene entre sus funciones determinar la existencia de incumplimiento de Políticas, y si dicho incumplimiento estaría relacionado con el daño alegado; c) los acuerdos facilitados por el MICI no deben contradecir legislación nacional, ni el derecho internacional o las políticas de salvaguardas; d) la Fase de Consulta no otorga en sí misma una compensación, pero dicha alternativa de resolución puede ser acordada de manera voluntaria por las Partes; y e) MICI puede monitorear los acuerdos alcanzados en la FC por un máximo de cinco años.

Entre 2017 y 2022, la Fase de Consulta gestionó 21 casos, de los cuales 13 iniciaron un proceso de diálogo. Hacia fines de 2022, once casos habían finalizado dicho proceso, y en ocho se había alcanzado un acuerdo. Es decir que, en el 72,27% de los casos donde el MICI facilitó un diálogo y dicho proceso ha culminado, se ha alcanzado un acuerdo. En cuatro de ellos ya se han implementado todos los compromisos consensuados, y se ha cerrado el caso. Los restantes cuatro casos continúan en proceso de monitoreo. Todos los acuerdos facilitados por el MICI en los últimos 5 años han sido en proyectos del sector público.

Otro aspecto importante a remarcar es que de los 13 casos que comenzaron un proceso bajo la Fase de Consulta entre 2017 y 2022, en tan solo un caso los Solicitantes contaron con el apoyo de una OSC durante el diálogo.

En el 87,5% de los casos de la Fase de Consulta (7/8) existió una combinación de medidas correspondientes a diferentes tipos de remediación para atender la problemática presentada. Se destacan centralmente medidas que pueden ser entendidas como de restitución, de



prevención<sup>1</sup>, y de compensación (ninguna de las cuales incluyó como componente central el pago de dinero en efectivo). Lo anterior refleja la importancia de abordar la temática de acceso a reparación desde una perspectiva holística y no centrada exclusivamente en la compensación.

Por fuera de este análisis queda una amplia gama de acciones o soluciones que se alcanzan vía un proceso de resolución de disputas facilitado por el MICI, en particular relacionadas a temáticas de acceso a la información, la generación y socialización de estudios técnicos, la promoción de una activa participación ciudadana, así como medidas destinadas a respetar o revalorizar cuestiones de índole histórica, cultural o identitarias. Estos elementos, aunque pudieran no entrar en la categoría de remediación “material”, atienden otros aspectos del daño alegado por los/as reclamantes. Dichas medidas destinadas a revalorizar la palabra de las comunidades locales, o promover el acceso a la información en tanto derecho humano, deben entenderse en el marco amplio de la provisión de soluciones ante disputas ambientales y sociales, y son fundamentales para garantizar la legitimidad de los espacios de diálogo.

Para observar más concretamente el resultado de los acuerdos facilitados por el MICI en la provisión de soluciones a las problemáticas de las comunidades, se realiza un análisis más detallado de aquellos casos que ya fueron cerrados: la LST San Vicente-Jama (Ecuador), Reventazón (Costa Rica), Calle Mitre (Bariloche, Argentina) y el Metro de Bogotá (Colombia). Para este análisis se han utilizado los documentos públicos, información de índole confidencial, así como entrevistas a Solicitantes y funcionarios del BID. A continuación, se comparten los principales aspectos que surgen del análisis de dichos casos, ordenados según las dos dimensiones de la remediación: la procedimental y la sustancial.

En términos de la dimensión procedimental, se identifican los siguientes cinco aspectos clave:

- A. El co-diseño de los espacios de resolución de controversias** se centra en la importancia de incluir activamente la perspectiva de los diferentes actores en cuanto a cómo debería funcionar dicho espacio. Según los solicitantes, se lograron procesos de escucha que fueron sumamente valiosos, dado que no solo ayudaban a la búsqueda de soluciones, sino que demostraban el interés de las diferentes partes por valorar sus perspectivas e intereses. Asimismo, indicaron que la dinámica del diálogo diseñado de manera conjunta y la facilitación del MICI permitieron que las personas pudieran participar activamente y de manera segura. En esta misma línea, en entrevistas con

---

<sup>1</sup> En adición a las formas de remediar identificadas en el Capítulo 2, para el presente documento se agregó una sexta categoría, denominada “medidas preventivas”, que tiene por objetivo incluir aquellas soluciones o acciones que buscan prevenir un daño. Esta categoría busca reflejar el trabajo que la función de resolución de disputas del MICI realiza en la atención de “daños potenciales”.

funcionarios del BID surgió la importancia de ser sensibles con los planteos de los/as reclamantes y entender la dimensión humana de dichos reclamos.

- B. La información técnica** es relevante para diseñar procesos que sean justos, transparentes y legítimos, al igual que la forma en que se identifica el tipo de información necesaria y como esta será analizada. En tres de los cuatro casos analizados, el consenso alcanzado sobre cómo utilizar y/o crear información técnica llevó a que la misma sea utilizada de manera positiva para atender preocupaciones de los Solicitantes, reducir brechas de información, y delinear soluciones a las problemáticas presentadas.
- C. En términos de la atención de asimetrías**, el MICI llevó adelante numerosas actividades destinadas a asesorar a las Partes y fortalecer sus capacidades de diálogo y negociación. Cuatro de los cinco solicitantes entrevistados señalaron que el acompañamiento, asesoría y guía que se brindó a lo largo del proceso fue sumamente valioso.
- D. El involucramiento de terceros actores** en al menos dos de los cuatro casos analizados ha sido relevante para alcanzar soluciones consensuadas, y que las mismas sean implementadas de manera apropiada.
- E. Tiempo requerido para alcanzar soluciones.** Para ser efectiva, la remediación debe ser temporalmente apropiada. Los Solicitantes entrevistados señalaron que los procesos previos a la Fase de Consulta del MICI a veces generan frustración, cansancio y desgaste, lo cual reduce las expectativas de efectivamente conseguir un acuerdo. En tres de los casos analizados se realizó de manera unificada las etapas de Evaluación y de diálogo, lo que permitió reducir de manera significativa el tiempo de procesamiento. Lo anterior facilitó que las ventanas de oportunidad fueran aprovechadas, y que las alternativas disponibles de solución fueran mayores.

Con respecto a la dimensión sustancial, se identifican los siguientes cinco elementos relevantes:

- A. Las expectativas iniciales** tienden a ser bajas al inicio de un proceso MICI debido a la desconfianza entre los actores, a la frustración con procesos previos de diálogo, al propio desconocimiento sobre el MICI y sus procesos, así como a la baja valoración, respeto y confianza en las instituciones, lo que afecta las expectativas de los Solicitantes, dado que sus contrapartes en un potencial diálogo facilitado son instituciones públicas y/o privadas.

En relación con las soluciones esperadas, los solicitantes tenían cierta claridad con respecto a su propuesta de solución preferida. Asimismo, la interacción con el Mecanismo y con los otros actores permite tener mayor información y analizar de



manera más detallada la viabilidad de algunas de las pretensiones iniciales. Lo anterior es fundamental para calibrar de manera más aguda las expectativas de solución.

- B. Los tipos de medidas de solución** incorporados en los acuerdos facilitados por el MICI son variados. En los cuatro casos de referencia, existen al menos 15 acciones que podrían categorizarse dentro de “las formas de remediar” previamente identificadas, y cuya distribución sería la siguiente: i) 33,33% pueden ser entendidas como soluciones que buscan compensar; ii) 26,67% están destinadas a restituir un impacto alegado; iii) 26,67% como soluciones que buscan prevenir daños; y iv) en 13,33% de los casos las medidas están destinadas a proveer satisfacción. En adición a lo anterior, en los casos analizados existieron al menos 13 medidas que pueden ser consideradas como de acceso a la información, generación de información técnica, o de participación ciudadana.

Ninguna de las medidas analizadas bajo la categoría de compensación incluyó un pago de dinero en efectivo, sino que se refieren a la incorporación a planes de capacitación; el apoyo técnico y legal para identificar nuevos inmuebles de restitución, exenciones fiscales, entre otras. Por su parte, entre las medidas que podrían denominarse como restitutivas se encuentra, por ejemplo, la provisión de recursos para la sustitución o restitución de bienes inmuebles destinados a la vivienda o el comercio.

Un aspecto importante, que conecta las expectativas de las partes y el tipo de medidas acordado, es la delimitación de qué soluciones son viables en un proceso MICI. En este sentido, en conversaciones con funcionarios del Banco, surge un aspecto muy importante: el tipo de medidas, y su alcance, están fuertemente influidas por el marco de políticas ambientales y sociales, que provee un mapa inicial de por dónde podrían buscarse las soluciones. De esta manera, los acuerdos que puedan alcanzarse en el marco del MICI serían viables siempre y cuando cumplan (o no infrinjan) con dicho marco.

- C. Percepción de los Solicitantes con respecto a los resultados alcanzados.** El 80% de los cinco solicitantes entrevistados indicaron estar satisfechos con los resultados alcanzados a través de los acuerdos facilitados por MICI, y que la presencia del Mecanismo, así como la escucha promovida, permitieron encontrar un punto medio entre las partes y así arribar a consensos. Para la mayoría de los reclamantes, la clave estaba en tener claridad sobre qué no podía cederse, y luego ser flexibles en la forma de alcanzar una solución razonable que cubra los intereses centrales de su reclamo.
- D. El financiamiento de las medidas de solución** en algunas ocasiones proviene del presupuesto propio del proyecto, mientras que en otras instancias las Agencias Ejecutoras realizan aportes a la solución planteada. El BID también ha contribuido con recursos propios para la implementación de medidas puntuales. El tipo de medidas o acciones que requieren financiarse, y la magnitud del costo de dichas medidas son dos

elementos centrales que deben ser considerados. En relación con el primer elemento, existe una percepción entre algunos entrevistados sobre que el Banco debería apoyar a la agencia ejecutora en la evaluación de alternativas, estudios y propuestas, y que luego sería responsabilidad del cliente implementar las soluciones acordadas.

Con respecto al segundo elemento, diversos funcionarios del BID señalaron que, según su perspectiva, a mayor magnitud del costo de la medida, mayor dificultad de llegar a un acuerdo. En algunos casos, la magnitud del costo que tendría una solución podría implicar una dificultad para los funcionarios encargados de aprobar dicha erogación. De esta manera, los mecanismos de “justificación” de gastos considerables y no previstos podrían funcionar como obstáculos para consensuar soluciones de manera voluntaria.

- E. El monitoreo de acuerdos** resulta absolutamente fundamental para que las medidas consensuadas sean efectivamente implementadas, y garantizar la efectividad de un proceso de resolución de disputas. En términos reales, el monitoreo funciona como un “diálogo 2.0”. Es normal que existan desafíos para la implementación de los acuerdos. Las claves para superar dichos contratiempos fueron: a) la adaptabilidad para entender que el contexto y otras situaciones pueden afectar lo pactado originalmente; b) flexibilidad para buscar soluciones adecuadas; y c) no perder de vista que el objetivo de los acuerdos no son las acciones plasmadas en ellos, sino responder a las preocupaciones planteadas.

A partir del análisis realizado, se puede concluir que la Fase de Consulta del MICI aporta un canal institucional, efectivo y estructurado para alcanzar soluciones consensuadas que atiendan las problemáticas de las comunidades: se lograron acuerdos en el 72,27% de los casos cuyo proceso de diálogo se inició y finalizó entre 2017 y 2022. Cuatro de dichos acuerdos ya han sido implementados, lo que permitió responder a las preocupaciones de los Solicitantes.

Para llegar al resultado anterior, existe un conjunto de elementos clave de la práctica de la Fase de Consulta del MICI que incrementan las posibilidades de generar procesos que provean soluciones efectivas. Se pueden identificar al menos los siguientes cinco elementos:

- i. Soluciones concretas e integrales.** Los procesos de resolución de disputas facilitados por la Fase de Consulta del MICI tienen en cuenta la dimensión procesal y sustancial; y se combinan diversos tipos de solución ante la diversidad de alegatos presentados. La activa participación de las comunidades locales, así como la escucha y atención a sus preocupaciones permiten devolver un sentido de dignidad a dichos colectivos sociales. Asimismo, el proceso MICI permitió incluir medidas destinadas a compensar a los Solicitantes, a restituir sus condiciones de vida, y/o a prevenir la ocurrencia de

potenciales daños. En adición a lo anterior, se logró atender las demandas asociadas a falta de información y de participación social.

- ii. **Potenciar el valor de un tercero imparcial.** Construir contenedores institucionales que puedan generar cierta confianza base resulta una tarea fundamental en contextos marcados por la alta emocionalidad, la polarización extrema y la posverdad; donde los niveles de confianza en las instituciones y los conciudadanos están históricamente bajos. Para realizar dicha tarea, muchas veces es necesario una tercería imparcial que cuente con capacidades y experiencia en la temática.

Un elemento fundamental para que dichas tercerías tengan mayores posibilidades de alcanzar soluciones satisfactorias, es el involucramiento temprano en el ciclo de la conflictividad. A mayor paso del tiempo existen condiciones para que se generen nuevas tensiones que tiendan a horadar la confianza, y que puedan perderse oportunidades de solución. El rol del tercero imparcial será más efectivo cuanto más creíble sea su imparcialidad, y tendrá mayor margen de maniobra en tanto más temprano se lo active.

- iii. **Flexibilidad y rapidez en la gestión de casos.** El codiseño de los procesos de diálogo permite incorporar las perspectivas de los actores, y asegurar que los procesos sean diseñados de manera flexible, adecuada y culturalmente pertinente.

Dado que la provisión de soluciones debe ser adecuada con respecto al tiempo, otro aspecto fundamental es acelerar la gestión de casos cuando sea necesario. La Fase de Consulta del MICI permitió alcanzar acuerdos con procesos de diálogo y negociación expeditos en los cuatro casos analizados, fusionando en tres de ellos las fases de evaluación y de diálogo, reduciendo sensiblemente el tiempo de gestión.

- iv. **La gestión humana de la conflictividad.** En contextos de niveles altos de conflictividad, desconfianza y polarización, el objetivo de los procesos de la Fase de Consulta del MICI es generar relaciones con los actores, brindar un canal para escuchar la voz de las comunidades, y garantizar espacios que sean seguros y confiables para todos.

Una gestión humana de los conflictos sociales implica reconocer que presentar quejas no es un proceso simple, ni ameno. Las comunidades locales llegan al MICI en muchos casos luego de enormes frustraciones, con un alto costo emocional e invirtiendo mucho tiempo propio, de sus familias y actividades productivas. Los reclamos presentados no solamente persiguen la remediación de un daño material, sino que hay aspectos identitarios, de dignidad y valoración que las comunidades locales sienten que han sido afectados. Por lo anterior, la Fase de Consulta del MICI promueve una gestión sensible a la diversidad de factores que están involucrados en los conflictos sociales, y que se centra en las relaciones humanas.

- v. **Atención de asimetrías.** Los Solicitantes entrevistados valoraron positivamente el apoyo constante del Mecanismo, y las capacitaciones brindadas. Respecto al acompañamiento

de OSCs, señalaron que una acción que podría fortalecer las estrategias de atención de asimetrías sería que el MICI notifique a aquellos actores que expresen interés en mejorar sus capacidades, sobre la existencia de OSCs que brindan apoyo a las comunidades para la gestión de sus quejas ante los IAMs, e incluso pueda ponerlos en contacto. Lo anterior ayudaría en la corrección de asimetrías, en especial cuando se trata de comunidades vulnerables.

En el análisis de necesidades para atender las asimetrías se debe incluir también a las agencias ejecutoras e inclusive en algunas ocasiones al propio Banco. Si bien puede existir cierta ventaja por los grados de organización institucional por parte de los Clientes y la Administración del BID, no debe asumirse que todos los participantes cuentan con las herramientas necesarias para encarar un proceso de diálogo.

La investigación también ha permitido identificar dos cuestiones relevantes que influyen en la posibilidad de alcanzar acceso a reparación a través de soluciones consensuadas, y que deben ser considerados al encarar un proceso de resolución de disputas. Dichas cuestiones son:

**a) La gestión de las expectativas.** Conocer y gestionar las expectativas de los actores resulta clave, ya que las mismas influyen en la comprensión de las Partes sobre el proceso de acceso a remediación, así como en el análisis de cuáles podrían ser los resultados, la evaluación que los actores hagan del diálogo y los acuerdos. Las expectativas altas de parte de reclamantes, si luego no se ven satisfechas, pueden generar la percepción de que el resultado final no es “suficiente”. Por el lado de las agencias ejecutoras, puede existir una percepción inicial de que “ceder” será dañino para el proyecto. Ser predecibles con respecto a cómo funciona el Mecanismo, y contextualizar qué tipo de medidas y resultados son factibles en este espacio parece fundamental.

**b) El alineamiento de incentivos para la resolución de disputas** puede ser positivo si se entiende el MICI como una herramienta para mejorar la relación con actores locales, las estrategias de gestión ambiental y social, y prevenir o mitigar potenciales impactos.

Otro elemento fundamental es la conversación sobre el daño y la responsabilidad de remediar. El *continuum* que asocia un daño con un incumplimiento de políticas sociales y ambientales, y la determinación de grados de responsabilidad no existe en el trabajo de resolución de disputas que realizan los IAMs. El proceso de resolución de disputas es voluntario, trabaja sobre la noción de “daño alegado” y su relación con un “potencial incumplimiento” de políticas, pero no asigna responsabilidades, ni realiza conclusiones sobre el cumplimiento o incumplimiento de políticas operativas.

El desafío es cómo mejorar la comprensión de los actores sobre qué es la Fase de Consulta del MICI, cómo trabaja y qué puede atenderse en el marco de dicha función.



A mayor foco en la determinación de responsabilidad (en un proceso que no tiene ese objetivo), habrá menos incentivos para la búsqueda de soluciones consensuadas. Desde otra perspectiva, a mayor énfasis en defender la calidad y buena implementación de un proyecto (en un proceso que no busca analizar su diseño e implementación), habrá menores incentivos y predisposición para pensar medidas alternativas de gestión ambiental y social que permitan mejorar el proyecto y atender los reclamos presentados.

La provisión de soluciones consensuadas a las problemáticas sociales y ambientales está en el corazón de los procesos de resolución de disputas que facilitan los IAMs. Por lo anterior, resulta relevante resaltar que la conversación sobre acceso a remediación en el marco de los mecanismos de rendición de cuentas debe incluir tanto a la función de *compliance* como a la de resolución de disputas. En este sentido, el incluir a estas funciones en la conversación permitirá enriquecer los intercambios ya iniciados, cuyo enfoque ha estado centrado casi exclusivamente en *compliance*. En consecuencia, plantear el acceso a remediación desde un punto de vista integral y reconocer la función central de proveer soluciones de los procesos de resolución de disputas, permite brindar mayor claridad con respecto a las vías de acceso a remedio a disposición de las comunidades locales.

# I. Introducción



La temática de cómo visibilizar y atender los impactos causados por proyectos de desarrollo ha estado en el corazón de los reclamos de comunidades y organizaciones de la sociedad civil. Los mecanismos de rendición de cuentas, iniciando con el Panel de Inspección en los años 90, surgen como respuesta a estas demandas y buscan brindar un espacio para canalizar dichos reclamos. Más allá del propio desarrollo conceptual que la temática de acceso a remediación<sup>2</sup> ha adoptado en diferentes ámbitos institucionales y académicos, dicha conversación no es nueva para la banca de desarrollo y sus mecanismos de quejas.

A medida que ha ido avanzando la conversación sobre derechos humanos y empresas, así como sobre los estándares ambientales y sociales de las instituciones financieras del desarrollo, la temática de remediación ha ido creciendo en importancia, y se ha consolidado como un tema central en la agenda de conversaciones entre organismos de derechos humanos, organizaciones de la sociedad civil, movimientos sociales, la academia, gobiernos e instituciones financieras del desarrollo y sus mecanismos de rendición de cuentas. A pesar de lo anterior, según la publicación *Remedy in development finance (2022)* del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos, la temática de acceso a remediación sigue siendo tratada por muchas instituciones financieras del desarrollo como algo novedoso, en parte debido a un conjunto de situaciones marcadas por una confusión conceptual, una aversión al riesgo y una percepción de que la temática de remediación abre la puerta a una mayor exposición legal para los bancos.

En este contexto, en los últimos años diversos actores sociales han promovido una conversación cada vez más profunda, con el objetivo de visibilizar la vinculación entre el financiamiento al desarrollo y el acceso a la remediación, impulsando así la adopción de marcos y estrategias de promoción del acceso a remedio por parte de las instituciones que financian el desarrollo, y también por parte de sus mecanismos de rendición de cuentas. Uno de los hitos más importantes en este proceso se inició en 2018, con la Revisión Externa de la IFC y MIGA sobre su rendición de cuentas ambiental y social. Como se verá en el Capítulo 2, dicho proceso ha tenido diferentes momentos clave, entre ellos la publicación de un borrador de marco de acción para la remediación por parte de IFC y MIGA, así como la modificación de la Política que rige el funcionamiento de la CAO (el mecanismo de rendición de cuentas de la IFC/MIGA) para incorporar la noción del acceso a remediación.

Ahora bien, más allá de la evolución que ha tenido la conversación sobre acceso a remediación, es importante señalar que, por diferentes razones, dicha conversación se ha centrado casi totalmente en torno a las funciones de *compliance* o investigación de los mecanismos de reclamación. Sin embargo, la gran mayoría de los IAMs (Mecanismos Independientes

---

2 A lo largo del presente documento, se utilizarán tanto “reparación” como “remediación” para hacer referencia al concepto de “remedy” en inglés.





Sesión de diálogo para el caso Línea de Subtransmisión San Vicente-Jama | Ecuador

de Rendición de Cuentas, por sus siglas en inglés) que forman parte de las Instituciones Financieras del Desarrollo (IFD) poseen al menos dos funciones: la de investigación y la de resolución de disputas.

A sabiendas de la creciente relevancia del debate, así como de la importancia de considerar los diferentes aspectos que hacen al trabajo de los mecanismos no judiciales de reclamación, el objetivo general de esta Nota es reflejar el estado del arte en relación con la conversación sobre acceso a remediación en el marco de los IAMs; e indagar sobre los aportes que la Fase de Consulta del MICI ha realizado, desde el campo de la resolución alternativa de conflictos, para proveer soluciones a comunidades que se perciben impactadas por proyectos de desarrollo financiados por el Grupo BID.

Para cumplir con este objetivo, se realizó una revisión documental tanto sobre los aspectos conceptuales del acceso a remediación, como sobre los casos gestionados por la Fase de Consulta del MICI. En adición a lo anterior, se realizaron entrevistas en profundidad a Solicitantes que presentaron casos tratados por la función de resolución de disputas, así como a funcionarios del Banco Interamericano de Desarrollo. El criterio de selección de casos y personas entrevistadas incluyó tres premisas: que sean reclamos en donde se alcanzaron



acuerdos en la Fase de Consulta, que dichos acuerdos ya se hayan implementado, y que el caso se haya iniciado y cerrado en el período 2017 a 2022.

En términos de la estructura del documento, el Capítulo 2 presenta algunos elementos centrales sobre el concepto de remediación, así como un resumen del estado del arte con respecto a la conversación sobre acceso a remediación en el marco de las instituciones financieras del desarrollo y sus mecanismos de rendición de cuentas. En adición a lo anterior, el Capítulo 2 aborda de manera sucinta alguna de las principales críticas a los IAMs y sus limitaciones para facilitar el acceso a reparación para comunidades y personas afectadas.

El capítulo 3, por su parte, se dedica enteramente al MICI. Se inicia con una revisión de la Política vigente del Mecanismo, a efectos de repasar el mandato y objetivo de la institución. A continuación, se revisa de manera detallada el portafolio de casos que han llegado al Mecanismo, para caracterizar las solicitudes que recibe y trata el MICI, entender mejor los impactos alegados, quiénes presentan las quejas ante el Mecanismo, cuáles han sido los resultados generales de las Solicitudes, y cuánto tiempo ha tomado la gestión de dichos casos. En una segunda etapa, el Capítulo 3 incluye un análisis pormenorizado de cuatro casos donde la Fase de Consulta del MICI facilitó acuerdos, se monitoreó la implementación de las medidas acordadas para atender las problemáticas presentadas, y finalmente se procedió al cierre de dichos casos. Esta sección incluye también la perspectiva de los entrevistados, con especial foco en los solicitantes que iniciaron los reclamos.

El Capítulo 4 se centra en las conclusiones del estudio, sistematizando los principales elementos que surgen de la investigación, y resaltando los aportes que un proceso de resolución de disputas puede brindar cuando se facilitan soluciones que atiendan las problemáticas de las comunidades afectadas.

II.

# Relevando el estado de situación:

evolución de la conversación sobre acceso a remediación, y su creciente vinculación con las IFD y sus IAMs

El presente Capítulo busca compartir algunos elementos claves sobre el concepto de remediación, ampliar el contexto en el cual se está dando la conversación sobre acceso a reparación, y cómo dicha conversación se vincula con el campo de acción de los mecanismos de rendición de cuentas de las instituciones financieras del desarrollo. Dicho contexto permitirá encuadrar mejor el análisis de los casos gestionados por la Fase de Consulta del MICI, y visibilizar el aporte que dicha función puede traer a la conversación sobre la provisión de soluciones para comunidades que se consideran afectadas por proyectos de desarrollo.

Los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos (Principios Rectores, o UNGP por sus siglas en inglés) se encuentran estructurados en tres pilares: proteger, respetar y remediar. El Principio 11 establece la responsabilidad de las empresas de respetar los derechos humanos, y “hacer frente a las consecuencias negativas sobre los derechos humanos en los que tengan alguna participación” (UNGP, 2011, p.15). Según los UNGP, hacer frente a las consecuencias negativas incluye remediar los impactos que pudieran haberse causado. Puntualmente, el Principio 22 expresa que “si las empresas determinan que han provocado o contribuido a provocar consecuencias negativas deben repararlas o contribuir a su reparación por medios legítimos” (UNGP, 2011, p. 28). Por su parte, el Principio 29 señala que “para atender rápidamente y reparar directamente los daños causados” (p.38) las empresas deben conformar o participar de mecanismos de atención de quejas que sean eficaces y accesibles para las comunidades potencialmente impactadas.

Como se mencionó en la Introducción, ha habido diferentes impulsos desde diversos actores sociales para posicionar la temática de acceso a remediación en el universo de los bancos de desarrollo y sus mecanismos de rendición de cuentas. El Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (en adelante ACNUDH u OHCHR por sus siglas en inglés) lanzó en 2014 una iniciativa denominada “*Accountability and Remedy Project*” orientada a fortalecer la implementación del Pilar 3 sobre acceso a reparación de los Principios Rectores. Parte de dicha iniciativa ha estado enfocada en fortalecer la efectividad de mecanismos no judiciales de reclamación, como los IAMs y el MICI.

Por otro lado, en el año 2015 la organización OECD Watch publicó un estudio denominado “*Remedy remains rare*”, donde se analizaron 15 años de resultados de gestión de casos por los Puntos Nacionales de Contacto (NCP por sus siglas en inglés) de la OCDE. A partir de 2018, dicha organización ha publicado reportes anuales titulados “*State of Remedy*” que analizan los avances en remediación a través de la gestión de casos de los NCPs año tras año. En esta misma línea, en enero de 2016 un conjunto de 11 organizaciones de la sociedad civil publicó un reporte denominado “*Glass Half Full? The State of Accountability in Development Finance*” en el cual se señala que “el fracaso en asegurar reparación para los reclamantes es el resultado de la inhabilidad o renuencia de las IFDs a comprometerse e implementar medidas para atender las quejas de los reclamantes” (p.70). Por su parte, dicho estudio

indica que “los autores han concluido que el sistema actual es inadecuado para proveer reparación consistentemente a los afectados por actividades de proyectos financiados por IFDs” (p.121). El “*Dutch Banking Sector Agreement on international responsible business conduct regarding human rights*” alcanzado en 2016 por diferentes organizaciones sociales, gobiernos e instituciones bancarias tiene entre sus ejes principales la temática de acceso a remediación, y a partir de dicho acuerdo se conformó un grupo de trabajo sobre la temática.

En el 2020, la OECD publicó un reporte denominado “Puntos Nacionales de Contacto para la Conducta Empresarial Responsable. Proveyendo acceso a remediación: 20 años y el camino en adelante”, en el que se explicita que sus mecanismos no judiciales de reclamación, en lo relacionado a remediación, buscan “asegurar que una persona/s afectadas por impactos corporativos negativos puedan obtener alguna forma de reparación por su daño” (OECD, 2020, p. 7). Profundizando sobre el enfoque de la temática de remediación desde la lente del financiamiento al desarrollo, en 2022, el ACNUDH publicó un reporte denominado “*Remedy in development finance. Guidance and practice*”, en el que señaló que las quejas no resueltas pueden contribuir a conflictos violentos y fragilidad (p.9). En esta línea, el Alto Comisionado destaca que los IAMs tienen un rol sumamente importante en promover o habilitar el acceso a remediación, expresando que el objetivo central de dichos mecanismos es “promover la rendición de cuentas con respecto al desempeño social y ambiental de las instituciones a las que pertenecen, y por lo tanto promover la rendición de cuentas sobre, y la reparación de, los daños asociados a proyectos” (2022, p. 59).

Para finalizar la revisión de contexto y antecedentes clave, resulta importante señalar que, como se mencionó en la Introducción, en 2018 se inició la “*External Review of the International Finance Corporation (IFC) and the Multilateral Investment Guarantee Agency (MIGA)’s Environmental and Social (E&S) Accountability, including the Compliance Advisor Ombudsman (CAO)’s Role and Effectiveness*”, cuyo resultado final fue presentado al Comité de Efectividad en el Desarrollo (CODE) y al Comité de Gobernanza y Asuntos Administrativos (COGAM) del Directorio del Banco Mundial en junio de 2020. La recomendación número 10 de dicha Revisión Externa estipula que IFC y MIGA deberían elaborar un marco de acción para la reparación en casos donde el incumplimiento de políticas por parte de IFC o MIGA contribuyera en el daño a comunidades. En respuesta a los resultados de la *External Review*, en octubre de 2022 IFC y MIGA presentaron un documento denominado *IFC/MIGA Approach to remedial action* para ser consultado públicamente con diferentes actores interesados en la temática. Al finalizar dicho proceso de consultas, en mayo de 2023 presentaron un resumen de las acciones realizadas y los comentarios recibidos. Actualmente, se está a la espera de la presentación ante el Directorio del Banco Mundial de la propuesta final por parte de las administraciones de la IFC y MIGA.

En línea con lo anterior, dicho proceso de revisión externa también llevó a una modificación de la política de la CAO en el año 2021. Uno de los principales elementos del cambio de política fue la inclusión de la temática de remediación de manera explícita: se establece que la CAO “facilita el acceso a recursos para las personas afectadas por los Proyectos de una manera congruente con los principios internacionales relacionados con las empresas y los derechos humanos incluidos en el Marco de Sostenibilidad” (CAO, 2021, p.1, parr. 5)<sup>3</sup>.

## Entendiendo la remediación. Alcance, formas de remediar y responsabilidad.

A partir de la bibliografía revisada, y de las diferentes formas de abordar la problemática, se puede entender a la remediación de manera general como un proceso cuyo objetivo es reestablecer, en la medida de lo posible, las condiciones de los afectados a la situación original, previo a que se materializara el daño alegado. Desde la perspectiva de empresas y derechos humanos, la reparación implica atender un impacto adverso que ocurre a partir de un proyecto o conducta empresarial, buscando restaurar la situación inicial<sup>4</sup>.

En este contexto, al definir sus objetivos y alcances, el nuevo Marco de Políticas Ambientales y Sociales del BID explicita que se exigirá a los prestatarios aplicar la jerarquía de mitigación, minimizar los impactos adversos y que, “cuando existan impactos residuales, los prestatarios deberán brindar compensación/reparación, según corresponda” (p. 8). En línea con lo anterior, la publicación de *Remedy in Development* del ACNUDH aborda la cuestión de la remediación con “un foco en riesgos ambientales y sociales relativamente serios y en impactos que son (o podrían ser) escalados a los IAMs, a GRMs a nivel de proyecto o a mecanismos de reparación locales o nacionales, en particular vinculado a riesgos e impactos con obvias implicaciones para los derechos humanos” (p. 11).

---

<sup>3</sup> Si bien la versión en español de la Política de la CAO habla de “acceso a recursos”, la versión original en inglés se refiere a “Access to remedy” y por ende puede ser entendido como acceso a remediación o reparación.

<sup>4</sup> Para una revisión más detallada sobre los elementos centrales del concepto de remediación, ver los siguientes documentos que pueden encontrarse en el apartado de bibliografía: *Remediating Harm: Lessons from International Law for Development Finance* (Gómez Betancur, Dorman, & García Zendejas, 2022); *Discussion paper. Working Group enabling remediation* (Dutch Banking Sector Agreement, 2019); *Beyond Effectiveness Criteria: The possibilities and limits of Transnational Non-Judicial Redress Mechanisms* (Miller-Dawkins, M., Macdonald, K., & Marshall, S., 2016); *OHCHR response to request from BankTrack for advice regarding the application of the UN Guiding Principles on Business and Human Rights in the context of the banking sector* (OHCHR, 2017); *Remedy in Development Finance. Guidance and practice* (OHCHR, 2022); *Judgment of the Permanent Court of International Justice, Factory at Chorzów* (PCIJ, 1927); *Injustice incorporated. Corporate Abuses and the Human Right to Remedy* (Amnesty International, 2014); *Report of the Working Group on the issue of human rights and transnational corporations and other business enterprises* (Report A/72/162, 2017)





De esta manera, se puede enmarcar la problemática del acceso a remediación como un aspecto relevante dentro de las salvaguardas ambientales y sociales con las que cuentan las IFD, y por ende como un compromiso de la banca del desarrollo con la sustentabilidad. En adición a lo anterior, el enfoque del Alto Comisionado implica una invitación a pensar la temática de acceso a remediación desde la óptica de la planificación de contingencias (OHCHR Remedy, 2022), y no desde una mirada estrictamente punitiva, entendiendo a la remediación como un elemento más para dar cumplimiento a esos estándares sociales y ambientales, así como al marco normativo de derechos humanos. Dicho enfoque permitiría valorar los costos de no atender los impactos ocasionados, y también mensurar los beneficios que la remediación puede traer al desarrollo. En otras palabras, la posibilidad de la reparación no debería entenderse ya como una carga, sino como un compromiso con la aplicación de estándares internacionales vinculados a temáticas sociales, ambientales y de derechos humanos.

Con respecto a las razones por las cuales sería importante avanzar en el diseño de esquemas de acceso a remediación en proyectos de desarrollo, el ACNUDH (2022) ha identificado al menos ocho razones, entre las que pueden señalarse las siguientes:

- a) Los Objetivos de Desarrollo Sostenible y el principio de “no hacer daño”. Dichos objetivos se encuentran en el núcleo principal de valores y metas de las IFDs; mientras que la forma de honrar el principio de “no hacer daño” sería que, si ocurriera dicho

impacto, se avance en la implementación de medidas de remediación como último eslabón en la aplicación de dicho principio.

- b) Mayor beneficio comunitario: el reporte también indica que esquemas de acceso a remediación generarían mayor beneficio comunitario, saliendo de una discusión de suma cero (quien gana con la remediación y quién pierde), y pasando a una lógica donde las contribuciones son realizadas para mejorar el desarrollo, generando así coaliciones “ganar-ganar”.
- c) Responsabilidad legal (*legal liability*). Según el Alto Comisionado, ante la falta de vías claras y de mecanismos consolidados para brindar acción restaurativa o de remediación, las comunidades han recurrido de manera más frecuente a la presentación de demandas ante la justicia. Dicha exposición legal ha sido una preocupación por parte de las IFDs. Asimismo, si bien en el marco del propio debate sobre reparación las instituciones financieras han planteado que dichos esquemas podrían incrementar aún más su exposición legal, el reporte de ACNUDH refiere a que un fortalecimiento de los IAMs en línea con los Principios Rectores podría llevar a reducir dicha preocupación. Según esta lógica, si existiera cierto reaseguro de que los procesos de los mecanismos de quejas generarían efectivamente un acceso a la remediación, se podrían fortalecer los esquemas ganar-ganar reflejados en el punto anterior, y así reducir las preocupaciones de la exposición legal de las IFDs<sup>5</sup>.

En términos de las formas que puede tomar la remediación, el primer elemento a señalar es que la reparación de impactos negativos tiene dos grandes dimensiones: una sustancial y otra procedimental. Con respecto a la dimensión procedimental, resulta clave que los mecanismos disponibles para atender las reclamaciones sean prácticos y significativos en tanto que permitan cesar el daño y obtener una reparación (Gómez Betancur, Dorman, & García Zendejas, 2022; Dawkins, Macdonald y Marshall, 2016). En última instancia, el proceso debe ser considerado legítimo y justo para los actores involucrados, en especial para los afectados directos. La segunda dimensión, la sustantiva, se refiere al resultado del proceso de remediación, es decir, a las respuestas que el/los afectado/s tienen derecho a recibir ante el daño que consideran haber sufrido (Gómez Betancur, Dorman, & García Zendejas, 2022; Dawkins, Macdonald y Marshall, 2016). A partir de lo reflejado en la bibliografía, surge que el mero acceso a un mecanismo de rendición de cuentas no es suficiente, sino que el proceso llevado adelante para obtener reparación debe estar centrado en las perspectivas y necesidades de los actores afectados y de esta manera lograr configurarse como un contenedor legítimo y confiable. Por otra parte, el proceso debe garantizar que las respuestas

---

5 En adición a las razones mencionadas en este escrito, el ACNUDH indica las siguientes: i) apoyar el desarrollo de proyectos en zonas de alta conflictividad y fragilidad; ii) la retroalimentación para mejorar la performance de bancos y proyectos; iii) prevención de conflictos y daños y iv) expectativas sociales, así como normas y marcos legales en evolución.



se alcancen en un marco temporal razonable, para que el impacto de la remediación pueda ser efectivo y justo.

Es importante recordar que, enfocando en la dimensión sustancial, en la bibliografía se identifican un conjunto variado de acciones o formas en las cuales puede materializarse la reparación. A partir de lo expresado en los Principios Rectores, en resoluciones de las Naciones Unidas, en convenciones y tratados internacionales, así como en bibliografía asociada a derecho civil, derechos humanos y empresas, así como al derecho internacional, se pueden identificar al menos cinco grandes formas de reparación: i) restitución; ii) compensación; iii) rehabilitación; iv) satisfacción; y v) garantías de no repetición<sup>6</sup>. En adición a lo anterior, es relevante señalar que la/s medida/s destinadas a proveer remediación dependerán de la naturaleza, particularidad y gravedad del daño alegado, buscando que la reparación sea apropiada y proporcional. Asimismo, corresponde resaltar que en la bibliografía se manifiesta la importancia de atender la problemática presentada de manera integral, por lo cual un proceso de reparación probablemente requiera de una combinación de medidas para ser adecuado y efectivo.

Existen otros dos elementos sobre los cuales resulta importante profundizar en este apartado, y que han sido gravitantes en las conversaciones sobre acceso a remediación, así como en la bibliografía consultada: la noción de “efectividad” de las acciones de remediación; y la idea de responsabilidad sobre el daño y, por ende, sobre la acción remedial.

Con respecto a la temática de efectividad, determinar qué califica como remedio *efectivo* no siempre es simple. Desde la perspectiva de Dawkins, Macdonald y Marshall (2016), el concepto de remediación efectiva puede volverse poco claro en diferentes esferas: a veces el daño no se encuentra claramente definido; el propio concepto de “reparación” es subjetivo; los resultados de un proceso de resolución de disputas pueden incluir concesiones, y algunos reclamantes pueden considerar que dichas concesiones no fueron adecuadas, o

---

6 Para más información sobre los tipos de remediación, sus definiciones y alcances, puede recurrirse a los siguientes documentos, algunos de los cuales se encuentran en la sección de Bibliografía: Resolución aprobada por la Asamblea General 60/147. Principios y directrices básicos sobre el derecho de las víctimas de violaciones manifiestas de las normas internacionales de derechos humanos y de violaciones graves del derecho internacional humanitario a interponer recursos y obtener reparaciones (ONU, 2006); Report of the Working Group on the issue of human rights and transnational corporations and other business enterprises (Report A/72/162, 2017); Remedying Harm: Lessons from International Law for Development Finance (Gómez Betancur, Dorman, & García Zendejas, 2022); Discussion paper. Working Group enabling remediation (Dutch Banking Sector Agreement, 2019); Principios Rectores sobre las empresas y los derechos humanos: puesta en práctica del marco de las Naciones Unidas para ‘proteger, respetar y remediar’ (ONU, 2011); Injustice incorporated. Corporate Abuses and the Human Right to Remedy (Amnesty International, 2014); External Review of IFC/MIGA E&S Accountability, including CAO’s Role and Effectiveness. Report and Recommendations (Woicke, P., et al, 2020); Convención Americana sobre Derechos Humanos “Pacto de San José de Costa Rica” (OEA, 1969); Sentencias de la Corte Inter-Americana de Derechos Humanos, como Velásquez Rodríguez v. Honduras (1989), Blake v. Guatemala (1999), Gelman v. Uruguay (2011), entre otros.

incluso el resultado puede ser objetivamente menor al demandado originalmente. Asimismo, las autoras señalan que el propio análisis sobre lo adecuado de las concesiones puede ser diferente entre los propios miembros de un colectivo de reclamantes, complejizando aún más la caracterización de si la remediación ha sido “efectiva” o no.

En relación con la idea de responsabilidad, como se ha identificado en la bibliografía revisada, existen tres formas en las cuales una entidad puede estar asociada a un daño alegado: haber causado el daño, haber contribuido al daño, o tener una vinculación directa con el daño<sup>7</sup>. El ACNUDH reconoce que, en la práctica, es muy poco frecuente que un banco de desarrollo sea el causante del daño, dado que no son los responsables de la implementación de los proyectos, por lo cual su vinculación con el daño casi con seguridad estará circunscripta a una contribución o una vinculación directa (OHCHR Remedy, 2022, p. 83). Lo anterior obliga a poner el foco en diferenciar claramente las responsabilidades de Clientes/Agencias Ejecutoras y financiadores. Ahora bien, para comprender la diferencia entre causa, contribución y vinculación directa se debe analizar en profundidad las acciones (y omisiones) de una IFD, y en particular sus procesos de debida diligencia y supervisión. Según el *Working Group on Enabling Remedy* del DBSA (2019), “el análisis de responsabilidad requiere mirar los pasos que una empresa ha tomado (o no ha tomado) para analizar y atender los riesgos, si dichos pasos fueron efectivos en mitigar los riesgos o impactos, y el grado en el que esas acciones u omisiones incrementaron el riesgo de que el impacto ocurriera” (p. 9). En ese contexto, la bibliografía es clara al resaltar que analizar en profundidad y de manera rigurosa cuál es la responsabilidad de la IFD no libera de cargo a quienes se encuentran activamente implementando los proyectos de desarrollo, sino que más bien debe entenderse este proceso como uno con avenidas separadas (la responsabilidad del financiador y del ejecutor), pero que deben conducir al mismo destino: respetar los derechos humanos, garantizar la implementación de los marcos sociales y ambientales, y brindar reparación a aquellos colectivos que han sido afectados por dichos proyectos.

---

7 Para una revisión más detallada sobre la idea de responsabilidad, ver los siguientes documentos, que pueden encontrarse en el apartado de Bibliografía: OHCHR response to request from BankTrack for advice regarding the application of the UN Guiding Principles on Business and Human Rights in the context of the banking sector (OHCHR, 2017); Remedy in Development Finance. Guidance and practice (OHCHR, 2022); Discussion paper. Working Group enabling remediation (Dutch Banking Sector Agreement, 2019); Seven Questions to Help Determine When a Company Should Remedy Human Rights Harm under the UNGPs. White Paper (Drimmer, J., & Nestor, P., 2021); OECD Guidelines for Multinational Enterprises on Responsible Business Conduct (OECD, 2023); Principios Rectores sobre las empresas y los derechos humanos: puesta en práctica del marco de las Naciones Unidas para ‘proteger, respetar y remediar’ (ONU, 2011).

## La remediación en la práctica. Desafíos y críticas.

Existen numerosas críticas a la efectividad de los IAMs y a las instituciones financieras en términos de la capacidad de proveer remediación efectiva para las comunidades que dicen ser afectadas por los proyectos de desarrollo. Desde esta perspectiva, la remediación no ha estado presente de manera sistemática y concreta en el mundo de las IFDs. Según García Zendejas, Gómez Betancur y Dorman, los “esfuerzos para garantizar una remediación adecuada cuando ocurren daños han sido insuficientes a la fecha” (2022, p.1). Los miembros del *Working Group on Enabling Remedy* del DBSA (2019) indicaron en su reporte que reconocían que, hasta ese momento, existían impactos de empresas por los cuales los afectados no estaban recibiendo remediación. Por su parte, se ha señalado que de la diversidad de avenidas que debieran existir para los afectados, la práctica ha demostrado que existen muy pocas opciones disponibles para buscar la reparación, y que dichas opciones no serían fácilmente accesibles y/o efectivas (OHCHR, 2022; DBSA, 2019). Según Dawkins, Macdonald y Marshall (2016), más allá de que en algunos casos la activación de mecanismos no judiciales de reclamación pueda haber tenido impactos positivos menores, su debilidad en términos de *leverage* ha llevado a que tengan un rol limitado en la facilitación de acceso a remediación.

De acuerdo con la bibliografía analizada, una de las razones para entender dichas críticas y percepciones negativas sobre la capacidad de facilitar el acceso a remediación está vinculada a los mandatos y herramientas a disposición de los propios IAMs. Según algunos actores de la sociedad civil organizada, dichas instituciones no necesariamente se encuentran equipadas para afrontar la temática del acceso a remediación. A modo de ejemplo, la organización *Center for International Environmental Law* (CIEL), a partir del escrito publicado por García Zendejas, Gómez Betancur y Dorman, señala que “a pesar de que las IFDs han fortalecido a sus IAMs con el paso del tiempo, e incluso expandido sus sistemas de *accountability* para incluir funciones de atención de quejas, pocos se encuentran explícitamente mandatados para ir más allá de la documentación de las fallas de las IFD en cumplir con sus propias políticas [...] El mandato de los IAMs no incluye típicamente la habilidad de obligar a las IFD a reparar los daños de las comunidades afectadas, aun cuando las IFD no se encuentran en cumplimiento” (2022, p.2). Según las autoras de CIEL, inclusive entre aquellas instituciones que sí cuentan con un mandato explícito vinculado a promover el acceso a remediación, solo algunas de dichas instituciones son capaces de asegurar en la práctica que las instituciones financieras a las que pertenecen efectivamente hagan lo necesario para que la remediación sea una realidad concreta en las comunidades afectadas.

En línea con la identificación de desafíos o limitaciones para proveer reparación, el ACNUDH en su reporte *Remedy in Development Finance* señaló un conjunto de elementos a tener en cuenta, entre los que pueden destacarse dos para la presente Nota: la imposibilidad de algunos mecanismos de atender quejas previo a que los proyectos estén aprobados por el

Directorio Ejecutivo; y las limitaciones que puedan existir sobre el mandato para realizar seguimiento o monitoreo por parte de los IAMs.

Con respecto a tomar casos antes de que los proyectos cuenten con la aprobación de su directorio, el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos se indica que esta limitante puede reducir la oportunidad de trabajar con una lógica preventiva. Puntualmente el reporte del ACNUDH explicita que “los cambios de diseño son usualmente más factibles en etapas tempranas de los proyectos, y las acciones de mitigación menos costosas [...] un acceso temprano a los IAMs puede ayudar a identificar problemas potencialmente serios, proveer un canal para una resolución temprana y efectiva, y fortalecer los incentivos para un buen diseño de proyectos desde los inicios” (2022, p.63).

En relación con el monitoreo, el ACNUDH indica un conjunto de potenciales desafíos, entre ellos: i) un alcance limitado del monitoreo en términos de solo revisar la implementación de un plan de acción de la administración del banco, sin considerar si dicho plan es adecuado para atender los daños identificados, o si los daños han sido efectivamente remediados; ii) una potencial limitación para revisar solamente reportes producidos por la institución financiera, sin poder realizar viajes independientes y entrevistas en el terreno; iii) los marcos temporales permitidos para el monitoreo, que pueden afectar los incentivos de cumplimiento; iv) la capacidad (o no) de un IAM de recomendar cambios necesarios con respecto a los planes de acción de la administración; v) IAMs que pueden estar autorizados a reportarle al Directorio Ejecutivo sobre la continuidad de los incumplimientos, pero no recomendar acciones de remediación apropiadas. En este sentido, se entiende que estas (y potencialmente otras) limitaciones o desafíos en el monitoreo pueden impactar la capacidad de los IAMs de brindar una respuesta adecuada a las demandas de reparación.

Como puede observarse a partir de lo expresado en este Capítulo, la temática de acceso a remediación ha ido creciendo en importancia, y diferentes actores han tomado pasos para realizar aportes a la conversación. Asimismo, en función del objetivo del presente documento, resulta fundamental señalar que, a partir de la revisión bibliográfica realizada y del estado del arte de la conversación sobre acceso a remediación, un elemento central de dicho marco conceptual pareciera ser el establecimiento del daño y la asociación del mismo con un incumplimiento de políticas que, a su vez, determina el grado o nivel de responsabilidad de cada actor asociado a la ocurrencia de dicho daño y, por ende, a la responsabilidad en la remediación. En este sentido, la lógica del proceso por el cual se aborda la cuestión del acceso a remediación pareciera estar orientada a la función de *compliance* de los mecanismos de rendición de cuentas.

Sin embargo, como se indicó en la Introducción, la gran mayoría de dichos mecanismos poseen dos funciones para el tratamiento de quejas: a) *compliance*, que analiza el cumplimiento de

políticas ante el daño alegado; y b) resolución de disputas, que no establece incumplimiento de políticas, ni aborda la cuestión de la responsabilidad respecto del daño, sino que busca soluciones consensuadas a los daños alegados. De esta manera, las funciones de resolución de disputas permiten atender las preocupaciones de las comunidades de manera más flexible. Lo anterior presenta una diferencia sustancial entre las funciones de resolución de disputas y de *compliance* que es sumamente importante a la hora de enmarcar la conversación sobre acceso a remediación. En la gran mayoría de las funciones de resolución de disputas de los IAMs no se requiere establecer incumplimientos como base para alcanzar un acuerdo, ni cuentan con el mandato de indagar sobre la relación del daño con un potencial incumplimiento. El foco, en la resolución de disputas, está puesto en un lugar diferente al del *compliance*, aunque el objetivo pueda ser el mismo: responder a las preocupaciones de las comunidades que se sienten afectadas por proyectos de desarrollo.

En este contexto, el siguiente Capítulo busca hacer un breve repaso sobre el mandato del MICI según su Política, y luego analizar en profundidad los resultados alcanzados a través de la tramitación de quejas en el marco de la Fase de Consulta del MICI.







# III. Enfocando en MICI: la política y la práctica

Experiencias del Mecanismo  
facilitando acceso a remediación a  
través de la resolución de disputas



Esta sección pretende mostrar resultados posibles de un espacio de diálogo facilitado, y contribuir a enriquecer la conversación sobre el acceso a remediación, que hasta ahora se ha desarrollado centralmente desde la lógica del *compliance*. Lo anterior permite insertar en la conversación sobre remediación una perspectiva asociada a las metodologías, procesos y soluciones que un proceso de resolución de disputas puede generar para las comunidades locales ante los impactos alegados por proyectos de desarrollo.

Para lograr dicho objetivo, el presente capítulo se enfoca principalmente en cómo se han abordado las Solicitudes planteadas por comunidades locales en el marco de la Fase de Consulta del MICI, así como en los resultados que se han obtenido a partir de dichos procesos. Para lo anterior, se realiza una revisión general de la Política del Mecanismo, se comparte información sobre la cartera de casos gestionados, y luego se analizan en profundidad cuatro experiencias de soluciones que se alcanzaron como parte de la función de resolución de disputas del Mecanismo.

## El acceso a remediación: una mirada desde la política de MICI

---

### El Mecanismo, sus objetivos y fases

En el año 2014, la Política del MICI fue modificada, dando como resultado la estructuración actual del Mecanismo, con una Dirección y dos fases de gestión de casos: la Fase de Consulta (FC) y la Fase de Verificación de la Observancia (FVO). La Política es el instrumento orientador que plasma los objetivos del Mecanismo y delimita el mandato del MICI. En este sentido, es importante revisar dicho documento a la luz de la conversación sobre acceso a remediación, para entender qué elementos tiene el Mecanismo para abordar esta temática.

En primer lugar, es importante señalar cuáles son los objetivos del Mecanismo según la Política: “Servir de mecanismo y proceso independiente con respecto de la Administración para *investigar denuncias de Solicitantes en las que se alegue un Daño producido por el incumplimiento del Banco de sus Políticas Operativas Pertinentes* en el marco de operaciones financiadas por la institución” (MICI, 2021, p.5, parr. 5.a)<sup>8</sup> y “ser un mecanismo de último recurso *para atender las inquietudes de los Solicitantes*, tras éstos haber realizado intentos

---

8 Itálicas son del autor del presente trabajo, no del texto original de la Política.

razonables de plantear sus denuncias a la Administración” (MICI, 2021, p.6, parr. 5.c)<sup>9,10</sup>. Del primer objetivo se observa que la Política hace un énfasis inicial en dos aspectos: la investigación, y la idea de daño alegado que se habría producido por el incumplimiento de políticas. En su tercer objetivo, la Política habla de “atender las inquietudes de los Solicitantes”, lo cual se entiende como la oportunidad de iniciar proceso de resolución de disputas, donde no se hablaría ya de daño alegado, sino de inquietudes planteadas. En este sentido, puede observarse también que la Política no hace una mención explícita a la intención de proveer o facilitar el acceso a remediación, sino que se focaliza en la investigación del daño y la atención de preocupaciones.

Ahora bien, cuando se profundiza en su lectura, la Política del MICI destaca que los objetivos del Mecanismo se alcanzan a través de sus dos fases de gestión de casos. Explicando que estas dos fases permiten al Solicitante elegir cuál considera que es la mejor forma de atender su queja, la Política indica que la FC es un espacio flexible y voluntario para atender las problemáticas identificadas de una manera colaborativa. Con respecto a FVO, la Política indica que esta fase promueve una investigación para establecer si hubo o no incumplimiento de políticas del Banco, y si dicho incumplimiento habría causado el daño identificado por los Solicitantes (MICI, 2021, p.6). Aquí nuevamente se observa una diferenciación entre las dos fases, en dónde la resolución de disputas se centra en atender las preocupaciones y la FVO en investigar incumplimiento, y en caso de que exista, indagar si este se vincula con el daño alegado.

Cuando la Política enuncia los objetivos específicos de cada Fase, puede observarse un cambio en la narrativa. El objetivo de la Fase de Consulta es “ofrecer una oportunidad a las Partes *para abordar los temas planteados por los Solicitantes en relación con un Daño ocasionado ante la falla del Banco en cumplir con una o varias de sus Políticas Operativas*” (MICI, 2021, p.14, parr. 24)<sup>11</sup>. De esta manera, mientras en la parte general del documento madre del MICI se habla de “atender las problemáticas”, al momento de definir los objetivos de la FC se hace mención explícita al concepto de daño ocasionado por el Banco ante un incumplimiento. Ya no se habla de daño alegado, o problemáticas, sino de daño causado. Y se vincula dicho daño a un incumplimiento. Sin embargo, en ningún momento la Política del MICI establece que la Fase de Consulta deba ni pueda determinar cumplimiento del Banco con sus estándares sociales y ambientales, y menos aún vincular dichos incumplimientos con el daño alegado. De esta manera, durante el trabajo de la Fase de Consulta no puede

---

9 Itálicas son del autor del presente trabajo, no del texto original de la Política.

10 La Política también marca un tercer objetivo, vinculado a proveer información al Directorio sobre las investigaciones realizadas.

11 Itálicas son del autor del presente trabajo, no del texto original de la Política.

referirse de manera correcta y sustentada a un “daño causado”, ni puede concluirse que los acuerdos alcanzados implican la existencia de un cumplimiento o incumplimiento de Políticas.

Por su parte, el objetivo de la FVO según la Política es “investigar de forma imparcial y objetiva denuncias de Solicitantes en las que se alegue que el Banco no ha cumplido con sus Políticas Operativas Pertinentes y ha generado un Daño a los Solicitantes” (MICI, 2021, p. 17, parr. 36). Aquí se observa que el análisis en FVO sería un proceso que, linealmente, podría leerse de la siguiente manera: “alegato de daño – determinación sobre cumplimiento o incumplimiento – vinculación del incumplimiento (en caso de haberlo) con el daño alegado”. A su vez, la Política del MICI establece que el Mecanismo, a través de sus investigaciones, “no está concebido para establecer [...] responsabilidades de las distintas Partes involucradas” (MICI, 2021, p.17, parr. 37). Asimismo, más adelante la propia Política indica que el Informe de Verificación de la Observancia deberá incluir “los hallazgos hechos por el Panel respecto a si (y, en tal caso, de qué modo y por qué razón) una acción u omisión del Banco en relación a una Operación Financiada por el Banco ha resultado en el incumplimiento de una o más Políticas Operativas Pertinentes (indicando la Política en cuestión y una descripción del incumplimiento), y en Daño a los Solicitantes” (MICI, 2021, p.20, parr. 45).

A partir de todo lo anterior, es importante reconocer que la Política parece referirse a términos distintos como si fueran similares en diferentes momentos, aunque dichos términos no sean asimilables. Desde una perspectiva de resolución de disputas, no es lo mismo referirse a dialogar sobre inquietudes o temas planteados por los Solicitantes versus dialogar sobre daño ocasionado por fallas de cumplimiento. Asumir como dado que efectivamente existe un daño ya ocasionado por un incumplimiento de políticas operativas altera las dinámicas de dicho proceso, puede afectar los equilibrios de poder entre las Partes dentro del proceso de diálogo, y a su vez genera un conjunto de expectativas que de no atenderse pueden contribuir a mayor frustración e incluso a una escalada de conflictividad. De esta manera, resulta estratégico recordar continuamente a las Partes que un proceso de Fase de Consulta aborda preocupaciones, inquietudes y/o problemáticas planteadas en una Solicitud (“daño alegado”), y que dicho proceso no incluye una determinación de cumplimiento de Políticas por parte del BID.

## El ámbito de intervención del MICI

Si bien la Política de MICI no es consistente en relación con el daño en cuanto a lo que a sus fases se refiere, resulta bastante más clara en qué se debe incluir con respecto a este tema al presentar una Solicitud ante el Mecanismo. En primer lugar, el documento cuenta con un

glosario, en el cual se definen los principales términos utilizados. En dicho glosario, existe una definición de daño que es la siguiente: “cualquier pérdida o perjuicio sustancial y directo. El daño puede ser ocurrido o con probabilidad razonable de ocurrir en el futuro” (MICI, 2021, p.1). Lo anterior abre la puerta para que el MICI atienda tanto daños actuales como potenciales. En segundo lugar, la Política establece criterios para el registro y la elegibilidad de solicitudes señalando que una queja debe contener una “exposición clara del *presunto Daño* y su relación con el incumplimiento de la Política Operativa Pertinente en una Operación Financiada por el Banco, *de ser conocida*” (MICI, 2021, p.8, parr. 14.f)<sup>12</sup>. A su vez, en los criterios de elegibilidad se destaca específicamente que la solicitud debe incluir una descripción del “Daño que podría ser resultado del potencial incumplimiento” de políticas operativas (MICI, 2021, p.12, parr. 22.c)<sup>13</sup>. De esta manera, es posible observar un conjunto de elementos bien definidos por la Política que delimitan el ámbito de intervención del MICI de manera clara y concisa: el Mecanismo puede recibir quejas sobre situaciones que están ocurriendo o podrían ocurrir; y, lo que se requiere de un solicitante es (1) que brinde un alegato de daño, (2) que lo conecte con una política del Banco si es que la conoce (no siendo necesario que el Solicitante indique qué política se estaría violando), y (3) finalmente que explicita el carácter potencial del incumplimiento que sería la base de ese daño.

En adición a lo anterior, existen otros dos aspectos donde la Política es expresamente clara: el MICI no tiene la potestad de detener proyectos, ni desembolsos; y el Mecanismo no puede tramitar quejas sobre proyectos que no cuenten con aprobación del Directorio. Con respecto al primer elemento, la Política señala que en caso de considerar que un proyecto en cuestión podría generar un “daño grave e irreparable”, la dirección del MICI puede recomendarle al Directorio Ejecutivo que se suspenda la ejecución del mismo, pero la definición reposa justamente en el cuerpo colegiado a cargo de la conducción del Banco y no en el Mecanismo (MICI, 2021, p.10, parr. 18). En relación con la imposibilidad de atender quejas sobre proyectos que no cuenten con aprobación del Directorio, si bien el Mecanismo no puede abordar quejas en ese contexto, corresponde señalar que desde la entrada en vigor de los nuevos marcos de políticas ambientales y sociales de BID y BID Invest se han desarrollado mecanismos de queja a nivel del Banco. Dichos mecanismos, desde la noción del “ecosistema de remediación”, deberían poder atender las reclamaciones sociales y ambientales que lleguen al Grupo BID antes de que el proyecto en cuestión sea aprobado por el Directorio, reforzando una lógica preventiva. En este sentido, es importante señalar que estos mecanismos internos son relativamente nuevos, habiéndose establecido ambos en 2021.

---

<sup>12</sup> Itálicas son del autor del presente trabajo, no del texto original de la Política.

<sup>13</sup> Itálicas son del autor del presente trabajo, no del texto original de la Política.

## La Fase de Consulta: objetivo, participantes y limitaciones

Enfocando en las particularidades de la Fase de Consulta, como se señaló anteriormente, se puede observar que el objetivo de la función de resolución de controversias es proveer un espacio flexible para que las Partes puedan alcanzar una solución a las problemáticas planteadas en la Solicitud. Aquí vale la pena detenerse brevemente en la idea de “las Partes”. Según la Política del MICI, las Partes son “los Solicitantes, la Administración, el Prestatario, el Cliente y/o el Organismo Ejecutor si así correspondiera” (MICI, 2021, p.2). De esta manera, resulta claro que para un proceso de resolución de disputas del MICI, el Cliente o Agencia Ejecutora y la Administración son actores participantes. Lo anterior es una diferencia notoria con otras funciones de resolución de disputas de los IAMs, y resulta sumamente importante para la conversación de remediación, dado que en la mesa de diálogo se encuentra quien financia y quien recibe el financiamiento, quien está a cargo de la implementación y quien está a cargo de la supervisión. Es decir que los dos actores que, potencialmente, tienen responsabilidad ante un daño alegado y por ende en la remediación de dicho daño se encuentran presentes y con un rol activo en cualquier diálogo facilitado por el MICI.

Con relación al trabajo de la FC, la Política señala que las diversas modalidades que puede adoptar un espacio de resolución de disputas dependen, entre otros factores, del tipo de daño que se esté tratando, así como de las acciones correctivas que se buscan. Asimismo, según la Política MICI, uno de los objetivos de la etapa de Evaluación es “comprender el Daño relacionado con el potencial incumplimiento de Políticas...” (MICI, 2021, p.15, par. 27). De esta manera, la comprensión del daño es sumamente relevante para guiar el trabajo de la FC, y en especial para analizar qué metodologías son más apropiadas para atenderlo.

Por otra parte, con respecto a los acuerdos que pueden alcanzarse bajo la función de resolución de disputas, la Política señala dos grandes limitaciones: a) que los acuerdos no deben violar las Políticas del Banco (lo cual incluye los estándares ambientales y sociales), su código de ética, ni la legislación doméstica o el derecho internacional; y b) señala que la “Fase de Consulta, en sí misma, no dará lugar a compensaciones ni a beneficios similares” (MICI, 2021, p.16, par. 32). Este último aspecto no implica que, durante un proceso de resolución de disputas, las Partes no puedan acordar de manera voluntaria medidas de compensación, sino que dichas medidas no serán dadas, implementadas ni financiadas por el MICI. Asimismo, la Política también incluye un aspecto fundamental: una vez alcanzado un acuerdo, la Fase de Consulta puede monitorear el mismo por hasta 5 años. Esto resulta un elemento central, dado que está orientado a impulsar el cumplimiento de los compromisos asumidos, buscando que las soluciones planteadas sean efectivamente implementadas. De esta manera, el monitoreo de acuerdos es el puente entre la expectativa de remediación que brinda un acuerdo firmado y la solución real que implica un acuerdo implementado.



Como puede observarse de todo lo anterior, existen algunas divergencias en la propia Política de MICI con respecto a la idea de remediación y daño. Sin embargo, en lo que a la Fase de Consulta respecta, se pueden resaltar algunas claves: a) la Fase de Consulta del MICI es un espacio flexible, que busca atender las inquietudes de las Partes; b) la Fase de Consulta del MICI no tiene entre sus funciones determinar la existencia de incumplimiento de Políticas, y si dicho incumplimiento estaría relacionado con el daño alegado; por lo anterior, un potencial diálogo no depende de la existencia de un daño constatado a raíz de un incumplimiento de políticas; c) los acuerdos facilitados por el MICI no deben contradecir legislación nacional, ni el derecho internacional o las políticas de salvaguardas; d) la Fase de Consulta no otorga en sí misma una compensación, pero dicha alternativa de resolución puede ser acordada de manera voluntaria por las Partes; e) en un proceso de resolución de disputas facilitado por el MICI, se encuentran presentes tanto el Grupo BID como el Cliente o Agencia Ejecutora, y los Solicitantes; y f) teniendo en cuenta que para atender las preocupaciones de las comunidades se requieren acciones concretas, la Política de MICI permite monitorear los acuerdos alcanzados en la FC por un máximo de cinco años. Estos elementos clave nos servirán de guía para entender el universo de reclamos gestionados por la Fase de Consulta, y para analizar los resultados de dicha función.

Reunión del equipo de la Fase de Consulta con representantes de otros mecanismos de rendición de cuentas

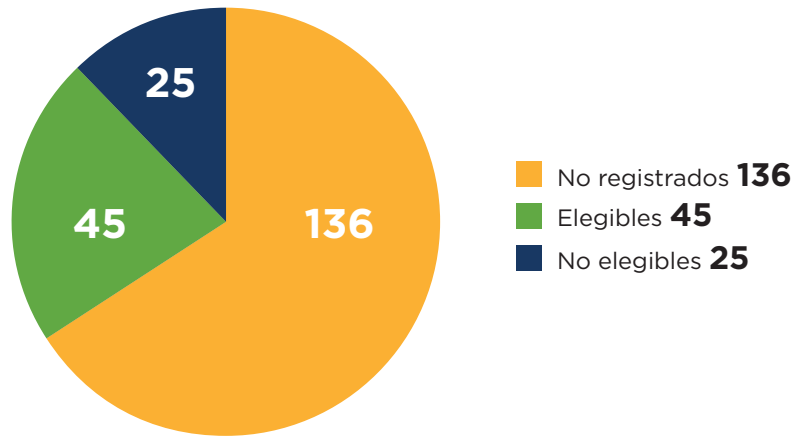


# El universo de reclamos: una revisión de la cartera de casos gestionados por la Fase de Consulta

## El portafolio de casos recibidos por MICI y gestionados por la Fase de Consulta

Desde el año 2010, cuando el MICI comenzó a tener una función de resolución de disputas, hasta el año 2022, el Mecanismo ha recibido un total de 206 quejas. El Gráfico 1, permite apreciar que de las 206 solicitudes recibidas solo 70 fueron registradas. A partir de lo anterior, se observa que gran parte de las quejas dirigidas al MICI no cumplían con los criterios básicos para ser atendidas por la institución<sup>14</sup>. Si se analiza el 33,98% de quejas que sí fueron registradas, se puede observar que el 64,29% de ellas fueron declaradas elegibles

**Gráfico 1.** Reclamos recibidos desde 2010 hasta 2022.

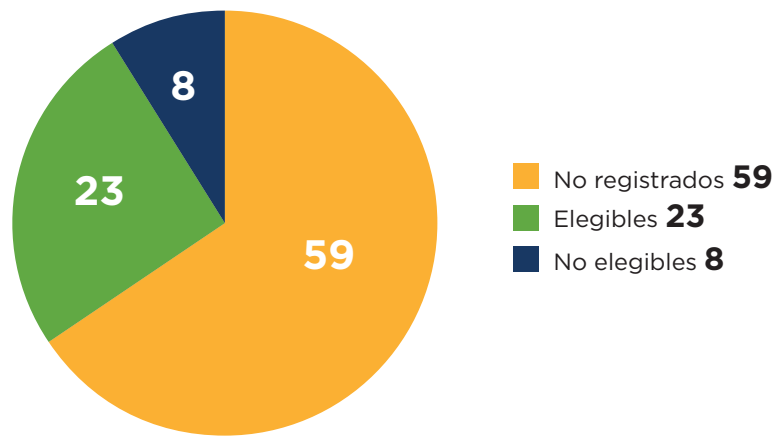


<sup>14</sup> En el plazo 2014 a 2022, con la Política actual vigente de MICI, el 54% de los casos no registrados estaban claramente vinculados a una de las exclusiones de la política: de ese porcentaje, el 70% no era del ámbito de incumbencia del MICI, sino que refería a cuestiones de compras, adquisiciones y contratos; se alegaban prácticas prohibidas y de corrupción, o estaban vinculados a temas de ética o a cuestiones asociadas a temas de finanzas u administrativos. Por otro lado, el 39% de las quejas no registradas entre 2014 y 2022 se debieron a que la información presentada estaba incompleta.



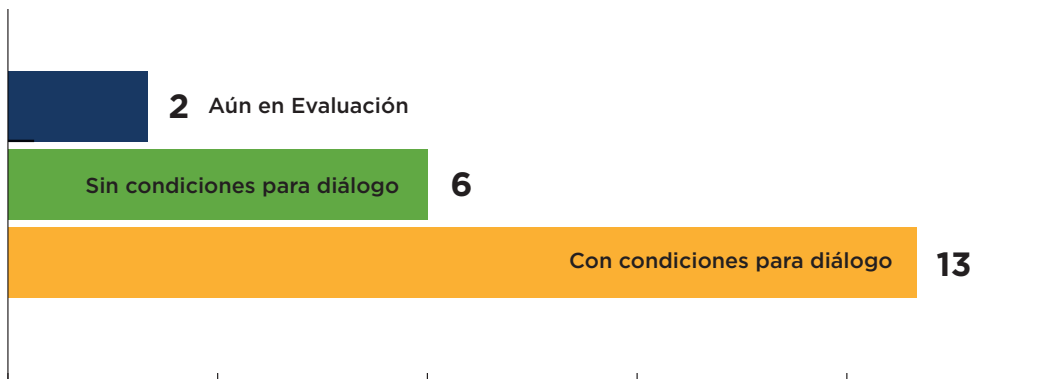
Ahora bien, si se concentra el análisis en el marco temporal objeto del presente documento, entre 2017 y 2022, el MICI recibió un total de 90 quejas, de las cuales 31 fueron registradas. Lo anterior permite ver que el ratio de casos registrados en ambos períodos es similar (33,98% entre 2010-2022 y 34,44% entre 2017 y 2022). Sin embargo, se observa un aumento en la tasa de elegibilidad de casos: para el período 2017-2022, el 74,19% de los casos registrados fueron admitidos para ser tratados ante el MICI.

**Gráfico 2.** Reclamos recibidos desde 2017 hasta 2022



Con respecto a qué función decidieron utilizar los Solicitantes a la hora de presentar su reclamo ante el MICI, entre 2017 y 2022 se observa que 21 de los 23 casos decidieron utilizar la Fase de Consulta<sup>15</sup>, y tan solo en 2 casos elegibles los reclamantes optaron solo por la Fase de Verificación de la Observancia. Del Gráfico 3 se desprende que, de los 21 casos que decidieron utilizar la Fase de Consulta del MICI, en 6 ocasiones el análisis realizado por el personal del Mecanismo concluyó en que no existían condiciones para iniciar un proceso de resolución de disputas. Asimismo, existen dos casos que, al finalizar el 2022, seguía en proceso de evaluación de condiciones. De lo anterior se desprende que, entre 2017 y 2022, en el 61,90% de los casos que fueron transferidos a la Fase de Consulta existieron condiciones para un diálogo.

<sup>15</sup> En estos casos, los Solicitantes indicaron que deseaban utilizar ambas fases del MICI. En dichas circunstancias, el tratamiento siempre comienza por la Fase de Consulta.

**Gráfico 3.** Análisis de los 21 casos recibidos por FC entre 2017 y 2022

Un elemento relevante con respecto a la institución generadora del proyecto que ha motivado la reclamación es que, de las 21 solicitudes procesadas por la FC entre 2017 y 2022 solamente 3 fueron proyectos de BID Invest. De esta manera, se observa que 85,71% de los casos atendidos en el marco de la fase de resolución de disputas del MICI fueron originados por proyectos del brazo público del Grupo BID. Esta tendencia es aún más pronunciada en los 13 casos donde sí se inició un proceso de diálogo: solo uno de ellos refiere a un proyecto de BID Invest.

Otro aspecto importante de remarcar es que más de la mitad de los casos recibidos por la FC fueron presentados por comunidades locales, sin apoyo de terceros actores. Por su parte, del 43% de los casos donde los Solicitantes contaron con acompañamiento externo, el apoyo que recibieron provino de: a) organizaciones de la sociedad civil en 5 casos; b) estudios de abogados en 2 casos; c) líderes sociales que no son afectados directos en un caso; y d) por organismos públicos en un caso.

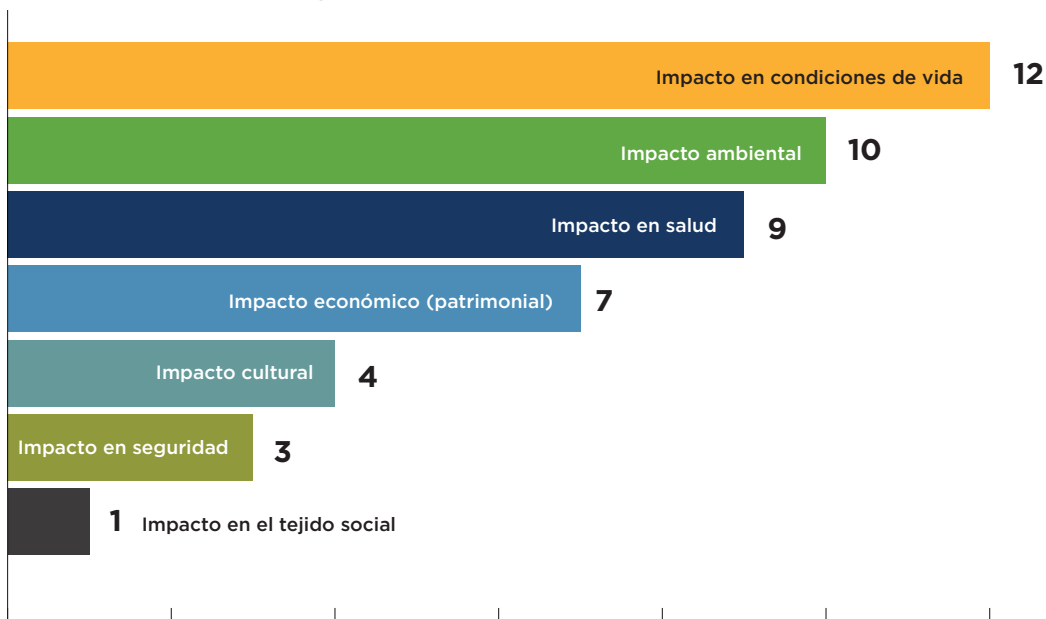
Ahora bien, si se observa con más detalle los 13 casos que sí comenzaron un proceso bajo la Fase de Consulta, de los 5 casos identificados con apoyo de organizaciones de la sociedad civil entre 2017 y 2022, en tan solo un caso los Solicitantes contaron con el apoyo durante el diálogo y la negociación de una OSC<sup>16</sup>. Por otra parte, de las dos quejas presentadas con apoyo de estudios de abogados, una comenzó un proceso de diálogo mientras que en el segundo caso no existieron condiciones para avanzar en un proceso de resolución de disputas. Con respecto al caso de acompañamiento por organismos públicos, en dicho caso sí se procedió a iniciar un diálogo multiparte.

<sup>16</sup> Adicionalmente, corresponde señalar que existieron dos casos donde, si bien las OSCs acompañaron a los Solicitantes en su presentación ante MICI, dichas organizaciones se retiraron antes del inicio del proceso de diálogo. En los dos casos restantes, no hubo condiciones para iniciar una instancia de resolución de disputas.

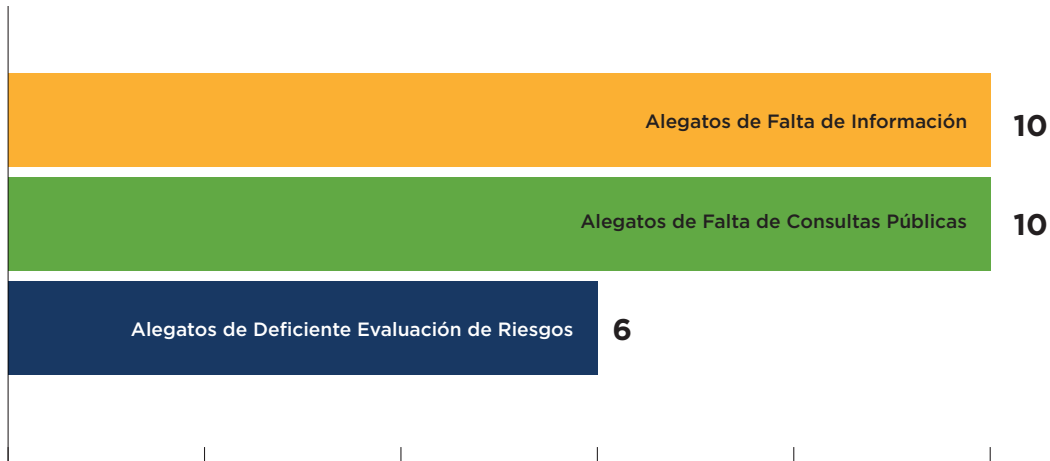
## Impactos alegados por Solicitantes y resultados alcanzados en la Fase de Consulta

En relación con los 13 casos en donde existieron condiciones para iniciar un proceso de diálogo, como se observa en el Gráfico 4, las principales preocupaciones identificadas por las Solicitantes están asociadas a impactos en sus condiciones de vida. Asimismo, existe fuerte preocupación por los impactos que los proyectos pueden tener en el ambiente, así como en la salud y la situación patrimonial de los reclamantes. Ahora bien, además de los impactos que alegan estar sufriendo (o que podrían sufrir en un futuro), los reclamantes usualmente señalan un conjunto de déficits o problemas con la implementación de los proyectos. En estas 13 solicitudes donde se inició un diálogo, en la gran mayoría de ellas los Solicitantes indicaron que no se realizaron consultas adecuadas, y que no contaron con toda la información necesaria para analizar el proyecto y sus potenciales impactos. De esta manera, se puede observar que los reclamos incluyen usualmente alegatos de “índole sustancial” (impacto en sus medios de subsistencia, contaminación al agua) con otro tipo de reclamos de índole “no material” (como ser consultados previamente y contar con información sobre el proyecto).

**Gráfico 4.** Impactos alegados en las 13 Solicitudes que iniciaron un proceso de resolución de disputas



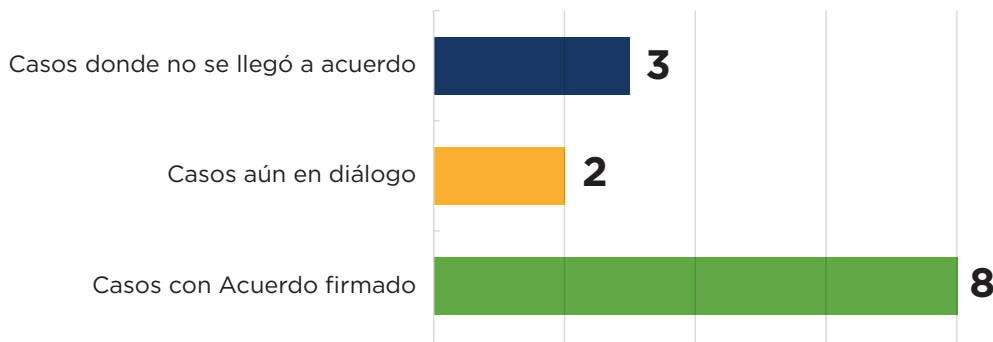
**Gráfico 5.** Otros alegatos asociados a las 13 Solicitudes que iniciaron un proceso de resolución de disputa



Por otra parte, analizando la distribución geográfica de los 13 casos que han sido facilitados por el MICI, resulta claro que la mayoría de ellos están focalizados centralmente en América del Sur: 7 en Argentina, 2 en Colombia y 1 en Ecuador. Los restantes 3 casos provienen de Costa Rica (2) y Haití (1).

Como se expresó anteriormente, el objetivo final de la Fase de Consulta es alcanzar acuerdos que permitan atender las preocupaciones planteadas por los Solicitantes. De observar el Gráfico 6, se desprende que de las 13 solicitudes que iniciaron un proceso de diálogo entre 2017 y 2022, para finales del año 2022 ocho de ellas concluyeron con un acuerdo alcanzado entre las Partes, en dos de los casos continuaba el diálogo, mientras que en otros tres casos el proceso de resolución de disputas culminó sin un acuerdo entre las partes involucradas.

**Gráfico 6.** Resultados del proceso de diálogo facilitado por MICI entre 2017 y 2022



De esta manera puede observarse que, en el 72,27% de los casos (8 de 11) donde el MICI facilitó un diálogo y dicho proceso ha culminado, se alcanzó un acuerdo voluntario entre los Solicitantes, el Grupo BID y la Agencia Ejecutora.

Cabe destacar también que, como se mencionó anteriormente, la experiencia de diálogos facilitados por MICI en proyectos financiados por BID Invest ha sido escasa. De los tres casos recibidos entre 2017 y 2022, solamente uno inició una etapa de diálogo. En dicho caso, se alcanzaron acuerdos parciales sin lograr llegar a un acuerdo final entre las Partes<sup>17</sup>. Por lo anterior, todos los acuerdos finales facilitados por el MICI en los últimos 5 años han sido en proyectos del sector público.

Asimismo, es importante señalar que, tal como lo establece la Política, el MICI tiene la potestad de monitorear el cumplimiento de los acuerdos alcanzados. Esta función resulta absolutamente fundamental para promover que los compromisos asumidos sean implementados, y de esa manera constatar que las soluciones acordadas sean una realidad para los involucrados. En este sentido, de los 8 casos que entre 2017 y 2022 culminaron con acuerdo firmado, en cuatro de ellos se han implementado todos los compromisos acordados, y se ha procedido a cerrar el caso<sup>18</sup>. Los restantes cuatro casos se encuentran en proceso de implementación de las acciones comprometidas y bajo el monitoreo del Mecanismo.

<sup>17</sup> Durante dos años de diálogo se alcanzaron dos acuerdos parciales en temáticas de seguridad vial y puentes peatonales, y viviendas y predios. A pesar de los avances logrados en estos dos rubros, no se logró un acuerdo final sobre los 5 puntos de agenda, y el caso fue trasladado a la Fase de Verificación de la Observancia.

<sup>18</sup> El caso asociado al Metro de Bogotá se cerró formalmente en el primer trimestre de 2023, pero todas las acciones del acuerdo se implementaron hasta diciembre de 2022. Por lo anterior, el caso fue incluido dentro de la muestra del presente estudio como un caso ya cerrado con su acuerdo implementado.

## Entendiendo los tiempos de gestión de casos

Otro tema relevante para la conversación de acceso a remediación es la gestión de los tiempos. Como se indicó anteriormente, para que la remediación sea efectiva es importante que se alcance en un tiempo razonable. En este contexto, la Política del MICI establece plazos para cada una de las etapas de la Fase de Consulta: 40 días hábiles para la Evaluación de Fase de Consulta, 12 meses para el diálogo y 5 años de monitoreo. Si se convierten estos plazos a días calendario, lo anterior implica que el máximo permitido de un proceso MICI sería aproximadamente 2.238 días (sin tomar en cuenta la posibilidad de requerir extensiones). Entre 2017 y 2022, para los casos que ingresaron y concluyeron su paso por la FC (desde la Evaluación hasta el cierre del caso) el promedio de tiempo de gestión fue de 396 días calendario. Si se observa esta misma muestra de casos desde el registro de la queja ante MICI hasta el cierre de la Fase de Consulta, el promedio de tiempo de gestión para todos los casos recibidos por MICI que pasaron por resolución de disputas entre 2017 y 2002 es de 485 días calendario<sup>19</sup>. Esta información tiene en cuenta 13 de los 21 casos gestionados por la FC entre 2017 y 2022 donde: i) no hubo condiciones para el diálogo; ii) los casos donde hubo condiciones, se alcanzó un diálogo, se monitoreó y se cerró el caso; iii) los casos donde hubo condiciones para el diálogo, pero no se alcanzó un acuerdo y se finalizó la Fase de Consulta. En la sección 3.C.ii se detallan los tiempos de procesamiento focalizado en las quejas que alcanzaron un acuerdo, y se cumplió su monitoreo.

Otro aspecto relevante que se desprende del análisis del tiempo promedio de gestión de casos de la Fase de Consulta es que dicha fase de MICI usualmente no solicita pedidos de extensión de plazo al Directorio Ejecutivo. De hecho, entre 2017 y 2022, durante la etapa de diálogo, en solo 3 de los 14 casos se requirieron extensiones de plazo (Parque Industrial de Caracol en Haití, Ruta del Cacao en Colombia, y GIRSU de Chascomús en Argentina). Para el caso de Caracol, la extensión fue de 6 meses y se logró obtener un acuerdo final. Con respecto a Ruta del Cacao, la extensión (durante la pandemia) fue de un año y no se logró alcanzar un consenso entre las Partes para alcanzar un acuerdo final. Por su parte, en el caso de Chascomús, la solicitud de extensión fue por 9 meses para continuar con el proceso de diálogo<sup>20</sup>. Con respecto a las extensiones de plazo durante la etapa de Evaluación, hasta el inicio de la pandemia (2017 a 2020) no se habían solicitado extensiones, pero durante el

---

19 En el caso de Registro y Elegibilidad, la Política otorga 5 días hábiles para el registro, y 42 para la Elegibilidad (21 días hábiles para recibir la respuesta de Administración, y otros 21 días hábiles para emitir el Memorándum de Elegibilidad). Lo anterior, sin tener en cuenta posibles pedido de extensión, implica aproximadamente 63 días calendario. Por lo anterior, si se suman los 63 días calendario a los 2.238 de la Fase de Consulta, el plazo máximo desde Registro hasta el cierre de la Fase de Consulta sería un total de 2.301 días calendario.

20 Dicha extensión comenzó a regir en noviembre de 2022, con lo cual, para el marco de tiempo alcanzado por este documento, el proceso continuaba en resolución de controversias pendiente de si se alcanza o no un acuerdo final.



COVID por diferentes razones se hizo necesario realizar 3 pedidos de extensión. En relación a la etapa de monitoreo, entre 2017 y 2022 no se ha requerido ninguna extensión de plazo.

A partir de toda la información compartida, existe entonces una fotografía clara del portafolio de casos gestionados por la Fase de Consulta del MICI, qué tipo de problemáticas son presentadas ante el equipo de resolución de disputas, cuál es la caracterización de los grupos que presentan casos ante el Mecanismo, y cuántos de dichos casos han finalizado en acuerdos. A continuación, se profundiza en el análisis de los resultados de la Fase de Consulta, y en su relación con la provisión de soluciones a las comunidades que se consideran impactadas por proyectos de desarrollo financiados por el Grupo BID.

## Entendiendo los procesos y sus resultados: un análisis en profundidad de los casos gestionados por la Fase de Consulta

---

Como se especificó en la sección anterior, la Fase de Consulta ha alcanzado acuerdos en ocho de los 11 casos cuyo proceso de diálogo ya concluyó. En el presente acápite se busca caracterizar las principales medidas que han sido incluidas en los acuerdos facilitados por el MICI, y cómo dichas medidas podrían entenderse en el marco de los tipos de remediación a los que se hizo mención en el Capítulo 2. Asimismo, se profundiza en el análisis de caso de los cuatro acuerdos cuyas acciones ya fueron implementadas, razón por la cual se procedió al cierre de los casos. En ellos se podrá observar no solo qué se ha incluido en los acuerdos, sino también cómo ha sido la implementación de los mismos. Entendiendo la centralidad que deben tener las personas afectadas en la conversación sobre acceso a remediación, para los análisis de caso no solamente se ha realizado una revisión de información secundaria, sino que también se han entrevistado a Solicitantes de cada uno de los cuatro casos para conocer sus perspectivas sobre el proceso y sus resultados.

Asimismo, es importante señalar que algunos acuerdos alcanzados vía la Fase de Consulta son de carácter confidencial. Por lo anterior, para el presente análisis se han tomado todas las medidas de manera agregada, y se han categorizado de manera general con el objetivo de extraer reflexiones y experiencias valiosas sin contravenir la voluntad de las Partes.

## i) Los acuerdos facilitados por MICI: algunas reflexiones generales

Como se expresó en el Capítulo 2, la noción de remediación incluye dos dimensiones: la procedimental y la sustantiva. En este sentido, desde la Fase de Consulta del MICI se realiza un esfuerzo particular para que la metodología utilizada en la gestión de cada caso responda a las necesidades de las Partes, así como al contexto (político, social y cultural) del país, la región y a las circunstancias específicas de la operación y de la disputa. A sabiendas de la importancia que los procesos de acceso a remediación sean legítimos, justos y efectivos, uno de los principios más importantes en la gestión de un caso es el co-diseño. Según las propias Directrices de la Fase de Consulta (MICI, 2018), el diseño de un proceso de resolución de disputas se debe realizar tomando como “insumo principal las preferencias metodológicas, de formato, culturales y lingüísticas de los actores a quienes están destinados” (p. 8, par. 3.2).

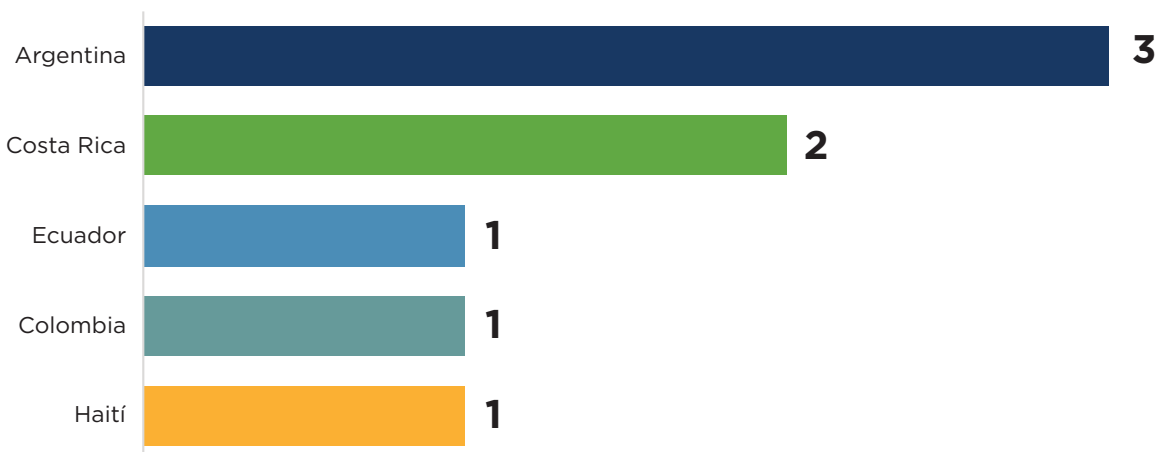
A su vez, existen tres dimensiones que todo proceso de resolución de disputas diseñado por MICI debe atender: i) los aspectos psicológicos de las personas que están involucradas en el proceso de diálogo; ii) los aspectos sustanciales que han sido señalados como las “temáticas clave” en la Solicitud, de manera tal que el proceso de resolución de disputas tenga un propósito claramente delimitado; y iii) los aspectos procedimentales. De esta manera, a través de una iniciativa de diálogo co-diseñada y que atienda las tres dimensiones mencionadas, se busca aumentar la confianza de los actores en el proceso, generar un cierto sentido de propiedad para con el mismo y fortalecer la percepción de legitimidad y justicia que las Partes tengan para con el proceso MICI.

Este enfoque de cómo diseñar un proceso de diálogo ha llevado, por ejemplo, a definir en conjunto con las Partes lugares neutrales donde se pueda llevar a cabo el diálogo, o a la traducción de documentos oficiales del BID y del propio MICI a lenguas nativas de los Solicitantes que no son ninguna de las cuatro lenguas oficiales del Banco. El co-diseño ha llevado también a establecer condiciones muy estrictas sobre el procedimiento para compartir información técnica, de manera que las comunidades afectadas puedan evaluar dicha información previo a los encuentros multiparte, y así buscar el asesoramiento que consideren necesario, clarificar dudas y generar propuestas. En otras ocasiones, este enfoque ha llevado a determinar los horarios de inicio y fin de las sesiones presenciales de diálogo para permitir que los actores locales continúen con sus actividades productivas, o de cuidado, para favorecer que todas las personas puedan participar de manera efectiva en el diálogo. Asimismo, como se verá más adelante, un diseño de proceso adecuado al contexto del país, la región, la obra y la necesidad de los actores ha llevado en diversos casos a flexibilizar los plazos establecidos en la Política de MICI, acelerando los tiempos procesales y unificando las etapas de Evaluación y de Proceso de Fase de Consulta (diálogo). Estos son sólo algunos ejemplos de la diversidad de elementos que deben considerarse durante el diseño conjunto de un proceso de resolución de disputas y que resaltan la importancia de

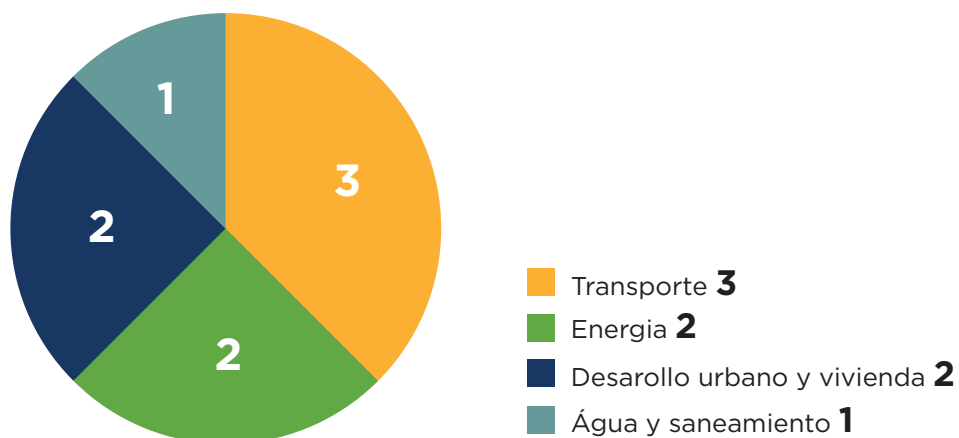
tener un involucramiento activo de los actores en la definición de cómo funcionará el espacio de diálogo y negociación, logrando de esta manera que los procesos sean adecuados cultural y socialmente.

### Aspectos relevantes sobre los resultados alcanzados

**Gráfico 7.** Distribución geográfica de Acuerdos facilitados por MICI entre 2017 y 2022



**Gráfico 8.** Sector al que pertenecen los Proyectos



Ahora bien, focalizando en los ocho casos donde el MICI ha facilitado acuerdos, surgen los siguientes datos: a) sector al que pertenecen los proyectos que motivaron la Solicitud ante el MICI, y b) distribución geográfica de los ocho acuerdos alcanzados.

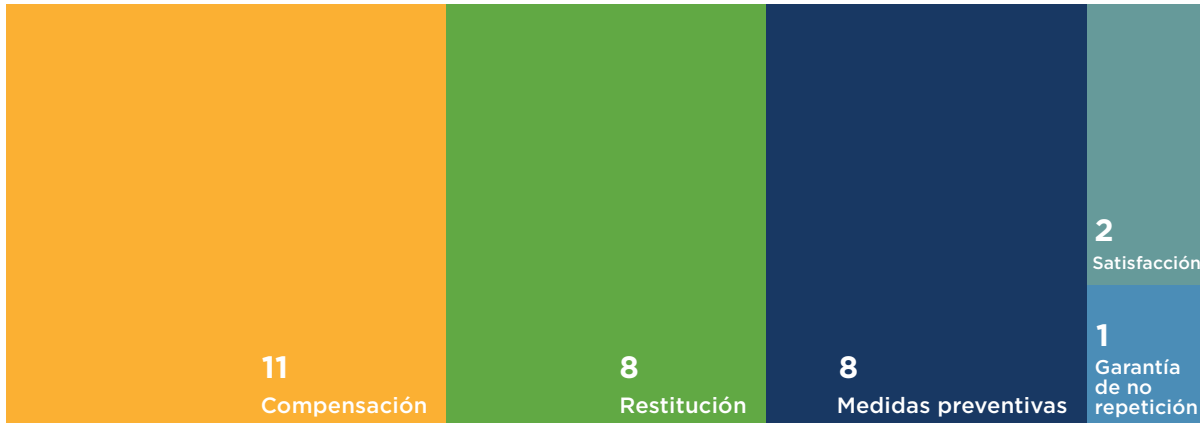
Con respecto a la dimensión sustantiva de los acuerdos, existe un abanico amplio de medidas y soluciones que son resultado del proceso facilitado por el Mecanismo, pero que no quedan necesariamente plasmadas en el texto del acuerdo final, aunque hayan sido fundamentales durante el devenir de la conversación. A modo de ejemplo, existen medidas o acuerdos parciales, que pueden ser de índole procedimental, o para generar información requerida por el espacio de diálogo, y no de carácter sustantivo. En adición a lo anterior, muchas de las medidas o acciones que se acuerdan en el marco del MICI no pueden ser categorizadas fácilmente dentro de los tipos de remediación que se señalaron en el Capítulo 2.

Aún en este contexto, de la revisión de los ocho acuerdos, surgen un conjunto variado de medidas que pueden ser categorizadas en alguna de las cinco formas de remediar identificadas (restitución, compensación, satisfacción, rehabilitación y garantía de no repetición). El gráfico 9 refleja la distribución de medidas que han sido incluidas en dichos acuerdos, según a qué tipo de remediación podrían corresponder<sup>21</sup>. Como se mencionó recientemente, este agrupamiento no incluye aquellos acuerdos parciales que pudieron haberse generado durante el diálogo y que no fueron incluidos en el acuerdo final. Asimismo, las medidas que no son fácilmente identificables dentro de una de las cinco formas de remediación han sido excluidas de esta categorización. Finalmente, se agregó una sexta categoría, denominada “medidas preventivas”, que tiene por objetivo incluir aquellas soluciones o acciones que buscan prevenir un daño, por ejemplo, a través de la realización de muestreos de agua para analizar cantidad y calidad, o alterando el diseño de proyectos para evitar un daño potencial, así como realizar pruebas técnicas que permitan comprobar que un componente del proyecto no generará daños a futuro. Esta categoría busca reflejar el trabajo que la función de resolución de disputas del MICI realiza en la atención de “daños potenciales”, y que va en línea con el enfoque holístico que, según diversos actores, debe guiar la conversación sobre remediación.

---

21 Aclaración Metodológica: La clasificación y distribución de las medidas según los tipos o formas de remediación fue realizada por el autor de la presente Nota. Para lo anterior, se hizo una revisión detallada, cláusula por cláusula, de todos los acuerdos firmados por el MICI en los casos identificados, incluyendo información de índole confidencial. A partir de dicho análisis, así como de entrevistas con los funcionarios del MICI a cargo de la gestión de dichos casos, y de conversaciones con los Solicitantes, se procedió a categorizar las medidas pertinentes teniendo en cuenta el objetivo de dichas medidas y la definición de cada una de esas formas de reparar según la bibliografía consultada.

**Gráfico 9.** Distribución de soluciones alcanzadas en Acuerdos facilitados por MICI, según forma de remediación



Previo a adentrarse al análisis detallado del Gráfico 9, es relevante señalar que, en siete de los ocho casos analizados, existió una combinación de medidas correspondientes a diferentes tipos de remediación. Es decir que en el 87,5% de los casos con acuerdos, se acordaron medidas diversas de atención a la problemática presentada. En cinco de los ocho casos se combinaron al menos dos tipos de remediación, mientras que en dos casos se combinaron tres tipos de medidas diferentes de solución. Si se observa por tipo de solución, se destaca que en cinco de los ocho casos se acordaron soluciones que pueden ser entendidas como de restitución, mientras que cuatro de los ocho casos se acordaron medidas de prevención. En relación con las medidas de compensación, estuvieron presentes en cinco de los ocho acuerdos alcanzados.

Si se desglosan las medidas incluidas en los ocho acuerdos analizados, se puede identificar un conjunto de 30 acciones específicas que pueden ser categorizadas según las cinco formas de remediar<sup>22</sup>. La distribución de dichas medidas según el tipo de remediación se encuentra plasmada en el Gráfico 9. Si se toma esta muestra de 30 medidas como población de análisis, se observa que las acciones de compensación explican el 36,67% de las medidas incluidas en los acuerdos analizados (11 de las 30)<sup>23</sup>, mientras que las medidas de restitución y preventivas explican el 26,67% cada una, seguidas de las medidas de satisfacción y garantías de no repetición con el 3,23% cada una.

22 Además de las cinco formas de remediar identificadas en el Capítulo 2, en los gráficos y análisis de este documento se adiciona la sexta forma de “Medidas Preventivas”, como se mencionó anteriormente.

23 Como se dijo anteriormente, en cinco de los ocho casos analizados existieron acciones que pueden categorizarse como de compensación, totalizando un total de 11 medidas. Ahora bien, de dichas 11 medidas identificadas en los 8 casos analizados, cinco de ellas se dieron en un solo caso. Por lo anterior, el 45% de las medidas de compensación analizadas están vinculadas a uno de los ocho casos estudiados.



De lo anterior, se desprenden algunos elementos centrales. En primer lugar, existe una clara tendencia a que los acuerdos facilitados por MICI incluyan una combinación de medidas de reparación. En este sentido, la combinación de medidas que más se ha dado en los casos analizados involucra acciones de restitución y compensación. A su vez, las medidas de compensación y restitución explican 19 de las 30 medidas analizadas. Es decir que, en la amplia mayoría de los casos, no se ha reposado en un tipo o forma de solución, sino en una combinación de medidas que reflejan la importancia de abordar la temática de acceso a remedio desde una perspectiva holística y no reduccionista exclusivamente centrada en la compensación, como ha sido propuesto por diferentes actores e instituciones internacionales y organizaciones de derechos humanos y de la sociedad civil.

En segundo lugar, se observa que, como tipo de remediación utilizado, la compensación ha sido la más frecuentemente incluida en los acuerdos MICI. Si bien en la nota al pie 23 se expresó que el 45% de las medidas de compensación identificadas se dieron en uno solo de los ocho casos analizados, es relevante destacar la presencia que este tipo de medida ha tenido en los acuerdos alcanzados. Asimismo, vale la pena señalar que, de las 11 medidas de compensación incluidas, ninguna de ellas incluyó un componente de pago de dinero en efectivo. Entre las soluciones analizadas en esta categoría se encuentran mejoras a vías, apoyo técnico para los reclamantes con el fin de reencauzar sus actividades productivas, provisión de equipamiento e insumos, apoyo para la formación profesional, la construcción de infraestructura, entre otras. Dicho de otra manera, todas las medidas de compensación identificadas son de carácter no monetario<sup>24</sup>.

En tercer lugar, a pesar de que la restitución como forma de remediación es sumamente compleja, en los acuerdos MICI se incluyeron medidas destinadas a restituir la situación de los solicitantes que alegan impactos negativos. Si bien en muchas ocasiones puede ser difícil determinar a ciencia cierta que existe una restitución completa de la calidad de vida, de los medios de vida de las personas, de las capacidades productivas o comerciales, así como del estado de un ecosistema, aproximadamente un cuarto de las medidas consensuadas en el marco de la Fase de Consulta del MICI tienen este objetivo. Entre dichas medidas se encuentra el acceso a fuentes de trabajo para reestablecer los medios de subsistencia, así como la construcción de sistemas para garantizar acceso al agua, la ampliación de planes de reforestación, medidas destinadas a la restitución de inmuebles para vivienda o con

---

24 En la bibliografía se refiere de manera casi uniforme a los conceptos de compensación monetaria, no monetaria, financiera o no financiera. En términos generales, la compensación monetaria o financiera implica una entrega de dinero en efectivo para la persona o personas compensadas, a partir de un daño que puede ser cuantificado. Usualmente, ese dinero en efectivo se entrega sin una condicionalidad. Por su parte, la compensación no monetaria o no financiera puede entenderse más vinculada a la provisión de bienes, servicios u otros elementos en favor del compensado, pero que no implica una transferencia de dinero en efectivo.

fines comerciales, así como la reparación de vías de circulación fundamentales para las comunidades.

En cuarto lugar, puede observarse que los acuerdos facilitados por MICI tienen una fuerte impronta preventiva, con casi un cuarto de las medidas analizadas siendo englobadas en esta categoría. Aquí cabe recordar que el MICI puede atender alegatos de daño actual o potencial. Este último rubro ha permitido atender quejas donde, al llegar al MICI, aún no se ha materializado el impacto negativo. Al analizar los elementos que explican esta dinámica se puede encontrar que algunos proyectos han llegado a MICI en etapas tempranas de su implementación. Por ejemplo, en casos donde se alega potencial impacto a fuentes de agua, se han implementado medidas de monitoreo de calidad del recurso hídrico. Otras medidas vinculadas a la dinámica preventiva están orientadas a la protección de sitios considerados de importancia cultural e histórica, o la elaboración de planes e implementación de acciones destinadas a reducir los riesgos de accidentes viales.

El quinto elemento que se desprende del Gráfico 9 es que en las 30 medidas analizadas no se encuentran acciones destinadas a la rehabilitación, y apenas existen dos medidas de satisfacción (el cese de acciones que según los Solicitantes estaban generando un impacto a la salud, así como el cese de un impacto alegado sobre el desarrollo de actividades productivas de parte de los Solicitantes) y una medida de garantía de no repetición.

Por fuera de este análisis queda una amplia gama de acciones o soluciones que se alcanzan vía un proceso de resolución de disputas facilitado por el MICI, en particular relacionadas a temáticas de acceso a la información y transparencia, la generación y socialización de estudios técnicos, la promoción de una activa participación ciudadana, así como medidas destinadas a respetar o revalorizar cuestiones de índole histórica, cultural o identitarias. Estos elementos, aunque pudieran no entrar en la categoría de remediación “material”, atienden otros aspectos del daño alegado por los/as reclamantes. Dichas medidas destinadas a revalorizar la palabra de las comunidades locales, o promover el acceso a la información en tanto derecho humano deben entenderse en el marco amplio de la provisión de soluciones ante disputas ambientales y sociales. En adición a lo anterior, estas medidas han sido en muchas ocasiones un elemento central para garantizar la legitimidad de los espacios de diálogo, y proveer información clave para la toma de decisiones sobre medidas destinadas a la remediación “material”.

Como puede observarse en las páginas anteriores, el trabajo de la Fase de Consulta del MICI se ha enfocado en garantizar procesos que sean legítimos y de acuerdo con las necesidades de los actores, y que a su vez permitan generar las condiciones necesarias para consensuar soluciones de cara a los problemas planteados por las comunidades. En este contexto, se han promovido espacios de resolución de disputas accesibles y participativos, culturalmente

adecuados, y apropiados a las dinámicas contextuales, del proyecto y del propio conflicto. Asimismo, a través de los acuerdos facilitados por el Mecanismo se alcanzaron una variedad de soluciones, combinando diferentes tipos de medidas de atención a las problemáticas planteadas. Dado que algunos de dichos acuerdos se encuentran en plena etapa de implementación, la cual está siendo monitoreada por el Mecanismo, en la siguiente sección se realizará un análisis más detallado de aquellos casos que ya fueron cerrados. Lo anterior permitirá observar más concretamente el resultado de la implementación final de los acuerdos en la provisión de soluciones a las problemáticas de las comunidades.

## **ii) Acuerdos que brindan soluciones. Un análisis en detalle de cuatro casos de la Fase de Consulta**

La presente sección indaga con mayor profundidad sobre los pormenores de cuatro solicitudes donde los acuerdos ya se han implementado y actualmente los casos se encuentran cerrados: la LST San Vicente-Jama (Ecuador), Reventazón (Costa Rica), Calle Mitre (Bariloche, Argentina) y el Metro de Bogotá (Colombia). Para este análisis se han utilizado los documentos públicos generados en el marco del Mecanismo, así como información de índole confidencial, documentos del Proyecto, y otra información provista por los diferentes actores. Asimismo, se han conducido entrevistas a Solicitantes de los cuatro casos, con el objetivo de capturar de manera clara y precisa sus percepciones sobre el proceso y los resultados alcanzados. En adición a lo anterior, también se ha entrevistado a funcionarios del BID que han sido parte de los equipos de proyecto en los casos analizados.

Inicialmente, se hará un breve resumen de cada caso, reflejando los principales alegatos realizados por los Solicitantes, así como los acuerdos alcanzados en el marco de la Fase de Consulta. Posteriormente, se analizan los casos y sus resultados de manera detallada, desde la dimensión procesal y la sustancial.

Para respetar la confidencialidad de las entrevistas realizadas, así como los acuerdos que incluyeron esta previsión, no se hacen referencias puntuales a quién compartió una determinada perspectiva u opinión, ni a elementos específicos de un acuerdo en particular.



### Caso Reventazón – Costa Rica<sup>25</sup>

La Solicitud fue presentada por una familia de tres personas que se dedicaban a actividades agropecuarias. Según la Solicitud, la llegada del Proyecto Hidroeléctrico de Reventazón requirió de la expropiación de aproximadamente 4,7 hectáreas de su finca donde, de acuerdo a la familia, estaban localizadas dos fuentes de agua que eran utilizadas para obtener el recurso hídrico necesario para su ganado y sus cultivos. Los daños alegados estaban asociados a: i) afectación económica dado que no podrían alimentar a su ganado, y por ende se reduciría su producción e ingreso; ii) potenciales daños a la salud; iii) impactos psicológicos por la incertidumbre derivada de la situación que sufrían con el proyecto.

La Fase de Consulta del MICI llevó adelante un proceso acotado, con una metodología de trabajo intensiva unificando las etapas de Evaluación y de Proceso de Fase de Consulta. La solución acordada entre las Partes en abril de 2018 buscó reestablecer el acceso al agua para abrevadero de animales y riego a través de la construcción del sistema de captación, almacenamiento y distribución de aguas de lluvias, así como la incorporación de los Solicitantes a un programa de manejo sostenible de fincas. Una vez firmado el acuerdo, MICI monitoreó el cumplimiento del mismo durante 14 meses, y procedió al cierre del Caso en julio de 2019.

25 Para mayor información sobre el caso, la gestión de la FC y las soluciones alcanzadas se puede ingresar a la Ficha del Caso en el Registro Público (<https://mici.iadb.org/es/cases/MICI-BID-CR-2017-0125>) y al One Pager titulado “La experiencia del MICI con el proyecto hidroeléctrico Reventazón” (<https://www.iadb.org/document.cfm?id=EZSHARE-898595437-156>).





### Caso Línea de Subtransmisión San Vicente-Jama - Ecuador<sup>26</sup>

En abril de 2018, un conjunto de 547 residentes de ocho comunidades de Manabí presentó una Solicitud ante el MICI, alegando un conjunto de impactos que podrían darse a partir de la reubicación de la Línea de Subtransmisión (LST) San Vicente-Jama como parte del Programa de Reconstrucción de Infraestructura eléctrica de las Zonas Afectadas (PRIZA). Los Solicitantes señalaron los siguientes daños potenciales: a) obstrucción de rutas de evacuación, dado el alto riesgo sísmico y de derrumbes en la zona; b) impacto negativo sobre la actividad turística de la zona; c) afectaciones a la salud de las personas que habitan en las cercanías de la LST; y d) afectaciones en la flora y la fauna, en particular sobre especies protegidas.

La Fase de Consulta del MICI convocó y facilitó tres sesiones de diálogo que permitieron alcanzar un Acuerdo en abril de 2019, cuyos elementos centrales fueron: a) dejar sin efecto el cambio de trazado propuesto para la LST, y llevar adelante trabajos de repotenciación y mantenimiento de la línea, respetando el trazado original; b) alterar la ubicación de una de las estructuras de la línea para atender la situación de las viviendas de una familia que se encontraban debajo del trazado actual de la línea, y por la cual alegaban impactos adversos a su salud; c) la divulgación de estudios técnicos; y d) la socialización del trazado acordado y las medidas a implementar. El MICI monitoreó la implementación del acuerdo durante tres años, y el caso se dio por cerrado en junio de 2022 cuando se constató el cumplimiento de todos los compromisos.

---

26 Para mayor información sobre el caso, la gestión de la FC y las soluciones alcanzadas se puede ingresar a la Ficha del Caso en el Registro Público ( <https://mici.iadb.org/es/cases/MICI-BID-EC-2018-0131>) y al One Pager denominado “Más allá de los acuerdos: la importancia de los tiempos en la resolución de disputas” ( <https://www.iadb.org/document.cfm?id=EZSHARE-898595437-290> ).





### Caso de Calle Mitre - Argentina<sup>27</sup>

Un conjunto de 287 frentistas y comerciantes de Bariloche (Argentina) presentaron el 28 de febrero de 2019 un reclamo ante el MICI, en relación con las obras destinadas a revalorizar y peatonalizar la calle Mitre, en el centro de San Carlos de Bariloche. En dicha queja, los Solicitantes planteaban una serie de posibles impactos actuales y potenciales, entre ellos: a) afectaciones económicas como resultado de los trabajos de la obra, y de cómo el proyecto afectaría el flujo de clientes llevando a la caída de ventas en el futuro; y b) falta de acceso a la información.

La Fase de Consulta del MICI se llevó adelante con una metodología intensiva y acotada en el tiempo, realizando de manera conjunta la Etapa de Evaluación y el Proceso de Fase de Consulta. Luego de dos sesiones de diálogo, se alcanzó un acuerdo que atendía las principales preocupaciones del colectivo reclamante a través de: a) modificaciones al diseño de la obra, para prevenir o mitigar potenciales impactos económicos; b) la realización de un estudio de movilidad para el Microcentro de Bariloche que permitiera abordar problemáticas asociadas al estacionamiento de autos, entre otros elementos; c) la realización de pruebas hidráulicas para prevenir potenciales inundaciones; d) la instalación de especies arbóreas autóctonas, entre otros elementos. Entre junio de 2019 y julio de 2021, el MICI monitoreó el cumplimiento del acuerdo, y dio por cerrado el Caso cuando se constató el cumplimiento de todos los compromisos asumidos.

<sup>27</sup> Para mayor información sobre el caso, la gestión de la FC y las soluciones alcanzadas se puede ingresar a la Ficha del Caso en el Registro Público (<https://mici.iadb.org/es/cases/MICI-BID-AR-2019-0144>) y al One Pager denominado “El poder del diálogo en la transformación de un centro turístico” (<https://www.iadb.org/document.cfm?id=EZSHARE-898595437-158>).



### Caso de Metro de Bogotá - Colombia<sup>28</sup>

El 15 de febrero de 2022, un grupo integrado por 17 ciudadanos presentó una queja ante el MICI, en relación con el Proyecto de inversión para la primera Línea del Metro de Bogotá. Dichas personas incluían arrendatarios de viviendas o locales comerciales en Bogotá, así como dueños de bienes inmuebles. Los principales alegatos se asociaban a impactos económicos, a la propiedad, a sus condiciones de vida y salud, como resultado de los procesos de reasentamiento y expropiación contemplados como parte del proyecto.

La Fase de Consulta del MICI llevó adelante de manera conjunta las etapas de Evaluación y de diálogo, convocando y facilitando ocho sesiones de trabajo plenarios en la ciudad de Bogotá. Como resultado, se celebraron seis acuerdos destinados a la restitución de las condiciones de vida y/o de las actividades económicas de los Solicitantes. En consecuencia, el MICI realizó el monitoreo de los compromisos asumidos durante 10 meses, en los cuales logró constatar el cumplimiento efectivo de todos los aspectos acordados, y procedió a cerrar el caso<sup>29</sup>.

28 Aquí se presenta de manera resumida las principales afectaciones alegadas, y los elementos centrales del Acuerdo. Para mayor información sobre el caso, la gestión de la FC y las soluciones alcanzadas se puede ingresar a la Ficha del Caso en el Registro Público (<https://mici.iadb.org/es/cases/MICI-BID-CO-2022-0184>).

29 Cabe destacar que si bien el caso se cerró en 2023, fue incluido en el presente documento (cuya muestra abarca 2017 a 2022) debido a que todas las acciones del acuerdo fueron cumplidas antes del cierre del año 2022. A inicios de 2023, MICI realizó una misión de seguimiento y cierre, donde se formalizó el cierre del expediente.

## Un análisis de las soluciones alcanzadas

Esta sección está destinada a indagar, en detalle, las claves del desarrollo de los cuatro procesos de diálogo, así como las soluciones alcanzadas, siempre desde la óptica del acceso a remediación. Dicho análisis se realiza abordando inicialmente la dimensión procedimental y luego la sustancial.

### Dimensión Procedimental

En la presente dimensión se pueden identificar un conjunto de aspectos clave: a) el co-diseño de los espacios de resolución de controversias; b) esquemas de construcción y utilización de información técnica; c) la atención de asimetrías entre las Partes; d) el involucramiento de terceros actores; y e) el tiempo requerido para alcanzar soluciones.

**Co-diseño de los espacios de resolución de controversias.** Este aspecto destaca la importancia de incluir activamente la perspectiva de los diferentes actores, de manera tal que el proceso sea moldeado por sus preferencias en cuanto a cómo debería funcionar un espacio de resolución de controversias. En adición a lo anterior, la flexibilidad resultó ser un elemento fundamental a la hora de co-diseñar un proceso de diálogo, para efectivamente tener a los participantes en el centro de la escena. De esta manera, el co-diseño flexible de los espacios de diálogo brindó los elementos fundamentales para alcanzar acuerdos que sean suficientes, adecuados en el tiempo y razonables para todas las partes.

En este sentido, los solicitantes entrevistados indicaron que sus perspectivas fueron tomadas en cuenta por MICI a la hora del diseño del proceso, y que existió apertura para hacer modificaciones a la metodología propuesta inicialmente. Asimismo, señalaron que las metodologías utilizadas permitieron que las conversaciones sean respetuosas y productivas, generando intercambios y reflexiones entre los participantes. Los entrevistados resaltaron, además, que se lograron procesos de escucha que fueron sumamente valiosos, dado que no solo ayudaban a la búsqueda de soluciones, sino que demostraban el interés de las diferentes partes de valorar sus perspectivas e intereses. Por otro lado, según señalaron los solicitantes entrevistados, se lograron no solamente procesos de escucha, sino que la dinámica del diálogo diseñado de manera conjunta y la facilitación del MICI permitieron que las personas pudieran participar activamente y de manera segura.

Señalando el valor de diseñar de manera conjunta espacios que promuevan el respeto y generen confianza, una de las personas solicitantes entrevistadas indicó que los “gestos de humanidad ayudan mucho durante el diálogo. Nos muestra que nos escuchan, que les importamos en ese momento”. Por su parte, la misma reclamante indicó que el MICI “ayuda a trabajar en un contexto de alta emocionalidad”. En esta misma línea, en entrevistas

con funcionarios del BID surgió justamente la importancia de humanizar los proyectos de desarrollo, ser sensibles con los planteos de los/as reclamantes y entender la dimensión humana de las personas que presentan sus reclamos.

Con respecto al trato de MICI hacia los Solicitantes, una de las personas reclamantes resaltó que el MICI priorizó la escucha, expresando que “todos te vienen a dar la solución, y ustedes a escuchar”. Otro entrevistado indicó que el trato de la Fase de Consulta del MICI fue muy bueno y personal, y que el Mecanismo reaccionó de manera correcta ante situaciones de represalias, estando atentos y activos. En este sentido, se indicó que el MICI “se cuidó constantemente de no revictimizar [a las personas afectadas]”. Dichos elementos mencionados fueron clave para generar confianza en el espacio y el proceso construido de manera conjunta.

Otro elemento asociado a la importancia del co-diseño es la selección de dónde se realizará el diálogo. En todos los casos, desde MICI se buscó maximizar la confianza de los actores en el espacio y proveer un ambiente apropiado para una conversación franca y productiva. En dicha selección, se buscó siempre tener especial atención a los contextos sociales de los actores. A modo de ejemplo, en Costa Rica se priorizó trabajar en la finca de los Solicitantes, y no en la ciudad capital, dado que el traslado era de aproximadamente tres horas en auto. Lo anterior hubiera implicado que los Solicitantes tendrían que dejar sus actividades productivas para participar del diálogo. Por otra parte, también en Costa Rica, se trabajó en una franja horaria que no afectara el desarrollo de las actividades productivas de la familia. En el caso de Ecuador se decidió que el sitio fuera un lugar neutral. Lo anterior permitió brindar un espacio seguro para todos los actores. En este sentido, los solicitantes en dos de los cuatro casos analizados señalaron la importancia de haber establecido un lugar neutral para llevar adelante los intercambios multiparte. Según sus perspectivas, lo anterior permitió que se sintieran seguros y pudieran compartir sus pensamientos, críticas y propuestas con confianza y franqueza.

**Esquemas de construcción y utilización de información técnica.** Consensuar los esquemas de construcción y/o utilización de información técnica es sumamente relevante a la hora de pensar procesos que sean justos, transparentes y legítimos. En muchas ocasiones, al momento de diseñar un proceso de resolución de controversias de manera conjunta, puede resultar valioso obtener la perspectiva de los actores sobre su interés en producir información relevante, así como sus preferencias en términos de la utilización de la misma. En contextos de posverdad, de desinformación y de alta polarización, es fundamental entender que la información técnica puede tener efectos tanto positivos como negativos para un proceso de diálogo. Por lo anterior, tanto en el caso de la LST en Ecuador, como en Reventazón y Calle Mitre, se dialogó sobre el uso de información técnica. En algunas ocasiones, esto sucedió durante el diseño del proceso, y en otras con el proceso de diálogo en marcha, según fue surgiendo la necesidad de contar con dicha información.



Algunos de los principales factores que se tuvieron en cuenta para hacer la información más confiable y accesible, fueron los siguientes: garantizar sesiones plenarias de intercambio con los expertos encargados de hacer los estudios, de manera de tener presentaciones detalladas y claras, que los actores puedan evacuar todas las preguntas y realizar aportes; la importancia de reducir potenciales barreras en la comunicación, sean de índole idiomática o por el excesivo uso de términos técnicos que pueden estar lejos de la comprensión de algunos actores. Asimismo, en casos como la LST (Ecuador), Calle Mitre (Argentina) y Reventazón (Costa Rica) se acordó que los estudios técnicos se compartieran previo a las sesiones plenarias donde se presentarían, para permitir una lectura y análisis apropiado de la información.

De esta manera, el consenso alcanzado entre los actores sobre cómo utilizar y/o crear información técnica llevó a que dichos productos pudieran ser utilizados de manera positiva en tres de los cuatro casos MICI analizados en esta sección. Dicha información técnica, producida y/o compartida de manera consensuada y responsable, permitió atender preocupaciones importantes para los Solicitantes, redujo brechas de información, y brindó datos para encontrar soluciones a las problemáticas presentadas. En Costa Rica, brindó una solución técnica sobre cómo restituir el acceso al agua, mientras que en Ecuador permitió informar la toma de decisión sobre el mejor trazado para la LST lo cual llevó a realizar cambios al diseño original del Proyecto. En el caso de Bariloche, la información técnica producida permitió dar elementos para pensar una política pública que pudiera atender una de las principales preocupaciones presentadas por los comerciantes.

**La atención de asimetrías entre las Partes.** En todos los casos el MICI realizó numerosas reuniones bilaterales con todos los actores. Este tipo de encuentros cumple con diferentes objetivos en paralelo, pero uno de ellos es brindar asesoramiento y capacitación a los actores, cuando resulte pertinente. A modo de ejemplo, en el caso de Costa Rica, se realizó un ejercicio de construcción de escenarios con los Solicitantes, que permitiera darle más herramientas a la familia en su proceso de conversación interna y de análisis sobre cuáles podrían ser los resultados del proceso, así como los riesgos y oportunidades de sus diferentes estrategias. Asimismo, en los cuatro casos analizados en esta sección, se mantuvieron conversaciones con algunos de los actores destinadas a fortalecer sus capacidades de diálogo y negociación, con el objetivo de reducir asimetrías y mejorar el funcionamiento del espacio de resolución de controversias. Puntualmente, en uno de los casos se le brindó una capacitación en negociación estratégica tanto al colectivo de solicitantes como a representantes del Cliente, previo al inicio de las reuniones plenarias. En este sentido, cuatro de los cinco solicitantes entrevistados señalaron que el acompañamiento, asesoría y guía que se brindó a lo largo del proceso fue sumamente valioso. Destacaron que este apoyo y asesoramiento les permitió, entre otros aspectos, desarrollar estrategias de negociación y encarar las conversaciones con más información y preparación. El restante solicitante de los cinco entrevistados señaló que,

si bien valoraba el asesoramiento de MICI, en algunas ocasiones dicha asesoría no produjo los resultados esperados o consideró que no le fueron útiles los análisis conjuntos.

Otro elemento relevante con respecto a la atención de asimetrías y el acompañamiento a los Solicitantes es que, en ninguno de los cuatro casos analizados, los Solicitantes contaron con apoyo o asesoramiento de terceros (OSCs, organizaciones de base, estudios de abogados, entre otros) para la presentación de su queja y para su participación durante el proceso de diálogo. Con respecto a este punto, dos de los cinco solicitantes entrevistados señalaron que sería bueno que el MICI comparta con los reclamantes que existen organizaciones de la sociedad civil que brindan apoyo a las comunidades para la gestión de sus quejas ante los IAMs, y que pueda ponerlos en contacto con dichas entidades. Según sus perspectivas, esto podría ayudar en la corrección de asimetrías, en especial cuando se trata de comunidades vulnerables. Si bien se expresó que el MICI hace un aporte valioso, la perspectiva es que existe una desventaja por parte de los reclamantes para ingresar a una mesa de diálogo, y que en algunas ocasiones el apoyo técnico de una OSC podría ser de utilidad.

Por otra parte, en términos del rol de asesoría que la Fase de Consulta del MICI lleva adelante para con las Partes antes y durante el proceso de diálogo, en entrevistas con funcionarios del BID surgió también la importancia de reconocer que no todos los actores tienen realmente conocimiento de cómo encarar un proceso de diálogo y/o negociación. En este sentido, parece importante que ese asesoramiento y constante explicación del proceso MICI se dé con los tres actores participantes. Un elemento que surgió repetidamente en las entrevistas es la idea de la “concesión”: existe muchas veces, cuando se está evaluando el inicio de un proceso MICI, la idea de que una negociación requerirá “ceder mucho” (por parte de cualquiera de los actores) y/o detener un proyecto (por parte de la agencia ejecutora y el Banco), lo cual puede generar incentivos negativos. Poder explicar cómo funciona el Mecanismo y contextualizar qué tipo de medidas y resultados posibles pueden alcanzarse, utilizando ejemplos de otros casos, pareciera ser un elemento clave para algunos entrevistados, y que debería ser parte de la interacción inicial del MICI con todos los actores.

**El involucramiento de terceros actores.** En al menos dos de los cuatro casos analizados, el rol de terceros actores ha sido relevante. La correcta identificación e inclusión de terceros actores en un proceso de resolución de disputas tiene conexión con la efectividad de dicho proceso. En el caso de Calle Mitre, el rol de la Municipalidad de San Carlos de Bariloche era absolutamente fundamental. Aunque no fuera una “parte” según la Política del MICI ni un sub-ejecutor en el marco del Proyecto, la Municipalidad tenía poder de policía sobre la obra, además de un interés intrínseco en los trabajos que se estaban dando en una de las calles emblemáticas de la ciudad. Asimismo, al ser el nivel de gobierno más cercano y presente, existía una relación previa con los comerciantes. Sumado a lo anterior, el nivel de avance de las obras implicaba que, cualquier posible acuerdo, debía ser de rápida implementación, lo cual



requeriría la aceptación y compromiso de todos los actores. Por ello, también se incorporó al diálogo la empresa contratista, que pudo brindar algunas especificaciones técnicas, y su asesoramiento en general con respecto a qué era factible y cómo diversas herramientas o propuestas podrían atender las preocupaciones presentadas. De esta manera, en la mesa de diálogo, se encontraban presentes los financiadores del Proyecto, los ejecutores del crédito ante el BID, la empresa que implementaría parte de los compromisos asumidos, así como los responsables políticos ante un proyecto sumamente sensible y de clara relevancia estratégica.

En el caso de Ecuador, la propia estructuración de la operación y la forma de implementarla llevaron a que en la mesa de diálogo no solo se contara con la participación del Ministerio de Energía y Recursos Naturales No Renovables (quien era técnicamente la Agencia Ejecutora del crédito), sino también el Programa PRIZA, creado para llevar adelante estas actividades de reconstrucción, y CNEL EP, la empresa pública que además de operar el servicio brindaba asesoramiento técnico al Ministerio con respecto al diseño, supervisión e implementación de las obras. Esta diversidad de actores estatales permitió encarar un proceso que requirió mucha coordinación de diferentes entidades para dar respuesta a las problemáticas planteadas por los Solicitantes. Además de facilitar la coordinación y cooperación entre actores relevantes, esta conformación de la mesa permitió contar con los diferentes aportes técnicos necesarios para resolver la problemática, y generó las condiciones para que el proceso de toma de decisiones fuera rápido y eficiente.

**Tiempo requerido para alcanzar soluciones.** Este elemento conecta la dimensión procesal con la sustancial que se analizará en la siguiente sección. Comprender el tiempo que toma alcanzar soluciones a las problemáticas presentadas por los Solicitantes incluye elementos previos a la llegada al MICI (por ejemplo, el tiempo que les tomó a los reclamantes el procesamiento de su queja en instancias previas como los mecanismos de proyecto o de la Administración del Grupo BID), así como elementos vinculados al diseño de un proceso facilitado por MICI (desde valorar los resultados de instancias previas de diálogo, hasta proponer metodologías acotadas) y el desarrollo del diálogo mismo. En adición a lo anterior, la dimensión temporal también se vincula con lo sustancial de la reparación: una solución que no se alcanza y/o implementa en el tiempo apropiado puede verse vaciada de su sentido remedial. Para ser efectiva, la remediación debe ser temporalmente apropiada. De esta manera, la noción de “el tiempo” es importante para el diseño de un proceso, pero también tiene un fuerte impacto en las perspectivas de los actores sobre las posibles alternativas de solución que el espacio MICI puede generar, y cómo dichas soluciones darían respuesta a sus problemas.

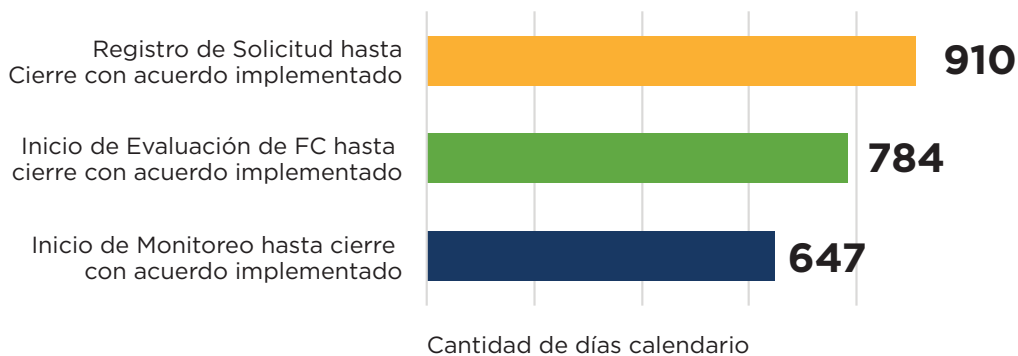
Durante las entrevistas realizadas, algunos Solicitantes señalaron la frustración que implica no poder resolver los problemas de manera temprana, e incluso el desgaste que genera presentar una queja en las diferentes instancias. Solicitantes de tres de los cuatro casos

analizados indicaron que pasó mucho tiempo hasta que pudo comenzarse a conversar en el marco del Mecanismo. Los entrevistados señalaron que los procesos previos a la Fase de Consulta del MICI (sea la etapa de elegibilidad del Mecanismo, y/o las interacciones previas con el Banco o el Cliente) a veces generan frustración, cansancio y desgaste, lo cual reduce las expectativas de efectivamente conseguir un acuerdo. Adicionalmente, una de las personas solicitantes hizo hincapié en la enorme dedicación personal que tomó no solo entender y conocer el Mecanismo, sino también las políticas del BID. Dicha reclamante indicó también que mantener conversaciones con otros conciudadanos para explicarles el Mecanismo fue un trabajo arduo, y que, en todas estas instancias preparatorias, así como durante el diálogo, cada minuto invertido en presentar y defender el reclamo era tiempo en el cual su comercio no se encontraba funcionando, o que debía pedir ayuda a familiares o amigos para continuar con su actividad productiva.

Dichos sentimientos influyen en las preferencias metodológicas de las partes para encarar un diálogo, como priorizar procesos expeditos. Por todo lo anterior, algunos de los Solicitantes indicaron que, cuando fuera posible, sería positivo acortar los tiempos que toma el proceso previo hasta poder llegar a una instancia de diálogo facilitado por un tercer imparcial como el MICI.

En este contexto, el Gráfico 10 permite observar los tiempos de procesamiento para los cuatro casos analizados en esta sección, donde la implementación de los acuerdos ya ha finalizado.

**Gráfico 10.** Tiempos promedio de procesamiento de una Solicitud donde se alcanza acuerdo y se ha implementado



Luego de haber identificado la perspectiva de los Solicitantes con respecto al tiempo que toma llegar a iniciar un diálogo facilitado por MICI, y focalizando en aquello por lo que el propio Mecanismo puede responder, el Gráfico 10 permite observar que el tiempo promedio de gestión dentro del MICI (desde el Registro de la queja hasta el cierre) en casos analizados fue de 910 días calendario. De dicho plazo, la etapa de Registro y Elegibilidad explica, en promedio, el 13,85% del tiempo de gestión, lo que implica aproximadamente 126 días calendario. Es importante señalar que, en dos de los cuatro casos analizados, se otorgaron extensiones al plazo de elegibilidad con el objetivo de que el Banco y el Cliente pudieran abordar la problemática antes de la intervención de la Fase de Consulta del MICI<sup>30</sup>. Esta etapa inicial de Registro y Elegibilidad analiza si la queja efectivamente es competencia del MICI, evaluando los contenidos de la Solicitud para observar que se cumplan las previsiones de la Política, e identificando los principales temas presentados por los Solicitantes.

Una vez superada la etapa de Registro y Elegibilidad, comienza el trabajo de la Fase de Consulta. El plazo máximo previsto en la Política MICI para las tres etapas de la FC es de 2.238 días calendario. En los cuatro casos mencionados se observa que, desde la evaluación de la Fase de Consulta hasta el cierre de la solicitud, el promedio de tiempo de gestión ha sido de 784 días calendario, lo que representa el 35% del tiempo disponible en la Fase de Consulta. Aquí surgen al menos dos elementos importantes: a) la velocidad con la que se alcanzaron los cuatro acuerdos analizados; y b) el peso importante del Seguimiento de Acuerdos en el tiempo de gestión.

Con respecto a la velocidad con que se alcanzaron acuerdos en los cuatro casos analizados, es importante señalar que en tres de ellos se realizó de manera unificada las etapas de Evaluación y de diálogo. Lo anterior tiende a reducir de manera significativa el tiempo de procesamiento. La adaptación de la metodología para trabajar de manera expedita, unificando fases, se conecta con la importancia del co-diseño y de ser sensible a las necesidades de los actores, y al contexto del proyecto. En adición a lo anterior, el actuar rápido permitió que las ventanas de oportunidad fueran aprovechadas, y que las alternativas disponibles de solución fueran mayores. Lo anterior fue especialmente importante en los casos de Calle Mitre, Metro de Bogotá y la LST en Ecuador.

En relación con el monitoreo de los acuerdos, el Gráfico 10 permite concluir que la mayor parte de los días que ha tomado la gestión de los cuatro casos analizados son explicados por la Etapa de Seguimiento del MICI: en promedio dicha etapa implica 647 de los 784 días calendario. Dicho de otra manera, el 82,5% del tiempo promedio de gestión en Fase

<sup>30</sup> A pesar de este tiempo extra para que los Solicitantes, el Cliente y el Banco pudieran resolver la problemática sin la intervención de MICI, no se logró atender la solicitud y se comenzó un proceso de resolución de disputas facilitado por MICI. En este contexto, es importante remarcar que una extensión de plazos antes de iniciar la gestión de Fase de Consulta puede, en algunos contextos, generar impactos negativos sobre futuros procesos de resolución de disputas.

de Consulta de los cuatro casos analizados se invirtió en monitorear que se cumplieran los acuerdos alcanzados. El seguimiento de acuerdos es un diálogo 2.0, y representa una etapa fundamental en el ciclo de la provisión de soluciones: la cristalización de los acuerdos en acciones concretas que responden a las problemáticas de las comunidades que activaron el proceso del MICI.

Es importante reconocer que la muestra de casos para el análisis de la gestión de tiempos es pequeña, además de contar con particularidades (como la fusión de las etapas de evaluación y diálogo en tres casos). Lo anterior no disminuye la importancia de la gestión rápida de casos realizada por el MICI, pero indica que, posiblemente, a medida que aumente la cantidad de casos finalizados, los períodos de tiempo de gestión tenderán a incrementarse, especialmente en aquellas reclamaciones de alta complejidad que requieran negociaciones extendidas en el tiempo en contextos desafiantes, y donde existen una diversidad de factores que impactan la posibilidad de atender de manera expedita los reclamos realizados por las comunidades. A modo de ejemplo, uno de los principales casos gestionados por la Fase de Consulta del MICI está asociado al proyecto del Parque Industrial de Caracol, en Haití. En dicho caso, el proceso de diálogo tomó 18 meses, dado que requirió una extensión de plazo aprobada por el Directorio Ejecutivo, y a fines de 2022 se habían cumplido 4 años de monitoreo. Otro ejemplo es Ruta del Cacao (Colombia), gestionado por la Fase de Consulta de manera casi enteramente virtual por los efectos de la pandemia, y en el cual no se alcanzó un acuerdo final. Este caso requirió de extensiones de la etapa de evaluación (que tomó un total de cuatro meses) y del proceso de diálogo (que tomó dos años).

## Dimensión Sustancial

Focalizando ahora en los resultados de los procesos de resolución de controversias del MICI, se identifican cinco elementos relevantes a analizar: a) las expectativas iniciales antes del proceso de Fase de Consulta; b) tipo de medidas de solución incluidas en acuerdos facilitados por MICI; c) percepción de los Solicitantes con respecto a los resultados alcanzados; d) el financiamiento de las medidas de solución; y e) el rol del monitoreo de acuerdos.

**Las expectativas iniciales.** La perspectiva de aquellas personas que se consideran afectadas resulta central no solo en el diseño de un proceso de resolución de controversias, sino también en su conclusión sobre el mismo. ¿Consideran que los resultados alcanzados son satisfactorios? Para entender la respuesta a esta pregunta, es sumamente importante comprender cuáles eran las expectativas iniciales de aquellas personas al llegar al MICI. En

esencia, la distancia entre esa expectativa inicial y la solución alcanzada es relevante para entender las percepciones sobre la importancia de los resultados logrados.

Aquí es importante diferenciar dos aspectos: la expectativa sobre qué podrían obtener en el proceso, y la solución concreta que los solicitantes preferían. En términos de las expectativas sobre lo que podrían obtener en el proceso, a partir de las entrevistas realizadas se puede observar que cuatro de los cinco reclamantes no tenían grandes expectativas. Esto responde en ocasiones a la desconfianza entre los actores, a la frustración con instancias previas de diálogo o negociación, y también al propio desconocimiento sobre el MICI y sus procesos. En adición a lo anterior, existe una caída en la valoración, el respeto y la confianza en las instituciones, que también afecta las expectativas de los Solicitantes, dado que sus contrapartes en un potencial diálogo facilitado por MICI son instituciones públicas y privadas.

Con respecto a las soluciones esperadas o favorecidas por los diferentes grupos de solicitantes, se constató que, con mayor o menor nivel de detalle, los reclamantes podían articular un conjunto de soluciones esperadas a las demandas presentadas. Desde obtener una compensación mayor hasta propuestas concretas de cambios en el diseño del proyecto, los solicitantes tenían cierta claridad con respecto a su propuesta de solución, aun cuando no tuvieran certeza sobre si el proceso los conduciría a obtener dicha respuesta. En algunos casos, el inicio del proceso de diálogo y/o del proceso de evaluación de condiciones del MICI ayudaron a que los Solicitantes tuvieran mayor claridad sobre cómo podría funcionar el espacio de resolución de controversias, y qué era factible obtener a través del mismo. La interacción con el Mecanismo, y ya en fase de diálogo con los otros actores, permite tener mayor información, conocer los intereses y posiciones de todas las Partes, y así comenzar a analizar de manera más detallada la viabilidad de algunas de las pretensiones iniciales, lo cual permite también calibrar de manera más aguda las expectativas de solución.

**Tipos de medidas de solución.** Al igual que se destacó en la sección 3.C.i, las medidas incorporadas en los acuerdos facilitados por el MICI son variadas. Existen acuerdos procedimentales, acuerdos vinculados a plazos de tiempo que deben ser cumplidos, compromisos asociados a acceso a la información y participación ciudadana, y por supuesto acuerdos de índole material. De esta manera, los compromisos que pueden ser analizados bajo la lente de las formas de remediar identificadas en el Capítulo 2 son tan solo una parte de los elementos que entran en juego en un acuerdo facilitado por MICI, todos los cuales están destinados de una forma u otra a brindar soluciones a las problemáticas presentadas. A modo de ejemplo, entre los cuatro acuerdos que se analizan en esta sección, existieron al menos 13 medidas que pueden ser consideradas como de acceso a la información, generación de información técnica relevante para la toma de decisiones, o de participación ciudadana. Todos estos elementos fueron, cada uno en su medida y contexto, sumamente relevantes para el proceso en general, aunque no hayan sido “la solución” per se al problema concreto:





Sesión de diálogo para el reclamo Programa de Saneamiento Ambiental de la cuenca del Río Reconquista | Argentina

como se observó anteriormente, muchas de las reclamaciones alegan falta de consulta, falta de acceso a la información y análisis de riesgo inadecuados, en adición al “impacto material” o principal alegado.

Los acuerdos facilitados por el Mecanismo incluyen en numerosas ocasiones cláusulas cuya responsabilidad recae en el colectivo de Solicitantes. Dichas acciones incluyen desde procurar los permisos y habilitaciones necesarios para construir o utilizar diferentes infraestructuras que hacen parte del acuerdo, hasta pagar deudas que mantienen y que deben ser canceladas para avanzar con los compromisos asumidos, pasando por garantizar acceso de personal del proyecto a determinadas zonas de la comunidad para la limpieza y mantenimiento de las obras. De esta manera, en la gran mayoría de los casos, todos los actores tienen responsabilidades para cumplir en el marco de un acuerdo facilitado por el MICI.

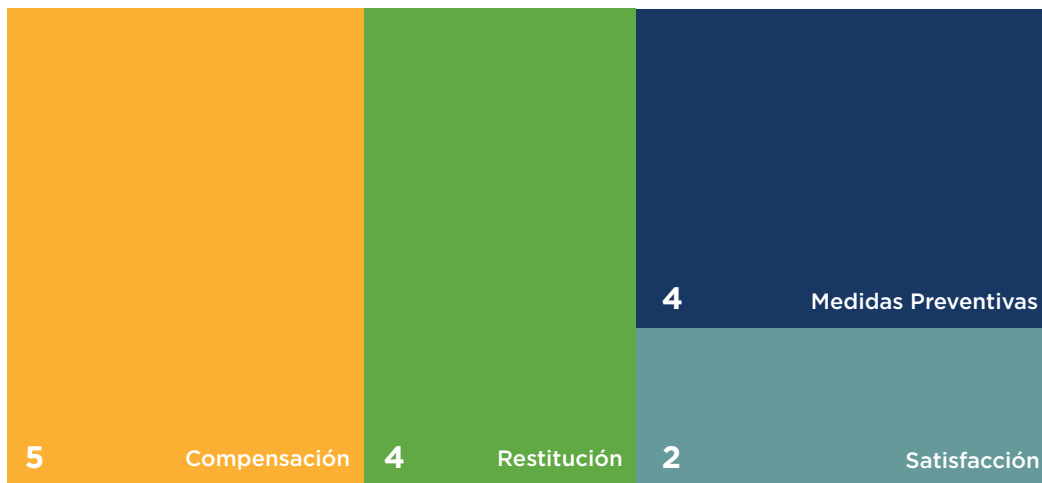
En este sentido, para analizar el contenido de un acuerdo, y en especial para comprender los diversos intereses que cada actor busca atender en una mesa de diálogo, es necesario tener una perspectiva amplia y no perder de vista la complejidad y variedad de elementos, responsabilidades y acciones que hacen parte de un proceso de resolución de disputas, y



que deben ser plasmadas en los acuerdos alcanzados entre los actores en conflicto. Las soluciones concretas y materiales son sumamente importantes para los Solicitantes, pero su valoración y análisis no debe restar relevancia a las diversas acciones que son cruciales para alcanzar acuerdos y proveer dichas soluciones concretas a las comunidades que han alegado impactos por proyectos de desarrollo.

Habiendo hecho la aclaración anterior, al analizar los cuatro casos de referencia, existen al menos 15 acciones o soluciones que podrían categorizarse dentro de “las formas de remediar” identificadas en el Capítulo 2 de este estudio. La distribución de dichas medidas según las cinco formas de remediar, más la categoría de “medidas preventivas”, puede observarse en el Gráfico 11 a continuación<sup>31</sup>.

**Gráfico 11.** Soluciones alcanzadas en acuerdos MICI que ya se encuentran cerrados, según tipo de remediación (2017-2022)



La distribución de tipos de medida es similar a la analizada en el Gráfico 9, cuando se categorizaron las medidas de los ocho acuerdos facilitados por MICI entre 2017 y 2022. Para aquellos acuerdos que ya fueron implementados, y cuyos casos se encuentran cerrados, la distribución de las 15 acciones según las seis categorías analizadas sería la siguiente: i) 33,33% pueden ser entendidas como soluciones que buscan compensar; ii) 26,67% están destinadas

<sup>31</sup> Aclaración Metodológica: La clasificación y distribución de las medidas según los tipos o formas de remediación fue realizada por el autor de la presente Nota. Para lo anterior, se hizo una revisión detallada, cláusula por cláusula, de los cuatro acuerdos analizados, incluyendo información de índole confidencial. A partir de dicho análisis, así como de entrevistas con los funcionarios del MICI a cargo de la gestión de dichos casos, y de conversaciones con los Solicitantes, se procedió a categorizar las medidas pertinentes teniendo en cuenta el objetivo de dichas medidas y la definición de cada una de esas formas de reparar según la bibliografía consultada.

a restituir un impacto negativo alegado; iii) 26,67% como soluciones que buscan prevenir daños; y iv) en 13,33% de los casos las medidas están destinadas a proveer satisfacción, entendida en esta instancia como el cese de un impacto alegado.

A partir de lo anterior, puede observarse una distribución similar entre medidas destinadas a compensar, a restituir y a prevenir potenciales daños como principales resultados obtenidos durante un espacio de diálogo facilitado por MICI. En esta línea, es importante remarcar nuevamente que, para la categoría de medidas de compensación, en ninguna de las cinco medidas analizadas se incluyó un pago de dinero en efectivo. De esta manera, las acciones pueden ser entendidas como “compensación no monetaria”, e incluyen la incorporación a planes de capacitación, que a su vez también brindan insumos para impulsar las actividades productivas de los reclamantes; la construcción de infraestructura requerida por los Solicitantes para buscar reestablecer sus medios de vida; el apoyo técnico y legal para identificar nuevos inmuebles de restitución, las exenciones fiscales o alivios impositivos, entre otras.

Con respecto a las medidas que podrían denominarse como restitutivas, surge el desafío indicado por la bibliografía con respecto a procurar una “restitución completa”. A modo de ejemplo, en uno de los acuerdos analizados se observan medidas destinadas a restituir acceso al agua, a través de la construcción de infraestructura destinada a captar, distribuir y almacenar agua. Si bien es difícil calcular cuánta agua existía disponible previo al proyecto, o al menos cuánta agua usaban los Solicitantes (no existía una línea de base clara), la solución alcanzada provee agua de manera eficaz y constante, e inclusive fue desarrollada para prevenir el potencial impacto de temporadas de sequía. En otro caso, se garantizaron los recursos necesarios para la sustitución o restitución de bienes inmuebles destinados a la vivienda o el comercio, tanto para dueños como para arrendatarios que alegaban haber sido impactados por el proyecto financiado por el BID. En este contexto, corresponde señalar que replicar exactamente las mismas condiciones puede ser complejo, y en el caso de las actividades comerciales puede tomar un tiempo el restablecimiento del flujo de clientes. En muchas ocasiones, para definir con certeza el nivel de restitución alcanzada, se requeriría una evaluación posterior, luego de un tiempo prudencial, que analice la situación “final” del reclamante.

En relación con las medidas preventivas, un ejemplo claro puede encontrarse en el caso de Ecuador, donde el acuerdo facilitado por MICI permitió cambiar el diseño del proyecto, modificando el trazado de la línea de subtransmisión, y así evitar la ocurrencia de los diferentes impactos que traería dicha infraestructura según el colectivo de reclamantes. Otras medidas de índole preventiva estuvieron vinculadas a realizar pruebas y estudios que permitieran garantizar el funcionamiento adecuado de diferentes componentes de un proyecto. Estas medidas reflejan que, aunque el MICI no puede atender quejas sobre proyectos que no hayan

sido aprobados por el Directorio Ejecutivo, en algunas ocasiones existe la posibilidad de actuar con una impronta preventiva, evitando la materialización de las acciones que, según los reclamantes, generarán un daño.

Otro tema que resulta interesante analizar es el nivel de relación y vinculación entre las propuestas de solución a las problemáticas de los Solicitantes alcanzadas en los acuerdos y el tipo de proyecto que financia el Grupo BID. De acuerdo con la revisión de los diferentes casos, en términos generales, las medidas no se han “limitado” a acciones que puedan ser incluidas de manera acotada en las actividades del Proyecto. Lo anterior denota una cierta flexibilidad que resulta absolutamente fundamental en un proceso de resolución de controversias cuyo objetivo es consensuar soluciones creativas a las problemáticas presentadas. A modo de ejemplo, el proyecto de Calle Mitre no incluía entre sus componentes un Plan de Movilidad, pero la elaboración del mismo permitió no solo atender una de las principales preocupaciones del colectivo reclamante, sino continuar aportando información de valor en la relación entre el Banco, la Municipalidad de San Carlos de Bariloche y la Agencia Ejecutora. En otros casos, las medidas se encuentran directamente relacionadas con el diseño del Proyecto (como en Ecuador) o pueden estar vinculadas con alguna de las acciones incluidas en los Planes de Gestión Ambiental y Social, ampliando o complementando las medidas diseñadas por el Banco y su cliente.

Un aspecto importante y que conecta las expectativas de las partes y el tipo de medidas acordadas, es la delimitación de qué soluciones son viables en un proceso MICI, y cuáles no. En este sentido, en conversaciones con funcionarios del Banco, se levanta un aspecto muy importante: el tipo de medidas, y su alcance, están fuertemente influidas por el marco de políticas ambientales y sociales. Dicho marco, que guía el accionar del BID, provee un mapa inicial de por dónde podrían buscarse las soluciones. De esta manera, las soluciones que puedan alcanzarse en el marco del MICI serían viables siempre y cuando cumplan (o no infrinjan) el marco de políticas del Banco.

En este contexto, el marco de políticas está íntimamente vinculado con la idea de flexibilidad que se mencionó con anterioridad, dado que brinda los “límites” del proceso para los funcionarios del Banco, pero también les otorga (junto a su cliente) un espacio donde tienen la posibilidad de proponer e implementar soluciones creativas. Aunque a veces existan circunstancias que ameriten “ir más allá” de lo establecido por las políticas (es decir, ser más amplios que lo establecido en el marco, pero sin contradecirlo), según se desprende de algunos de los intercambios con funcionarios del BID, usualmente la identificación de las áreas de convergencia entre los intereses de los Solicitantes y las posibilidades que brinda el marco de políticas es clave para consensuar soluciones viables. Por otra parte, el lado “riesgoso” de la flexibilidad con las medidas de solución sería, según surge en las entrevistas, crear precedentes que indiquen que el Banco promovería “x” o “y” medida en determinadas



Reunión con las partes del reclamo sobre el Programa de Agua Potable y Saneamiento (PayS) para Centros Urbanos | Argentina

circunstancias, y por ende que este antecedente pueda convertirse en la expectativa de todos los actores en circunstancias similares.

**Percepción de los Solicitantes con respecto a los resultados alcanzados.** El 80% de los solicitantes entrevistados (cuatro de cinco) indicaron estar satisfechos con los resultados alcanzados a través de los acuerdos facilitados por MICI. Debido a las particularidades del caso, en una de las cuatro reclamaciones analizadas se entrevistaron a dos solicitantes diferentes. Uno de ellos indicó que consideraba que sus condiciones de vida no habían sido remediadas en su totalidad como resultado del proceso MICI, a pesar de reconocer que todos los elementos acordados habían sido cumplidos.

Dentro de los solicitantes que se consideran satisfechos con las soluciones alcanzadas, se resalta la importancia del rol del MICI: indican que la presencia del Mecanismo y la escucha promovida permitieron encontrar un punto medio entre las partes, y así arribar a consensos. Este aspecto de arribar a consensos a través de encontrar un “punto medio” resulta fundamental, dado que conecta la cuestión de percepciones y demandas iniciales con la evaluación de los resultados finales: todos los reclamantes entrevistados que valoran las soluciones alcanzadas señalan que el acuerdo es lo mejor que podía lograrse, y que



ello resultó en la atención de sus problemáticas. En prácticamente todos los casos, los reclamantes reconocen que se analizaron diversas opciones (algunas promovidas por ellos, y otras por sus contrapartes) y que las medidas acordadas eran adecuadas para responder a sus demandas. En palabras de una de las personas entrevistadas, “se resolvió lo mejor que se pudo y está bien. Era una negociación, así que sabíamos que teníamos que ceder. Teníamos claro qué no podía no estar”.

Lo anterior se vincula con un tema fundamental en un proceso de negociación y que se discute en la bibliografía sobre acceso a remediación: las concesiones que tienen lugar en un proceso de diálogo y/o negociación. En este punto, los cinco reclamantes entrevistados indicaron que sabían que era muy factible que tuvieran que hacer alguna concesión para alcanzar acuerdos. Ninguno parecía suponer que podría terminar el proceso con exactamente su “pedido” o demanda inicial. De las entrevistas realizadas se decanta que, para la mayoría de los reclamantes, la clave estaba en tener claridad sobre qué no podía cederse, y luego ser flexibles en la forma de alcanzar una solución razonable que cubra los intereses centrales de su reclamo. Según una de las personas solicitantes entrevistadas, la clave está en ser estratégicos y saber que hay demandas que pueden generar más conflictos en vez de soluciones. Para esta persona, es importante comprender que las otras partes también tendrán que ceder, y que ese proceso también puede implicar dificultades para ellas. Por lo anterior, la razonabilidad en los pedidos es una parte central del “ser estratégicos”. Otro de los aspectos importantes de “ser estratégicos” está asociado con reconocer qué alternativas son realmente factibles, y cuáles, por diferentes razones, no lo son.

En línea con lo anterior, en tres de los cuatro casos analizados, los solicitantes indicaron que se presentaron ante otras instancias de reclamación<sup>32</sup> además de MICI, y que las respuestas alcanzadas en el proceso del Mecanismo eran mejores que las ofrecidas por otras instancias, o inclusive la única en la cual habían logrado obtener una respuesta concreta. De esta manera, el análisis de cuál es la mejor alternativa de respuesta en las diferentes ventanillas de reclamación disponible también jugó un rol en los Solicitantes a la hora de alcanzar acuerdos ante el MICI.

Con respecto a la discusión sobre la “remediación parcial” que puede ocurrir en un proceso de diálogo, resulta relevante recuperar la perspectiva de uno de los solicitantes entrevistados. Dicha persona, a pesar de sentirse satisfecho con el acuerdo implementado, considera que su capacidad productiva no se encuentra reestablecida al 100% con respecto a la situación previa a la llegada del proyecto financiado por el BID, especialmente pensando en posibles ampliaciones de su negocio a futuro. Sin embargo, cuando se le consultó su perspectiva en la

---

32 Se entiende el concepto de “otras instancias de reclamación” de manera amplia, para incluir reclamos ante gobiernos locales, otros IAMs, derechos de petición, denuncias judiciales, entre otros.



entrevista, su respuesta fue contundente: “decir que la solución fue parcial es quitarle mérito al proceso”. Otro reclamante, en una situación similar, reconoció que el restablecimiento de sus medios de vida (actividad económica) era sumamente compleja, entendiendo que la naturaleza del proyecto y de las medidas de gestión social iban a implicar si o si un cambio sustancial. Sin embargo, según su perspectiva, a partir del acuerdo MICI pudo mantener aproximadamente un 70% de los clientes de su comercio, por lo cual considera que fue remediado a partir del consenso alcanzado.

Volviendo sobre el único solicitante de los cinco entrevistados que considera no haber sido remediado, resulta interesante señalar la conexión entre las expectativas iniciales (que fueron analizadas anteriormente) y su perspectiva sobre los resultados del proceso. Dicho Solicitante reconoció durante la entrevista que sus expectativas de lo que se podría obtener eran muy altas, e incluso señaló que se pudo llegar a un acuerdo porque tanto él como el cliente realizaron concesiones. Asimismo, señaló que todo lo acordado se llevó adelante, pero que aun así no considera que sus condiciones de vida se hayan reestablecido. Por lo anterior, siente que está peor que antes de la llegada del Proyecto. Consultado sobre cuáles serían algunas de las razones por las cuales no se consideraba remediado, mencionó una caída en las ventas de su comercio, que según su análisis responde a que al momento de firmar el acuerdo no se tomaron en consideración algunos criterios en la selección de la medida de remediación. Sin embargo, cabe señalar que el propio Solicitante indicó que dichas ausencias no fueron el resultado de mala fe, sino que la premura en alcanzar acuerdos generó un proceso rápido y que era difícil prever algunas de las situaciones que finalmente le impactaron durante la implementación de la solución acordada.

**El financiamiento de las medidas de solución.** Existe un creciente interés por parte de algunos actores en conocer no solo qué tipo de medidas se alcanzan mediante un proceso de resolución de controversias, sino también *quién financia* dichas medidas. En el caso de las diversas medidas que se analizan en este documento, emerge evidencia sobre que las fuentes de financiación son diversas. En algunas ocasiones los fondos provienen del presupuesto propio del proyecto, mientras que en otras instancias las Agencias Ejecutoras pueden realizar aportes a la solución planteada. Asimismo, en el marco de acuerdos facilitados por el MICI, el BID también ha contribuido con recursos propios para la implementación de algunas medidas puntuales.

A partir de las entrevistas realizadas, surgen al menos dos elementos a tener en cuenta: el tipo de medidas o acciones que requieren financiarse, y la magnitud del costo de dichas medidas. En relación con el primer elemento, el BID ya ha contribuido en ocasiones con fondos propios destinados a estudios técnicos. También existen otros estudios que han sido realizados con fondos del proyecto. Lo anterior es relevante ya que, en diferentes entrevistas con funcionarios del Banco, surgió la temática sobre el tipo de acciones que podrían ser

costeadas por el BID. En este sentido, existe una percepción entre algunos entrevistados sobre que el Banco debería apoyar a la agencia ejecutora en la evaluación de alternativas, estudios y propuestas, y que luego sería responsabilidad del cliente enfrentar la/s solución/es acordadas. De esta manera, el Banco podría contribuir a la búsqueda de soluciones desde una perspectiva de apoyo técnico. Lógicamente, en términos administrativos, la financiación de estudios y análisis técnicos resulta más factible que costear infraestructuras u otro tipo de medidas.

Con respecto al segundo elemento, diversos funcionarios del BID señalaron que, a mayor magnitud del costo de la medida, mayor dificultad de llegar a un acuerdo. De acuerdo a esta perspectiva, si el costo de la/s medida/s de solución es sumamente alto, se pueden generar mayores escollos para que dicho compromiso sea parte de un proceso voluntario de construcción de consensos. Durante el proceso de entrevistas, se señaló que en algunos casos la magnitud del costo que tendría una solución podría implicar una dificultad para los funcionarios encargados de aprobar e implementar dicha erogación. De esta manera, los mecanismos de “justificación” de gastos considerables y no previstos podrían funcionar como obstáculos para consensuar soluciones de manera voluntaria. Desde esta perspectiva, no solo se debe tener en cuenta la voluntad de la institución que recibe el financiamiento del Grupo BID de resolver la problemática, y cuánto invertir en dicha solución, sino también los riesgos asociados con la aprobación de dichos gastos para los funcionarios responsables.

Por otra parte, como resultado de las entrevistas puede resaltarse otro desafío potencial a la hora de pensar el financiamiento de medidas de reparación: las situaciones donde la operación en cuestión está cerrada. Un factor que puede complejizar aún más la situación es si, además del proyecto cerrado, el Cliente o Agente ejecutora que estuvo a cargo de dicho proyecto ya no existe más. En este contexto, las opciones de remediación y de financiamiento de las mismas pueden verse reducidas.

En este contexto, resulta importante recordar que el objetivo de un proceso de resolución de disputas es resolver las problemáticas planteadas, y no asignar responsabilidad. El Mecanismo debe velar, entonces, para que las medidas acordadas sean efectivamente implementadas y que se atiendan las problemáticas presentadas. En este sentido, la creatividad de las soluciones en muchos casos permite utilizar recursos que no necesariamente dependen del Proyecto, pero que posibilitan dar respuestas a los temas de agenda en el marco del diálogo. Como se expresó anteriormente, las medidas de compensación analizadas fueron de índole no-monetaria, haciendo uso de un abanico amplio de opciones que los actores tenían a la mano, y que permite utilizar componentes del proyecto, de otras iniciativas que se encuentran en operación, y otros procesos en marcha que esté llevando adelante el ejecutor o el propio Banco, entre otros elementos.

Por lo anterior, determinar la metodología y forma del financiamiento de las soluciones no es parte de la esfera de competencia del MICI. Asimismo, la información y el conocimiento técnico del Mecanismo para realizar propuestas de financiamiento, o emitir opiniones sobre determinadas propuestas es limitado. De esta manera el trabajo del Mecanismo no es determinar ni consensuar *quién* financia las medidas acordadas, ni con qué instrumento se hace. Estos aspectos no suelen ser un “tema de agenda” del Proceso MICI, y son altamente contextuales. En este sentido, la vinculación entre la medida acordada y el responsable de financiarla no es lineal, y se define más bien caso por caso sin la intervención específica del MICI.

**El rol del monitoreo de acuerdos.** Para que las medidas acordadas sean efectivamente implementadas, y las preocupaciones presentadas sean subsanadas, el seguimiento de los acuerdos alcanzados resulta absolutamente fundamental. En términos reales, el monitoreo funciona como un “diálogo 2.0”, donde las Partes continúan interactuando asiduamente para supervisar el cumplimiento del acuerdo y buscar soluciones a cualquier imprevisto que se presente en el marco de la implementación de las acciones consensuadas. Para garantizar dicho intercambio continuo, los acuerdos del MICI usualmente incluyen la conformación de un Comité de Seguimiento formado por representantes de las Partes, y facilitado por el Mecanismo.

Una vez alcanzados los acuerdos, es normal que existan desafíos para su implementación. Dichos desafíos pueden ser de índole administrativa (por ejemplo, demoras en licitaciones para avanzar con determinadas acciones), así como logísticos o incluso vinculados con determinados elementos de los acuerdos. En los diferentes casos analizados se dieron algunas de estas situaciones: en Bariloche las partes consensuaron por modificar parte de lo acordado para atender la preocupación sobreviniente de los Solicitantes de que el arbolado a instalar fuera autóctono; en Reventazón no existía disponibilidad para acceder en tiempo y forma a tanques de agua del tamaño estipulado originalmente; en Ecuador surgieron dificultades con la empresa contratista, y con una posterior licitación pública para seleccionar otra entidad que llevara adelante los trabajos del Proyecto. En todas las circunstancias descritas, las claves para superar los contratiempos fueron: a) la adaptabilidad para entender que el contexto y otras situaciones pueden afectar lo pactado originalmente; b) flexibilidad para buscar soluciones adecuadas; y c) no perder de vista que el objetivo de los acuerdos no son las acciones plasmadas en ellos, sino responder a las preocupaciones planteadas en la Solicitud. De esta manera, el trabajo conjunto durante la etapa de seguimiento de los acuerdos resulta central para garantizar la efectividad de un proceso de resolución de disputas.

IV.

# Conclusiones:

aportes desde la resolución de  
disputas para proveer soluciones  
a comunidades afectadas

La función esencial de los mecanismos de rendición de cuentas de instituciones financieras del desarrollo que realizan tareas de mediación y resolución de conflictos es brindarles a las comunidades que se perciben afectadas por proyectos un espacio para alcanzar soluciones ante los impactos negativos alegados. En palabras de uno de los Solicitantes entrevistados, “lo importante es que me resuelvan y no que me den la razón o me pidan disculpas”. Por lo anterior, el objetivo principal de esta Nota fue explorar los aportes de la resolución alternativa de conflictos en el acceso a remediación, y en particular aquellos aportes desde la Fase de Consulta del MICI.

A partir de la sistematización de los casos compartidos, de las entrevistas conducidas y del análisis realizado, se puede concluir que la Fase de Consulta del MICI aporta un canal institucional, efectivo y estructurado para alcanzar soluciones consensuadas que atiendan las problemáticas de las comunidades. Como se observó en el Capítulo 3, entre 2017 y 2022 se lograron acuerdos en el 72,27% de los casos cuyo proceso de diálogo se inició y finalizó en dicho periodo. Cuatro de los ocho acuerdos ya han sido implementados, lo que permitió proceder al cierre de los mismos, y dar una respuesta a las problemáticas de las comunidades. Los restantes casos se encuentran en plena etapa de implementación. Asimismo, se observó en dicho Capítulo que 80% de los solicitantes entrevistados indicaron estar satisfechos con los resultados alcanzados en la Fase de Consulta del MICI.

Llegar al resultado anterior fue posible gracias a un conjunto de elementos clave de la práctica del MICI en particular, y del campo de la resolución alternativa de conflictos en general. Dichos elementos representan un aporte fundamental de la Fase de Consulta del MICI, dado que incrementan las chances de generar procesos que provean soluciones consensuadas. A partir de la investigación realizada, se pueden identificar al menos los siguientes cinco aspectos: a) soluciones concretas e integrales; b) potenciar el valor de un tercero imparcial; c) flexibilidad y rapidez; d) gestión humana de la conflictividad; y e) las estrategias de atención de asimetrías.

En adición a estos elementos clave mencionados, vale la pena señalar que la investigación también ha permitido identificar al menos dos cuestiones relevantes que influyen en las posibilidades de alcanzar soluciones consensuadas, y que deben ser analizadas y consideradas al momento de encarar un proceso de resolución de disputas. Dichas cuestiones, que en algunas ocasiones pueden ser menos visibles y más difíciles de medir, son: a) la gestión de expectativas, y b) el alineamiento de incentivos para la resolución de disputas.

A continuación, se reflejan los principales aspectos asociados a los elementos y cuestiones clave mencionados, como resultado de la investigación realizada.



## Elementos clave que aportan a un proceso de resolución de disputas

**Soluciones concretas e integrales: proceso, sustancia y monitoreo.** Los procesos de resolución de disputas facilitados por la Fase de Consulta del MICI favorecen un enfoque integral: se tiene en cuenta la dimensión procesal y sustancial; se combinan diversos tipos de propuestas de solución ante la diversidad de alegatos presentados; y se cuenta con un rol activo y central de los afectados. En términos del proceso, la activa participación de las comunidades locales, así como la escucha y atención a sus preocupaciones permiten devolver un sentido de dignidad a dichos colectivos sociales. De esta manera, el proceso de resolución de disputas se vuelve no solo el medio para alcanzar respuestas materiales, sino también el espacio donde se revaloriza el rol de las comunidades locales y se aprecia su experiencia y conocimiento. Como se reflejó en el Informe de Cierre del caso de Calle Mitre en Bariloche, todos los actores participantes valoraron profundamente el espacio de diálogo generado, así como el flujo de información, el intercambio constructivo a pesar de las diferencias y el aprendizaje obtenido. Dicho espacio permitió construir una sinergia entre el “conocimiento técnico” que poseen los especialistas y el “conocimiento experiencial” que poseen los ciudadanos.

El proceso facilitado por el Mecanismo permitió incluir medidas destinadas a compensar a los Solicitantes, a restituir sus condiciones de vida, y/o a prevenir la ocurrencia de potenciales daños. En adición a lo anterior, el espacio MICI permitió atender las demandas asociadas a falta de información y de participación compartiendo información del proyecto, generando nuevos estudios técnicos, e involucrando activamente a los reclamantes en diferentes instancias. Dicho de manera sucinta, la Fase de Consulta del MICI facilita espacios donde las soluciones exceden los aspectos materiales. Dado que las alegaciones incluyen diferentes tipos de impactos, los acuerdos alcanzados son “de amplia gama”, y no existe una sola acción que sea “la solución”, sino que el conjunto de respuestas busca atender integralmente la situación presentada por los reclamantes. De esta manera, el abanico de medidas acordadas atiende las preocupaciones de índole económica, de salud o productivas, así como la generación de espacios que revaloricen la palabra de las comunidades locales.

Ahora bien, alcanzar acuerdos no es suficiente. Para proveer soluciones hay que monitorear la implementación de los mismos. En los cuatro casos analizados, el MICI ocupó, en promedio, el 82% de su tiempo de gestión haciendo seguimiento de los compromisos asumidos por las Partes. Es en la cristalización de los acuerdos en obras, estudios, en espacios de participación que las soluciones se vuelven reales. Asimismo, el monitoreo de cumplimiento brinda el espacio y la flexibilidad necesaria para atender imprevistos que puedan surgir. Entendiendo el monitoreo como una nueva instancia de diálogo multiparte, el MICI ha logrado buscar alternativas de solución cuando por diferentes razones algún componente de los acuerdos originales no pudo ser cumplido.



Visita a terreno para el reclamo Autopista 4G Ruta del Cacao | Colombia

**Potenciar el valor de un tercero imparcial.** En los cuatro casos analizados en profundidad, y en general en la cartera gestionada por la FC, existieron intentos previos a la llegada de MICI para resolver la problemática presentada por las comunidades locales. Sin embargo, dichas instancias no lograron generar soluciones que sean satisfactorias y/o suficientes para todos los actores. Lo anterior puede ocurrir por diferentes razones, que no son el objetivo de este documento, pero sí permite valorar un elemento: el rol de instancias como la Fase de Consulta del MICI, que ofician como terceros imparciales, en lograr soluciones consensuadas que atiendan de manera integral las problemáticas de las comunidades. Diferentes actores entrevistados, tanto funcionarios del Banco como representantes de Solicitantes, señalaron el valor del trabajo del MICI y su capacidad de generar instancias de diálogo y escucha, aún en contextos de alta emocionalidad.

Ahora bien, el Mecanismo no solo opera en contextos de alta emocionalidad, sino también de polarización extrema y posverdad; donde los niveles de confianza en las instituciones y los conciudadanos están históricamente bajos. Asimismo, en muchas ocasiones, la Fase de Consulta del MICI trabaja en situaciones donde predomina la fatiga con el diálogo: las experiencias previas que no son satisfactorias pueden reducir los incentivos y la voluntad de iniciar un nuevo diálogo (en este caso bajo la facilitación de un tercero como MICI), y en



muchos casos tienden a exacerbar las disputas y los niveles de animadversión. Por todo lo anterior, construir contenedores institucionales que puedan generar cierta confianza inicial, no necesariamente entre los actores en conflicto, sino en el proceso per se, resulta una tarea fundamental. Lo anterior es un eslabón clave para que luego se puedan construir puentes de cara a alcanzar soluciones consensuadas. Para realizar dicha tarea, es muchas veces necesario contar con una tercería imparcial como el MICI, que cuenta con capacidades y experiencia en la temática.

Un elemento que resulta fundamental para que la incorporación de tercerías imparciales tenga mayores posibilidades de alcanzar soluciones satisfactorias, es el involucramiento temprano en el ciclo de la conflictividad. A mayor paso del tiempo, en situaciones de conflicto abierto y activo, existen condiciones para que se generen nuevas tensiones que tiendan a horadar la confianza; que las narrativas se vuelvan más beligerantes; y se desarrolle una frustración con procesos de resolución de disputas bilaterales fallidos que mal predisponen a las partes para un futuro diálogo. Todo lo anterior atenta contra la posibilidad de alcanzar soluciones creativas y efectivas.

Asimismo, el paso del tiempo también genera que puedan perderse oportunidades que brinda el contexto específico del momento, o incluso afectar el horizonte de posibilidad en términos de qué medidas son factibles según el estadio actual del proyecto. El menú de opciones tiende a ser más amplio en instancias tempranas de los proyectos, y el costo (sea técnico, económico o político) de implementar medidas alternativas también suele ser más reducido. Por lo anterior, si bien el MICI es parte de un ecosistema de quejas (en términos generales y también dentro del propio Grupo BID), resulta importante que se tenga en claro que su capacidad de acción y de alcanzar soluciones consensuadas será mayor cuanto antes pueda activarse.

Es importante señalar que la tercería imparcial no debe verse solamente como una forma de abordar la gestión de la conflictividad desde la perspectiva de comunidades locales, sino también como una herramienta para el Grupo BID y sus clientes. El repertorio de medidas que pueden utilizar las comunidades para manifestar su desacuerdo u oposición a un proyecto es variado: desde campañas en redes sociales y medios de comunicación, la activación de procesos judiciales en cortes locales e internacionales, hasta movilizaciones y bloqueos. El MICI permite institucionalizar y canalizar demandas que, de permanecer insatisfechas, podrían generar impactos tanto reputacionales como operacionales. Nuevamente, el rol del tercero imparcial será más efectivo cuanto más creíble sea su imparcialidad, y tendrá mayor margen de maniobra en tanto más temprano sea activado.

**Flexibilidad y rapidez en la gestión de casos.** Como se menciona recurrentemente en la bibliografía sobre acceso a remediación, es importante que los procesos (y los resultados)

sean adecuados. Para alcanzar dicho criterio, la flexibilidad resulta una cualidad fundamental que proveen los mecanismos de resolución de disputas como el MICI. Los procesos llevados adelante por la Fase de Consulta se basan en un extenso y riguroso análisis de contexto, y se toman en cuenta las capacidades y necesidades de las Partes. Un principio central es el co-diseño de los procesos de diálogo, apoyándose continuamente no solo en la experticia técnica de los funcionarios del MICI, sino también en el conocimiento, experiencia y preferencia de los actores participantes. Lo anterior permite centrar la atención en la pertinencia cultural de los procesos diseñados y facilitados por la Fase de Consulta. De esta manera, la metodología de gestión de cada caso busca reflejar y valorar las necesidades de los actores, los elementos habilitantes y limitantes del contexto (sea político, social, cultural o del proyecto), las preferencias en términos de dinámica y tiempos del proceso, la necesidad de acceso a la información, y la importancia de contar con servicios de traducción o interpretación simultánea, entre otros factores.

Otro elemento fundamental de la flexibilidad para alcanzar soluciones efectivas se relaciona con quiénes son parte de un proceso de resolución de disputas. Aquí cabe destacar lo siguiente: la Política del MICI, a diferencia de otros IAMs, señala que la Administración del Grupo BID (sea brazo público o privado) es un actor participante del diálogo. Lo anterior ha sido absolutamente fundamental en el trabajo del MICI, dado que su rol ha sido sumamente relevante para alcanzar soluciones consensuadas. Ahora bien, en algunas ocasiones es necesario ir más allá de los Solicitantes, el Cliente y el Banco para alcanzar soluciones efectivas, adecuadas y sostenibles. La flexibilidad con la que cuenta la Fase de Consulta del MICI permitió incorporar a terceros actores que han sido clave para alcanzar soluciones, como se ha visto en el análisis de casos. De esta manera, tanto el involucramiento del Banco como la flexibilidad de la FC para incorporar a otros actores relevantes son factores que diferencian los procesos de MICI con respecto a otros IAMs.

Otro aspecto fundamental para proveer soluciones es hacer uso de la flexibilidad para acelerar la gestión de casos cuando sea necesario. Lo anterior se basa en el principio de que la provisión de soluciones debe ser adecuada con respecto al tiempo. Como se reflejó en el Capítulo 3, la Fase de Consulta del MICI permitió alcanzar acuerdos con procesos de diálogo y negociación expeditos en los cuatro casos analizados. Lo anterior fue facilitado por el diseño de esquemas de trabajo donde se fusionaron las fases de evaluación de condiciones y de diálogo, reduciendo sensiblemente el tiempo de gestión. En este contexto, poder identificar las ventanas de oportunidad fue clave para que las respuestas disponibles sean suficientes y adecuadas en términos de las necesidades de los Solicitantes y las posibilidades de las agencias ejecutoras y el Banco. Evitar procesos extendidos en el tiempo, cuando las condiciones lo permitan, resulta fundamental para explotar al máximo uno de los beneficios de los mecanismos no judiciales de reclamación: el potencial de ser más rápidos en la provisión de soluciones que otras instancias de queja.

**La gestión humana de la conflictividad.** Todos los Solicitantes entrevistados indicaron que el trato del MICI para con ellos había sido muy atento y próximo. En conversaciones con funcionarios del Banco se habló de la importancia de comprender la dimensión humana de los problemas presentados, de ser sensibles con aquellos que levantan su voz y escuchar activamente a las comunidades locales para poder entender y resolver. En contextos de niveles altos de conflictividad y, como ya se dijo previamente, de desconfianza y polarización, la apuesta de la Fase de Consulta del MICI es generar relaciones con los actores que participan de sus procesos, y que dichas relaciones permitan diseñar e implementar un proceso de diálogo respetuoso e inclusivo.

Un elemento esencial de esa construcción de relaciones es el tiempo compartido. El equipo de la Fase de Consulta prioriza un contacto fluido con todos los participantes, a través no solo de espacios de diálogo multiparte, sino vía reuniones bilaterales, llamadas por *WhatsApp*, *Teams* o *Zoom*, y estableciendo una vinculación abierta y sensible. Dichos espacios buscan brindar un canal para escuchar la voz de las comunidades en el marco de los proyectos de desarrollo, y a su vez garantizar espacios que sean seguros y confiables para todos los actores. Dentro de este trabajo relacional, existe también el objetivo de construir capital social, invirtiendo esfuerzos en mejorar la relación entre los actores locales (comunidades y ejecutor, sea público o privado) dado que el espacio de dialogo puede terminar, el MICI puede retirarse, pero dichos actores continuarán viviendo en los territorios y compartiendo espacios, iniciativas e inclusive otros proyectos.

Por otra parte, una gestión humana de los conflictos sociales implica reconocer que presentar quejas no es un proceso simple, ni ameno. Las comunidades locales llegan a instancias como el MICI en muchos casos luego de enormes esfuerzos para buscar soluciones, y de frustraciones ante la falta de respuesta, con un alto costo emocional e invirtiendo mucho tiempo propio, de sus familias y de sus actividades productivas. Su trabajo no es presentar quejas, ni gestionar proyectos, pero toman ese rol en virtud de un daño que consideran se les está generando o podría generarse. No hay duda que el proceso de atención de quejas tampoco es simple para funcionarios del Banco, o para representantes de los clientes y agencias ejecutoras, y que sus necesidades, preocupaciones e intereses también deben ser analizados, valorados y tenidos en cuenta. Pero su trabajo está vinculado al diseño e implementación de proyectos, y los mecanismos de rendición de cuentas como el MICI son una parte importante de dicho proceso.

De esta manera, se retoma un aspecto sustancial de lo expresado en el Capítulo 3: los reclamos presentados no solamente persiguen la remediación de un daño material, sino que también hay aspectos identitarios, de dignidad y valoración que en muchos casos las comunidades locales sienten que han sido afectados. Existen percepciones de no haber sido escuchados, e incluso irrespetados. Consciente de estos elementos, la Fase de Consulta del



MICI promueve una gestión sensible a la diversidad de factores que están involucrados en los conflictos sociales, y que se centra en las relaciones humanas, generando espacios de escucha y de intercambio, revalorizando el rol, las necesidades y las percepciones de los actores locales para alcanzar soluciones consensuadas que respeten los intereses de todos, sean materiales, culturales o simbólicos.

**Estrategias de atención de asimetrías.** Identificar las necesidades que puedan tener los actores con respecto a capacitación, información, procesos de toma de decisión, y otros aspectos que tiendan a balancear las asimetrías entre las Partes es sumamente relevante. Realizar un mapeo de manera sistemática de dichas necesidades puede ayudar a mejorar las estrategias de atención de asimetrías, y fortalecer de esta manera el funcionamiento del espacio conjunto. Como se destacó en el Capítulo 3, los Solicitantes entrevistados valoraron positivamente el apoyo constante del Mecanismo. Dicho apoyo se dio tanto durante la etapa de evaluación de condiciones, como durante el diálogo. En algunos casos, se realizaron ejercicios de construcción de escenarios, e inclusive se llevaron adelante entrenamientos y capacitaciones sobre estrategias de negociación.

Como fue expresado en el Capítulo 3, se observa que la cantidad de comunidades que presentan sus reclamos ante MICI con apoyo de organizaciones de la sociedad civil es bajo, y dicha participación es aún menos frecuente en los procesos de diálogo. En este contexto, como se desprende de las entrevistas realizadas con las personas reclamantes, existe la posibilidad de que los ciudadanos no conozcan la existencia de diversas organizaciones que podrían brindarles un apoyo técnico y/o operativo. A partir de lo anterior, según algunos entrevistados, una acción que podría fortalecer las estrategias de atención de asimetrías sería que el MICI ponga en conocimiento de aquellos actores locales que expresen interés en mejorar sus capacidades, la existencia de organizaciones con experiencia en trabajo con otros IAMs, la banca multilateral y las políticas de salvaguardas ambientales y sociales.

Es importante recordar que, en el análisis de necesidades para atender las asimetrías el MICI incluye no solo a los Solicitantes, sino también a las agencias ejecutoras e inclusive en algunas ocasiones al propio Banco. Si bien puede existir cierta ventaja por los grados de organización institucional por parte de los ejecutores de los proyectos y las administraciones del Grupo BID, no siempre debe asumirse que todos los participantes cuentan con las herramientas necesarias para encarar un proceso de diálogo facilitado.

Dos cuestiones relevantes que influyen en la construcción de espacios que puedan brindar soluciones para las comunidades

**La gestión de las expectativas.** Conocer y gestionar las expectativas de los actores resulta clave, ya que las mismas influyen en la comprensión de las Partes sobre el proceso de acceso

a remediación, así como en el análisis de cuáles podrían ser los resultados, la evaluación que los actores hagan del diálogo y los acuerdos. Del lado de las personas reclamantes, expectativas altas que luego no se ven satisfechas pueden generar la percepción de que el resultado final no es “suficiente” e incluso, “justo”. A veces las expectativas no solo son altas, sino que exceden el marco de acción del proyecto y el mandato del Grupo BID y el MICI, lo cual vuelve aún más difícil que dicha experiencia termine con una perspectiva positiva.

Por el lado de las agencias ejecutoras, existe en algunas ocasiones una percepción inicial de que “ceder” será dañino para el proyecto, de que podría abrir la puerta a una cascada de reclamos, o que directamente se cambiará la naturaleza de la obra o acción que se encuentran implementando. Existe una percepción de que el “costo de ceder” será sumamente alto. Por parte del BID, existe la posibilidad de que las expectativas tanto de solicitantes como de clientes con respecto a su rol y nivel de involucramiento no estén necesariamente alineadas con lo que el Banco desea y puede hacer o contribuir.

Por lo anterior, es fundamental: i) mapear correcta y rigurosamente las expectativas iniciales de las Partes; y ii) hacer de la predictibilidad un pilar central del trabajo de un espacio de resolución de disputas. Desde las etapas tempranas de la gestión de una queja se debe realizar una tarea sistemática de análisis para conocer las perspectivas, intereses y objetivos de las Partes. En el caso de la Fase de Consulta del MICI, durante la etapa de evaluación de condiciones para iniciar (o no) un diálogo se comienza a ver (entre otros factores) si existe una zona de posibles acuerdos. No parecería tener mucho sentido, ni sería congruente con la gestión humana de la conflictividad, el hecho de promover un proceso de diálogo donde no existen las condiciones para hacerlo, y que podría profundizar los niveles de frustración, desconfianza y animadversión.

En este contexto, ser predecibles con respecto a cómo funciona el Mecanismo, y contextualizar qué tipo de medidas y resultados son factibles en este espacio parece fundamental. Brindar explicaciones frecuentes de las etapas del proceso, explicar sus objetivos y clarificar dudas es un trabajo que posiblemente deba hacerse de manera continua, para darle a las partes todas las herramientas en su proceso de toma de decisiones. Lo anterior incluirá, en muchas ocasiones, analizar también qué podrían obtener los diferentes actores en otras instancias, como la función de *compliance* o mediante otras ventanillas de reclamación. Apoyarse en experiencias y resultados previos del MICI, así como en metodologías de construcción de escenarios puede ser una buena herramienta.

Junto con la conversación sobre qué es factible obtener en un proceso de resolución de disputas y que no, posiblemente continúe teniendo lugar el debate sobre el financiamiento de dichas soluciones. Si bien como se mencionó en el Capítulo 3 esta temática no es un “tema MICI” en términos de algo que se trate durante las sesiones, está vinculado con las



Reunión con reclamantes del caso Programa de Agua Potable y Saneamiento (PAYS) para Centros Urbanos | Argentina

expectativas de las Partes: quién se hará cargo de responder ante los alegatos presentados tiene una relación directa con cuán generosas o expansivas podrían ser las acciones posibles de remediación. Dicho debate se está dando actualmente entre organismos de derechos humanos, organizaciones de la sociedad civil e instituciones financieras del desarrollo. En tanto y en cuanto no existan procedimientos que definan cómo y quién hace frente a los costos, las respuestas vendrán del análisis caso a caso. En adición a lo anterior, pareciera ser que, al menos para algunos actores, elementos como la magnitud de la remediación esperada, y su conexión con lo que el marco de políticas permite o no, son elementos importantes en el análisis de cuáles serían las posibles soluciones, y quién las financiaría.

En línea con la discusión sobre el financiamiento, uno de los principales desafíos se daría en aquellas ocasiones donde el daño alegado se relaciona con una operación para la cual ya no existe una unidad ejecutora (es decir, cuando la operación ha cerrado y la unidad ejecutora ya no existe), o cuando no existe una operación vigente de la institución financiera con el



ejecutor del proyecto en cuestión (es decir que el cliente sigue existiendo, pero no hay una relación contractual con el mismo). En este tipo de contextos, el espacio para desarrollar un proceso de resolución de disputas podría ser menor, dado que faltaría un agente fundamental en la conversación (el ejecutor). En adición a lo anterior, posiblemente se encontrarían constreñidas las capacidades de ser flexibles y creativos al no tener un financiamiento vigente, ni acciones pendientes de implementación que permitan hacer frente a algunas de las demandas planteadas.

**Alineamiento de incentivos para la resolución de disputas.** Contar con un adecuado análisis sobre los diferentes incentivos para iniciar, transitar y/o efectivamente acordar soluciones en un proceso de resolución de disputas es fundamental, dado que iniciar un proceso de diálogo sin las condiciones necesarias no es una buena práctica, ni resulta responsable. El análisis de los incentivos debe darse a lo largo de todo el proceso de diálogo, para entender sus posibles fluctuaciones. Como resultado de lo observado en el Capítulo 3, se pueden sistematizar tres grandes elementos a tener en cuenta, sin pretender que dicha sistematización refleje de manera exhaustiva todos los elementos que influyen sobre los incentivos de los actores.

En primer lugar, resulta fundamental que ante cada proceso se pueda analizar cómo trasladar el mensaje de la oportunidad que presenta un espacio de resolución de disputas para todos los actores. Como fue resaltado al hablar del valor de la tercería imparcial, todos los actores pueden beneficiarse de un proceso facilitado por el MICI. Sin embargo, no siempre existe conciencia sobre este valor, ni experiencia entre los ejecutores o los propios funcionarios del Grupo BID con el propio Mecanismo. Este trabajo de explicación recae centralmente en el MICI, pero también en muchas ocasiones en los funcionarios de las Administraciones del Banco para con sus clientes. Si la percepción es que un proceso de Fase de Consulta lo único que generará es mayor consumo de tiempo, y la necesidad de hacer grandes concesiones a actores locales, posiblemente sea difícil iniciar un proceso de búsqueda de soluciones creativas. Por otro lado, si se entiende el MICI como una herramienta más para mejorar la relación con actores locales, mejorar las estrategias de gestión ambiental y social, y prevenir o mitigar potenciales impactos reputacionales, posiblemente la predisposición sea otra.

El MICI es parte del ecosistema de atención de quejas del Grupo BID que incluye el mecanismo de quejas del proyecto, el mecanismo de la Administración del Grupo BID (sea sector público o privado) y finalmente el MICI como mecanismo independiente. El conocimiento de las tres instancias de este ecosistema no es necesariamente muy extendido entre los diferentes actores que podrían ser parte de un proceso de resolución de disputas del Mecanismo, y clarificar el funcionamiento del mismo podría ser de valor.

El segundo elemento fundamental para entender la temática de los incentivos está asociado a la conversación sobre el daño y la responsabilidad de remediar. En la bibliografía sobre acceso

a remediación existe cierto *continuum* que asocia un daño denunciado por comunidades, con un incumplimiento del financiador y por ende una determinación de grados de responsabilidad. Lo anterior implica que: a) se parte de la idea de un “daño existente”, dado que sin daño no habría necesidad de remediar; b) se focaliza en vincular el daño existente con un incumplimiento de política (pensando siempre en el mundo de la banca de desarrollo); y c) a partir del incumplimiento de política se establecen los grados de responsabilidad en la ocurrencia del daño, y por ende los grados de responsabilidad en la contribución a la reparación. Sin embargo, este *continuum* no existe en el trabajo de resolución de disputas que realizan los IAMs. El proceso de resolución de disputas no asigna responsabilidades, ni realiza conclusiones sobre el cumplimiento o incumplimiento de políticas operativas. Se trabaja sobre la noción de “daño alegado” y de una relación entre dicho “daño alegado” y un “potencial incumplimiento” de políticas. El proceso es voluntario, y las Partes, si así lo desean, participarán de una instancia no adversarial de construcción de consensos.

Si el objetivo de una de las Partes es comprobar que el daño ha ocurrido por el incumplimiento de políticas sociales y ambientales; o bien brindar pareceres jurídicos sobre el apego a la legislación nacional de los trabajos realizados para desestimar los alegatos de daño, posiblemente el proceso de resolución de disputas no tenga un resultado positivo. Si un actor considera que el daño alegado es indiscutiblemente responsabilidad del ejecutor, mientras que la otra parte se focaliza en esgrimir estudios técnicos para demostrar la falta de conexión entre el alegato de daño y el proyecto implementado, tampoco se vislumbran escenarios para un diálogo exitoso. El desafío, entonces, es cómo mejorar la comprensión de los actores sobre qué es la Fase de Consulta del MICI, cómo trabaja y qué puede atenderse en el marco de dicha función, de manera tal de alinear de mejor forma los incentivos para el diálogo.

Una comprensión más acabada de estos aspectos hará que los actores sociales puedan utilizar mejor su tiempo, decidir estratégicamente dónde y cómo enfocar sus energías y facilitar también el funcionamiento adecuado de los procesos de diálogo allí donde se desea iniciar uno. Dicho de manera resumida: a mayor foco en la determinación de responsabilidad (en un proceso que no tiene ese objetivo), habrá menos incentivos para la búsqueda de soluciones creativas y consensuadas a las problemáticas presentadas por las comunidades. A su vez, a mayor énfasis en defender la calidad y buena implementación de un proyecto (en un proceso que no busca analizar el diseño e implementación de dicho proyecto), habrá menores incentivos y predisposición para pensar medidas alternativas de gestión ambiental y social que permitan mejorar el proyecto y atender los reclamos presentados.

El tercer elemento que influye sobre los incentivos para encarar un proceso dialógico de búsqueda de soluciones es la situación contextual e institucional. Hay contextos sociales, políticos y económicos que brindan mayores aperturas que otros para procesos de negociación y diálogo. Hay contextos de proyecto que invitan a pensar alternativas, mientras



que otros contextos limitan el espacio de lo posible. Hay dinámicas electorales que ralentizan los procesos, o condiciones sociales en una región determinada que favorecen la búsqueda de consensos. Por otro lado, hay relaciones institucionales sólidas que permiten generar incentivos para mantener dichas relaciones, y así focalizar en la búsqueda de soluciones; mientras que existen otros escenarios donde las relaciones institucionales son pasajeras y menos profundas, y no necesariamente crean los mismos incentivos. Asimismo, hay marcos institucionales más garantistas, que favorecen la búsqueda de soluciones creativas; mientras que otros lineamientos institucionales que restringen o limitan lo que puede alcanzarse. Todos estos factores pueden convertirse en factores habilitantes o limitantes para un proceso de resolución de disputas que busque proveer soluciones consensuadas a las problemáticas comunitarias, y deben ser analizados en cada caso puntual. La capacidad de influir y/o adaptarse a dichas condiciones también variará en cada caso y contexto específico.

A modo de conclusión, es importante señalar que la provisión de soluciones consensuadas a las problemáticas sociales y ambientales está en el corazón de los procesos de resolución de disputas que facilitan los IAMs. Por lo anterior, resulta relevante resaltar que la conversación sobre acceso a remediación en el marco de los mecanismos de rendición de cuentas debe incluir tanto a la función de *compliance* como a la de resolución de disputas. En este sentido, el incluir a estas funciones en la conversación permitirá enriquecer los intercambios ya iniciados, cuyo enfoque ha estado centrado casi exclusivamente en *compliance*. En consecuencia, plantear el acceso a remediación desde un punto de vista integral y reconocer la función central de proveer soluciones de los procesos de resolución de disputas, permite brindar mayor claridad con respecto a las vías de acceso a remedio a disposición de las comunidades.

# Anexo I:

## Listado de entrevistados

<b>NOMBRE Y APELLIDO</b>	<b>CARGO, FUNCIÓN O ROL</b>
<b>Ingrid Débora Marinozzi</b>	Solicitante
<b>Henry Ureña</b>	Solicitante
<b>Persona 1<sup>33</sup></b>	Solicitante
<b>Persona 2<sup>34</sup></b>	Solicitante
<b>Tayisiya Teplyuk</b>	Solicitante
<b>Carlos José Echevarria Barbero</b>	Funcionario del BID
<b>Zachary Daniel Hurwitz</b>	Funcionario del BID
<b>Serge-Henri L.M. Troch</b>	Funcionario del BID
<b>Juan Manuel Leaña</b>	Funcionario del BID

---

33 Se resguarda la identidad de la persona debido a que durante la Solicitud fue requerida la confidencialidad de las identidades de los reclamantes.

34 Se resguarda la identidad de la persona debido a que durante la Solicitud fue requerida la confidencialidad de las identidades de los reclamantes.

# Bibliografía y referencias

- CAO. (2021). *Política del Mecanismo Independiente de Rendición de Cuentas de IFC/MIGA de la CAO*. Washington, DC.
- Daniel, C., Genovese, K., van Huijstee, M., & Singh, S. (Eds.). (2016). *Glass Half Full? The State of Accountability in Development Finance*. Amsterdam: SOMO.
- Daniel, C., Wilde-Ramsing, J., Genovese, K., & Sandjojo, V. (2015). *Remedy Remains Rare. An analysis of 15 years of NCP cases and their contribution to improve access to remedy for victims of corporate misconduct*. Amsterdam: OECD Watch.
- Drimmer, J., & Nestor, P. (2021). *Seven Questions to Help Determine When a Company Should Remedy Human Rights Harm under the UNGPs. White Paper*. BSR.
- Dutch Banking Sector Agreement. (2019). *Discussion paper. Working Group enabling remediation*. The Hague: Social and Economic Council.
- Gallu, J. (2023). *Insights on Remedy The Role of Dispute Resolution in Remedy. Advisory Note*. Washington, DC: CAO.
- Gómez Betancur, L., Dorman, S., & García Zendejas, C. (2022). *Remedying Harm: Lessons from International Law for Development Finance*. CIEL.
- MICI. (Junio de 2017). Informe de Evaluación de la Fase de Consulta. Programa de Infraestructura Productiva (MICI-BID-HA-2017-0114). Washington, DC. Obtenido de <https://www.iadb.org/document.cfm?id=40875094>
- MICI. (Abril de 2018). Directrices de la Fase de Consulta. El Proceso de Resolución de Controversias del MICI. Washington, DC. Obtenido de <https://www.iadb.org/document.cfm?id=EZSHARE-525549286-331>
- MICI. (26 de Noviembre de 2018). Informe de Evaluación de la Fase de Consulta. Programa de Reconstrucción de Infraestructura Eléctrica de las Zonas Afectadas por el Sismo en Ecuador (MICI-BID-EC-2018-0131). Washington, DC. Obtenido de <https://www.iadb.org/document.cfm?id=EZSHARE-394129275-182>
- MICI. (10 de Mayo de 2018). Informe de Evaluación y Fase de Consulta. Proyecto Hidroeléctrico Reventazón (MICI-BID-CR-2017-0125). Washington, DC. Obtenido de <https://www.iadb.org/document.cfm?id=EZSHARE-1210845122-259>

- MICI. (11 de Septiembre de 2019). Informe de Cierre de Caso. Proyecto Hidroeléctrico Reventazón (MICI-BID-CR-2017-0125). Washington, DC. Obtenido de <https://www.iadb.org/document.cfm?id=EZSHARE-1210845122-337>
- MICI. (29 de Agosto de 2019). Informe de Evaluación de la Fase de Consulta. Programa de Saneamiento Ambiental de la Cuenca del Río Reconquista (MICI-BID-AR-2019-0148). Washington, DC. Obtenido de <https://www.iadb.org/document.cfm?id=EZSHARE-447996201-186>
- MICI. (21 de Junio de 2019). Informe de Evaluación y Fase de Consulta. Programa de Infraestructura Productiva y Turística de la Provincia de Río Negro (MICI-BID-AR-2019-0144). Washington, DC. Obtenido de <https://www.iadb.org/document.cfm?id=EZSHARE-1606550375-87>
- MICI. (18 de Enero de 2019). Informe de Fase de Consulta. Programa de Infraestructura Productiva (MICI-BID-HA-2017-0114). Washington, DC. Obtenido de <https://www.iadb.org/document.cfm?id=EZSHARE-124330786-1142>
- MICI. (30 de Mayo de 2019). Informe de Fase de Consulta. Programa de Reconstrucción de Infraestructura Eléctrica de las Zonas Afectadas por el Sismo en Ecuador (MICI-BID-EC-2018-0131). Washington, DC. Obtenido de <https://www.iadb.org/document.cfm?id=EZSHARE-394129275-197>
- MICI. (18 de Noviembre de 2019). Informe de Fase de Consulta. Programa de Saneamiento Ambiental de la Cuenca del Río Reconquista (MICI-BID-AR-2019-0148). Washington, DC. Obtenido de <https://www.iadb.org/document.cfm?id=EZSHARE-447996201-196>
- MICI. (2020). Acuerdos para mejorar vidas. La experiencia del MICI en el proyecto hidroeléctrico Reventazón. Washington, DC. Obtenido de <https://www.iadb.org/document.cfm?id=EZSHARE-898595437-156>
- MICI. (2021). Acuerdos para mejorar vidas. El poder del diálogo en la transformación de un eje turístico. Washington, DC. Obtenido de <https://www.iadb.org/document.cfm?id=EZSHARE-898595437-158>
- MICI. (23 de Agosto de 2021). Informe de Cierre de Caso. Programa de Infraestructura Productiva y Turística de la Provincia de Río Negro (MICI-BID-AR-2019-0144). Washington, DC. Obtenido de <https://www.iadb.org/document.cfm?id=EZSHARE-1606550375-139>
- MICI. (6 de Julio de 2021). Informe de Evaluación de la Fase de Consulta. Programa de Desarrollo de Áreas Metropolitanas del Interior II (MICI-BID-AR-2021-0164). Washington, DC. Obtenido de <https://www.iadb.org/document.cfm?id=EZSHARE-387009157-159>
- MICI. (12 de Noviembre de 2021). Informe de Evaluación de la Fase de Consulta. Programa Red Vial Cantonal II (MICI-BID-CR-2021-0171). Washington, DC. Obtenido de <https://www.iadb.org/document.cfm?id=EZSHARE-1412667640-120>
- MICI. (Septiembre de 2021). Informe de Fase de Consulta. Programa de Desarrollo de Áreas Metropolitanas del Interior II (MICI-BID-AR-2021-0164). Washington, DC. Obtenido de <https://www.iadb.org/document.cfm?id=EZSHARE-387009157-169>
- MICI. (Abril de 2021). Política del Mecanismo Independiente de Consulta e Investigación. Washington, DC. Obtenido de <https://www.iadb.org/document.cfm?id=EZSHARE-525549286-364>

- MICI. (2022). Acuerdos para mejorar vidas. Más allá de los acuerdos: la importancia de los tiempos en la resolución de disputas. Washington, DC. Obtenido de <https://www.iadb.org/document.cfm?id=EZSHARE-898595437-290>
- MICI. (14 de Julio de 2022). Informe de Cierre de Caso. Programa de Reconstrucción de Infraestructura Eléctrica de las Zonas Afectadas por el Sismo en Ecuador (MICI-BID-EC-2018-0131). Washington, DC. Obtenido de <https://www.iadb.org/document.cfm?id=EZSHARE-394129275-223>
- MICI. (1 de Septiembre de 2022). Informe de Evaluación y Fase de Consulta. Primera Línea del Metro de Bogotá - Tramo 1 (MICI-BID-CO-2022-0184). Washington, DC. Obtenido de <https://www.iadb.org/document.cfm?id=EZSHARE-549785969-113>
- MICI. (6 de Enero de 2022). Informe de Fase de Consulta. Programa Red Vial Cantonal II (MICI-BID-CR-2021-0171). Washington, DC. Obtenido de <https://www.iadb.org/document.cfm?id=EZSHARE-1412667640-129>
- MICI. (Marzo de 2023). Informe de Cierre de Caso. Primera Línea del Metro de Bogotá - Tramo 1 (MICI-BID-CO-2022-0184). Washington, DC. Obtenido de <https://www.iadb.org/document.cfm?id=EZSHARE-549785969-135>
- Miller-Dawkins, M., Macdonald, K., & Marshall, S. (2016). *Beyond Effectiveness Criteria: The possibilities and limits of Transnational Non-Judicial Redress Mechanisms*. Corporate Accountability Research.
- Morrow, K. E. (2021). Development disasters: accountability and remedy in international development projects. *American University Law Review*, 70, 725-772.
- OECD. (2020). *National Contact Points for Responsible Business Conduct. Providing access to remedy: 20 years and the road ahead*.
- OECD. (2023). OECD Guidelines for Multinational Enterprises on Responsible Business Conduct. Paris: OECD Publishing. doi:<https://doi.org/10.1787/81f92357-en>
- OECD Watch. (2022). *State of Remedy 2021. Understanding OECD Guidelines complaints through the lens of remedy*. Briefing Paper.
- ONU: Oficina del Alto Comisionado de Derechos Humanos (ACNUDH). (2011). *ONU: Principios Rectores sobre las empresas y los derechos humanos: puesta en práctica del marco de las Naciones Unidas para 'proteger, respetar y remediar'*. Nueva York y Ginebra: ONU.
- Saloranta, J. (2021). Establishing a Corporate Responsibility Ombudsman: Enhancing remedy through state-based non-judicial mechanisms? *Maastricht Journal of European and Comparative Law*, 28(1), 102-122.
- SER. (2016). *Dutch Banking Sector Agreement on international responsible business conduct regarding human rights*. The Hague: Social and Economic Council.
- UN. (2006). *Resolution adopted by the General Assembly: "Basic Principles and Guidelines on the Right to a Remedy and Reparation for Victims of Gross Violations of International Human Rights Law and Serious Violations of International Humanitarian Law" (A/RES/60/147)*.



United Nations Office of the High Commissioner for Human Rights. (2017). *OHCHR response to request from BankTrack for advice regarding the application of the UN Guiding Principles on Business and Human Rights in the context of the banking sector*. United Nations.

United Nations Office of the High Commissioner for Human Rights. (2022). *Remedy in Development Finance. Guidance and practice*. New York and Geneva: United Nations.

Woicke, P., Fairman, D., Hartmann, A., Larose, P., Salam, T., & Waitzer, E. (2020). *External Review of IFC/MIGA E&S Accountability, including CAO's Role and Effectiveness. Report and Recommendations*. Washington, DC: World Bank.



[mici.iadb.org](http://mici.iadb.org)

[mecanismo@iadb.org](mailto:mecanismo@iadb.org)

Fax: +1 (202) 312.4057

Teléfono: (+1) 202-623-3952

Mecanismo Independiente de Consulta e Investigación

Banco Interamericano de Desarrollo

1300 New York Avenue, NW Washington, D.C. 20577