



INFORME DE EVALUACIÓN DE LA CAO

**Acerca del reclamo y las preocupaciones relacionadas con el proyecto de asesoría PL
IV de la IFC (número 602084) en Panamá**

Abril de 2019

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

Acerca de la CAO

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

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

INDICE

LISTA DE SIGLAS	4
1. RESUMEN	5
2. ANTECEDENTES	5
2.1 El Proyecto.....	5
2.2 El Reclamo.....	7
3. RESUMEN DE LA EVALUACIÓN	7
3.1 Metodología	7
3.2 Resumen De Las Perspectivas	8
3.3 Próximos Pasos	12
ANEXO A. PROCESO DE MANEJO DE RECLAMOS DE LA CAO.....	13

LISTA DE SIGLAS

ETESA	Empresa de Transmisión Eléctrica, Sociedad Anónima
IFC	Corporación Financiera Internacional
MODETEAB	Movimiento por la Defensa de los Territorios y Ecosistemas de Bocas del Toro
CIEL	Centro de Derecho Ambiental Internacional
ACD	Alianza para la Conservación y el Desarrollo
CLPI	Proceso de consentimiento libre, previo e informado

1. RESUMEN

En junio de 2018, la CAO recibió un reclamo presentado por dos organizaciones locales, con apoyo de una organización nacional y una ONG internacional, en representación de comunidades indígenas de Panamá (los Reclamantes), que consideran que se verán afectadas por una línea de transmisión desarrollada por la Empresa de Transmisión Eléctrica S.A. (ETESA o la Compañía), la compañía de transmisión nacional. La Corporación Financiera Internacional (IFC) brinda servicios de asesoramiento para dar soporte a ETESA para que estructure una alianza público-privada (APP) para el financiamiento, la construcción y la operación de la línea de transmisión de 330 km en la región de la costa atlántica. El reclamo plantea la preocupación de que las poblaciones indígenas que viven fuera de la Comarca Ngäbe Buglé no han sido consultadas sobre la línea de transmisión y sus potenciales impactos. Los Reclamantes plantean también una serie de preocupaciones sobre el proceso de consentimiento libre, previo e informado (CLPI) que ETESA lleva adelante en la Comarca Ngäbe-Buglé (la Comarca)¹, los impactos ambientales y sociales que traería aparejada la construcción de la línea de transmisión y también acerca del cumplimiento de la IFC de sus Estándares de Desempeño. La CAO determinó que el reclamo era elegible en julio de 2018.

Durante la fase de evaluación, los Reclamantes expresaron su interés en trabajar con ETESA a través de un proceso de resolución de conflictos facilitado por la CAO. En respuesta, ETESA expresó que prefiere atender cualquier preocupación en el marco de los espacios de consulta que ya están en curso o previstos en la legislación y no manifestó interés en un proceso de resolución de conflictos facilitado por la CAO. Conforme a las Directrices Operacionales de la CAO, el reclamo será remitido a su función de Cumplimiento para la evaluación del desempeño de la IFC.

2. ANTECEDENTES

2.1 El Proyecto

De acuerdo con la información dada a conocer por la IFC, el Proyecto consiste en Servicios de Asesoramiento a ETESA para estructurar una APP para una cuarta línea de transmisión, llamada Panamá Línea IV (Cuarta Línea de Transmisión Eléctrica). Esto implica la construcción, operación y el mantenimiento de una línea de transmisión de doble circuito de 500 kilovoltios (KV) (AC) que se extiende sobre 330km cruzando la costa atlántica desde las subestaciones de Chiriquí Grande a Panamá III y que conecta el Oeste de Panamá, donde tiene lugar la generación eléctrica, con la red nacional. La Cuarta Línea de Transmisión Eléctrica – con un costo estimado de US\$500 millones y cuyas operaciones se estima que iniciarán en 2023 – será parte del Sistema Nacional Interconectado (SIN).

La operación del Proyecto se dividirá en dos etapas:

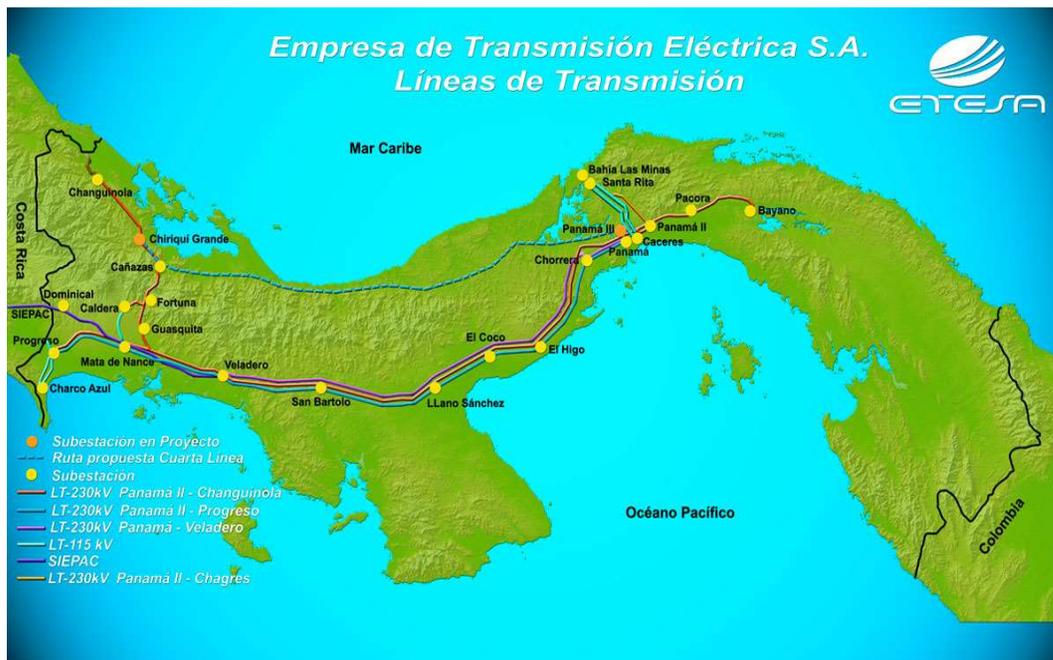
- a) Etapa 1: Resolución de los problemas de redundancia: en 2020 estarán operativas una línea de transmisión desde la subestación de Chiriquí Grande de 230KV y la extensión de la subestación Panamá III de 230KV.
- b) Etapa 2: Energización para aumentar la capacidad de ambas subestaciones a 500 KV. Se agregará nuevo equipamiento a la subestación Panamá III para recibir la nueva energía.

¹La Comarca Ngabe-Buglé es un territorio creado y delimitado por la Ley 10 de fecha 7 de marzo de 1997, que regula de manera tradicional y donde se aplican los estándares de los pueblos indígenas. La Comarca Ngabe-Buglé comprende tres regiones: Ño Kribo, Kadridri y Nidriini.

Según la IFC, sus Servicios de Asesoramiento se brindarán a través de un abordaje en fases que incluirá:

Fase 1: Debida diligencia técnica, legal y financiera, que fortalece el desarrollo de una Estructura de Transacción que incorporará retroalimentación sobre el mercado y un análisis de costo/beneficio. La Fase 1 será considerada exitosa una vez que la Estructura de Transacción sea aprobada por el cliente y el Proyecto avance a la Fase 2.

Fase 2: Promoción del Proyecto, elaboración de documentos de la licitación, incluso el contrato de concesión y el apoyo a través de los procesos de licitación hasta el cierre comercial. La Fase 2 será considerada exitosa una vez que el Proyecto logre un inversor privado y los documentos del Proyecto hayan sido firmados.



Fuente: ETESA

2.2 El Reclamo

El Reclamo fue presentado por la Organización Territorial Ngäbe, Buglé y Campesina de la Región Norte de Santa Fe de Veraguas² y el Movimiento por la Defensa de los Territorios y Ecosistemas de Bocas del Toro (MODETEAB³), en nombre de comunidades indígenas en las zonas de Chiriquí Grande (quienes viven dentro de la Comarca Ngäbe Buglé) y del Norte de Santa Fe de Veraguas (quienes viven fuera de la Comarca Ngäbe Buglé) y demandan que el Estado de Panamá reconozca sus territorios como territorio originario). Los Reclamantes recibieron apoyo de la Alianza para la Conservación y el Desarrollo (ACD⁴), ubicada en la Ciudad de Panamá, y el Centro para el Derecho Ambiental Internacional (CIEL), con sede en Washington, DC, Estados Unidos de Norteamérica.

El reclamo indica que las poblaciones indígenas que demandan que el Gobierno de Panamá reconozca sus territorios no han sido consultadas sobre la Cuarta Línea de Transmisión Eléctrica y sus potenciales impactos. También plantea una serie de preocupaciones sobre el proceso de consentimiento libre, previo e informado (CLPI) que ETESA lleva adelante con los dirigentes de la región Ño Kribo de la Comarca Ngäbe Buglé, los impactos ambientales y sociales, directos e indirectos, de la Cuarta Línea de Transmisión Eléctrica y la falta de cumplimiento de la IFC de sus Normas de Desempeño.

Los problemas planteados por los Reclamantes durante la evaluación se describen con más detalle a continuación.

3. RESUMEN DE LA EVALUACIÓN

3.1 Metodología

El objetivo de la evaluación de la CAO es aclarar los problemas y preocupaciones presentadas por los Reclamantes, reunir información sobre cómo ven la situación las diferentes partes interesadas y determinar si los Reclamantes y el cliente de la IFC desean llevar a cabo un proceso de resolución de conflictos facilitado por la CAO, o si el reclamo debe ser remitido a la función de Cumplimiento de la CAO para que se analice el desempeño de la IFC (ver Anexo A que contiene una descripción del proceso de manejo de reclamos de la CAO).

En este caso, la evaluación de la CAO del reclamo incluyó:

- una revisión de la documentación del Proyecto de la IFC, la cual brinda servicios de asesoramiento a ETESA;
- una reunión en Playita Guabal con representantes de la Organización Territorial Ngäbe, Buglé y Campesina de la Región Norte de Santa Fe de Veraguas y aproximadamente 120 miembros de las distintas comunidades que la integran;
- una reunión con representantes de MODETEAB y ACD;
- una reunión en Pueblo Mesa con aproximadamente 70 miembros de comunidades que viven en la Comarca Ngäbe Buglé;
- consultas con CIEL;
- reuniones con el equipo de ETESA que está a cargo del proyecto;

² La Organización Territorial de Ngäbe, Buglé, y Campesina de la Región Norte de Santa Fe de Veraguas está compuesta por comunidades indígenas ubicadas en el Norte de Santa Fe que no tienen un reconocimiento territorial formal y no están incluidas en los límites de la Comarca.

³ MODETEAB declaró que su objetivo como ONG es proteger el ambiente y luchar por los derechos de los pueblos indígenas en la Provincia de Bocas del Toro y en Panamá, en general.

⁴ ACD declaró que es una ONG creada en Mayo de 2002 por un grupo de científicos y activistas panameños preocupados por la gestión de conocimientos para fines de conservación y la promoción de modelos de desarrollo alternativo que beneficie principalmente a las comunidades vulnerables del país.

- reuniones con el equipo de proyecto de la IFC (una reunión en Washington DC al principio del periodo de evaluación, una reunión en ciudad de Panamá durante el viaje de evaluación y una reunión de seguimiento en Washington DC en marzo de 2019);
- una reunión en ciudad de Panamá con representantes de ONG nacionales que trabajan para proteger el ambiente;
- una reunión con la Secretaría Nacional de Energía; y
- un recorrido desde Santa Fe de Veraguas hasta Calovébora.

Este documento resume las perspectivas escuchadas por el equipo de la CAO y describe los próximos pasos en función de las decisiones de las partes. Este informe no hace ningún juicio con relación a los méritos del reclamo.

3.2 Resumen de las perspectivas

3.2.1 Perspectiva de los Reclamantes

Los miembros de las comunidades que viven fuera de la Comarca en la Región Norte de Santa Fe se reunieron con la CAO en Playita Guabal y los miembros de comunidades que viven en la Comarca se reunieron con la CAO en Pueblo Mesa. Plantearon una serie de preocupaciones comunes y otras específicas de cada grupo.

Preocupaciones comunes

Los Reclamantes manifiestan que ETESA no les ha procurado información sobre el proyecto, sus impactos y los beneficios para las comunidades. Ellos creen que los impactos serán significativos, en particular porque piensan que la Cuarta Línea de Transmisión Eléctrica es parte de un proyecto mayor conocido como la Conquista del Atlántico, que incluirá la construcción de una carretera, especulación inmobiliaria y nuevos proyectos mineros o hidroeléctricos para alimentar la línea de transmisión, poniendo en riesgo sus territorios. En cuanto a los beneficios, consideran injusto que no exista presupuesto para atender necesidades básicas de las comunidades en materia de salud, educación e infraestructura, pero que sí haya recursos para construir una línea de transmisión que no traería beneficios (ni siquiera electricidad) para ellos. En este sentido, durante la evaluación expresaron su preocupación sobre las razones que el Banco Mundial pueda tener para financiar este proyecto. Agregaron que carecen de información sobre el trazado de la Cuarta Línea de Transmisión Eléctrica y no saben quién va a ser afectado por ella y de qué manera.

Señalaron que en el pasado no han recibido información verídica sobre la construcción de proyectos hidroeléctricos, la apertura de carreteras o la creación de parques nacionales, entre otros. Manifestaron que, en todos los casos, recibieron promesas de beneficios de desarrollo que nunca se cumplieron. Temen que este proyecto no sea la excepción.

También expresaron su preocupación sobre el hecho de que ETESA no haya conducido una evaluación de los impactos sociales y ambientales del proyecto de la Cuarta Línea de Transmisión Eléctrica.

Preocupaciones específicas

A. Preocupaciones específicas de los Reclamantes que viven fuera de la Comarca en la zona del Norte de Santa Fe

Los miembros de las comunidades que viven fuera de la Comarca en la Región Norte de Santa Fe expresaron que la falta de diálogo y acercamiento de ETESA hacia ellos es una falta de respeto a sus derechos como pueblo originario. Argumentan que, si bien no están dentro de

la Comarca, son una población indígena con organización tradicional que busca proteger y defender su territorio que abarca las zonas de Calovébora, Río Luis y El Cuay y que tiene derecho a un proceso de CPLI para todo proyecto que atraviese su territorio. Explican que repudian las actitudes de ETESA y otras empresas por ignorar la existencia de los pueblos originarios en esta zona y promover y ejecutar sus proyectos de manera arbitraria sin medir las consecuencias para las futuras generaciones.

Señalaron que el Gobierno no ha querido avanzar en el reconocimiento de su territorio y la existencia de la estructura tradicional de sus comunidades. Enfatizaron también que hay un patrón de imposición ilegítima de proyectos en su territorio originario por parte de los gobernantes y que se han sentido engañados en particular con la construcción de la carretera que va a Calovébora o la creación del Parque Nacional Santa Fe. En estos casos, señalaron que se les informó sobre los potenciales beneficios, pero no se les dieron a conocer los impactos negativos, que se terminaron visibilizando una vez que los proyectos ya estaban concluidos. Mencionaron, por ejemplo, que la construcción de la carretera produjo la destrucción de naturaleza en la zona (en su mayoría, tala de árboles), además de la polución de los ríos cercanos y desató la especulación inmobiliaria y el acaparamiento de tierras.

Los Reclamantes de la zona del Norte de Santa Fe han manifestado que tienen interés en iniciar un proceso de resolución de conflictos facilitado por la CAO.

B. Preocupaciones específicas de los Reclamantes que viven adentro de la Comarca

Los miembros de comunidades que pertenecen a la Comarca sostienen que el proyecto de construcción de la Cuarta Línea de Transmisión Eléctrica contraviene las disposiciones de la Ley No 10 de 1997, que crea la Comarca y su Decreto Ejecutivo No 194, y de la Ley No 11 del 26 de marzo de 2012 que establece un régimen especial para la protección de los recursos minerales hídricos y ambientales en la Comarca. También, expresan que el proceso de CLPI que lleva adelante ETESA no es válido ni está en conformidad con la Ley No 37 del 2 de agosto de 2016 que establece el consentimiento previo libre e informado, porque, según alegan, los dirigentes reconocidos por el Gobierno, con quienes ETESA está llevando el proceso, no representan a sus comunidades. Alegan también que dichos dirigentes se aprovechan de los beneficios que ETESA les da por participar en el proceso (viajes gratis a Panamá, incluso hoteles y gastos diarios) y toman decisiones sin tomar en cuenta la voz de su pueblo. Durante la evaluación, informaron que una gran parte de la población de la Comarca expresó su negativa al proyecto en reuniones muy amplias organizadas por los congresos tradicionales en Coclesito, Caña Sucia y Kankintú en agosto de 2018.

Manifiestan también que las reuniones organizadas por ETESA en las comunidades tienen un alcance limitado con presentación de información realizada solamente en PowerPoint, donde los representantes de ETESA solo presentan el proyecto como un hecho consumado y no hacen ninguna consulta con las comunidades. Reclaman también que todo se produce en idioma español y no en sus lenguajes locales y que para algunas personas es difícil de comprender. Además, indicaron que ni ETESA ni los dirigentes indígenas con quienes ETESA está llevando el proceso les han entregado documentos sobre el proyecto y que toda la información se da únicamente de manera verbal, lo que consideran una falta de respeto. En cuanto a los beneficios, mencionaron que han escuchado hablar sobre una promesa de US\$17 millones para la comunidad a modo de compensación, pero sostienen que los dirigentes de la Comarca no los administrarán apropiadamente. Sostuvieron también que, con la construcción de la tercera línea de transmisión, ETESA incumplió compromisos con las comunidades y los beneficios que prometió llegaron tarde o no llegaron.

Los Reclamantes que viven dentro de la Comarca Ngäbe-Buglé indicaron que tienen un interés en llevar a cabo con ETESA un proceso de resolución de conflictos facilitado por la

CAO y que también desean que el reclamo sea remitido a la función de Cumplimiento de la CAO.

3.2.2 Perspectiva de ETESA

ETESA señaló que es una empresa de propiedad enteramente estatal. Se enfoca en el transporte de electricidad de alto voltaje desde el punto de generación de energía hasta el punto de recepción por parte de la compañía de distribución.

A. Información sobre la Cuarta Línea de Transmisión Eléctrica

Según ETESA, el proyecto Cuarta Línea de Transmisión Eléctrica nació a raíz de la necesidad de dar redundancia al sistema. ETESA indicó que la mayoría de los proyectos generadores de energía se encuentran en el oeste del país y que las necesidades de electricidad se encuentran en el este, en la ciudad de Panamá. Las tres líneas de transmisión eléctrica existentes transcurren por la costa pacífica del país y, consecuentemente, el sistema es vulnerable a los riesgos operativos. Para aportar más fiabilidad y estabilidad al sistema y asegurar una buena calidad de servicio al consumidor de electricidad, se necesita construir una nueva línea eléctrica. La Cuarta Línea de Transmisión Eléctrica transportará la energía producida por los proyectos existentes (hidroeléctricos, entre otros) en las regiones de Bocas del Toro y Chiriquí hacia las principales subestaciones de la ciudad de Panamá y Colón, además de la red principal del país. Con un costo estimado de US\$500 millones, la Cuarta Línea de Transmisión Eléctrica formará parte del Sistema Nacional Interconectado.

La Cuarta Línea de Transmisión Eléctrica atravesará la Región Ño Kribo de la Comarca Ngäbe-Buglé, la cual es un territorio oficialmente reconocido por el Gobierno de Panamá como territorio indígena, con sus leyes propias y una estructura de representación tradicional. La Comarca Ngäbe-Buglé comprende tres regiones: Ño Kribo, Kadridri y Nidri.

ETESA expresó que la Cuarta Línea de Transmisión Eléctrica tiene la finalidad de aumentar la capacidad de transmisión con el fin de poder garantizar que las empresas responsables de la distribución de energía eléctrica cuenten con la energía suficiente para que la misma sea distribuida a lo largo y ancho del país.

B. Proceso CLPI realizado por ETESA con los delegados de la Comisión Especial y las comunidades de la Región Ño Kribo de la Comarca Ngäbe Buglé

ETESA sostuvo que viene realizando, desde diciembre de 2017 y en conjunto con los delegados de la Comisión Especial ratificada en el pleno del Congreso mediante Resolución No. 0004-06-2018 CRÑ y las comunidades de la Región Ño Kribo de la Comarca Ngäbe Buglé, un proceso cuidadoso e intensivo de consentimiento libre, previo e informado (CLPI) en cumplimiento a lo establecido en la Ley No. 37 del 2 de agosto de 2016. La meta de tal proceso es de dar a conocer el proyecto de la Cuarta Línea de Transmisión Eléctrica, así como considerar, consultar, evaluar y consensuar de manera conjunta por dónde debe pasar la línea de transmisión y cómo deben ser compensadas las poblaciones indígenas afectadas por el proyecto.

ETESA afirmó que iniciaron las consultas sobre este proyecto con apoyo del Viceministerio de Asuntos Indígenas del Ministerio de Gobierno y el Ministerio de Ambiente, quienes establecieron los enlaces con las autoridades del Congreso Regional Ño Kribo, específicamente, con su Junta Directiva.

Según ETESA, el Congreso de la Región de Ño Kribo realizó un Congreso Extraordinario el 12 y 13 de abril de 2018, en Samboa, distrito de Jirunday, durante el cual se nombró una comisión (la "Comisión de Acercamiento") para discutir con los técnicos de ETESA los

aspectos de alineamiento⁵, los beneficios y las consideraciones ambientales de la Cuarta Línea de Transmisión Eléctrica y se dictó la Resolución No. 0002-03-2018 CRÑ.

Luego, el 15 de junio de 2018, la Junta Directiva del Congreso Regional Ño Kribo se reunió en Cañaverál, distrito de Kusapín, para elegir una comisión (la “Comisión Especial”) para discutir los beneficios sociales colectivos y se dictó la Resolución No. 0004-06-2018 CRÑ.

En este sentido, ETESA destacó que el ganador de la licitación de la APP tendrá que adecuarse a los acuerdos que ETESA haya alcanzado con la Comisión Especial que representa al pleno del Congreso Regional Ño Kribo de la Comarca Ngäbe Buglé.

Según ETESA, los miembros de las comisiones (la Comisión de Acercamiento y la Comisión Especial) han logrado un buen manejo de los aspectos técnicos, ambientales y sociales del proyecto. ETESA agregó que la Comisión Especial mantiene espacios radiales para difundir información sobre el proyecto y anunciar reuniones informativas en las comunidades que se ubican dentro del área de influencia del proyecto. Según ETESA, los miembros de varias comunidades de la Región de Ño Kribo han asistido a estas reuniones informativas, en donde se les dio la oportunidad de plantear sus preocupaciones, las cuales fueron recogidas por la Comisión Especial y presentadas a ETESA.

Según la opinión de ETESA, los Reclamantes que viven dentro de la Comarca Ngäbe Buglé son parte del CLPI, dado que sus delegados son miembros del Congreso Regional Ño Kribo, quienes reportaron a ETESA sus inquietudes a través de los delegados miembros de la Comisión Especial.

Según ETESA, se espera que el proceso de CLPI concluya antes de mayo de 2019.

ETESA indica que ha facilitado toda la información correspondiente al proyecto de la Cuarta Línea de Transmisión Eléctrica a fin de que la misma sea socializada dentro de la Región Ño Kribo de la Comarca Ngäbe Buglé a objeto de que se conozcan los avances del proceso para que sean los propios delegados de la Comisión Especial quienes puedan informar a las comunidades de la Región Ño Kribo. En consecuencia, ETESA recomienda a los Reclamantes que viven dentro de la Comarca compartir sus preocupaciones con la Comisión Especial del Congreso Regional Ño Kribo.

C. Vinculación con las comunidades afectadas fuera de la Comarca Ngäbe Buglé

Con respecto a la población que vive fuera de la Comarca (Norte de Santa Fe), ETESA manifestó que el tema del reconocimiento territorial está fuera de su competencia y de las actividades correspondientes a la concesión que le otorgara la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos (ASEP), establecidas en el Texto único de la Ley No. 6 del 3 de febrero de 1997. Señaló, sin embargo, que, de acuerdo con la ley en vigor, toda persona en el área de influencia del proyecto de la Cuarta Línea de Transmisión Eléctrica será informada, incluso cualquier organización de la sociedad civil o de la naturaleza que sea, que pudiera requerirlo⁶. La información suministrada estará siendo recibida paralelamente a la ejecución de las actividades que correspondan al Estudio de Impacto Ambiental y Social (EIAS). ETESA señaló que se ha definido un Área de Influencia del proyecto de la Cuarta Línea de Transmisión

⁵ ETESA indicó que el decreto presidencial que establece el área de influencia del proyecto específicamente exime a la Comarca, a fin de habilitar a una Comisión de Acercamiento para que sea el cuerpo que determine el trazado de la línea de transmisión dentro de la Comarca. La Comisión de Acercamiento ha dispuesto puntos GPS en el terreno para marcar la ruta de la línea de transmisión y demarcar las áreas sagradas que deben evitarse.

⁶ ETESA cita el decreto ejecutivo Núm. 123, Ley de Evaluación del Estudio de Impacto Ambiental, que reglamenta el Capítulo II del Título IV de la Ley Núm. 41 del 1 de julio de 1998, la Ley General de Ambiente de la República de Panamá, que en su Título IV enmarca la participación ciudadana en estudios de impacto ambiental y que, en particular, en el Capítulo II describe dicha participación ciudadana.

Eléctrica mediante Decreto Ejecutivo No. 561 de 10 de agosto de 2018, el cual contempla un ancho de 2 kilómetros.

ETESA indicó que, una vez sea evaluado y aprobado el Estudio de Impacto Ambiental y Social se pasa a la etapa de indemnizaciones a todos aquellos predios sobre los cuales habrá de transcurrir la Cuarta Línea de Transmisión Eléctrica con fundamento a lo que establece el Título VI de la Ley No. 6 del 3 de febrero de 1997.

ETESA manifestó que, en atención a la solicitud de reunión presentada por Organizaciones No Gubernamentales (ONG) dedicadas a temas ambientales (flora y fauna), organizó una reunión con dichas ONG donde tuvieron la oportunidad de expresar sus preocupaciones e inquietudes acerca de la Cuarta Línea de Transmisión Eléctrica, las cuales fueron acogidas y atendidas por ETESA. De igual forma se les suministró información sobre el proyecto.

3.3 Próximos Pasos

Durante la fase de evaluación, los Reclamantes expresaron su interés en participar con ETESA en un proceso de resolución de conflictos facilitado por la CAO. En respuesta, la Compañía indicó que prefiere que los Reclamantes que viven dentro de la Comarca consulten con sus representantes involucrados en el proceso CLPI y señaló que los Reclamantes que viven fuera de la Comarca recibirán información sobre la línea de transmisión en una etapa más avanzada, durante el proceso de evaluación de impacto ambiental y social. Considerando que ETESA prefiere atender cualquier preocupación en el marco de los espacios de consulta que ya están en curso o previstos en la legislación y no ha manifestado interés en un proceso de resolución de conflictos facilitado por la CAO, el reclamo será remitido a la función de Cumplimiento de la CAO para la evaluación del desempeño de la IFC conforme a las Directrices Operacionales de la CAO.

ANEXO A. PROCESO DE MANEJO DE RECLAMOS DE LA CAO

Una vez que la CAO declara que un reclamo es elegible, la CAO realiza una evaluación inicial. El objetivo de la evaluación de la CAO es: (1) aclarar las cuestiones y preocupaciones planteadas por el/los reclamante/s, (2) reunir información sobre cómo ven la situación otras partes interesadas, y (3) ayudar a las partes interesadas a entender las opciones de recursos con las que cuentan y determinar si quieren buscar una solución colaborativa a través de la función de Resolución de Disputa de la CAO o si el caso debe ser revisado por la función de Cumplimiento de la CAO. De acuerdo con las Guías Operativas⁷ de la CAO, los siguientes pasos son los que generalmente se siguen en respuesta a un reclamo recibido:

Paso 1: **Confirmación** de recibo del reclamo

Paso 2: **Elegibilidad:** Determinación de la elegibilidad del reclamo para su evaluación conforme al mandato de la CAO (no más de 15 días hábiles)

Paso 3: **Evaluación de la CAO:** Evaluación de los problemas y oferta de apoyo a las partes interesadas para entender y determinar si desean buscar una solución consensual a través de un proceso colaborativo convocado por la función de Resolución de Disputa de la CAO, o si el caso debe ser manejado por la función de Cumplimiento de la CAO para revisar la debida diligencia de IFC/MIGA en materia ambiental y social. El tiempo de evaluación puede llevar hasta un máximo de 120 días hábiles.

Paso 4: **Facilitar el acuerdo:** Si las partes eligen encarar un proceso colaborativo, se da inicio a la función de resolución de disputa de la CAO. El proceso de resolución de disputa generalmente se basa en (o es iniciado por) un Memorándum de Entendimiento y/o es acordado mutuamente sobre reglas determinadas entre las partes. Puede involucrar facilitación o mediación, búsqueda conjunta de hechos u otros abordajes de resolución acordados con miras a un acuerdo u otros objetivos mutuamente acordados y pertinentes. El principal objetivo de estos tipos de abordajes sobre la resolución de problemas será encarar los problemas planteados en el reclamo y cualquier otra cuestión significativa vinculada con el reclamo que se identifique durante la evaluación o el proceso de resolución de disputa, de una manera que sea aceptable para las partes afectadas⁸.

O

Investigación/Evaluación de Cumplimiento: Si las partes optan por un proceso de Cumplimiento, la función de Cumplimiento de la CAO iniciará una evaluación de la debida diligencia ambiental y social de IFC/MIGA en el proyecto en cuestión para determinar si se requiere una investigación de cumplimiento del desempeño de IFC/MIGA con relación al proyecto. El tiempo de evaluación puede requerir hasta un máximo de 45 días hábiles. Si se determina que es necesario hacer una investigación, Cumplimiento CAO realizará una investigación exhaustiva sobre el desempeño de IFC/MIGA. Junto a la respuesta de IFC/MIGA, se hará público un informe de investigación con cualquier incumplimiento identificado.

Paso 5: **Monitoreo y seguimiento**

⁷ Para más información sobre el rol y el trabajo de la CAO, refiérase a las Guías Operativas completas: http://www.cao-ombudsman.org/documents/CAOOperationalGuidelines_2013.pdf

⁸ Allí donde las partes interesadas no sean capaces de resolver los problemas a través de un proceso colaborativo en el marco de tiempo acordado, la Resolución de Disputa de la CAO buscará primero ayudar a las partes interesadas a superar el/los impasse(s). Si esto no es posible, el equipo de Resolución de Disputa informará a las partes interesadas, incluso al personal de IFC/MIGA, al Presidente y a la Junta del Grupo del Banco Mundial y al público que la Resolución de Disputa de la CAO ha cerrado el reclamo y lo ha trasladado a Cumplimiento de la CAO para su evaluación.

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