



la **CAO**  **10**
COMPLIANCE ADVISOR OMBUDSMAN INFORME ANUAL DEL AF 2010 Y REPASO DEL AF 2000-2010



ACERCA DE LA CAO

La CAO (Oficina del Asesor en Cumplimiento / Ombudsman) es un organismo autónomo que reporta directamente al Presidente del Grupo del Banco Mundial. La CAO evalúa las reclamaciones de las comunidades afectadas por proyectos de desarrollo emprendidos por miembros de financiamiento y aseguramiento del sector privado del Grupo del Banco Mundial, la Corporación Financiera Internacional (IFC por sus siglas en inglés) y el Organismo Multilateral de Garantía de Inversiones (MIGA por sus siglas en inglés). La CAO se esfuerza por responder rápida y eficazmente a las reclamaciones por medio de arreglos mediados bajo la dirección del Ombudsman de la CAO, o mediante auditorías de cumplimiento que aseguren la adhesión a las políticas pertinentes. La CAO también brinda asesoría y orientación a la IFC y MIGA, así como al Presidente del Grupo del Banco Mundial, sobre el mejoramiento de los resultados sociales y ambientales de los proyectos de la IFC y MIGA.

Para mayores informes sobre la CAO, favor visitar www.cao-ombudsman.org.

la CAC  *a Los* 10

COMPLIANCE ADVISOR OMBUDSMAN

INFORME ANUAL DEL AF 2010 Y REPASO DEL AF 2000-2010



© 2010 Oficina del Asesor en Cumplimiento / Ombudsman (CAO)
2121 Pennsylvania Avenue NW
Washington, DC 20433 USA
Teléfono: +1 202-458-1973
Internet: www.cao-ombudsman.org
E-mail: cao-compliance@ifc.org
Reservados todos los derechos.

Compliance Advisor / Ombudsman (CAO)
2121 Pennsylvania Avenue NW
Washington, DC 20433 USA

Los resultados, interpretaciones y conclusiones expresadas en el presente informe son propios de sus autores y no necesariamente reflejan las perspectivas de los Directores Ejecutivos del Banco Internacional de Reconstrucción y Desarrollo, la Corporación Financiera Internacional o los gobiernos a los cuales representan.

La CAO no garantiza la precisión de los datos contenidos en la presente obra. Cualquier frontera, color, denominación u otra información que conste en algún mapa de la presente obra, no representa una opinión por parte de la CAO respecto a la situación jurídica de un territorio, ni tampoco un aval o una aceptación de dichas fronteras.

Derechos y permisos

El material en esta publicación está sujeto a derechos de autor. El copiar o transmitir la presente obra total o parcialmente sin permiso, podrá constituir una infracción de la legislación vigente. La Oficina del Asesor en Cumplimiento / Ombudsman (CAO) promueve la difusión de sus trabajos y bajo condiciones normales otorgará permiso oportuno para reproducir porciones de la obra.

Si desea obtener permiso para fotocopiar o volver a imprimir alguna porción de la presente, favor presentar su solicitud con información completa a: Compliance Advisor Ombudsman (CAO), 2121 Pennsylvania Avenue NW, Washington, DC 20433, USA; Fax: +1 202-522-7400; E-mail: cao-compliance@ifc.org.

Las demás preguntas sobre derechos y licencias, incluyendo los derechos subsidiarios, deben dirigirse también a la CAO.

Índice

La Misión de la CAO	1
Prólogo por Robert B. Zoellick, Presidente del Grupo del Banco Mundial	2
Mensaje de la Asesora de Cumplimiento / Ombudsman.....	4
Repaso: 10 Años de Casos de la CAO	7
Los casos de la CAO, 2000–2010	8
La CAO a los 10 Años	13
La CAO a los 10: Reflexiones y Perspectiva	14
Caso destacado. Primer caso de la CAO: Proyecto Hidroeléctrico Pangue de Chile	18
Evolución de los tres roles de la CAO	21
Caso destacado. El caso más prolífico de la CAO: Oleoducto de BTC en Georgia y Turquía	22
Evolución del rol de Ombudsman de la CAO.....	24
Vistazo: ¿Qué hace CAO Ombudsman?.....	25
Caso destacado. Echar los cimientos de la confianza y sanación: <i>Nicaragua</i> <i>Sugar Estates Ltd.</i> (NSEL), Nicaragua.....	30
Evolución del rol de Cumplimiento de la CAO	32
Vistazo: ¿Qué hace CAO Cumplimiento?	33
Caso destacado. Comunidades, mercaderías y riesgos en la cadena de suministro: El caso Wilmar en Indonesia y el sector del aceite de palma	39
Evolución del rol de Asesoría de la CAO.....	44
Aprendizajes de los 10 años de casos en CAO	48
Tema 1. Recursos naturales	50
Privatización de los activos.....	52
Tema 2. Las poblaciones: Aspectos socioeconómicos del desarrollo	55
El género en los procesos de resolución de disputas	58
Tema 3. Los procesos: debida diligencia, consulta y divulgación.....	60
Actividades de la CAO, AF 2010	67
Resumen de las actividades de la CAO, AF 2010	68
Novedades del rol de Ombudsman, AF 2010	70
Novedades del rol de Cumplimiento, AF 2010	73
Novedades del rol de Asesoría, AF 2010.....	75
Novedades de las actividades de promoción, AF 2010.....	78
Novedades de monitoreo y evaluación, AF 2010	82
Informes y publicaciones, AF 2010.....	84
Financiamiento, AF 2010	86
Anexos	89
Anexo A. Mapamundi de los casos de la CAO, AF 2000–2010.....	90
Anexo B. Registro de reclamaciones de la CAO, AF 2000–2010.....	92
Anexo C. Casos de la CAO, AF 2000–2010	102
Anexo D. Términos de referencia	144
Anexo E. Gobernanza	147
Anexo F. Financiamiento, AF 2000–2010.....	152
Anexo G. Personal de la CAO.....	154
Anexo H. Grupo de Asesores Estratégicos	157
Anexo I. Grupo Referencial	158
Anexo J. Mecanismos independientes de responsabilidad / rendición de cuentas.....	159
Anexo K. Políticas de la IFC y MIGA.....	160
Anexo L. Cómo presentar una reclamación	162
Cuadros	
Casos de ombudsman, AF 2010	72
Casos de cumplimiento, AF 2010.....	74
Recomendaciones prioritarias basadas en la evaluación, por parte de la CAO, del Marco de Sostenibilidad de la IFC	77
Talleres de promoción de la CAO, AF 2010.....	81
Casos estudiados, monitoreo y evaluación, AF 2010	82
Presupuesto administrativo de la CAO, AF 2010	87
Contribución de la IFC y MIGA al presupuesto administrativo de la CAO, AF 2000–2010.....	152
Fondo de contingencias, AF 2003–2010	153
Figuras	
Número de casos de la CAO, AF 2000–2010.....	9
Casos de la CAO por asunto, AF 2000–2010.....	48
Casos de la CAO, AF 2010	69
Actividades centrales de la evaluación, por parte de la CAO, del Marco de Sostenibilidad de la IFC	76
Estructura de responsabilidad / rendición de cuentas de la IFC y MIGA	148
Línea de información de la CAO en el Grupo del Banco Mundial.....	150
Recuadros	
Los tres roles de la CAO	15
Herramientas ombudsman para la resolución de disputas	25
Trabajo de asesoría de la CAO, AF 2000–2010	46
Establecimiento de procesos para mejorar las relaciones laborales en Turquía.....	57
Instituciones Invisibles: Resultados de la promoción de la CAO hacia la sociedad civil	63
Lo destacado de la actividad de promoción: Talleres con la sociedad civil en Brasil.....	80
Criterios de idoneidad de las reclamaciones.....	162
Proceso de la CAO para el manejo de redamaciones..	163

“ La sociedad civil y las comunidades son auténticos aliados en el desarrollo. Plantean las preguntas difíciles y exigen la responsabilidad / rendición de cuentas por parte de nuestras instituciones públicas. La creación de la CAO como mecanismo de responsabilidad / rendición de cuentas constituyó un esfuerzo por llegar al meollo de los problemas que causaban fricciones y, con frecuencia, conflictos en relación con nuestras inversiones en el sector privado. El historial de la CAO durante los últimos 10 años habla por sí mismo. Para mí es motivo de orgullo el haber sido parte de su creación y siento una gran admiración por aquellos que lo hicieron un actor tan importante a lo largo de este primer decenio.”

James D. Wolfensohn, K.B.E., A.O.

Presidente, Grupo del Banco Mundial, 2000–2005

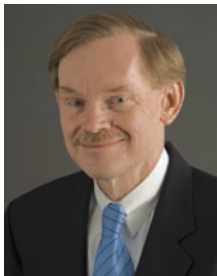




La Misión de la CAO

La misión de la CAO es servir de mecanismo de recurso justo, confiable, eficaz e independiente y mejorar la responsabilidad / rendición de cuentas, tanto social como ambiental, de la IFC y MIGA.

PRÓLOGO POR ROBERT B. ZOELLICK, PRESIDENTE DEL GRUPO DEL BANCO MUNDIAL



El sector privado posee un tremendo potencial a favor del mejoramiento de las vidas y la generación de oportunidades para las poblaciones en los países en desarrollo. La IFC y MIGA se encuentran a la vanguardia del aprovechamiento de este potencial. Sin embargo, el cambio también puede ser desafiante y acelerado, y generar no sólo mejoras sino también riesgos.

La crisis financiera ha subrayado la necesidad de una vigilancia pública sobre la responsabilidad / rendición de cuentas y transparencia de las instituciones financieras. El Grupo del Banco Mundial, como institución financiera internacional perteneciente a sus 187 accionistas, debe cumplir las más altas normas de responsabilidad / rendición de cuentas y transparencia. Reconocemos una responsabilidad adicional que nace de nuestra misión a favor del desarrollo, influencia en el mercado y confianza pública. El mandato del Grupo del Banco de apoyar a los más vulnerables y pobres con los escasos fondos públicos y de apalancar los recursos privados no admite nada menos que esto. La Oficina del Asesor en Cumplimiento / Ombudsman (CAO) desempeña una función esencial al fortalecer la responsabilidad / rendición de cuentas en la labor de la IFC y MIGA.

En el Informe Anual de la CAO para este año se exhiben 10 años de experiencia y resultados. La CAO fue establecida en el año 1999 para fungir como innovadora en las labores de resolución de disputas, observancia de cumplimiento y asesoría. Diez años después de su creación, la CAO continúa sus servicios a las poblaciones afectadas por los proyectos de la IFC y MIGA, y sigue ayudando a la IFC y MIGA a mejorar los resultados sociales y ambientales de sus operaciones.

La CAO – en particular sus acciones en la resolución de disputas – evidencia la flexibilidad inherente en las empresas del sector privado para solucionar problemas complejos a nivel operativo y aceptar ideas innovadoras que puedan mitigar los riesgos y fomentar el civismo empresarial. Lo que es más importante, la CAO nos ha posibilitado responder de manera ágil y eficaz ante las preocupaciones de los ciudadanos, asegurando que sus voces sean escuchadas y respondidas con acciones. En el ámbito institucional, los aportes de la CAO a la debida diligencia y responsabilidad / rendición de cuentas de la IFC y MIGA, han tornado a estas dos instituciones más fuertes y abiertas, y han contribuido al afianzamiento de la responsabilidad / rendición de cuentas a todo nivel en el Grupo del Banco Mundial.

A partir del año 1999, esta Oficina ha apoyado la resolución de 76 reclamaciones vinculadas con 48 distintos proyectos de la IFC y MIGA en 28 países del mundo. En su función como ombudsman, la CAO ha sido pionera en la resolución profesional de disputas en el sector privado, en un momento cuando muchos sistemas judiciales del mundo se encuentran desarrollando recursos no contenciosos como alternativa a la litigación tradicional. La labor de ombudsman también se ha centrado en la generación de espacios donde muchos de los clientes de la IFC y MIGA y sus comunidades

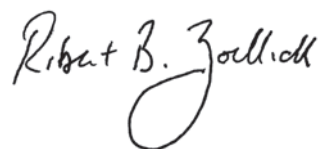
pueden tomar decisiones conjuntamente para satisfacer sus preocupaciones de manera práctica y eficaz. Este año en Nicaragua, por ejemplo, la CAO se encuentra apoyando en la resolución de un conflicto que data desde hace 15 años en el sector azucarero, destacando de este modo un problema de saneamiento ambiental que afecta a miles de personas en toda la región. En Ecuador, la CAO intermedió acuerdos entre los usuarios del agua y un cliente de MIGA, ayudando a la empresa a realizar mejoras sistémicas para poder resolver reclamaciones pendientes de su clientela.

En el trabajo de observancia de cumplimiento de la CAO, se han identificado oportunidades para asegurarnos de continuamente alcanzar nuestros estándares, honrar nuestros valores y cumplir nuestra misión. Esta labor ha permitido una supervisión e información verdaderamente independientes, lo cual ha posibilitado al Grupo del Banco tratar asuntos críticos de desempeño. Un caso de particular relevancia en este sentido fue la suspensión el año pasado, por parte del Grupo del Banco, de nuestra financiación para el aceite de palma, tras una auditoría realizada por la CAO de las inversiones de la IFC en este sector en Indonesia. Mediante el proceso global de consulta instituido este año, hemos reunido recomendaciones de múltiples partes interesadas. Nos mantenemos firmes en nuestro compromiso de elaborar un amplio marco para el Grupo del Banco y estrategia para la IFC que orienten su participación en el sector.

El rol de asesoría de la CAO ha sido fuente de consejos sobre problemas sistémicos en la gestión del Grupo del Banco. El trabajo de la CAO en años recientes en relación con la política y normas de desempeño relativas a la sostenibilidad social y ambiental de la IFC, ha ayudado en la elaboración e implementación de las actuales políticas. En la asesoría de la CAO para la revisión de las políticas de la IFC este año, se continuó enfatizando la importancia de su implementación a nivel de proyecto. A lo largo de estos diez años de reclamaciones ante la CAO, se ha visto que en el 80 por ciento de los casos las comunidades plantean problemas socioeconómicos. Conforme nos esforzamos por alcanzar estándares más elevados en la gestión de riesgos ambientales y sociales, ayudamos además a nuestros clientes a volverse más sensibles ante los intereses de las comunidades locales.

Al servir de mecanismo para tratar las tensiones de manera constructiva, la CAO ayuda a robustecer nuestro trabajo de desarrollo. Por tanto, agradezco a nuestros colegas de la CAO – y a todos aquellos que colaboran con ellos sobre el terreno – por su compromiso con este trabajo tan importante dentro de la misión mayor del desarrollo.

A lo largo de estos 10 años, la CAO ha demostrado que la participación y cooperación no son sólo palabras de moda en el desarrollo, sino que constituyen ingredientes esenciales para que la IFC y MIGA puedan ofrecer al sector privado soluciones sostenibles, sensibles y fidedignas y proporcionar resultados para la gente en el terreno – aquellos que los necesitan más. A futuro los desafíos de la CAO incluirán el afianzamiento de la responsabilidad / rendición de cuentas conforme evolucionan los roles e instrumentos de la IFC y MIGA, ya sea debido a alteraciones en las necesidades comerciales, las acciones de descentralización, el cambio de cartera desde la financiación de proyectos hacia los mercados financieros, o la creación de la Compañía de Administración de Activos de la IFC. Estos cambios plantearán nuevos desafíos, no sólo en la responsabilidad / rendición de cuentas y el mantenimiento de elevados estándares en el Grupo del Banco, sino también para asegurar la participación ciudadana y el acceso a recursos y resarcimiento.



Robert B. Zoellick
Septiembre de 2010
Presidente del Grupo del Banco Mundial

MENSAJE DE LA ASESORA DE CUMPLIMIENTO / OMBUDSMAN



Mi mensaje este año es más personal, al acercarnos a los diez años y medio de operaciones de la Oficina del Asesor en Cumplimiento / Ombudsman (CAO). En el camino hubo grandes momentos en nuestro trabajo cuando hemos podido satisfacer a los afectados por las inversiones de la IFC y MIGA o cuando estas instituciones han prometido mejoras, de las cuales la CAO les pide cuenta. Hubo momentos de grandes frustraciones para las comunidades, los funcionarios y directivos de la IFC y MIGA y el personal de la CAO, cuando han habido serios problemas que enfrentar, cuando los proyectos han tenido impactos negativos en las comunidades, y cuando las auditorías han determinado que la IFC y MIGA no cumplieran con sus políticas.

Fue el embalse Pangue, una inversión hidroeléctrica de la IFC en el alto Bío-Bío de Chile, y la insatisfacción de la población Pehuenche debido a su reasentamiento, que resultaron en la creación de la Oficina de la CAO. Asimismo, fue debido a las presiones ejercidas sobre el Banco Mundial por la sociedad civil en Washington, DC, que se consideró un mecanismo de responsabilidad / rendición de cuentas para las ramas del Grupo del Banco Mundial para el sector privado. La creación de una oficina que serviría de mecanismo de recurso para las comunidades afectadas por los proyectos en los cuales la IFC y MIGA hayan invertido con clientes del sector privado, y un mecanismo ante el cual la IFC y MIGA tendrían que responder frente a sus Políticas de Salvaguarda – actualmente Normas de Desempeño – resultó intimidante para mí y para el personal de las dos instituciones. Todo esto constituía territorio nuevo para las ramas del sector privado en el Grupo del Banco Mundial, y francamente creo que pocos funcionarios preveían un rol para una oficina tal al interior de la IFC o MIGA. Naturalmente, hubo desconfianza y, como a menudo he dicho al nuevo personal que se integraba a la CAO, “Almorzaba sola esos primeros meses aquí en la IFC y me preguntaba por qué había abandonado el Pacífico occidental”.

Sin embargo, estos años han sido parte de un recorrido desafiante pero sumamente grato. Pensándolo bien, actuaron con gran previsión quienes desempeñaron un rol decisivo en la elaboración de los Términos de Referencia para esta Oficina y el establecimiento de un proceso abierto y transparente para la selección del Vicepresidente de la CAO.

El proceso de selección era y sigue siendo extraordinario para una vicepresidencia al interior del Grupo del Banco Mundial. Las entrevistas fueron realizadas por representantes de la sociedad civil y del sector privado, quienes luego presentaron sus recomendaciones al Presidente del Grupo del Banco Mundial. En ningún momento hubo interferencia por parte de la gerencia de la IFC o MIGA dirigida a influir en el

proceso. Quiero agradecer a Carol Lee, anterior Asesora Legal General en la IFC, por su visión y claridad de pensamiento al orientar la creación de esta Oficina, así como al ex Presidente del Grupo del Banco Mundial, Jim Wolfensohn, y a los antiguos Vicepresidentes Ejecutivos de la IFC, Jannik Lindbaek y Peter Woicke, por su compromiso con la responsabilidad / rendición de cuentas.

La conceptualización y el diseño de los fundamentos operativos de la CAO, se hizo posible gracias a los aportes de todos los miembros del Grupo Referencial de la CAO, el cual dirigió la evolución de esta Oficina desde sus inicios. Sus acciones resultaron a la vez participativas y perentorias. A lo largo de los últimos años, el personal de la CAO ha instituido y manejado un mecanismo independiente de recurso y responsabilidad / rendición de cuentas para las ramas del sector privado al interior del Grupo del Banco Mundial, lo cual es toda una hazaña.

Una de nuestras primeras reclamaciones surgió de las comunidades circundantes a la mina Yanacocha en Perú, y tomó mucho tiempo nuestra labor con las comunidades y la empresa minera. Se generó un proceso de diálogo y se estableció un sistema participativo de monitoreo del agua para la comunidad y la mina. Fue un trabajo exhaustivo que arrojó muchos aprendizajes para todos los involucrados. Este trabajo pionero sigue siendo el distintivo de nuestra participación en el sector minero. Uno de los legados perdurables de este trabajo, fue el hecho de que después de 10 años, tanto las empresas como las comunidades hayan pedido ayuda para la creación de mecanismos de reclamación y procesos participativos para proyectos no financiados por la IFC y MIGA, sino más bien otras inversiones privadas en sitios remotos donde el desarrollo ha generado temas de conflicto, como los que rodeaban la mina en Perú.

En tiempos más recientes, ha crecido el número de personal, mediadores de campo y paneles de auditoría de la CAO, así como nuestra madurez en el manejo de las reclamaciones. También hemos obtenido aprendizajes de nuestro trabajo, firmemente cimentado en la experiencia con los proyectos, que nos han posibilitado brindar una asesoría sistémica a la IFC y MIGA. La fortaleza de nuestro rol de asesor, nace del hecho de que partimos de la experiencia real a nivel de proyecto, donde nuestra labor con las comunidades nos ha hecho enfrentar una realidad muy distinta a las conversaciones en Washington. Asimismo, a lo largo de los últimos 10 años, nuestra Oficina ha sido sujeto de evaluaciones independientes de la eficacia de nuestro trabajo; y hemos revisado las Directrices Operacionales a fin de asegurar que seamos de fácil acceso para las comunidades donde la IFC y MIGA realizan sus operaciones. Hemos sido vigilantes para garantizar que seamos asequibles a quienes más nos necesitan. Esto lo hemos logrado mediante el fortalecimiento de relaciones con las organizaciones de la sociedad civil y de base comunitaria que trabajan más estrechamente con las comunidades. Hemos realizado actividades de promoción hacia las organizaciones de la sociedad civil en muchas partes del mundo, pero encontramos que la gente aún no sabe quiénes somos y tiene escaso conocimiento de la IFC y MIGA. Esto constituye un desafío, por lo que continuarán las acciones de promoción mientras exista la CAO. Un reto paralelo es el de educar al personal de la IFC y MIGA sobre la CAO y el trabajo que realizamos.

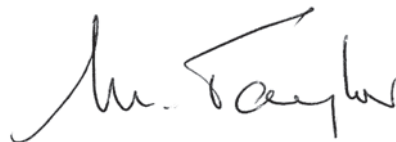
Con los años, se ha escuchado la crítica de que la CAO no es independiente por que reporta directamente al Presidente y no a la Junta Directiva del Grupo del Banco Mundial. Esto es comprensible, y reconozco el hecho de que una buena gobernanza requiere de la autonomía y transparencia. Mientras se redacta el presente mensaje, la Junta Directiva se encuentra haciendo los preparativos para revisar el rol de los cinco mecanismos independientes del Grupo del Banco Mundial, incluyendo la CAO, cuya labor y estructura jerárquica serán analizadas.

Durante mi ejercicio en el cargo, nunca ha habido un intento por parte de la IFC o MIGA de interferir con nuestro trabajo. Ciertamente ha habido luchas, pero siempre hubo una clara comprensión del rol de la CAO. En lo operativo, ha funcionado bien nuestra estructura jerárquica, y no existe evidencia alguna de que hayamos sido menos eficaces como consecuencia de la misma. Hemos mantenido informados de cada uno de nuestros casos a la Junta Directiva y su *Committee on Development Effectiveness* (CODE – Comité sobre Eficacia en el Desarrollo), y nos reunimos cada año con el CODE.

La autonomía tiene muchas facetas: es la selección independiente del Vicepresidente de la CAO; es la libertad de la Oficina para responder con recursos asegurados; es el libre abordamiento en las prestaciones a las comunidades y los clientes del sector privado; y es el proceso de auditoría independiente de la institución, a sabiendas de que el Presidente del Grupo del Banco Mundial actuará cuando sea necesario – como efectivamente lo hizo el Presidente Zoellick al declarar una moratoria sobre las inversiones en el aceite de palma tras la auditoría, por parte de la CAO, de la participación de la IFC en el sector palmero de Indonesia.

Los desafíos que nos esperan ahora se centran en el cambio de modelo comercial en la IFC, particularmente sus inversiones en los mercados financieros. Cuando la CAO inició su trabajo a fines de la década de los '90, predominaba en la cartera de la IFC la financiación de proyectos. Actualmente, el 40 por ciento de sus negocios está en los mercados financieros globales. Esto constituye un desafío para la IFC en términos de cómo lograr y monitorear sus resultados de desarrollo, y un reto aún mayor para la CAO para asegurar la responsabilidad / rendición de cuentas por parte de la IFC. Conforme descentraliza sus operaciones la IFC hacia el año 2013, la CAO tendrá que esmerarse en asegurarse de poder responder ante las comunidades donde la IFC tendrá su mayor impacto, es decir en los países de la AIF.

He contado con los buenos consejos de los miembros de la Junta Directiva mediante el CODE, así como de nuestros Asesores Estratégicos, quienes han orientado el desarrollo de esta Oficina durante los últimos años. He sido constantemente desafiada en buena fe por líderes de la sociedad civil, particularmente David Hunter. He forjado amistad con personas en las comunidades que han sido maestros para todos en la CAO. Hemos aprendido de los conflictos en las comunidades. Hemos aprendido de las respuestas del sector privado. Hemos construido vínculos y alianzas con las organizaciones de la sociedad civil, y hemos establecido relaciones de respeto y profesionalismo con los directivos y funcionarios de la IFC y MIGA. Todo esto forma parte de la generación de un mecanismo autónomo de responsabilidad / rendición de cuentas que responda a quienes necesitan que se les escuche. Agradezco a todos aquellos que han ayudado a desarrollar la Oficina de la CAO. Finalmente, un reconocimiento para aquellos con quienes comparto la mayor parte de mi vida cotidiana – mis colegas en la CAO. Agradezco su compromiso y pasión por el trabajo que realizamos por ayudar a quienes más nos necesitan. Trabajamos en la Oficina de la CAO por que creemos que sí marcamos una diferencia.



Meg Taylor
Vicepresidente de la CAO
Septiembre de 2010



Repaso: 10 años de Casos en la CAO



CASOS DE LA CAO, AF 2000–2010



Residente de Himachal Pradesh,
Caso *Allain Duhangan*, India

Desde su inicio en el año 1999, la CAO ha recibido 127 reclamaciones y pedidos de auditoría. De esta cifra, la CAO ha aceptado 76 reclamaciones de acuerdo con sus criterios de idoneidad: i) las reclamaciones se relacionan con proyectos de la IFC y MIGA; ii) se plantean problemas sociales y ambientales relacionados con dichos proyectos; y iii) son presentadas por individuos o comunidades directamente afectados por los proyectos, o por sus representantes designados. Las 76 reclamaciones idóneas se relacionan con 48 distintos proyectos de la IFC y MIGA en 28 países: 71 de las reclamaciones tenían que ver con la participación de la IFC en los proyectos, mientras que 5 de ellas correspondían a MIGA.

Al ser analizados por región, la mayoría de los casos se encuentra en Europa Oriental o Asia Central. Esta distribución se explica por el gran número de reclamaciones presentadas a la CAO desde Georgia y Turquía en relación con un mismo proyecto – el oleoducto Baku–Tblisi–Ceyhan (BTC). En su mayoría, los demás casos corresponden a la región de América Latina y el Caribe.

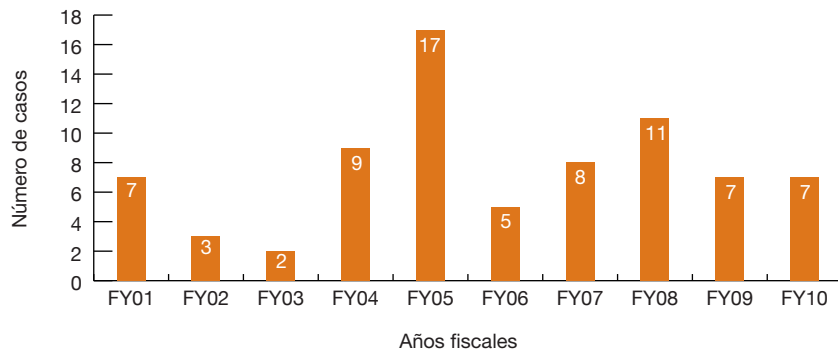
Según la clasificación por sector industrial de la IFC y MIGA, el de Petróleo, Gas, Minería y Químicos es predominante entre los casos de la CAO, debido principalmente al proyecto BTC. Otros sectores que prevalecen son el Agroindustrial, el de Manufactura y Servicios, y el de Infraestructura. Cabe notarse que la CAO recibió su primera reclamación en relación a un proyecto de Servicios de Asesoría en el AF 2010, y no ha recibido reclamación alguna sobre un proyecto de Intermediarios Financieros desde el año 2001.

En cuanto a las temáticas de las reclamaciones elegibles presentadas a la CAO, predominan las preocupaciones socioeconómicas, con el 80 por ciento de los casos, seguidas por problemas de debida diligencia y supervisión por parte de la IFC y MIGA (el 78 por ciento); la consulta comunitaria y divulgación de información (el 71 por ciento); tierras (el 61 por ciento); la contaminación (el 51 por ciento); la salud y seguridad comunitaria (el 49 por ciento); y el agua (el 41 por ciento), entre otras.

De los 51 reclamos que no resultaron aptos para ser asumidos por la CAO, 36 (el 72 por ciento) fueron rechazados por no haberse cumplido el mandato social y ambiental de la CAO o por no corresponder a proyectos de la IFC y MIGA. La mayoría de reclamaciones que no coincidían con el mandato de la CAO, fue referida al Departamento de Integridad Institucional del Grupo del Banco Mundial, ya que planteaban preocupaciones de fraude / corrupción. En el AF 2010, ocho reclamaciones recibidas por la CAO fueron consideradas no idóneas, cuatro de las cuales no eran proyectos de la IFC o MIGA. Los cuatro casos restantes pertenecían a proyectos de la IFC, pero tres de ellos no eran pertinentes a temas sociales o ambientales y el otro no involucraba a un individuo o comunidad local potencialmente afectado (véanse las figuras en las págs. 9 a 11).

Número de casos de la CAO, AF 2000–2010

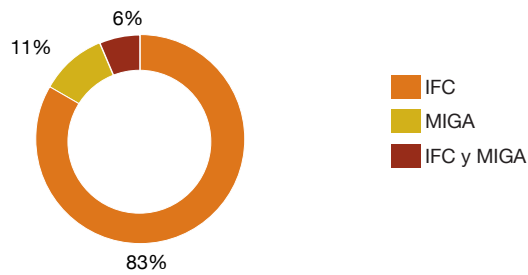
a. Reclamaciones Idóneas por Año Fiscal^a



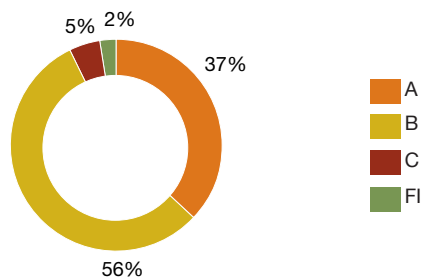
b. Signatarios de las reclamaciones^b



c. Número de casos por volumen de proyectos de la IFC y MIGA^c

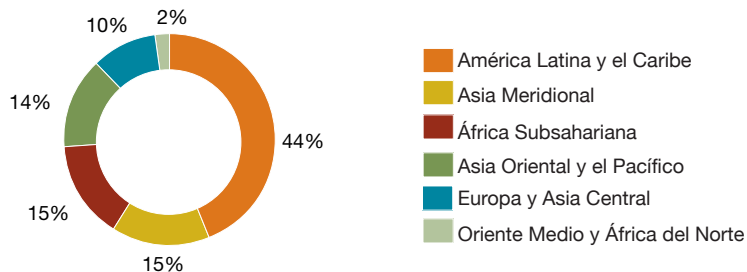


d. Número de casos por categoría ambiental

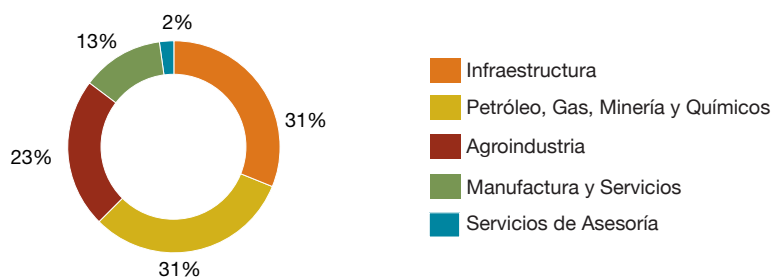


Número de casos de la CAO, AF 2000–2010 (continuación)

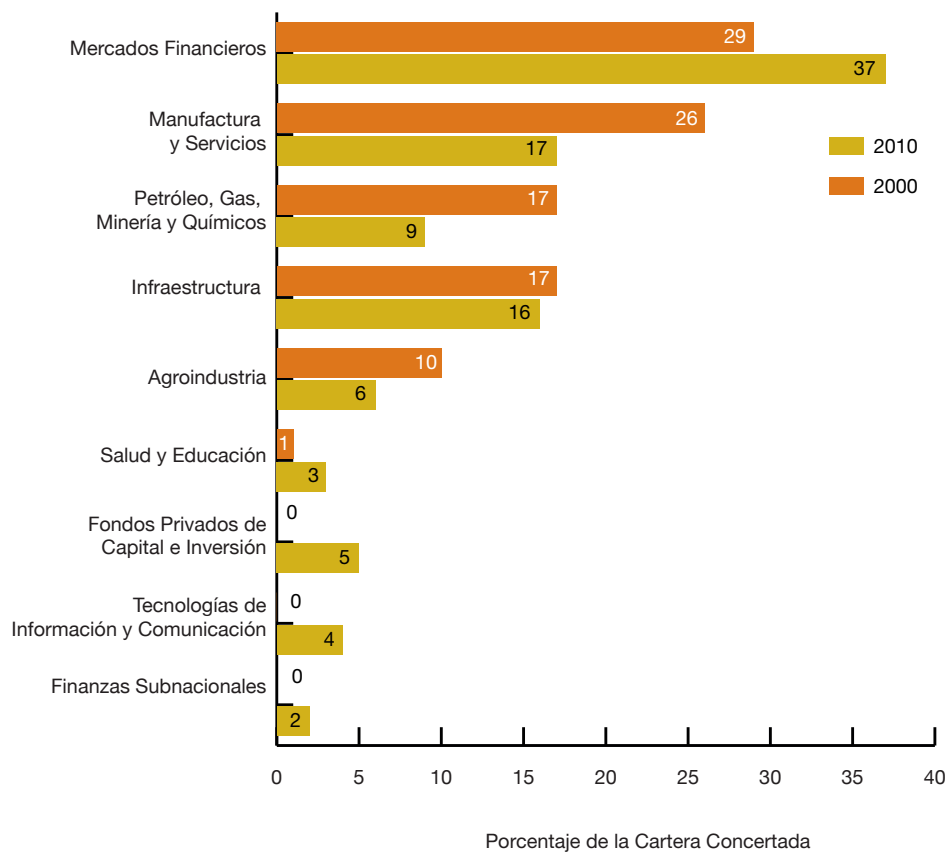
e. Número de casos por región



f. Número de casos por departamento sectorial de la IFC y MIGA

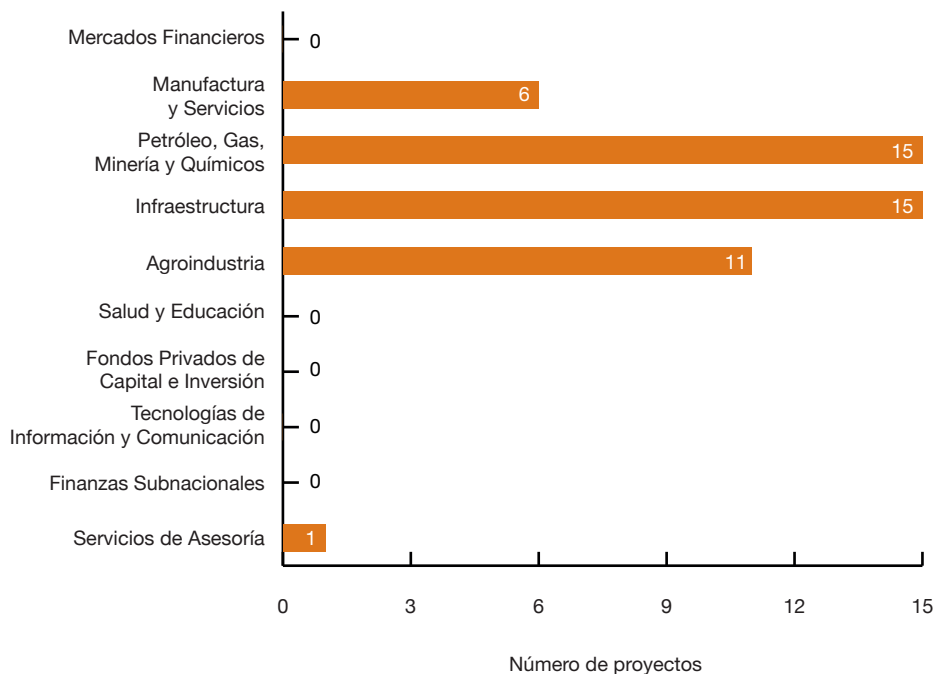


g. Cartera concertada por la IFC por departamento sectorial, AF 2000–2010

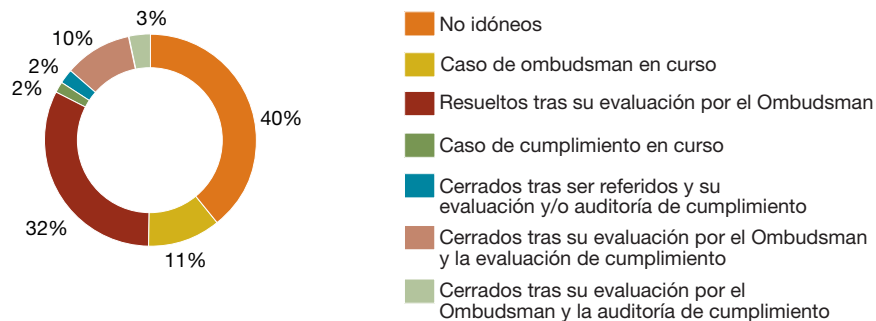


Número de casos de la CAO, AF 2000–2010 (continuación)

h. Proyectos de la IFC y MIGA entre los casos de la CAO por departamento sectorial ^d



i. Situación de los casos de la CAO, AF 2000–2010 ^e



Fuentes: Informes Anuales de la IFC, AF 2000–2010. Algunos de los datos para el AF 2000 agrupan subsectores que la IFC había reportado por separado en informes anuales anteriores.

Nota: Se refiere a las reclamaciones consideradas idóneas para su análisis por parte de la CAO como “casos”.


a. Este panel incluye únicamente las reclamaciones consideradas idóneas para su evaluación anual por la CAO.

b. Esto representa el número de reclamaciones idóneas presentadas a la CAO y suscritas únicamente por miembros de las comunidades, sin la representación de otra organización.

c. Los datos en los paneles c – f representan el número de proyectos de la IFC y MIGA que generaron reclamaciones a la CAO durante el AF 2000–2010.

d. El panel h se basa en las 76 reclamaciones consideradas idóneas para su análisis por la CAO desde el AF 2000.

e. El panel i se basa en las 128 reclamaciones presentadas a la CAO desde el AF 2000.



“ El trabajo de la CAO es invaluable para ayudarnos a mantener nuestra responsabilidad / rendición de cuentas ante las comunidades con las que trabajamos, resolver conflictos y estar a la altura de las elevadas Normas de Desempeño que procura alcanzar la IFC. El aprender de la experiencia es una de las fortalezas de la IFC, y las orientaciones independientes de la CAO constituyen un referente importante para ese aprendizaje. Nos hace una mejor institución de fomento del sector privado para nuestros clientes y nos ayuda a generar mayores impactos en el desarrollo de las poblaciones pobres en todo el mundo. ”

Lars Thunell

*Vicepresidente Ejecutivo y CEO
de la IFC*



La CAO a los 10 Años





LA CAO A LOS 10 AÑOS: REFLEXIONES Y PERSPECTIVA

Prólogo por **David McDowell**

*Anterior Director General, Unión Internacional de Conservación de la Naturaleza (UICN)
Anterior Presidente del Grupo Referencial y Asesor Estratégico de la CAO*

La CAO fue concebida ante la frustración sentida en el Grupo del Banco Mundial durante los años '90 frente a los procedimientos existentes en la IFC para tratar los conflictos al interior de sus proyectos. Esto llegó a un punto crítico a raíz de las disputas surgidas en torno al proyecto hidroeléctrico Pangué en Chile (véanse las págs. 18 a 19). A un asesor del Presidente James Wolfensohn, el Sr. David Scollay, se le atribuye el haber concebido la idea de instituir un mecanismo de resolución de conflictos para la IFC y MIGA.



Comunidad pehuenche, Pangué, Chile

En los Términos de Referencia del nuevo mecanismo, difundidos públicamente el día 22 de octubre de 1998, no quedó muy claro quiénes serían sus principales clientes, cuál de las tres funciones designadas sería la primordial, ni cómo debía desempeñar su rol la CAO. Esta multiplicidad de funciones – evaluación del cumplimiento, prestación de asesoría y resolución de conflictos mediante el rol de ombudsman – reflejaba hasta cierto grado la diversidad de opiniones al interior del Grupo del Banco Mundial y entre las ONGs respecto a cuál debía ser el foco principal de la CAO. En un posterior boletín de prensa presidencial se aclaró que los clientes más relevantes serían las comunidades locales afectadas por los proyectos de la IFC o MIGA y que el diseño de enfoques viables y constructivos para la resolución de conflictos constituiría su principal eje de trabajo (véase el recuadro en la página 15).



Consultas en Cajamarca, Minera Yanacocha, Perú

Se anunciaron dos decisiones organizacionales innovadoras y significativas: para reflejar la importancia del nuevo departamento, sería encabezado por un funcionario con el nivel de Vicepresidente; y el designado al cargo reportaría directamente al Presidente del Grupo del Banco Mundial, no a través de la gerencia de la IFC o MIGA. La selección de la Vicepresidencia de la CAO fue un proceso altamente incluyente. Se involucró directamente a las partes interesadas de la sociedad civil y los sectores productivos en los procesos de reclutamiento y selección. Meg Taylor, oriunda de Papua Nueva Guinea, de carrera académica y profesional en derecho y diplomacia, fundadora de una organización conservacionista de base comunitaria y miembro de las juntas directivas de varias empresas, fue designada en abril de 1999 y asumió el cargo el 30 de junio de 1999.

Los tres roles de la CAO



Monitoreo comunitario del agua, Minera Yanacocha, Perú

LOS TRES ROLES DE LA CAO

La CAO tiene tres roles distintos pero complementarios – ombudsman, cumplimiento y asesoría – que en conjunto forman un marco flexible para el manejo de las reclamaciones.



Desde su inicio, el nuevo departamento se caracterizó por la inclusión. En las primeras etapas, el nuevo departamento de la CAO convocó una Mesa Redonda de profesionales con una amplia diversidad de especializaciones y un interés comprobado en los impactos ambientales y sociales de los proyectos de la IFC y MIGA. Allí analizaron principios, objetivos y enfoques. La Mesa Redonda formó el núcleo de un Grupo Referencial más permanente, que continuó reuniéndose a lo largo de los años subsiguientes (véase la pág. 158). Esto dio lugar a una valiosa verificación en el terreno y contrarrestó el riesgo de que el “pensamiento de Washington” dominara la evolución de la CAO.

Fue necesario agregar más carne al esqueleto de los Términos de Referencia de la CAO (véase la pág. 144). La CAO contrató a consultores para redactar sus Directrices Operacionales en base a las conclusiones de la Mesa Redonda. Los consultores hallaron que los elementos más difíciles serían la separación y aclaración de una secuencia de procedimientos a ser seguidos por la CAO al definir en mayor detalle de sus tres roles – cumplimiento, asesoría y ombudsman – y la determinación de una fórmula equilibrada que cubriera los temas causantes de división de confidencialidad y divulgación. En enero del año 2000, Meg Taylor analizó estos y otros temas cruciales con un grupo más pequeño de Asesores Estratégico en Sydney. El Grupo de Asesores Estratégicos, como llegó a llamarse, fue otra técnica empleada por la CAO para ampliar la consulta en torno a su trabajo y eficacia y para concretar su pensamiento (véase la pág. 157). En la reunión de Sydney se trató la factibilidad de crear un denominado “Muro Chino” para que la CAO pudiera mantener separadas las funciones de prestar asesoría sobre proyectos específicos y su posible participación posterior en la resolución de reclamaciones sobre los mismos proyectos – un debate que continuó durante varios años y culminó en que la CAO abandonara su función de asesora en relación con determinados proyectos.

A mediados de abril del 2000, una vez logrado un amplio consenso sobre el proyecto de directrices en la segunda reunión de la Mesa Redonda, la primera versión de las Directrices Operacionales de la CAO fue aprobada por el Presidente, traducida a siete idiomas y difundida. Con la aprobación de una Estrategia de Comunicaciones en junio de ese año, la CAO abrió las puertas para dar inicio a sus actividades. Aunque existió inicialmente el temor de que el pequeño departamento no estaría en capacidad de manejar una avalancha de reclamaciones, fue pequeño el número de casos durante los primeros años. Uno de sus desafíos en ese entonces, al igual que hoy, fue el de incrementar el conocimiento de la existencia y el rol de la CAO entre las comunidades del mundo en desarrollo. El primero hito de la CAO fue un caso motivado por un derrame de mercurio desde un camión perteneciente a una empresa minera en Perú en julio del 2000, a lo largo de un tramo extenso del camino entre la mina de oro Yanacocha (Minera Yanacocha) y la costa (véanse las págs. 53 a 54). Esto precipitó el trabajo de la CAO con la comunidad de Cajamarca durante cinco años, documentada en las monografías de la CAO, *Construyendo Consenso: Historia y Lecciones Aprendidas de la Mesa de Diálogo y Consenso CAO–Cajamarca, Perú*. En agosto del mismo año, llegó a las puertas de la CAO una reclamación de la comunidad pehuenche en Chile en torno al proyecto hidroeléctrico Pangué. La CAO continuó su trabajo con la comunidad pehuenche hasta el año 2009, administrando una designación de fondos por parte del Presidente Wolfensohn en apoyo a los programas de desarrollo comunitario (véase el Caso Destacado en las págs. 18 a 19).

Desde esos primeros días, la CAO se ha involucrado en muchos otros casos en todo el mundo, siendo la mayoría intervenciones más cortas que las de Yanacocha y Pangué. Mientras trabajaba con la CAO recientemente para extraer perspectivas sobre algunos de los casos, me impresionó la amplitud de experiencias que ha tenido el departamento hasta la fecha, que abarca múltiples pueblos, sectores, geografías y ecologías en todo el mundo. La naturaleza positiva de su mandato – la búsqueda de soluciones que benefician a todos, en vez de la simple identificación de incumplimientos – y la flexibilidad que prestan a la CAO sus tres roles distintos pero relacionados, han sido dos de las mayores fortalezas de la CAO en responder al mundo complejo de los negocios y el desarrollo. Otra ha sido la creatividad, sensibilidad y compromiso de sus directores y funcionarios a lo largo de esta primera década formativa.



“Consulta Pública”, Cajamarca, Perú

“ A fines del año 1998, la IFC se encontró bajo una fuerte presión por establecer un mecanismo que daría a la gente que se sentía negativamente afectada por los proyectos financiados por la IFC, una plataforma desde la cual expresar sus reivindicaciones. Tanto las ONGs como la Junta Directiva de la IFC demandaban un panel de inspección del tipo que tiene el Banco Mundial. Surgió el “Asesor en Cumplimiento / Ombudsman” como un arreglo a medias que resultó ser una solución afortunada: al constituirse en plataforma desde la cual las poblaciones afectadas pudieran expresar sus preocupaciones, se aumentó la credibilidad de la IFC como institución de desarrollo. Sin embargo, en contraste con el Panel de Inspección, la CAO aspiraba a mucho más. En lugar de limitarse a identificar fallas, la CAO ayudaba a encontrar soluciones, mediando entre los auspiciantes de los proyectos y las poblaciones afectadas. De este modo pudo posibilitar en muchos casos una coexistencia más armoniosa entre las inversiones del sector privado y las comunidades locales. ”

Peter L. Woicke

Vicepresidente Ejecutivo y CEO de la IFC, 1999–2005



CASO DESTACADO

Primer caso de la CAO: Proyecto Hidroeléctrico Pangué de Chile

“ El proyecto hidroeléctrico Pangué señaló el inicio de una larga serie de perturbaciones entre las entidades privadas y los miembros de las comunidades pehuenches. Lo único que querían las comunidades era la posibilidad de preservar su identidad cultural y tener acceso a espacios de desarrollo que garantizaran su progreso autónomo según sus valores y territorios ancestrales. Primero Kume Rakiduum y ahora We Monguen, mediante a la intervención de la CAO, nos han ayudado a unirnos y avanzar por medio de la generación de oportunidades socioeconómicas. ”

Eva Tranamil

Directora de We Monguen, Alto Bío-Bío, Chile

Un largo compromiso con el pueblo pehuenche del Alto Bío-Bío

El trabajo de la CAO con la comunidad indígena que habita el entorno del Río Bío-Bío en Chile, presenta un excelente ejemplo temprano del enfoque integral que ha empleado la CAO con diversos aliados para tratar problemas profundamente arraigados de índole cultural, económico y ambiental.

En el año 2002, un grupo de mujeres indígenas pehuenches presentaron una reclamación ante la CAO, en la que aducían que el proyecto hidroeléctrico Pangué tenía impactos adversos en las comunidades y la cuenca hidrográfica local, y que la gente afectada por el proyecto no había sido compensada adecuadamente. Aunque la IFC había apoyado la construcción del proyecto, al momento de presentarse esta reclamación ya se había pagado su deuda y retirado sus inversiones de capital.

No obstante, la CAO aceptó la reclamación porque guardaba relación directa con la participación de la IFC en el proyecto a lo largo de varios años, con promesas y compromisos realizados, y con recomendaciones anteriores a raíz de investigaciones e informes independientes, los cuales indicaban que la IFC debía emprender determinadas acciones correctivas.

En marzo del 2006, la CAO facilitó un acuerdo final que se centró en el apoyo al fortalecimiento de capacidades locales para el desarrollo y su financiación. A pedido de los reclamantes, la CAO continuó monitoreando el acuerdo en colaboración con las organizaciones locales e indígenas, incluyendo la Universidad Mapuche y varias instituciones pehuenches locales, a fin de tratar los impactos culturales más amplios del proyecto.

No es común que la CAO participe de esta manera en el desarrollo de una comunidad. Sin embargo, el anterior Presidente del Grupo del Banco Mundial, James Wolfensohn, había comprometido fondos para este trabajo y la CAO había prometido llevarlo a cabo, con el propósito de lograr un impacto de largo alcance en la comunidad pehuenche.

El enfoque de la CAO brindó apoyo a la comunidad ante su clara necesidad de desarrollo económico y generación de ingresos, sin descuidar la preservación de su identidad cultural y tradiciones. El trabajo comenzó con la formación de *Kume Rakiduum*, una organización que apoyó la capacitación de los líderes pehuenches, así



Comunidad protesta contra las represas hidroeléctricas en el Río Bío-Bío de Chile



Río Bío-Bío, Chile



Invernaderos para las comunidades, Pangué, Chile

como programas para la promoción del empoderamiento de la mujer, la elaboración de materiales didácticos para la educación bilingüe y una emisora de radio para ayudar en la preservación de dos idiomas indígenas. Con el tiempo, *Kume Rakidum* fue reemplazada por *We Monguen*, que se convirtió en el punto focal de las acciones de la CAO. Conforme ha aumentado su capacidad para unir y empoderar a las comunidades pehuenches, *We Monguen* ha evolucionado hasta operar varios programas y actualmente recibe apoyo de la Municipalidad del Alto Bío-Bío.

Invernaderos y ferias artesanales

We Monguen ha emprendido dos iniciativas orientadas a promover el desarrollo económico. La primera fue la construcción de invernaderos comunitarios para cultivar legumbres, con lo cual se proporcionó productos frescos e ingresos para más de 20 familias locales. La segunda fue la organización de ferias artesanales para exhibir y vender artesanías elaboradas por la comunidad, particularmente las mujeres, y donde los artesanos tradicionales pudieran unirse en la promoción de su patrimonio cultural. *We Monguen* se vinculó con organizaciones locales y regionales e invirtió en un programa de capacitación para ayudar a los artesanos a mejorar la calidad de sus productos y a comercializarlos.

Las dos iniciativas han tenido mucho éxito. Más de 30 artesanos locales vendieron sus mercancías en la III Feria Artesanal Anual en abril del 2010, con la asistencia de más de 500 visitantes, la cual recibió el apoyo de la CAO. Las autoridades locales desean que la feria se convierta en una tradición en la región del Alto Bío-Bío.

Se cierra un capítulo y se abre otro

Muchos de sus miembros consideraban que la comunidad pehuenche se había fraccionado y dividido a causa de la construcción del proyecto hidroeléctrico Pangué. Hoy, los mismos individuos creen que *We Monguen* ha logrado unir a la comunidad y constituirse en fuente de potenciación económica y cultural por primera vez en varios decenios.

Los próximos pasos para *We Monguen* incluyen lograr que las artesanías pehuenches estén disponibles en los mercados comerciales del sur de Chile, abrir un almacén local para atraer a los turistas, y aumentar la producción agrícola para llegar mercados fuera del Alto Bío-Bío.

La consecución de estos objetivos será esencial para la continuación del trabajo de *We Monguen* al ser desembolsados los últimos fondos de la CAO / Grupo del Banco Mundial. *We Monguen* se ha ganado el apoyo de instituciones locales, particularmente la Municipalidad del Alto Bío-Bío, así como de organizaciones como la Universidad Bolivariana, SEPADE, la Fundación Pehuén y la Fundación Interamericana. Se espera que esto le posibilite a *We Monguen* continuar su trabajo.



Equipo de la CAO y miembros de las comunidades, Pangué, Chile

“ Durante mi ejercicio como Presidente del CODE, he observado innumerables veces lo importante del rol que desempeñan los mecanismos de recurso de esta institución para asegurar la apropiación y eficacia de nuestros programas y proyectos. En este sentido, la Oficina del Asesor en Cumplimiento / Ombudsman (CAO) establecida para la IFC y MIGA, ha resultado altamente eficaz en tratar las reclamaciones de las partes afectadas de manera justa y práctica. Ha sido un componente esencial en el fortalecimiento de la responsabilidad / rendición de cuentas y confianza que se requieren para lograr una agenda de desarrollo exitosa.”

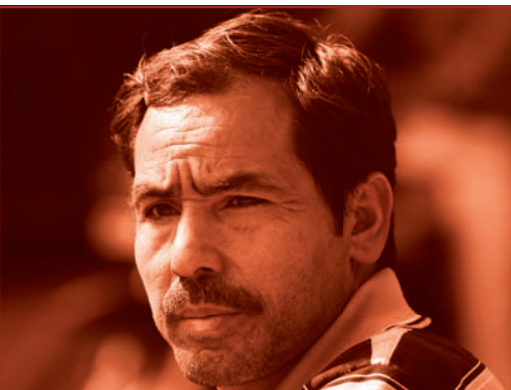
Giovanni Majnoni

*Director Ejecutivo para Italia, Portugal, Grecia,
Albania, Malta, San Marino y Timor Oriental*

*Presidente del Comité sobre la Eficacia en
el Desarrollo (CODE) del Grupo del Banco Mundial*

Feria artesanal pehuenche, Chile





EVOLUCIÓN DE LOS TRES ROLES DE LA CAO

Desarrollo de eficacia, credibilidad y valor

Durante estos 10 años, ha evolucionado el trabajo de la CAO en respuesta tanto a sus éxitos como a sus desafíos. En su manejo de las reclamaciones, el haber aprendido qué funciona y qué no, ha posibilitado a la Oficina a adaptarse, innovar y, más que todo, incrementar su receptividad ante quienes más requieren de los servicios de la CAO. Lo relevante es que esto ha mantenido a la CAO enfocada en lograr resultados tangibles para las comunidades sobre el terreno, a la vez que se ha fomentado un aumento de la responsabilidad pública por parte de la IFC y MIGA, en línea con la misión y mandato de la CAO.

Con el tiempo, el aumento de la eficacia y valor de la CAO ha tenido muchas facetas, desde las revisiones internas y externas de su modelo operativo (2003, 2005 y 2010), hasta la formalización de las maneras de comunicarse con el Presidente, la Junta Directiva y la alta gerencia, pasando por el establecimiento de sistemas robustos para el seguimiento y evaluación y para el monitoreo de la implementación de las conclusiones y recomendaciones de la CAO al interior de la institución.

La mayoría de los cambios logrados en el trabajo de la CAO desde el año 2000 se deben a los valiosos aprendizajes obtenidos de la experiencia con sus casos. El ejemplo más claro de esto fue su labor frente a las reclamaciones relacionadas con el oleoducto BTC, lo cual llevó a agregar claridad y distinción a los roles de ombudsman y cumplimiento de la CAO (véase el Caso Destacado en las págs. 22 a 23). La predominancia de casos iniciales en el sector extractivo, ayudó a preparar a la CAO para su trabajo posterior en otros sectores. En años recientes se ha visto un aumento en el número de casos relacionados con agroindustria, manufactura e infraestructura, por ejemplo. Quizás son éstos últimos casos los que mejor demuestran el proceso de maduración que ha tenido la Oficina – desde el trabajo insignia en Nicaragua donde se ayudó a resolver problemas sensibles entre grupos laborales y el sector azucarero, hasta Indonesia donde la CAO ha estado involucrado en un caso complejo vinculado con las inversiones de la IFC en el aceite de palma, el cual ha tenido ramificaciones más amplias para la participación del Grupo del Banco Mundial en ese sector.

Estos asuntos y más, incluyendo un análisis de temas recurrentes surgidos en las reclamaciones ante la CAO en los últimos 10 años, serán analizados en mayor detalle en las siguientes páginas.



Reunión de la CAO con una comunidad afectada por el oleoducto BTC, Naokhrebi, Georgia

Algunos de los cambios operativos más generales que ha emprendido la CAO fueron motivados por sus experiencias con el proyecto BTC.

CASO DESTACADO

El caso más prolífico de la CAO: Oleoducto BTC en Georgia y Turquía

“ Se enfrentaron desafíos difíciles en el tratamiento de las reclamaciones asociadas con la construcción del oleoducto BTC, que cruzó en promedio un lote de terreno distinto cada 100 metros. Estos retos se complicaron aún más en Georgia, donde los derechos de las familias a sus tierras no siempre habían sido claramente establecidos tras el colapso de la Unión Soviética. Inicialmente fue muy tensa la relación entre el BTC y la CAO. El BTC tenía mucho recelo de que la participación de la CAO resultaría en un aumento masivo en el número de demandas por compensación. Sin embargo, también era claro que hubo reivindicaciones genuinas que debía tratar la empresa a nivel de proyecto. Trabajaron conjuntamente el BTC, la IFC y la CAO en la solución de estos problemas y el fortalecimiento del mecanismo de reclamación, lo cual marcó el inicio de una relación más abierta y de confianza entre la CAO, el BTC y la IFC. Esto se robusteció aun más cuando la CAO inició un proceso más pragmático de análisis imparcial y comenzó a ofrecer facilitación por terceros para ayudar a las partes interesadas a hallar soluciones. El rol que desempeñó la CAO fue desafiante en extremo, pero resultó ser esencial para la resolución de algunos problemas muy complejos, además de arrojar numerosos aprendizajes sobre la implementación de mecanismos de reclamación sólidos y justos. ”

Ted Pollett

Especialista Social Principal, IFC

Una proliferación de reclamaciones desde un proyecto importante

Entre los años 2003 y 2009, la CAO recibió 32 reclamaciones vinculadas con el Oleoducto Baku–Tbilisi–Ceyhan (BTC) – un número inaudito de pedidos por un mismo proyecto, que representa un poco menos que la mitad de la totalidad de casos analizados por la CAO. Son numerosos los motivos de esta profusión de reclamaciones, y se ha dedicado gran cantidad de atención e investigación al análisis del proyecto. Para la CAO, la experiencia con el BTC arrojó aprendizajes específicos sobre sus procedimientos para el manejo de las reclamaciones, resultando en varios cambios operativos relevantes.

Con sus casi 1.760 kilómetros de ductos para crudo, que se extienden desde el Mar Caspio hasta el Mediterráneo, cruzando Azerbaijan, Georgia y Turquía, el BTC es el segundo oleoducto más largo del mundo. Este proyecto, que costó varios miles de millones de dólares, fue desarrollado por un consorcio de empresas internacionales, con *British Petroleum* (BP) como el principal accionista y operador. La IFC y el Banco Europeo para la Reconstrucción y el Desarrollo lideraron a un grupo de prestamistas que proporcionó US\$ 2,6 mil millones en financiamiento.

Aunque Georgia abarcó el menor número de kilómetros de oleoducto, generó el mayor volumen de reclamaciones ante la CAO. Esto se debió en parte a la fuerte oposición de la ONG *Green Alternative* (Alternativa Verde), la cual demandó a la empresa en mayo del 2003, aduciendo que el oleoducto pondría en peligro a la región ecológicamente sensible de Borjomi, hogar de las famosas fuentes de agua mineral de Georgia.



Reunión de la CAO con reclamantes contra el BTC, Georgia



La CAO en Georgia

Esta ONG lanzó una campaña con algunas ONGs internacionales para plantear sus preocupaciones ante los financieros del proyecto – incluyendo el Grupo del Banco Mundial – y sus mecanismos de responsabilidad / rendición de cuentas. En el ámbito local, *Green Alternative* emitió informes, organizó conferencias de prensa y ayudó a los aldeanos por el tramo Georgiano del oleoducto con la redacción de cartas y presentación de demandas ante la empresa, los gobiernos locales, la CAO y otros mecanismos de conciliación. *Green Alternative* presentó varias de las reclamaciones iniciales ante la CAO a nombre de los aldeanos afectados. Posteriormente, conforme éstos cobraron más confianza con la CAO, comenzaron a presentar solicitudes manuscritas directamente, tanto individualmente como en grupos.

La mayoría de reclamaciones ante la CAO tenían que ver con impactos en terrenos e infraestructuras a causa de la construcción del oleoducto, tales como daños en edificios, rotura de tuberías de agua y desgaste de caminos vecinales. El tema principal era la compensación. Algunas reclamaciones eran complejas e incluían el suministro de agua para toda la aldea de Tsemi, Georgia, mientras que otras eran más sencillas, como cuando la CAO trabajó con los apicultores y agricultores para resolver sus preocupaciones.



Reunión de la CAO en Vale, Georgia

Los aprendizajes del BTC cambiaron el enfoque la CAO

Con el tiempo, cambió grandemente el enfoque de la CAO en la gestión de los casos del BTC. Al inicio, los análisis Ombudsman de la CAO incluían tanto los análisis técnicos como una opinión respecto a los méritos de la preocupación, combinados con recomendaciones imparciales sobre cómo podrían las partes colaborar entre sí. Este enfoque resultó en confusión para los involucrados. El BTC y la IFC respondían positivamente cuando el Ombudsman “fallaba” en favor de ellos, y con desacuerdo cuando el Ombudsman ponía reparos a algún aspecto del proyecto. Con frecuencia los reclamantes no se sentían seguros acerca de su rol, los próximos pasos en la resolución de un caso y la forma como serían implementadas las recomendaciones al BTC y la IFC. En varias ocasiones, la CAO – habiendo contratado a peritos técnicos quienes evaluaban los méritos de las reclamaciones – ha cerrado un caso sin haber facilitado un acuerdo. Este enfoque planteaba un desafío para la neutralidad de su rol como Ombudsman.

Habiendo aprendido de estas experiencias, la CAO inició un proceso de análisis más imparcial, cuyo propósito fue el de ayudar a las partes interesadas a colaborar en la búsqueda de soluciones para los problemas en cuestión. Cuando las partes decidían que sus intereses no serían mejor servidos mediante una negociación, esos casos eran transferidos a CAO Cumplimiento para su evaluación técnica de los problemas planteados. Cuando las partes optaban por resolver sus asuntos en cooperación, la CAO proporcionaba la facilitación por terceros en un proceso de búsqueda de acuerdos diseñados por las partes interesadas, para que se “apropiaran” de los mismos. Este cambio de metodología representó un cambio decisivo para todos los involucrados: reclamantes, BTC, IFC y CAO.



Reunión con reclamantes, Tadzrizi, Georgia

Aumentó la voluntad en el BTC de entrar en un diálogo con las comunidades afectadas, así como su aceptación de los terceros mediadores para facilitar las conversaciones y los correspondientes acuerdos. La IFC comenzó a desempeñar un rol más activo, apoyando el trabajo de la CAO en Georgia y animando al BTC a fortalecer su propio mecanismo de reclamación. Aumentó la disposición de los reclamantes para trabajar con el BTC. En varios casos comenzaron a trabajar directamente con el personal del BTC para acordar los siguientes pasos y poner en práctica ciertos detalles de los acuerdos facilitados por la CAO. Después comunicaron a la CAO sus preocupaciones y éxitos.

Para CAO Cumplimiento, la evaluación de varios casos del BTC, resultó en una mayor comprensión del proceso de observancia legal entre las partes interesadas de la IFC y el BTC, así como del procedimiento que debía seguir la CAO cuando las partes faltan el deseo o la capacidad de llegar a un acuerdo negociado. Más que nada, la experiencia con el BTC significó una larga curva de aprendizaje para la CAO y ayudó a generar un proceso más predecible y justo para el manejo de las reclamaciones mientras se definía el enfoque de responsabilidad / rendición de cuentas y recurso.



EVOLUCIÓN DEL ROL DE LA CAO COMO OMBUDSMAN

“ El trabajo de la CAO constituye un valioso ejemplo práctico de cómo construir espacios para que las empresas y comunidades que se ven envueltas en una disputa puedan emplear procesos alternativos como la mediación para alcanzar soluciones sostenibles: soluciones capaces de reflejar los intereses, respetar los derechos humanos y asegurar la dignidad de todos los involucrados. Su experiencia es una instrucción para todos quienes estamos convencidos de la necesidad de mayores y mejores mecanismos de reclamación en este campo. ”

John Ruggie

Relator Especial de las Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos

Cambio en la dinámica del conflicto

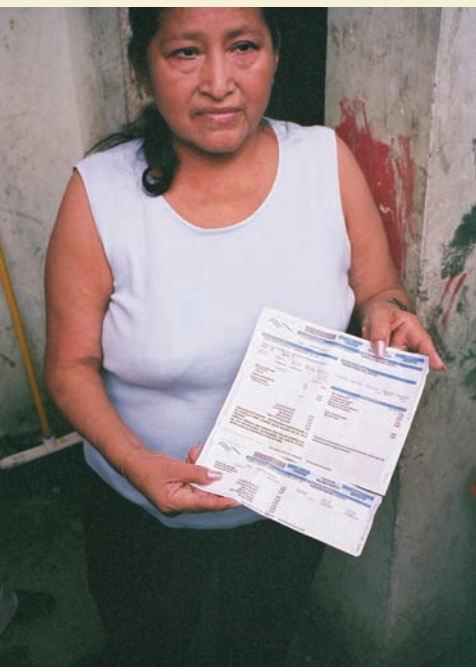
Desde el inicio, el rol de CAO Ombudsman se representó como otra clase de respuesta ante las reclamaciones relativas a los proyectos de la IFC y MIGA. Más allá de una función puramente investigativa, al Ombudsman se le encargó la tarea de resolver de manera constructiva los problemas, a fin de hallar soluciones locales a las complejas preocupaciones sociales y ambientales. La responsabilidad del Ombudsman es la de fijar un plazo limitado dentro del cual las partes mismas han de tomar una decisión sobre cómo proceder (véase la pág. 25).

Muy pronto, y en respuesta a cartas y correos electrónicos de grupos en algunos de los rincones más remotos de la tierra, la CAO entró en contacto directo con comunidades y empresas en conflicto. La CAO escucha puntos de vista enérgicos pero opuestos y se esfuerza por crear espacios seguros donde se toleren las contradicciones, se incluyan a las personas y se sostengan diálogos difíciles.

El desempeño de las labores del equipo ombudsman durante los últimos 10 años ha sido a la vez desafiante y gratificante. Cada vez más, al tener tanto éxitos como fracasos, la gente ha comenzado a preguntar cómo la CAO lleva a cabo la resolución de conflictos y qué sucede en un caso típico. La realidad es que cada nuevo caso ha sido notablemente diferente, y cada comunidad y proyecto ha traído su propio contexto y complejidad. Conforme ha crecido su experiencia, CAO ha reflexionado sobre qué ha salido bien y qué podía haberse mejorado. Ha habido evolución y cambio, pero se ha construido sobre la base de unos principios que se han mantenido constantes con el transcurrir de los años.



Reunión de la CAO con reclamantes,
Proyecto *Allain Duhangan*, India



Usuario del agua y reclamante
(Interagua), Guayaquil, Ecuador

Vistazo: ¿Qué hace CAO Ombudsman?

En su calidad de Ombudsman, la CAO trabaja con reclamantes para ayudar a resolver reclamaciones relacionadas con los proyectos de la IFC y MIGA. El Ombudsman no emite juicios sobre los méritos de una reclamación, ni tampoco impone soluciones ni señala culpables. Antes bien, es un proceso flexible dirigido a tratar asuntos específicos que avivan el conflicto, así como ayudar a las partes a identificar pasos prácticos hacia la resolución conjunta de los problemas.

Mediante el diálogo facilitado, el Ombudsman ayuda a las partes a decidir qué instrumentos podrían aportar más hacia la resolución de la disputa, a la vez que monitorea la aplicación de todo acuerdo fijado hasta cerrarse el caso con el consentimiento de las partes. Cuando los problemas planteados no son susceptibles de resolución – ya sea por que una o más de las partes no está dispuesta a dialogar o por que los problemas son parte de la debida diligencia de la IFC y MIGA – la reclamación es transferida a CAO Cumplimiento para su evaluación (véanse las págs. 32 a 38).

Los especialistas de CAO Ombudsman cuentan con formación en la resolución alternativa de disputas, y en el diseño de los procesos de ombudsman se toman en cuenta las estructuras locales de gobierno y los métodos tradicionales para solventar las disputas. A continuación se enumeran las herramientas comunes y algunos ejemplos de los casos donde han sido utilizadas.



Reunión de la CAO con reclamantes,
Baguío, Filipinas

HERRAMIENTAS OMBUDSMAN PARA LA RESOLUCIÓN DE DISPUTAS

Intercambio de Información

La empresa acordó difundir información en el lugar de trabajo sobre la Norma de Desempeño laboral de la IFC (*Standard Profil*, Turquía, pág. 57).

Acuerdo Mediado

La CAO ayudó a que la comunidad Ibaloi y la empresa llegaran a un acuerdo histórico sobre la devolución de terrenos (*Ambuklao–Binga Hydro*, Filipinas, págs. 47 y 130 a 131).

Mesa de Diálogo

La CAO ayudó a establecer y sostener una Mesa de Diálogo de largo plazo para las partes interesadas locales (Yanacocha, Perú, págs. 53 a 54).

Investigación Conjunta de los Hechos

La empresa y la comunidad seleccionaron conjuntamente a científicos para realizar una evaluación médica sobre la insuficiencia renal crónica (*Nicaragua Sugar Estates Ltd.*, Nicaragua, págs. 30 a 31).

Monitoreo Participativo

La CAO ayudó con la capacitación de miembros de las comunidades en el monitoreo del agua en conjunto con la empresa minera (Yanacocha, Perú, págs. 53 a 54).

Mecanismo de Reclamación

El proceso Ombudsman resultó en el establecimiento de un mecanismo de reclamación al interior de la empresa, para poder resolver con los usuarios del agua sus problemas con el servicio (Interagua, Ecuador, págs. 52 y 122 a 123).

Crear las condiciones para la resolución de disputas: Algunos principios rectores

CENTRARSE EN EL NIVEL LOCAL

Casi todos los casos traen una gama abrumadora de intereses, temáticas, personas y organizaciones. Esta complejidad conlleva contradicciones. A veces los gerentes locales discrepan con sus juntas directivas respecto a la respuesta adecuada ante un problema; algunas veces las ONGs internacionales disienten con los miembros de las comunidades locales sobre cuáles deben ser sus siguientes pasos. ¿Cómo fomentar un diálogo significativo ante semejantes complejidades?

La CAO es mucho más eficaz al concentrarse en cambiar las dinámicas de los conflictos en vez de imponer sus propios juicios y soluciones.

Bajo estas circunstancias, se ha encontrado que CAO Ombudsman es más eficaz cuando puede animar a las partes a centrarse en las personas más cercanas al problema y que más probablemente sean afectadas por el mismo. No se puede mostrar parcial hacia ninguno de los dos lados, pero sí estar a favor de una solución que arroje mejores resultados para la gente sobre el terreno. Con frecuencia, esto implica diseñar un proceso en el cual los representantes de tanto la comunidad como el proyecto sean los principales protagonistas en un diálogo o mediación. Tienen la responsabilidad de determinar quiénes más deben estar presentes y cuáles han de ser las normas básicas del diálogo. Tanto en Indonesia (véanse las págs. 39 a 43) y en Nicaragua (págs. 30 a 31), donde la CAO ha facilitado negociaciones muy complejas entre múltiples partes, los principales invitaron a las ONGs o entidades del gobierno local a que asistan como observadores al diálogo. Esto ha funcionado bien, en parte por que la decisión de incluir a otros actores fue tomada por las mismas partes, no por la CAO.

Conforme iba en aumento el número de casos de la CAO después del año 2006, resultó esencial extender hacia su propio equipo el principio de “permanecer a nivel local”. En vez de depender principalmente de funcionarios basados en Washington, cada vez más se buscan aliados locales y regionales para que sirvan de mediadores y facilitadores, quienes actualmente constituyen la columna vertebral del servicio de Ombudsman de la CAO. Aportan su conocimiento del idioma y la cultura, que resulta esencial en el fortalecimiento de la confianza y la promoción del diálogo. Además, pueden estar disponibles para las partes con mayor frecuencia, conforme evolucionan las demandas de diálogo y mediación en cada caso. Este cambio también ha posibilitado una mayor flexibilidad en la escala de la respuesta, lo cual ha permitido responder a un aumento en la carga de trabajo desde Perú hasta Filipinas, con mejores resultados.

PERMANECER ABIERTOS Y PROMOVER LA RESPONSABILIDAD / RENDICIÓN DE CUENTAS

Las disputas presentadas ante la CAO suelen ser asuntos de interés público: problemas ambientales críticos o beneficios comunitarios a partir de un proyecto nuevo de desarrollo. En consecuencia, con frecuencia existe un ávido interés en el proceso de la CAO y el diálogo entre el público en general. Bajo estas condiciones, la confidencialidad plantea un gran desafío, ya que el retener información puede fácilmente llevar a la desconfianza y la sospecha de que los participantes en el diálogo sean “comprados”, con la preocupación adicional de que la mediación resulte en un acuerdo a medias, restando así del ímpetu para la responsabilidad / rendición de cuentas.

En la experiencia de la CAO, si se ha de mantener la credibilidad y confianza, se requiere de transparencia y responsabilidad / rendición de cuentas en los casos de la CAO. Es importante mantener abierta la comunicación e involucrar al público y los medios masivos, a fin de que la gente sepa qué esperar y para cuándo. También es esencial proteger la integridad y confianza que deben tener los actores externos en los participantes del diálogo. Un buen ejemplo de esto es el caso *Ambuklao–Binga* en



Reunión comunitaria,
Maple Energy, Perú



Evaluación por parte de la CAO,
Webuye, Kenia

Filipinas (véanse las págs. 47 y 130 a 131). La CAO ha aprovechado su sitio Web para diseminar información pública acerca del proceso de manejo de las reclamaciones; y los principales en la disputa han acordado protocolos para la divulgación pública de comunicados conjuntos y la participación con los medios masivos después de cada evento importante. La CAO sirvió de mentor para cada una de las partes, a fin de asegurar que los participantes reflejaran fielmente los intereses de aquellos a quienes representaban, y también que éstos comprendieran las realidades y limitaciones del proceso de diálogo.

CAO Ombudsman motiva a las partes a que se pidan cuentas entre sí por sus acuerdos mutuos. Cuando se le solicita, la CAO mantiene su participación en los casos después de su resolución. Como condición para dicha participación, la CAO pide a las partes comprometerse con un plan de monitoreo con hitos bien definidos. En el caso Wilmar en Indonesia, las partes conformaron un equipo de monitoreo y evaluación entre múltiples partes interesadas, el cual continúa verificando el cumplimiento de los acuerdos conciliatorios (véanse las págs. 39 a 43). Este tipo de arreglo puede aumentar de manera significativa la probabilidad de concluirse con éxito un caso.

SER FLEXIBLES PERO DISCIPLINADOS RESPECTO A LOS RESULTADOS

Los procesos de resolución de disputas son más exitosos al ser motivados en el ámbito local por los principales participantes. Esto requiere de un compromiso con la flexibilidad y adaptación por parte del Ombudsman en su calidad de convocador: estar dispuesto a cambiar de rumbo cuando sea necesario, asegurando a la vez de que exista claridad y disciplina en el logro de resultados de relevancia para las partes. Durante una disputa laboral en Turquía (véase la pág. 57), la CAO se encontró con dos partes que se negaron a reunirse, pese a múltiples intentos por fomentar un diálogo presencial. Manteniendo su flexibilidad, la CAO redactó una propuesta conjunta, la cual compartió con las dos partes. Con relativa rapidez pudieron llegar a un acuerdo. El plan de acción ha sido implementado sin necesidad de ninguna reunión entre los reclamantes y la empresa.

Los principios bosquejados en lo anterior han formado un esquema útil para el equipo Ombudsman de la CAO durante de estos años. Sin embargo, conforme han crecido las demandas impuestas en la CAO, ésta también ha tenido que evolucionar. Alrededor de los años 2005–2006, cuando la CAO llegaba a cierto nivel de madurez, se le pidió brindar mayor claridad y previsibilidad respecto a su labor. Este pedido motivó a revisar las Directrices Operacionales de la CAO en el año 2007, a fin de racionalizar sus roles de Ombudsman y Cumplimiento, con plazos claros que se hicieron públicos para pedir cuentas a sí misma.



Reunión comunitaria, Sihanoukville,
Camboya

Pasar de juez a convocador

Por lo general, cuando el equipo ombudsman llega a una comunidad o sitio de proyecto y comienza a conversar con la gente en respuesta a una reclamación, son excepcionalmente altas las expectativas. Desde sus comienzos, la CAO se percató de que se le atribuía una responsabilidad imposible. Por un lado, cada parte en la disputa – los reclamantes, la empresa y la IFC o MIGA – deseaba un fallo rápido. Sin embargo, aceptarían este laudo de la CAO *únicamente si ésta les daba la razón*. Se encontró que al emitir juicios durante esas primeras etapas del proceso, como se hizo en Guatemala en el año 2005 en respuesta a una reclamación contra la mina de oro Marlin (véase la pág. 114), la CAO se encontraba envuelta en el conflicto, por lo que ya no podía aducir neutralidad ni mantener la confianza y confidencia de las partes para promover la adopción de las “soluciones” que proponía la CAO. Simplemente continuaba el ciclo del conflicto. Varios años después de salir la CAO de Guatemala, el caso sigue siendo controversial e insatisfactorio para las partes involucradas.



Mediador CAO Juan Dumas con un miembro de comunidad, proyecto *Nicaragua Sugar Estates*, Nicaragua

Esta experiencia y otras similares motivaron a la CAO a reenfocar su atención hacia las dinámicas de los conflictos. Se reconoció que las reclamaciones representan situaciones donde dos o más partes han quedado estancadas en un ciclo de conflicto. A menudo el problema se centra en una falta de confianza y respeto y en el desequilibrio de poder, antes que en evidencias presentadas por una u otra parte, o en la calidad y cantidad de información. En estos contextos, se ha encontrado que la CAO es mucho más eficaz cuando se concentra en cambiar las dinámicas de los conflictos en vez de imponer sus propios juicios y soluciones. Ahora el enfoque de la CAO se centra en hacer preguntas, tales como de qué manera cada parte considera que la CAO podría ayudar mejor, y en buscar cualquier oportunidad para generar espacios neutros donde las partes en la disputa puedan conversar. Al proceder de esta manera, se ha encontrado por lo general que las partes son capaces de apartarse cada vez más de sus posiciones enérgicas y polarizadas. Recientemente se observó esto en Nicaragua, donde la CAO ayuda a tratar una gran disputa planteada por los anteriores trabajadores azucareros que padecen una insuficiencia renal crónica. Con la finalidad de romper el ciclo de negación y recriminación, la CAO aplicó otro enfoque. Mediante diálogos conjuntos, la empresa y la comunidad acordaron que resultaría útil contar con una evaluación científica fidedigna de la enfermedad, así como tratar las necesidades médicas inmediatas de la comunidad y sus preocupaciones por el sustento. Actualmente se implementa un plan de acción conjunta con la ayuda de la CAO (véase el Caso Destacado en las págs. 30 a 31).

Apoyo a las propias soluciones locales

Las Directrices Operacionales de la CAO mejoraron como resultado de las revisiones del año 2007. Actualmente posibilitan a las partes comparar y contrastar enfoques alternativos en el procesamiento de sus reclamaciones, así como comprender las consecuencias de las elecciones que realizan. Por ejemplo, desde inicios del proceso de reclamación, las partes deben saber si la CAO podrá ayudarles – y de qué manera – a sopesar opciones alternativas como la mediación, investigación conjunta de los hechos, recurso a los tribunales, o aprovechamiento de la función de observancia del cumplimiento de la CAO (véanse las págs. 32 a 33). Al Ombudsman se le encarga asegurar que esta decisión sea tomada en base a una buena información y que sean bien comprendidas las opciones alternativas.

Otra ventaja del hecho de devolver la responsabilidad a las partes, es que promueve la apropiación y el control del proceso por parte de quienes finalmente tendrán que vivir con sus resultados. También ayuda a que la CAO se centre en el proceso en vez del contenido: asegurar que se traten los desequilibrios de poder; ayudar a que las partes monitoreen la aplicación de sus acuerdos; y promover la transparencia y responsabilidad / rendición de cuentas.

Según los comentarios recibidos de los participantes en el proceso, quizás el valor más importante del equipo ombudsman es su capacidad de convocatoria de partes muy diversas. En Filipinas, la CAO pudo reunir al gobierno, al sector privado y a los pueblos indígenas para llegar a acuerdos colectivos sobre el uso de las tierras y la protección del patrimonio cultural. En Indonesia, las comunidades vinculadas con el sector de la palma de aceite obtuvieron acceso a los gerentes de la empresa, quienes pudieron responder directamente a sus preocupaciones, resultando finalmente en acuerdos de transferencia de tierras y en arreglos de compensación. En ambos ejemplos, la estructura ombudsman de la CAO incitó a que las partes tomaran responsabilidad de sus preocupaciones y generó la mutua responsabilidad / rendición de cuentas en la aplicación de los acuerdos.



Pescadores locales en Huarmey, Perú (reclamación *Antamina*)

Las reclamaciones tienen raíces profundas



Miembro de comunidad afectado por el proyecto minero Marlin, Sipacapa, Guatemala

No toda reclamación puede ser resuelta. Algunas tienen profundas raíces relacionadas con la cultura, el contexto y la historia. Jamás podrá la CAO comprender o tratar plenamente problemas sistémicos como estos, los cuales reflejan pautas arraigadas en la sociedad. Sin embargo, no parecería razonable simplemente pasar por alto estas dificultades por ser “demasiado grandes”. En Botswana, la CAO recibió reclamaciones de los Bosquimanos San – los pueblos originarios del Kalahari – quienes creían que un proyecto de diamantes auspiciado por la IFC era el responsable de su desplazamiento (véase la pág. 111). Aunque parecía tenue el vínculo entre el proyecto y el desplazamiento, la CAO no dudó de que los San estaban siendo desplazados involuntariamente y que era esencial un proceso de diálogo y conciliación. De modo similar, las comunidades afrocolombianas presentaron preocupaciones a la CAO respecto a un proyecto apoyado por la IFC en la costa pacífica de Colombia (véase la pág. 140). Nuevamente, puede no haber existido relación directa alguna entre el proyecto de la IFC y sus preocupaciones, pero el desplazamiento y la exclusión de estas comunidades son ampliamente reconocidos como profundamente problemáticos. En ambos casos, mediante un manejo sensible, el Ombudsman tiene la oportunidad de llamar la atención y preocupación hacia problemas como estos mediante sus Informes de Evaluación, además de sus funciones de asesoría.

Los próximos 10 años



Miembros de las comunidades afectadas por el proyecto *Allain Duhangan*, Himachal Pradesh, India

Conforme ha venido evolucionando el rol de la CAO como ombudsman, se ha aprovechado y aportado al desarrollo de las prácticas para resolución alternativa de disputas en todo el mundo. La CAO ha apoyado a otros mecanismos independientes de responsabilidad / rendición de cuentas en numerosas instituciones financieras internacionales y los Puntos Nacionales de Contacto de la OCDE, algunos de los cuales han adaptado procedimientos operativos basados en los de la CAO (véase la pág. 159). Se ha participado con organizaciones de la sociedad civil, grupos del sector privado y el Representante Especial de la ONU sobre Empresas y Derechos Humanos, en el diseño de modos de acceso a alternativas para las comunidades afectadas por el desarrollo del sector privado.

Sin embargo, conforme crece la demanda de la CAO, se anticipan desafíos en los meses y años venideros. Se afrontan limitaciones de capacidad para encontrar, construir y mantener una red de asociados de confianza especializados en la resolución de disputas en los países donde trabajan la IFC y MIGA. Y la CAO seguirá siendo desafiada por la escala y complejidad de los proyectos de desarrollo, particularmente los vinculados con intereses tanto públicos como privados.

Durante los próximos 10 años, ante el aumento de información, educación, democracia y conectividad, que llega incluso a las comunidades más remotas, la CAO anticipa que los ciudadanos tendrán mayores expectativas de participación e involucramiento en los proyectos de desarrollo. Tampoco se ve cambio alguno en la creciente tendencia hacia el escepticismo y la desconfianza respecto al “experto externo” proveniente de Washington. Se anticipa una mayor demanda de nuevas metodologías sofisticadas para la resolución de complejas disputas en torno al desarrollo. Sin embargo, se considera que el modelo de la CAO está bien posicionado para responder a estos desafíos, con tal de mantenerse enfocada en soluciones prácticas para la gente sobre el terreno.

CASO DESTACADO

Echar los cimientos de la confianza y sanación: Nicaragua Sugar Estates Ltd. (NSEL), Nicaragua

“ Incluso cuando existía la necesidad de un diálogo, no sabíamos cómo iniciarlo. Unos se defendían y otros atacaban. Hoy en día, el propósito de este proceso no es el de culpar a una de las partes, sino más bien hallar las causas de esta enfermedad y tratarlas para evitar que más gente sufra. ”

Donald Cortes

Vicepresidente de ASOCHIVIDA



Plantón de miembros de ASOCHIVIDA, Nicaragua



Evaluación de necesidades en grupos focales: mejor atención para los afectados por la insuficiencia renal crónica, Nicaragua

Detener el ciclo de recriminación y negación

En el año 2008, unas 600 personas en Chichigalpa, un pequeño pueblo agrícola en Nicaragua, escribieron un comunicado a la CAO, quejándose de padecer de insuficiencia renal crónica. Muchos de los afectados por la enfermedad son ex-cortadores de caña de azúcar y miembros de la Asociación Chichigalpa por la Vida (ASOCHIVIDA). Creen que esta enfermedad potencialmente mortal ha sido causada por la exposición a los agroquímicos utilizados por la empresa *Nicaragua Sugar Estates Limited* (NSEL), cliente de la IFC y operadora de un complejo agroenergético. La compañía niega enfáticamente estas alegaciones.

Cuando llegó la CAO a Chichigalpa para la evaluación, se enfrentó a una situación trágica. La gente moría y sigue muriendo. A los enfermos no se les permitía trabajar. Sus familias y las viudas de quienes habían caído con la enfermedad enfrentaban pobreza. Las comunidades y la empresa se habían estancado dentro de un ciclo de recriminación y negación. La compañía enfrentaba varias demandas y consideraba que no debía reconocer siquiera la presencia de la enfermedad por temor a ser acusada de ser la causa. Los miembros de las comunidades sentían que un diálogo sería inútil: se debía simplemente demostrar la culpa de la empresa y obligarla a pagar la compensación.

Posibilitar el inicio de conversaciones difíciles

Durante su evaluación, el equipo de la CAO buscaba incentivos y oportunidades para ayudar a las partes a reconsiderar sus posiciones polarizadas. Con relativa rapidez se pudo ayudarles a concebir un conjunto de objetivos compartidos: primero, entender las causas de la enfermedad de modo digno de la confianza y el convencimiento de ambas partes; segundo, por motivos humanitarios, ayudar a los ex-trabajadores que habían contraído la enfermedad a tener un sustento razonable; y tercero, explorar opciones para llevar mejor atención médica a esta comunidad rural pobre. No obstante, no bastaba la oportunidad en sí de buscar soluciones y acuerdos. El proceso estaba sometido a una intensa presión, porque la gente se moría mientras participaba en el diálogo.

En respuesta a este sentido de urgencia, los primeros acuerdos establecidos por medio del proceso de diálogo se basaron en el suministro de bienes y servicios básicos para mejorar el nivel de atención en la comunidad. Específicamente, la empresa ha proporcionado alimentos para 1.800 miembros de las comunidades, presta su apoyo

“Los trabajadores de la caña de azúcar en la costa pacífica nicaragüense buscaban desesperadamente quien prestara oído a su descripción de la epidemia de insuficiencia renal crónica que padecían. Llegó la CAO y escuchó su historia, pero además, los trabajadores azucareros obtuvieron acceso a alimentos, atención médica, fondos para proyectos comunitarios y un equipo de primera en salud pública para determinar la causa de la enfermedad. A mi modo de ver, esta es la verdadera cara del desarrollo.”

Kristen Genovese

Abogada Principal, Center for International Environmental Law (CIEL)



La evaluación de salud en curso, Nicaragua

a varios proyectos de desarrollo comercial – incluyendo una fábrica de textiles y granja avícola – y financia un fondo rotatorio para microcrédito en apoyo de los proyectos de generación de ingresos en la comunidad. Cada uno de estos proyectos va en apoyo a miembros de ASOCHIVIDA que padecen de insuficiencia renal y no pueden trabajar, así como a aquellos cuyos familiares han muerto de la enfermedad.

Fortalecimiento de confianza mediante la ciencia fidedigna

Mientras tanto, ambas partes deseaban hallar la causa de raíz de esta enfermedad: ¿Por qué se enferman los pobladores locales? ¿Es culpable la empresa? Tanto la compañía como ASOCHIVIDA quería una evaluación científica independiente y fidedigna, cuyas conclusiones y recomendaciones serían dignas de confianza. En la CAO, se comprendía que ésta no podría llenar tales expectativas, porque sin importar su respuesta, la CAO sería acusada por una u otra de las partes de haber tomado partido. En vez de buscar expertos propios, se planteó a las partes el desafío de definir ellas mismas las principales preguntas para la evaluación y, de igual importancia, se enfatizó la necesidad de que acordaran la selección de los expertos independientes mediante un proceso competitivo. Durante un diálogo facilitado, las partes seleccionaron conjuntamente a la Universidad de Boston de una lista de nueve instituciones altamente calificadas. Por su parte, la empresa NSEL ha abierto sus historiales médicos e instalaciones a un examen externo independiente sin precedentes.

Cambio en la dinámica del conflicto

El enfoque empleado por la CAO ha tenido un impacto radical en un problema enredado y aparentemente imposible de resolver. Las dos partes comenzaron en oposición y ahora trabajan conjuntamente para hallar soluciones. Actualmente hay mucho interés en el proceso, así como el apoyo de ONGs y otras corporaciones en la región. ¿Cómo sucedió esto? Se cree que existen tres factores principales. El primero es el hecho de enfocarse la CAO en la identificación de objetivos compartidos y la claridad en su definición. El segundo es los compromisos de buena fe, que generaron rápidamente resultados tangibles desde el inicio del proceso. El tercero y último es la extraordinaria entrega y calidad de los individuos – en la empresa, en ASOCHIVIDA y entre los consultores regionales de la misma CAO – quienes han estado dispuestos a trascender sus propias fronteras para dedicarse personal y profesionalmente a la búsqueda de soluciones a una enfermedad trágica que afligía a miles de personas en una población rural pobre.

“Durante muchos años hemos esperado una oportunidad de participar en un diálogo constructivo, a fin de hallar las causas de la insuficiencia renal crónica y aliviar el sufrimiento de muchos de nuestros trabajadores y sus familiares, quienes han sido trágicamente afectados por esta enfermedad.”

Álvaro Bermúdez Castillo

Director Ejecutivo, Nicaragua

Sugar Estates Limited



EVOLUCIÓN DEL ROL DE CUMPLIMIENTO DE LA CAO

“ He observado el desarrollo de la CAO desde dos perspectivas muy distintas durante un período de 10 años – inicialmente como responsable de la calidad de debida diligencia en las inversiones de la IFC, y más recientemente como asesor estratégico de la CAO. La combinación de las funciones de resolución de disputas, asesoría y cumplimiento, ha resultado en un posicionamiento singular de la Oficina para proveer respuestas suaves y duras de responsabilidad / rendición de cuentas que sirvan los mayores intereses del reclamante y procuren influir en la conducta de la IFC y MIGA de la manera más eficaz. Recientemente las actividades de cumplimiento de la CAO han logrado influenciar y apalancar de modo fundamental las estrategias del Banco Mundial y la IFC en sus áreas clave de inversión, con miras a elevar los estándares de debida diligencia y los resultados para el desarrollo. ”

Glen Armstrong

Consultor Independiente y Asesor Estratégico de la CAO

Importancia de mecanismos de vigilancia independientes y fidedignos

La debida diligencia y el cumplimiento de las normas, los estándares y la legislación, son esenciales para la operación y buena conducción de toda empresa, industria, banco u organización. Esto se aplica de modo particular en el caso de las instituciones de propiedad pública, especialmente si su mandato es el desarrollo, como en el caso de las instituciones del Grupo del Banco Mundial. El alto perfil de estas instituciones, la naturaleza sensible de su trabajo y su influencia en la normalización, todo esto eleva las expectativas de las partes interesadas – en última instancia el público – respecto a los niveles requeridos de desempeño, transparencia y responsabilidad / rendición de cuentas. Estas expectativas, normas y roles tan rigurosos, exigen mecanismos fidedignos capaces de proporcionar la vigilancia y verificación independientes que se requieren para asegurar que estas instituciones cumplan con los estándares y compromisos que han anunciado públicamente. En su calidad de uno de dichos mecanismos para las operaciones del Grupo del Banco Mundial con el sector privado, la CAO tiene el mandato específico, en uno de sus tres roles, de realizar la vigilancia del cumplimiento de las normas sociales y ambientales de la IFC y MIGA, con el propósito final de mejorar los resultados de sus proyectos (véase la pág. 33).



El equipo de CAO Cumplimiento se reúne con un residente de Berezovka, Kazajstán

Vistazo: ¿Qué hace CAO Cumplimiento?

En su rol de cumplimiento, la CAO supervisa evaluaciones y auditoría de IFC y MIGA para examinar como estas dos instituciones se aseguran que han cumplido con los compromisos sociales y ambientales asociados con un proyecto. Las evaluaciones y auditorías de cumplimiento se enfocan en IFC y MIGA - no en el patrocinador del proyecto/empresa. Casos manejados por CAO Cumplimiento pueden ser transferidos por el Ombudsman o ser solicitados por el Presidente, la Vice Presidenta de la CAO, o la alta gerencia.

Evaluaciones

Todo caso de observancia del cumplimiento es sometido primero a una evaluación para determinar si justifica una auditoría de la IFC y MIGA. Estas evaluaciones, que se realizan dentro de los primeros 45 días, posibilitan la verificación de la debida diligencia por parte de la IFC y MIGA y pueden servir de alerta preventiva de riesgos que surjan a nivel de proyecto o sector, o que sean de índole sistémica.

Al realizarse una evaluación, la CAO sostiene diálogos con los equipos de proyecto de la IFC y MIGA, a fin de establecer qué criterios fueron aplicados al analizar el desempeño del proyecto y de qué manera el equipo se aseguró del cumplimiento de estos criterios. La evaluación incluye además un análisis de la documentación del proyecto y de las problemáticas planteadas en la reclamación.

Muchas de las evaluaciones son de casos obvios que no suponen una auditoría de la IFC y MIGA. La evaluación da lugar a una auditoría cuando la CAO halla evidencias de secuelas ambientales y sociales potencialmente adversas a futuro; que las políticas no hayan sido aplicadas correctamente; y/o que las disposiciones de la IFC y MIGA no incluyeran protecciones adecuadas a nivel de proyecto. Si la CAO tiene suficiente información para realizar estas determinaciones, el caso pasa a la auditoría por omisión.

Auditorías

Cuando un caso llega a auditoría, la CAO prepara los Términos de Referencia y designa a un panel de expertos independientes para que efectúe la investigación. Las auditorías de cumplimiento suelen basarse en: un análisis de la documentación; entrevistas con los equipos de proyecto de la IFC y MIGA, los reclamantes y otros actores locales; visitas al sitio para observar las actividades del proyecto y sus efectos; u otros medios apropiados. La verificación de las evidencias constituye una parte importante del proceso.

Los criterios de la auditoría incluyen las políticas, Normas de Desempeño, directrices, procedimientos y requisitos de la IFC y MIGA (véanse las págs. 160 a 161), cuando el incumplimiento de estas disposiciones podría resultar en impactos sociales y ambientales adversos. Los criterios de las auditorías pueden originarse en: evaluaciones o planes de impacto social y ambiental; requisitos legales y normativos del país anfitrión (incluida la legislación internacional); disposiciones de medioambiente, salud y seguridad ocupacionales del Grupo del Banco Mundial y la IFC y MIGA; o condiciones para la participación de la IFC y MIGA en un proyecto.



Visita de observancia del cumplimiento del proyecto Lukoil, Kazajstán



Visita de observancia del cumplimiento del proyecto hidroeléctrico Allain Duhangan, India

Dar respuesta de manera predecible y sistemática



La CAO con reclamantes contra el BTC en Tsemi, Georgia

En su rol de observancia del cumplimiento, la CAO responde de la misma manera ante todo pedido de investigación de cumplimiento, sin importar si origina del Presidente del Grupo del Banco Mundial, de una comunidad, o de un individuo. A veces el pedido de una investigación de cumplimiento “de abajo hacia arriba” es presentado por un reclamante que no está dispuesto a participar en un diálogo con el Ombudsman de la CAO; con mayor frecuencia los problemas o las reclamaciones son transferidas por CAO Ombudsman a CAO Cumplimiento durante su evaluación. Ocasionalmente, un pedido de verificación proviene de los niveles gerenciales más altos del Grupo del Banco Mundial, cuando se busca el aseguramiento respecto al desempeño de un proyecto. Un ejemplo de esto fue cuando, en el año 2005, el Presidente Paul Wolfowitz le pidió a la CAO evaluar algunas preocupaciones de seguridad respecto al proyecto minero *Anvil Mining* en la República Democrática del Congo (véase la pág. 118). Adicionalmente, la Vicepresidencia de la CAO puede dar inicio a la evaluación de un proyecto. La posibilidad de iniciarse una investigación de cumplimiento desde el ámbito tanto interno como externo, significa que la CAO es capaz de responder a partes interesadas de todo nivel en su prestación de una vigilancia independiente.

Primeros trabajos de cumplimiento de la CAO

Antes del año 2006, los miembros del público no tenían posibilidad alguna de dar inicio a la función de observancia del cumplimiento de la CAO. Las investigaciones de cumplimiento – desde los análisis hasta las evaluaciones y auditorías – fueron desencadenadas internamente por el Presidente del Grupo del Banco Mundial, por los altos directivos de la IFC y MIGA, o por la Vicepresidencia de la CAO. Uno de los primeros trabajos de cumplimiento fue un análisis de un proyecto minero en Perú en el año 2001 (*Antamina*, págs. 104, 117), seguido por el análisis de otro proyecto minero en el 2003, esta vez en Bolivia (*Comsur*, pág. 107). La primera auditoría realizada por la CAO se dio ya en el 2005 a pedido del Vicepresidente Ejecutivo de la IFC, en relación con la participación de ésta última en la expansión de soya en Brasil (*Expansión Amaggi – 01*, pág. 112). En el 2006, a pedido del Presidente, CAO Cumplimiento también divulgó una auditoría sobre la colaboración de la IFC y MIGA con *Anvil Mining* y sobre dos fábricas de papel y pulpa en Uruguay que tuvieron impactos en Argentina (*Celulosas de M’Bopicua y Orión*, págs. 120, 143). En el 2006, la CAO realizó una evaluación sobre los problemas planteados en una reclamación respecto al oleoducto BTC, la cual no mereció una auditoría.



Productores de pequeñas parcelas, Kalimantan Occidental, Indonesia

Durante este período, a CAO Ombudsman se le exigía emitir juicios sobre los méritos de los problemas planteados en el transcurso de su análisis de una reclamación. En muchos casos, esto conllevó a que la CAO revelara al público una declaración respecto al cumplimiento, por parte de la IFC y MIGA, de sus políticas y requisitos. Las tensiones inherentes que esto ocasionó – no sólo para la Oficina a la hora de definir el alcance de sus roles de Ombudsman y Cumplimiento, sino también para los actores externos involucrados en los procesos de la CAO – arrojaron grandes aprendizajes desde los primeros trabajos de la CAO en relación con el oleoducto BTC. A raíz de los casos relacionados con el BTC, se descubrió que la labor de la CAO en su calidad de resolvidor imparcial de problemas, a la vez que emitía juicios sobre los méritos de los alegatos en las reclamaciones, ocasionaba considerable confusión para la empresa, la IFC y los reclamantes (véase el Caso Destacado sobre el BTC, págs. 22 a 23).

Un problema adicional fue la manera como los análisis de cumplimiento de la CAO fueron iniciados en los primeros casos. La Vicepresidente de la CAO o el Presidente del Grupo del Banco Mundial podían dar inicio a un trabajo de cumplimiento como resultado de preocupaciones expresadas por partes externas o por su propia determinación de la

necesidad del mismo, pero no hubo transparencia ni predictabilidad respecto a la forma del funcionamiento de este proceso. Cuando la CAO finalmente comenzó a realizar investigaciones de cumplimiento, como en el caso de Amaggi en Brasil, tenía miras estrechas y se le ataba desde un inicio a los sistemas y procedimientos de la IFC, lo cual limitaba el alcance de sus conclusiones. Las secuelas del caso Amaggi no coadyuvaron en el mejoramiento de los resultados para el desarrollo por parte de la IFC ni de los aprendizajes del proyecto, ya que el alcance de la auditoría no había considerado su contexto local o sectorial ni los efectos indirectos sentidos en el ámbito local.

Fortalecimiento del rol de observancia del cumplimiento de la CAO

En el año 2006, la CAO reformó sus Directrices Operacionales, trazando una clara distinción entre los dos roles. Esto sirvió para fortalecer al Ombudsman como tercer facilitador digno de confianza, centrado en la resolución conjunta de los problemas con las partes interesadas. También ayudó a que esos mismos actores comprendieran que cuando los problemas resultaran insuperables a través de la mediación, el caso sería transferido automáticamente a CAO Cumplimiento para que evalúe la necesidad de una auditoría de la IFC y MIGA. Este cambio estructural era importante por dos motivos: permitió a los reclamantes un acceso directo a la función de observancia del cumplimiento de la CAO, sin que fuera solicitado o considerado necesario por parte de la CAO; y alivió la presión excesiva en la Vicepresidencia de la CAO para decidir dónde, cuándo y bajo qué criterios debía iniciarse una investigación de cumplimiento. El hecho de iniciarse el mecanismo de cumplimiento a nivel de proyecto, responsabiliza a la IFC y MIGA de varias maneras. Se puede resaltar la calidad de los informes internos de la IFC y MIGA, examinar los impactos reales de una inversión en particular, así como sus resultados para el desarrollo, o destacar escollos sistémicos u organizacionales en base a hechos irrefutables al nivel de proyectos. En combinación con otras investigaciones, se puede arrojar luces sobre tendencias o pautas emergentes en la manera como son implementados los proyectos que deban ser tratados por la IFC y MIGA.

También es importante el hecho de que la CAO puede seguir sus propias Directrices Operacionales en las investigaciones de cumplimiento, sin importar la existencia de otros procesos. Esto fue demostrado en su trabajo de evaluación de los problemas vinculados con la fábrica de pulpa Orion en Uruguay. Este caso de alto perfil, en el que hubo reclamaciones por motivo de impactos acumulados que traspasaban la frontera con Argentina, había resultado en una reclamación ante la CAO en el año 2005, suscrita por más de 10.000 personas. Al presentarse una segunda reclamación en el 2009, CAO Cumplimiento evaluó la inversión de la IFC en paralelo con los casos pendientes en los tribunales nacionales e internacionales. La CAO emitió una conclusión independiente sobre si la IFC se había asegurado o no de acuerdo con los procedimientos y directrices aplicables.

Aprendizajes de los casos de cumplimiento

Los aprendizajes obtenidos de los primeros casos, tales como la auditoría por la CAO de una expansión de la soya en Brasil (Amaggi) con financiación de la IFC y las cuestiones de derechos humanos y seguridad en la República Democrática del Congo (*Anvil Mining*), brindaron muchas lecciones de relevancia a la CAO y la IFC. Entre otros aspectos, la CAO se percató de la importancia de realizar una evaluación para determinar la necesidad de las auditorías de la IFC y MIGA. Otro cambio fue el de requerir el monitoreo después de divulgarse un informe de auditoría. Adicionalmente, CAO Cumplimiento



Visita de la CAO al proyecto Antamina, Perú



Central hidroeléctrica Pangué, Chile

no emite recomendaciones a la IFC y MIGA cuando las mismas podrían comprometer su independencia en caso de someterse los temas a futuras investigaciones de cumplimiento. Antes bien, la CAO ha establecido un proceso mediante el cual la IFC y MIGA responden directamente a las conclusiones de la auditoría de la CAO con un plan de acción que indica de qué modo pretenden atender la deficiencia identificada.

POR QUÉ SON IMPORTANTES LAS EVALUACIONES

Después del año 2006, se estableció una fase de cumplimiento de preinvestigación – la evaluación de cumplimiento. Actualmente se realizan muchas evaluaciones en las que se plantean temas que, aunque no den inicio directamente a la auditoría de un proyecto específico, sí arrojan luces oportunas sobre el desempeño de la IFC y MIGA. Por ejemplo, la evaluación de dos casos distintos en la India (Servicios Agrícolas *Mahindra*, pág. 121, y *Ramky-03 / Gummidipoondi*, pág. 125) destacaron los impactos sociales, ambientales y del desarrollo que surgen cuando un cliente de la IFC cambia su modelo comercial después del desembolso. Esta observación dio lugar a inquietudes en la CAO respecto a la manera como la supervisión de la IFC se adapta a tales cambios y cómo se hace para realinear los compromisos asumidos en la aprobación de la Junta Directiva, en su caso. Los informes de evaluación de la CAO son presentados al Presidente y compartidos con los altos mandos de la IFC y MIGA, así como con el público. Adicionalmente, la CAO se reúne con el Comité de Riesgo Corporativo de la IFC y con el Comité sobre Eficacia en el Desarrollo (CODE) del Grupo del Banco Mundial. En estos espacios es posible analizar inquietudes sistémicas relacionadas con la debida diligencia de la IFC y MIGA que son señaladas en el transcurso de las evaluaciones de la CAO.

EL MONITOREO DE LA AUDITORÍA ES TAN IMPORTANTE COMO LA AUDITORÍA EN SÍ

Desde el año 2006, la CAO ha dedicado mucho esfuerzo a su trabajo de cumplimiento, a fin de que sea diligente, transparente y lo más predecible posible. En años recientes, conforme se ha aumentado el volumen de evaluaciones y se han divulgado algunas auditorías sólidas, la IFC – eje de la mayoría de este trabajo – ha aprendido paulatinamente que necesita responder.

Al reformar sus prácticas de trabajo para el año 2006, se anunció que la CAO mantendría abierta una auditoría hasta quedar convencida de que las acciones de la IFC y MIGA atiendan las debilidades identificadas. El resultado de este importante mandato ha sido demostrado en dos auditorías realizadas desde la modificación de sus Directrices Operacionales. En el año 2007, CAO Cumplimiento divulgó la primera auditoría en la que afirma claramente que la IFC cometía una falta de cumplimiento en asegurarse de la aplicación de sus políticas a un proyecto. El proyecto en cuestión era una obra hidrocarburífera en Kazajstán (*Lukoil Overseas*, págs. 115 a 116, 121 a 122 y 127 a 128) y las conclusiones de la CAO guardaban relación con las emisiones en la atmósfera. La CAO mantuvo abierta la auditoría pese a la demora de la IFC en responder a sus conclusiones debido a que el cliente había dado por terminada su relación fiduciaria con la IFC. No obstante, la CAO no cerró el caso hasta que su monitoreo hubo demostrado que la IFC había tomado las acciones necesarias para asegurar el acatamiento de los niveles aceptables de emisiones atmosféricas en vigencia. La segunda auditoría de la CAO respecto al trabajo de la IFC con la palma de aceite en Indonesia, reveló importantes falencias por parte de la IFC en honrar sus políticas y procesos para así cumplir con su mandato en materia de desarrollo. Esta vez la presión pública, más la intervención directa del Presidente del Grupo del Banco Mundial, obligó a la IFC a responder con diligencia. La CAO continúa monitoreando las respuestas de la IFC ante las conclusiones de sus auditorías, lo cual ha resultado en algunos cambios sustanciales en los procesos internos de la IFC y en su enfoque a nivel sectorial (véase el destaque del caso Wilmar, págs. 39 a 43).



La CAO auditó el apoyo de MIGA al proyecto Antamina tras una reclamación por unos pescadores locales, Huarmey, Perú



Plantación de palma de aceite
(reclamación *Wilmar*), Kalimantan
Occidental, Indonesia

LA CAO AUDITA A LA IFC Y MIGA, NO A SUS CLIENTES

Cuando la CAO realiza una investigación de cumplimiento, se centra en las acciones de la IFC y MIGA, no en la de su compañía cliente. Desde el cambio operativo del 2006, el modelo ha funcionado mucho mejor y se ha completado más trabajo de cumplimiento en línea con el mandato original de la CAO. Sin embargo, ésta es realista respecto a los desafíos actuales que plantea para la Oficina el equilibrio de estos roles. El caso Wilmar es un buen ejemplo. La empresa inició el proceso de diálogo de CAO Ombudsman con buena fe y se lograron buenos avances en la concertación de acuerdos con dos comunidades. Un año más tarde, cuando CAO Cumplimiento divulgó su auditoría de debida diligencia de la IFC en este proyecto, atrajo mucha atención pública a través de la ONG, las comunidades y los medios de comunicación masiva. Las conclusiones de la auditoría tenían que ver con las falencias de la IFC, no las de la empresa, pero un informe público puede impactar al cliente y su negocio por implicación. La CAO ha intentado lograr un equilibrio ante este desafío, volviéndose más predecible, transparente, equitativa y centrada. En su calidad de auditora de cumplimiento, se mantiene concentrada en el desempeño institucional de la IFC y MIGA, mientras que como Ombudsman, se arraiga firmemente en el logro de resultados conjuntos y de mutuo acuerdo para comunidades y empresas. En el proceso, jamás se emite un juicio respecto al desempeño de una compañía cliente de la IFC y MIGA.

EL TIEMPO ES LO ESENCIAL

Cuando un proyecto es presentado a la Junta Directiva para su aprobación, los requisitos ambientales y sociales aplicables a ese proyecto se detienen en el tiempo, en última instancia mediante la suscripción de los contratos. Sin embargo, mientras las políticas permanecen sin cambio, las normas de buenas prácticas en el sector privado siguen evolucionando, por lo que los procedimientos – particularmente los relacionados con el procesamiento de los proyectos – deben ser modificados. En el año 2006, la IFC reemplazó sus Políticas de Salvaguarda por sus Políticas y Normas de Desempeño sobre la Sostenibilidad Social y Ambiental. En el 2009, tras tres años de implementación, la IFC comenzó a revisar y actualizar estas políticas y normas. Cuando la CAO realiza sus evaluaciones y auditorías de cumplimiento, la documentación puede abarcar dos conjuntos de políticas en el caso de proyectos aprobados antes del 2006, cuando nuevas inversiones son emprendidas después del 2006 contra el trasfondo de distintas políticas. Para que el trabajo de cumplimiento de la CAO sea constructivo y de valor para la institución, tienen poco impacto las investigaciones “post mortem” frente a requisitos que han dejado de ser aplicables. Esto significa que el tiempo es lo esencial a la hora de prestar una vigilancia diligente dentro de un plazo en el cual la CAO puede brindar un máximo de impacto y valor a la IFC y MIGA.



Proyecto hidroeléctrico
Allain Duhangan, India

REALIZAR INVESTIGACIONES DE CUMPLIMIENTO MIENTRAS CAMBIA LA ACTIVIDAD DE LA IFC Y MIGA

En los 10 años transcurridos desde el establecimiento de la CAO, la actividad de la IFC ha cambiado particularmente. Ha disminuido la proporción de sus asignaciones a la financiación directa de proyectos, mientras que han crecido sustancialmente sus inversiones en los Mercados Financieros, que incluyen los fondos privados de capital e inversión, al igual que el porcentaje de proyectos relativos a los Servicios de Asesoría (véase la figura en el panel g de la pág. 10). En estos dos sectores, donde el vínculo entre la participación de la IFC y MIGA y el proyecto físico es muy lejano o más tenue, constituye un desafío para CAO Cumplimiento el asegurar la responsabilidad / rendición de cuentas y vigilancia. Un ejemplo obvio es el impacto de los subproyectos en la cartera de los Intermediarios Financieros (IFs) de la IFC. Los actores externos tienen poco conocimiento de estos subproyectos, a causa de las normas de divulgación en el sector financiero. Por tanto, es poco probable que generen reclamaciones ante la CAO las inversiones de los IFs de la IFC. En respuesta a esta realidad, la CAO posiblemente tenga que flexibilizar su enfoque y ejercer su discreción en la vigilancia de aquellas porciones de la actividad de IFC y MIGA que podrían ser invisibles para los actores locales, asegurando de este modo que las instituciones cumplan con sus normas ambientales y sociales.

Reunión en una aldea (reclamación *Wilmar*), Kalimantan Occidental, Indonesia



CASO DESTACADO

Comunidades, mercaderías y riesgos en la cadena de suministro: El caso Wilmar en Indonesia y el sector del aceite de palma

El cultivo y la producción de palma de aceite han sido causa de considerables tensiones sociales entre los operadores del sector privado y las comunidades en Indonesia. Aunque se reconoce que bajo condiciones apropiadas la palma de aceite puede aportar positivamente al desarrollo, algunas comunidades perciben las respectivas plantaciones como una amenaza para sus bosques y territorios en un lugar donde falta claridad normativa sobre la tenencia de la tierra y no siempre se reconoce la propiedad comunal tradicional.

En el mes de julio del 2007, la CAO recibió una reclamación de algunas ONGs, organizaciones de pueblos indígenas y pequeños agricultores que viven y trabajan en Indonesia, respecto al apoyo de la IFC al *Wilmar Group*, uno de los mayores procesadores y comercializadores de aceite de palma en el mundo y una de las empresas de plantación más grandes en Indonesia y Malasia (véase el mapa en las págs. 42 a 43). Los 19 signatarios, liderados por *Forest Peoples Programme*, *Sawit Watch* y *Serikat Petani Kelapa Sawit*, aducían que las actividades del *Wilmar Group* en Indonesia violaban varias de las normas y requisitos de la IFC. Al momento de la reclamación, la IFC había realizado tres inversiones en la empresa, mientras que las ONGs internacionales habían estado escribiendo comunicaciones a la institución objetando el apoyo de la IFC a la empresa durante varios años.

La reclamación fue respaldada por un expediente con información detallada sobre las preocupaciones relativas a las actividades de las subsidiarias de *Wilmar Group* en Kalimantan Occidental: uso ilegal del fuego para desbrozar las tierras; tala masiva de bosques primarios y áreas de gran valor ecológico; despojo de las tierras tradicionales de los pueblos indígenas sin el debido proceso o su consentimiento previo, libre e informado; negativa a negociar con las comunidades o de acatar los acuerdos negociados; omisión de establecer áreas consensuadas de minifundios; conflictos sociales desencadenados por las acciones represivas de las empresas y fuerzas de seguridad; negligencia en efectuar o esperar la aprobación de las evaluaciones de impacto ambiental requeridas; y desmonte de páramos y bosques sin los permisos legales necesarios. Además, los reclamantes especificaron sus inquietudes respecto al supuesto incumplimiento de las políticas y normas de la IFC, particularmente las relativas al acatamiento de las leyes y los reglamentos nacionales, así como los Principios y Criterios de la *Roundtable on Sustainable Palm Oil* (RSPO) (Mesa Redonda sobre la Sostenibilidad del Aceite de Palma), y la omisión de la IFC en asegurar el cumplimiento de sus propios procedimientos operativos y requisitos de debida diligencia.

El diálogo facilitado por la CAO entre las comunidades y la empresa, resultó en acuerdos importantes

La CAO aceptó la reclamación y, en septiembre del 2007, realizó una evaluación en el terreno para averiguar los puntos de vista de las comunidades, la empresa y demás partes interesadas. CAO Ombudsman fue exitosa en motivar a Wilmar y las comunidades a convenir en un proceso de mediación para resolver el conflicto. Wilmar inició el proceso de la CAO con mucha buena fe y compromiso, anunciando una moratoria sobre futuros claros mientras la mediación estuviera en marcha. Se anunció



Un miembro de la comunidad protesta contra las plantaciones de palma de aceite, Indonesia

un acuerdo final hacia fines del año 2008, en forma de una compensación por parte del *Wilmar Group* para dos comunidades – más de 1000 personas – de Kalimantan Occidental, en las cuales se había centrado el proceso de mediación. Específicamente, Wilmar se comprometió a aumentar la proporción de terrenos a ser asignados como minifundios, y a devolver aquellas tierras que las comunidades insistían que no debían ser desbrozados. Además, la empresa convino en que los terrenos empleados para la palma de aceite serían alquiladas en calidad de tierras comunitarias, revirtiendo a las comunidades, y no al estado, al momento de vencerse el contrato de arrendamiento. Wilmar también se comprometió a adoptar nuevos procedimientos operativos a fin de asegurar su cumplimiento de las normas de la RSPO.

“ La CAO ha mostrado respeto y honor hacia los derechos y las normas de las comunidades indígenas mediante la resolución de la disputa con reconocimiento de la ley consuetudinaria. ”

*Mardiana, Miembro del Equipo Negociador de la Comunidad Senujub
Miembro de la Oil Palm Farmers Union del Distrito de Sambas
Kalimantan Occidental, Indonesia*

Durante el proceso de negociación, la CAO transfirió a su función de cumplimiento los alegatos relativos a la debida diligencia de la IFC para su evaluación, ya que estos problemas no habían sido resueltos entre los reclamantes y la IFC. En septiembre del 2008, a raíz de las conclusiones de su evaluación, CAO Cumplimiento decidió que cabía una auditoría de la IFC para determinar si ésta había cumplido o no con sus normas y procedimientos.

Mientras estaba en curso el proceso de la CAO, la IFC realizó un cuarto préstamo al *Wilmar Group*, pese a las protestas enérgicas de los reclamantes ante la Junta Directiva de la IFC. Esto resultó en una segunda reclamación ante la CAO en diciembre del 2008, en la que se detallaron 17 casos adicionales de conflictos por la tierra entre las comunidades locales y las subsidiarias del *Wilmar Group* en Sumatra, reclamación que también fue aceptada por la CAO.

La CAO nombró un panel de expertos para realizar la Auditoría de Cumplimiento, después de lo cual se realizó una investigación a profundidad que tomó casi un año. Los principales reclamantes criticaron el lapso de tiempo que consideraban había transcurrido entre su denuncia de los problemas en la reclamación y la presentación de las conclusiones de la CAO respecto al cumplimiento (véase la línea de tiempo en las págs. 42 a 43). En agosto del 2009, cuando sí publicó su Informe de Auditoría con la respuesta de la IFC, la CAO concluyó que la IFC no solamente no había aplicado sus propias normas, sino que sus acciones habían sido adversas a su misión, su mandato y su compromiso con el desarrollo sostenible. En cuanto a sus inversiones en el *Wilmar Group*, la CAO opinó que la IFC había empleado un enfoque de *minimis* en la evaluación de la cadena de suministro de cada proyecto, y que se había permitido que prevalecieran las presiones comerciales, las cuales influyeron exageradamente tanto en la categorización del proyecto como en el alcance y la escala de la debida diligencia ambiental y social de la IFC.



Diálogo entre la empresa y la comunidad durante las negociaciones del caso Wilmar, Indonesia, Indonesia

“ El exhaustivo informe de auditoría de la CAO, ha incitado reflexiones serias en las más altas esferas del Banco Mundial respecto a si debe estar participando en el sector del aceite de palma y, en caso afirmativo, de qué manera. El trabajo presenta argumentos convincentes de que, sin reformas nacionales de índole jurídica, institucional y de políticas en Indonesia y Sarawak, es casi imposible que los inversionistas sigan las normas del Grupo del Banco Mundial y de la RSPO para así asegurar buenos resultados en el desarrollo. ”

Marcus Colchester
Forest Peoples Programme

La IFC admitió las deficiencias en su respuesta a la auditoría y se comprometió con un conjunto de acciones. Sin embargo, varias ONGs internacionales reaccionaron ante lo que consideraron una respuesta débil por parte de la IFC e instaron al Presidente del Grupo del Banco Mundial a suspender todo financiamiento al sector de la palma de aceite mientras la IFC no implementara una estrategia enmendada. A fines de agosto del 2009, el Presidente suspendió la financiación de la palma de aceite por parte de la IFC y, después de comunicaciones adicionales con las ONGs, extendió la suspensión a todo el Grupo del Banco Mundial en noviembre del 2009. La IFC inició una consulta global sobre la palma de aceite en marzo del 2010 para reunir recomendaciones de múltiples actores, comprometiéndose a tratar los problemas, incluido el riesgo de la cadena de suministro, en la Revisión de Políticas de la IFC en ese momento. Mientras tanto, la CAO sigue monitoreando la implementación de los acuerdos entre Wilmar y las comunidades en Indonesia, así como los resultados de las acciones de la IFC en respuesta a la auditoría.

“ Las conclusiones de la auditoría de la CAO están ayudando a fundamentar el ajuste de varios procesos internos en la IFC, incluyendo nuestra manera de categorizar los proyectos con comerciantes de una única mercancía y la forma en la que tratamos los riesgos en la cadena de suministro. La auditoría también ha servido como catalizador de una estrategia para el aceite de palma basada en información proveniente de las partes interesadas, que consideramos mejorará sustancialmente nuestro aporte al desarrollo de un sector de palma de aceite sostenible. ”

Oscar Chemerinski
Director, Departamento Agroindustrial, IFC



Mapeo de tierras,
Kalimantan Occidental, Indonesia

Mapa del Caso Wilmar e Historial de Actividades, 2003-10

★ IFC / Banco Mundial
 ☆ CAO

Reclamantes

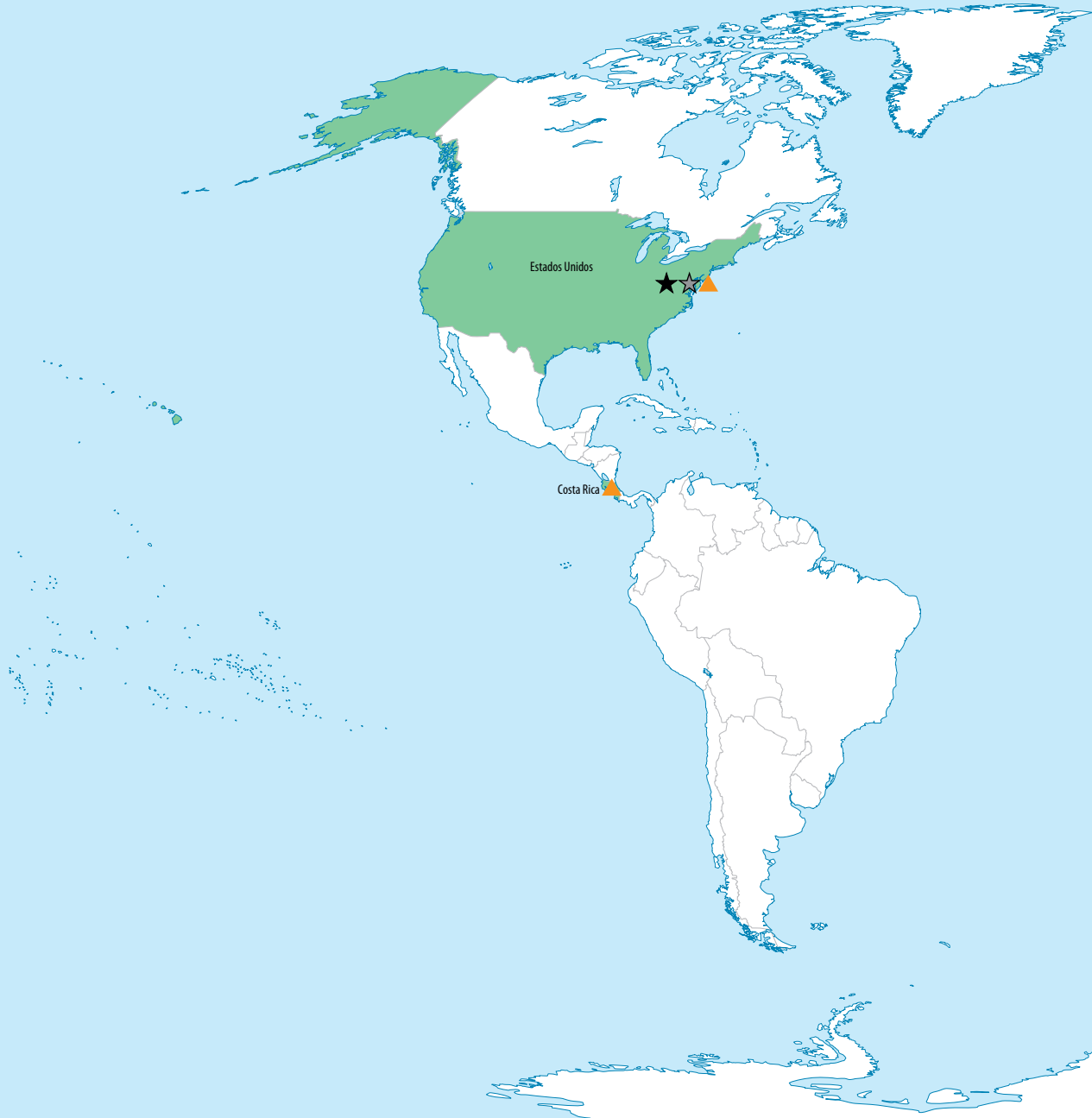
- ONGs internacionales
- ONGs nacionales
- ONGs locales / comunidades

Wilmar

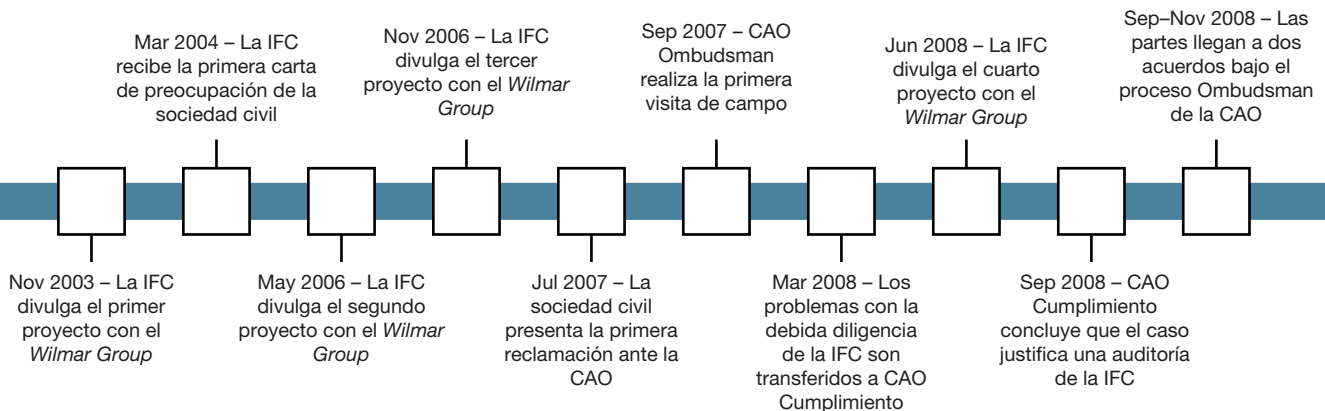
- Refinería
- Oficina central
- Plantaciones

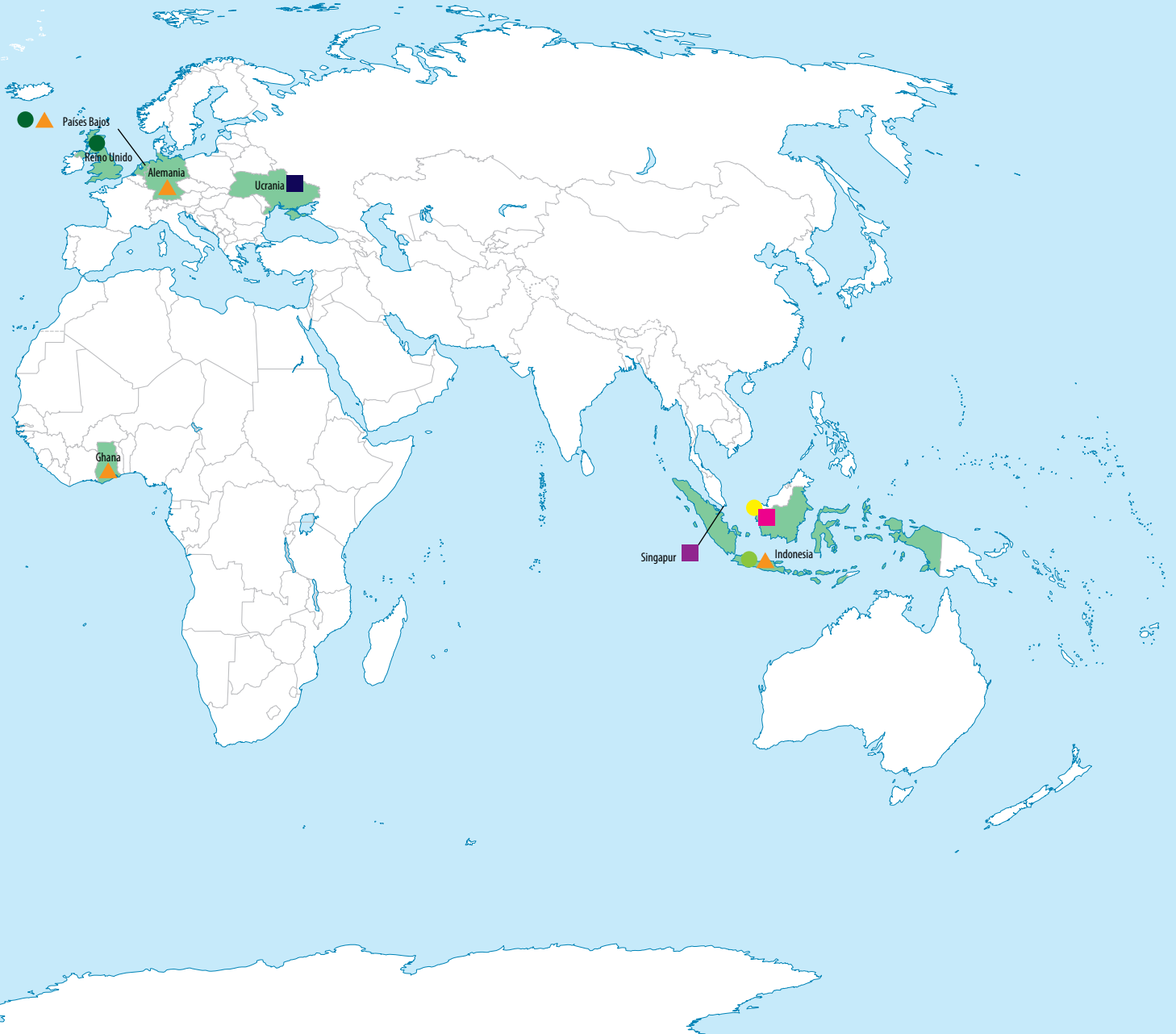
Las operaciones de Wilmar abarcan varios continentes. Las ubicaciones de Wilmar que constan en este mapa son únicamente aquellos que se refieren específicamente al caso de la CAO.

▲ Consultas de la IFC sobre el aceite de palma



Este mapa fue producido por la Unidad de Diseño de Mapas del Banco Mundial. Las fronteras, colores, denominaciones y demás información que consta en este mapa, no implican ningún juicio, por parte del Grupo del Banco Mundial, respecto a la situación jurídica de ningún territorio, ni tampoco un aval o una aceptación de tales fronteras.





Mar 2009 – Auditoría ampliada para incluir acatamiento de leyes nacionales y cuarto proyecto de la IFC

Ago 2009 – Sociedad civil peticona al Presidente del Grupo del Banco Mundial y plantea preocupaciones relativas a la respuesta de la IFC a la Auditoría

Nov 2009 – La sociedad civil presenta una segunda petición al Presidente, quien amplía la suspensión de los proyectos de aceite de palma a todo el Grupo del Banco Mundial

Mar 2010 – CAO Cumplimiento publica el primer Informe de Monitoreo de la Auditoría

Sep 2010 – La CAO publica el segundo Informe de Monitoreo de la Auditoría

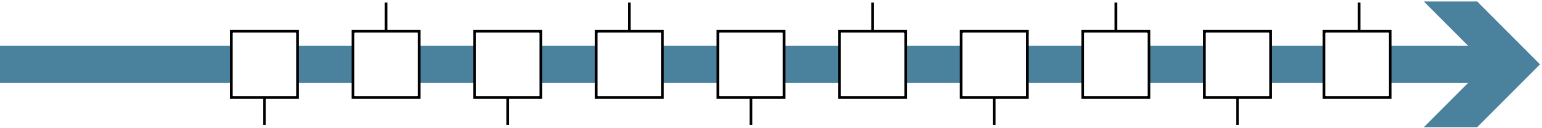
Dic 2008 – La sociedad civil presenta la segunda reclamación ante la CAO

Ago 2009 – Se divulgan el Informe de Auditoría y la respuesta de la IFC

Ago 2009 – El Presidente suspende nuevas inversiones de la IFC en aceite de palma hasta contar con una estrategia

Dic 2009 – CAO Ombudsman publica el primer Informe de Monitoreo sobre los acuerdos realizados

Abr 2010 – La IFC comienza Consultas Globales para una Estrategia de Aceite de Palma





EVOLUCIÓN DEL ROL DE ASESORÍA DE LA CAO

“ La CAO tomó la iniciativa en elaborar guías útiles sobre mecanismos conciliatorios para proyectos específicos que podrían utilizar los clientes en su diseño y ejecución de los proyectos. Esto ha ayudado a todo el sector financiero – incluidas las instituciones financieras signatarias de los Principios Ecuatoriales – en el análisis de los mecanismos conciliatorios a nivel de proyecto en sus transacciones. ”

Shawn Miller

*Director, Gestión de Riesgos Ambientales y Sociales, Citigroup
Presidente del Comité Directivo de la Equator Principles Association*

La CAO presta asesoría independiente al Presidente y los directivos de la IFC y MIGA sobre temáticas ambientales y sociales más amplias, incluyendo políticas, normas, procedimientos, directrices, recursos y sistemas. No ofrece asesoría sobre proyectos específicos que podría comprometer su independencia. Más bien, en base a los casos que ha tratado, la CAO asesora a las instituciones sobre temáticas, tendencias y preocupaciones sistémicas, con miras a mejorar el desempeño de la IFC y MIGA.

Perspectivas independientes fundamentadas en experiencias locales

A lo largo de este decenio, la CAO ha preparado varias Notas de Asesoría orientadas a mejorar los resultados del trabajo de desarrollo en el terreno (véase el recuadro en la pág. 46). Un aspecto común de toda asesoría prestada por la CAO es su perspectiva singular como mecanismo independiente de responsabilidad / rendición de cuentas y recurso para las poblaciones afectadas por los proyectos de la IFC y MIGA. Su trabajo de asesoría está firmemente anclado en la perspectiva local, en torno a la cual gira toda la labor de la CAO. ¿Son empoderadas las comunidades receptoras para tener una voz en las decisiones que las afectan, o son espectadores de proyectos que tienen el potencial de alterar profundamente sus vidas? ¿Son las instituciones capaces de escuchar las voces locales y tomar acción al respecto? ¿Cómo efectuar mejoras de desempeño que puedan redundar directamente en beneficios locales?

ASESORÍA SOBRE POLÍTICAS ESPECÍFICAS

Aprovechando la experiencia obtenida de sus roles de Ombudsman y Cumplimiento, la asesoría de la CAO se ha dado a nivel tanto interno hacia la IFC y MIGA, como externo hacia la comunidad del desarrollo en general. Internamente, como uno de los aspectos principales de su trabajo de asesoría, la CAO ha ofrecido sistemáticamente



Monitoreo del agua,
Minera Yanacocha, Perú



Reunión comunitaria respecto a la construcción del aeropuerto de Camboya

una perspectiva independiente en la formulación de las políticas ambientales y sociales de la IFC. La IFC adoptó en el año 1998 su primer conjunto de Políticas de Salvaguarda Social y Ambiental, y la CAO realizó un análisis de su eficacia en el 2003. En sus recomendaciones, la CAO señaló una creciente orientación hacia los resultados y la responsabilidad / rendición de cuentas por el desempeño en vez del cumplimiento de los procesos, así como la necesidad de incorporar más ampliamente los valores ambientales y sociales en la IFC. En el 2006, la IFC adoptó las nuevas Políticas y Normas de Desempeño para la Sostenibilidad Social y Ambiental. La CAO continuó participando en la evolución del marco de políticas de la IFC, comentando sobre su revisión a los 18 meses, y realizando un trabajo más grande de asesoría dentro del contexto de la revisión y actualización de las políticas de la IFC (véanse las págs. 75 a 77).

La CAO ha influido además en las prácticas de sostenibilidad de la IFC y MIGA mediante: un análisis de la aplicación de los Procedimientos de Análisis Ambiental y Social de la MIGA (2002); un análisis de las inquietudes de sostenibilidad en los sectores de hidrocarburos y minería (2003), el cual contribuyó a la revisión de las industrias extractivas por parte del Grupo del Banco Mundial; y un análisis de disparidades con una serie de talleres para los gerentes de la IFC, lo cual dio inicio a un diálogo al interior de la IFC en torno a la responsabilidad del sector privado para con los derechos humanos (2003).

ASESORÍA SOBRE CÓMO ABORDAR LOS CONFLICTOS

En el año 2008, la CAO publicó tres Notas de Asesoría para compartir sus experiencias en el fortalecimiento de confianza y la resolución de disputas complejas a nivel de proyecto. Buscan ayudar a los actores a trabajar de manera participativa en el manejo y la prevención de los conflictos, a la vez que tratan sus causas subyacentes:

- En la *Guía para Diseñar e Implementar Mecanismos de Reclamación para Proyectos de Desarrollo*, se comparte la experiencia de la CAO, así como metodologías de resolución de disputas implementadas por empresas en todo el mundo.
- En *Monitoreo Participativo del Agua: Guía para Prevenir y Manejar los Conflictos*, se extraen varios aprendizajes del trabajo de la CAO y se busca dar asesoría estratégica sobre el establecimiento de programas de monitoreo que fortalezcan la confianza y credibilidad.
- En *Mejorar el Impacto de la IFC y MIGA en el Desarrollo Local a Nivel de Proyecto*, se resalta la necesidad de participación e información a nivel local en torno a los impactos de los proyectos, así como la necesidad de centrarse en la generación de beneficios para quienes más asumen los riesgos de los proyectos.



Evaluación de la CAO con miembros de comunidad, Webuye, Kenia

A nivel externo, la labor de asesoría ha alcanzado un grupo diverso de actores en todo el mundo, incluyendo empresas del sector privado, instituciones financieras, bancos internacionales de fomento, universidades y la sociedad civil. La asesoría de la CAO sobre los mecanismos de reclamación y el monitoreo participativo, ha sido aprovechada por profesionales en los sectores hidroeléctrico y de minería, incluyendo AngloAmerican, que utiliza en todas sus operaciones el mecanismo de reclamación sugerido por la CAO. De modo similar, los bancos signatarios de los Principios Ecuatoriales (www.equator-principles.com) han seguido las guías de la CAO en ayudar a sus clientes en el diseño y la implementación de mecanismos para la resolución de reclamaciones a nivel de proyecto. Más recientemente, la CAO y el *Centre for Social Responsibility in Mining* (Centro para la Responsabilidad Social en el Sector Minero) patrocinaron un taller de capacitación en la Universidad de Queensland, Australia, con el propósito de transferir los conocimientos prácticos contenidos en las Notas de Asesoría de la CAO a los directivos y profesionales de las industrias extractivas que trabajan con comunidades en la prevención y gestión de conflictos.

Aprendizajes de casos pasados

Al iniciar su segunda década, la asesoría de la CAO continuará aprovechando los aprendizajes de los casos y beneficiándose de su perspectiva local y labor con el conjunto de actores interesados, que van desde las comunidades locales hasta las empresas y los gobiernos. El repaso de las reclamaciones recibidas a lo largo de estos 10 años, que consta en las siguientes páginas, ha ayudado a identificar las problemáticas comunes que preocupan a todas las partes interesadas. Este tipo de análisis ayuda a la CAO a extraer aprendizajes tanto para la propia Oficina como para la IFC y MIGA, y se está explorando maneras de analizar esta información de modo más sistemática en el futuro. Esto sirve para cimentar el trabajo de asesoría en las realidades que enfrentan los actores afectados por los proyectos. Además, a fin de asegurar la vigencia de sus labores y asesorías, la CAO observa las tendencias en la cartera y el modelo comercial de la IFC, como por ejemplo, modificaciones en la composición sectorial de la cartera de la IFC y MIGA, o predominancia de diferentes tipos de productos. Se tomarán en cuenta tales cambios a la hora de priorizar y desarrollar su trabajo de asesoría a futuro.



Reunión de la CAO con reclamantes, Naokhrebi, Georgia

TRABAJO DE ASESORÍA DE LA CAO, AF 2000–2010

A Review of IFC's Safeguard Policies: Core Business—Achieving Consistent and Excellent Environmental and Social Outcomes (Análisis de las políticas de salvaguarda de la IFC: actividad principal – logro de resultados ambientales y sociales constantes y excelentes), enero del 2003.

Insuring Responsible Investments? A Review of the Application of MIGA's Environmental and Social Review Procedures (¿Asegurar inversiones responsables? Repaso de la aplicación de los procedimientos de análisis ambiental y social en MIGA), marzo del 2003.

Extracting Sustainable Advantage? A Review of How Sustainability Issues Have Been Dealt with in Recent IFC and MIGA Extractive Industry Projects (¿Se extraen ventajas sostenibles? Análisis de cómo las cuestiones de sostenibilidad han sido abordadas en recientes proyectos del sector extractivo por la IFC y MIGA), abril del 2003.

Safeguard Policy Review Revisited: Has IFC Addressed the Recommendations of the CAO Safeguard Policy Review? (Volver a la revisión de las políticas de salvaguarda: ¿Ha abordado la IFC las recomendaciones del análisis de políticas de salvaguarda de la CAO?), 2006.

Participatory Water Monitoring: A Guide for Preventing and Managing Conflict (Monitoreo participativo del agua: guía para la prevención y gestión de los conflictos), junio del 2008.

A Guide to Designing and Implementing Grievance Mechanisms for Development Projects (Guía para el diseño y la implementación de mecanismos de reclamación para los proyectos de desarrollo), junio del 2008.

Improving IFC's and MIGA's Local Development Impact at the Project Level (Mejorar el impacto local de la IFC y MIGA en el desarrollo a nivel de proyecto), junio del 2008.

Review of IFC's Policy and Performance Standards on Social and Environmental Sustainability and Policy on Disclosure of Information (Revisión de las políticas y Normas de Desempeño de la IFC sobre la sostenibilidad social y ambiental y su política sobre la divulgación de la información), mayo del 2010.

“Cuando una institución financiera consigue repartir no sólo dinero pero también compasión, deja de ser fría y racional y se torna profundamente humana. Esto es lo que logró la CAO en Filipinas. Demostró que los acuerdos se hacen sobre la base de las necesidades del ser humano, no de sus deseos. Es posible llegar al cierre de los conflictos desgarradores por tierras mediante la cooperación y generación de espacios seguros donde las necesidades pueden ser mutuamente reconocidas.”

Annabelle Abaya

*Asesora Presidencial sobre el Proceso de Paz,
Filipinas, Mediadora de la CAO, Caso Ambuklao–Binga*





APRENDIZAJES DE 10 AÑOS DE CASOS EN LA CAO

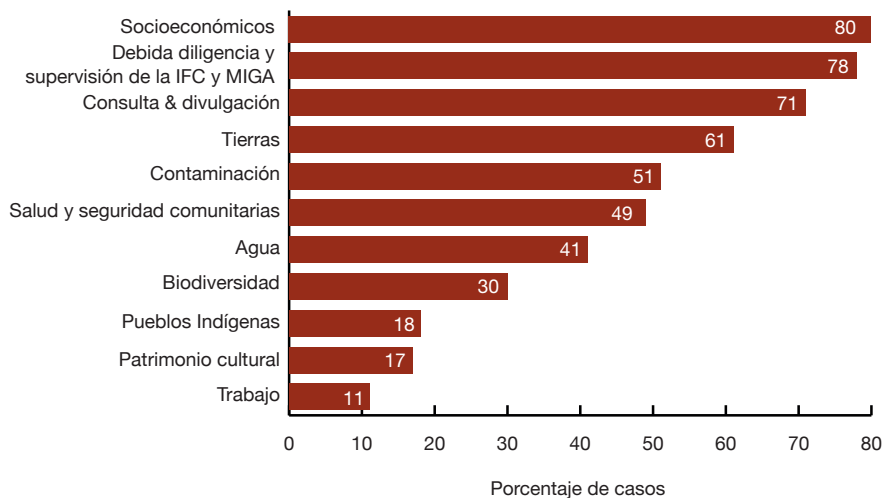
¿Qué temas comunes han surgido de los casos de la CAO durante el decenio?

Al acercarse la CAO a su décimo aniversario, se analizaron los tipos de temas que han generado sus reclamaciones y las posibles causas que las originan. Se revisó cada caso, incluyendo las cartas originales de reclamación y la documentación clave relativa al manejo del caso por parte de la CAO.

De este análisis surgieron tres temas: conflictos por recursos naturales, principalmente tierra y agua; conflictos motivados por la distribución de los beneficios socioeconómicos entre las comunidades próximas a los proyectos; y conflictos a raíz de las incertidumbres o insuficiencias en los procesos de aprobación y supervisión de los proyectos. Estos temas son analizados en detalle a continuación.

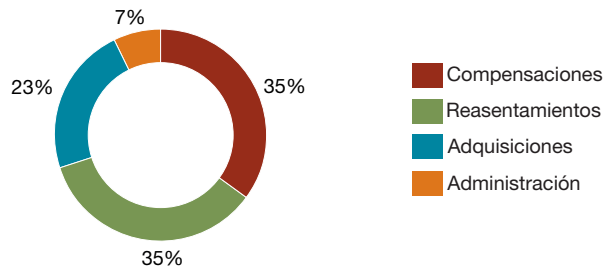
Casos de la CAO por asunto, AF 2000–2010

a. Prevalencia de los temas citados en los casos de la CAO, AF 2000–2010

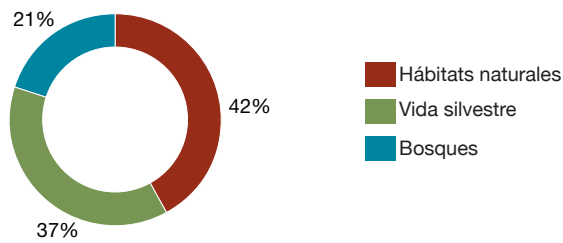


Casos de la CAO por asunto, AF 2000–2010 (cont.)

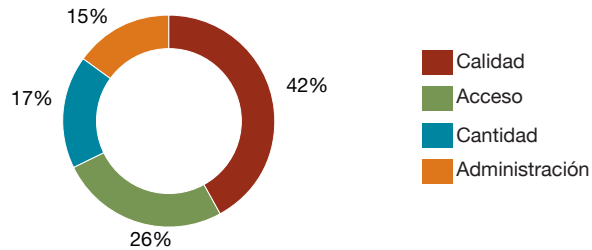
b. Cuestiones de tierras



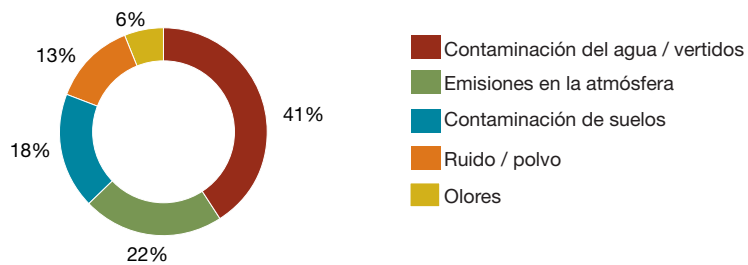
c. Cuestiones de biodiversidad



d. Cuestiones de agua



e. Cuestiones de contaminación



Fuente: Recopilaciones de la CAO.

Nota: Los paneles a – i se basan en los datos reunidos de las 76 reclamaciones consideradas idóneas para su análisis por la CAO desde AF 2000.

Tema 1. Recursos naturales: Resolución de conflictos en un mundo de escasos recursos

“La CAO ha sido pionera en la utilización de metodologías de resolución de conflictos con los clientes de la IFC y MIGA y las comunidades receptoras, habiendo tenido mucho éxito en ayudar a resolver disputas complejas en torno a los recursos naturales.”



La CAO visita el sitio del proyecto de Maple Energy, Perú

Los cuatro sectores que generan la mayoría de reclamaciones ante la CAO – extractivo, infraestructura, agroindustria y manufactura – tienen grandes huellas físicas y por lo general ocupan muchos recursos de suelo y agua. En sus reclamaciones ante la CAO, con frecuencia las comunidades citan el impacto de los proyectos en el suelo y el agua, incluyendo cuestiones de acceso, cantidad, calidad y compensaciones de estos recursos, así como sus respectivos impactos en los frágiles ecosistemas de los cuales dependen tales comunidades, como son los bosques. Los reclamantes citan la contaminación de aire, tierra y agua en el 51 por ciento de los casos de la CAO, entre los cuales la mayor preocupación individual es la contaminación del agua, con el 41 por ciento de los casos (véase la figura en paneles a–e de las págs. 48 al 49). Los conflictos por la tierra y el agua tienen raíces profundas, ya que para muchas de las comunidades afectadas por los proyectos de desarrollo, estos recursos ocupan el centro del tejido de su vida. Las reclamaciones recibidas por la CAO que giran en torno al acceso a los recursos naturales y los impactos en los mismos, llevan una fuerte carga y parecerían desde un inicio ser innegociables por las partes involucradas. La CAO ha sido pionera en el uso de metodologías para la resolución de conflictos entre clientes de la IFC y MIGA y las comunidades afectadas, habiendo tenido mucho éxito en ayudar a resolver estas disputas complejas.

La tierra y los conflictos

En muchos países y diversos contextos culturales, los pueblos se caracterizan por una compleja relación comunal con la tierra que no es fácil legalizar, monetizar o transferir como propiedad particular. En los últimos años, los titulares de prensa han presentado repetidas evidencias de estos estrechos vínculos que mantienen las comunidades, conforme se han generalizado las invasiones de terrenos y los conflictos violentos por la tierra.

Los proyectos privados en sectores como la agroindustria, infraestructura, hidrocarburos y minería, suelen requerir de grandes cantidades de tierra para su desarrollo. Esto aumenta su competencia con otros usos y provoca conflictos sustanciales y repetidos en torno a la adquisición de tierras, el reasentamiento y su compensación adecuada.

“Es de importancia perentoria mantener con las comunidades afectadas una comunicación continua, por la duración de un proyecto, acerca de los riesgos por el lado negativo y los beneficios por el lado positivo, a fin de evitar los conflictos y mejorar los resultados en el terreno.”

Cuando las instituciones nacionales omiten reflejar o respetar adecuadamente esta complejidad, la adjudicación de derechos de explotación a un operador del sector privado, puede resultar en conflictos profundos e innegociables entre él y la comunidad. Con frecuencia, en los procesos de otorgamiento del derecho a estos recursos, no se logra identificar la diversidad y complejidad de los intereses en competencia. Tampoco se suele establecer los regímenes y metodologías necesarios para la satisfacción de estos intereses de manera constructiva y culturalmente apropiada.

Esta compleja relación se ve reflejada claramente en las reclamaciones presentadas a la CAO a lo largo del último decenio por las comunidades afectadas. Los problemas por motivo de tierras, han sido una preocupación significativa en las comunidades receptoras en 46 de las 76 reclamaciones idóneas ante la CAO, que representan el 61 por ciento de los casos. En los casos relativos al oleoducto BTC, este número se acercaba al 73 por ciento, ya que predominaron los impactos en los terrenos y las compensaciones por la adquisición de los mismos, entre las preocupaciones planteadas ante la CAO (véase el destaque del caso BTC en las págs. 22 a 23).

Existen oportunidades para tratar estos conflictos, pero requieren de atención a nivel tanto local como sistémico. En la IFC y MIGA, la CAO ha sido pionera en la utilización de procedimientos para la resolución de conflictos con clientes y comunidades receptoras, y ha ayudado a resolver disputas complejas entre múltiples partes. Estos enfoques han tenido bastante éxito en ayudar a las partes a hallar soluciones creativas para complejos problemas de tierras. En Filipinas, la CAO ha ayudado a resolver una reclamación relativa a las tierras expropiadas alrededor de dos proyectos de energía hidroeléctrica (véase *Ambuklao–Binga*, págs. 47 y 130 a 131). Los lazos ancestrales que sentían dos comunidades indígenas con la tierra generaron una situación emocionalmente cargada. Sin embargo, el proceso de la CAO creó un ambiente donde todas las partes pudieron reconocer la importancia de estos vínculos. Esto finalmente posibilitó que nuevamente se transfiriera el uso de las tierras bajo administración comunitaria.



Evaluación de plantaciones de palma de aceite por la CAO, Indonesia

Otro caso en Indonesia ilustra los conflictos que pueden surgir en torno a la regularización de los títulos a la tierra, especialmente respecto a la protección de terrenos comunitarios cuando es el Estado que otorga los permisos para los proyectos (véase el destaque del caso *Wilmar*, págs. 39 a 43). Los diálogos fueron tensos al inicio, pero mediante el proceso facilitado por la CAO, que respetó las normas acostumbradas, se les otorgó a las comunidades el acceso y uso de las tierras comunales que no habían sido convertidas a plantaciones de palma de aceite y se entregó compensaciones a las familias por motivo de la apropiación de las tierras. Fue instrumental la moratoria del clareo de más tierras durante los diálogos por parte de la empresa, pues esto allanó el camino para un proceso más constructivo.

Resoluciones como estas a nivel de proyecto muestran cómo la colaboración puede resultar en acuerdos constructivos en torno a las tierras. Esto ha llevado a algunas empresas a tomar el siguiente paso de integrar mecanismos de reclamación dentro de sus operaciones empresariales, a fin de mejorar su anticipación de los conflictos y gestión de los mismos cuando surjan. En el ámbito sectorial, entidades como la *Round Table on Sustainable Palm Oil* (RSPO) han comenzado a adoptar funciones de resolución de disputas como parte integral de su gobernanza. Dondequiera que las actividades de la IFC y MIGA se centran en sectores donde son probables los impactos a gran escala en las tierras, particularmente en la agroindustria, la CAO considera que las técnicas de resolución de disputas, incluida la implementación de mecanismos participativos de reclamación, pueden proveer las herramientas necesarias para el manejo de la complejidad y sensibilidad de las relaciones que vinculan a las comunidades receptoras con sus tierras.



Miembros del equipo negociador de la comunidad *Sajingan Kecil*, reclamación *Wilmar*, Indonesia

Privatización de activos: Distribución de los beneficios cuando lo público se vuelve privado



Acto de suscripción de un acuerdo histórico, proyecto hidroeléctrico Ambuklao-Bingá, Filipinas.



Reunión de la CAO con el Consejo de Ancianos, Tinongdan, Filipinas.

Una tendencia relevante en el mundo del desarrollo, ha sido la creciente dependencia del sector privado para financiar y operar proyectos que tradicionalmente fueron vistos como servicios públicos, tales como agua potable, generación eléctrica y grandes infraestructuras para el transporte. Los enfoques comunes incluyen las alianzas público-privado, los contratos de concesión, o la privatización simple y directa. Estos proyectos suelen ser grandes y complejos, y pueden provocar reacciones fuertes cuando existe preocupación de que su privatización pueda generar un monopolio, especialmente si se ven afectadas las necesidades básicas humanas como el agua o la energía. Bajo estas circunstancias, existe gran potencial para los conflictos entre la sociedad civil, los emprendedores y el gobierno. El historial de casos de la CAO incluye algunas experiencias con el manejo de conflictos bajo circunstancias muy desafiantes.

En Filipinas, la *National Power Corporation* (Corporación Nacional de Energía) ha emprendido un programa importante de privatización de sus activos eléctricos, que abarcan unos 300 proyectos. En el año 2008, la IFC se asoció con un emprendedor local, SN Aboitiz, para privatizar y rehabilitar una instalación hidroeléctrica de gran escala. Las comunidades indígenas y el consejo municipal intentaron retrasar los procedimientos hasta poder atender algunas antiguas reclamaciones por tierras. La CAO diseñó un proceso participativo que culminó en algunos acuerdos formales entre la empresa, la comunidad y el gobierno local respecto a la distribución de los beneficios y los derechos sobre el uso de las tierras. La Secretaría de Energía de Filipinas describió el proceso de la CAO como un “modelo nuevo” para el sector eléctrico, que podría beneficiar a comunidades y proyectos en todo el país mientras buscan elaborar una visión compartida del desarrollo (véase *Ambuklao-Bingá*, págs. 130 a 131). En Guayaquil, Ecuador, una empresa privada y cliente de MIGA, Interagua, recibió un contrato de concesión para manejar el servicio de agua potable de la ciudad. La empresa recibía un alto volumen de reclamaciones acerca de sus servicios; era también criticada fuertemente por las organizaciones de la sociedad civil, a las cuales les preocupaba el rol del sector privado en la administración de sistema público de agua potable. Después de que los usuarios del agua presentaran una reclamación a inicios del año 2008, la CAO trabajó con las principales partes en la creación de acuerdos para la reducción de las deudas y la fijación de tarifas, a fin de ayudar a que los clientes más pobres obtuvieran el agua que necesitaban. La empresa también inauguró un sistema conciliatorio abierto y transparente para tratar las reclamaciones de los usuarios de manera sostenida (véase *Interagua*, págs. 122 a 123).

Lo que se ha encontrado en estos casos, y otros similares, es que los emprendedores de proyectos y gobiernos estarán mejor preparados si anticipan la posibilidad de conflictos entre las diversas partes interesadas. Existen metodologías estructuradas, como los mecanismos de reclamación, que sirven para tratar los conflictos, especialmente cuando son integrados desde el inicio dentro del diseño de los proyectos. También se ha descubierto que los gobiernos están dispuestos a participar en los procesos de solución de problemas, incluyendo la resolución alternativa de disputas, cuando se les ofrece los incentivos y garantías apropiadas. Finalmente, se ha observado que no basta la sola oferta de diálogo, inclusión, participación y colaboración. Los proyectos han tenido éxito cuando el flujo de los beneficios tangibles ha sido oportuno, apropiado y de valor para las comunidades y demás actores involucrados, todo lo cual requiere de compromiso y atención por parte de los diseñadores del proceso.

Agua y conflictos

David Atkins

Hidrólogo, Asesor Técnico, Ambiental y de Cuencas Hidrográficas para la CAO

Las preocupaciones en torno a los efectos en el agua constituyen el eje de muchos de los problemas presentados ante la CAO: del total de 76 reclamaciones aceptadas entre los AF 2001 y AF 2010, 31 (el 41 por ciento) mencionaron específicamente los impactos en el agua. Esto refleja estadísticamente las aprensiones respecto al desarrollo a nivel más básico: ¿Cómo afectará este proyecto mi vida y mi sustento? Los conflictos en torno al agua son particularmente marcados en aquellos sectores del desarrollo donde los proyectos son de gran escala, como son la infraestructura, las industrias extractivas y la agroindustria.

El acceso al agua limpia está en el centro de la reducción de la pobreza; y la falta de acceso es un factor clave en la propagación de las enfermedades. Aunque el desarrollo puede aumentar la disponibilidad de agua limpia, también puede poner en riesgo los recursos hídricos. Por ejemplo, las comunidades agrícolas necesitan fuentes sostenibles de agua limpia para sus cultivos. El desarrollo económico puede competir con este uso tradicional y a menudo los usuarios locales no tienen suficiente acceso a las infraestructuras necesarias para compensar por el cambio en la demanda o las alteraciones de calidad. Las compañías que proponen nuevos emprendimientos suelen responder ante las preocupaciones de las comunidades demostrando su cumplimiento de la amplia normativa local, nacional e internacional a las que debe someterse el proyecto. Sin embargo, en la opinión de algunos miembros de las comunidades, el hecho de citar el acatamiento de estas normas abstractas de origen lejano, confunde la realidad de la ejecución en el terreno.

¿Qué esperan los miembros de las comunidades y sus defensores cuando hay algún desacuerdo en torno a los impactos en un recurso tan vital como el agua? La gente desea verificación externa de todo aquello que les interesa – desde la distribución de los beneficios en los proyectos de desarrollo sostenible, hasta la calidad del agua en el canal de un campesino – y desea participar en el proceso y comprender las implicaciones de lo que concluyen los expertos.

El enfoque que ha tomado la CAO cuando existen disputas sobre asuntos técnicos, se centra en generar la información que requiere la gente para realmente entender los impactos que les importan, de una manera que genere confianza y comprensión. Un ejemplo notable es la intervención de la CAO en Cajamarca, Perú (véanse los casos de Yanacocha / Cajamarca, págs. 104 a 105 y 119). Allí, los ciudadanos presentaron una reclamación aduciendo efectos negativos en la sociedad y el ambiente a causa de la mina de oro de Yanacocha, con particular énfasis en los impactos en los recursos hídricos. La mina de Yanacocha comenzó sus operaciones en el año 1993, es la mina de oro más grande de América Latina, y desde el inicio ha tenido una relación contenciosa con las comunidades circundantes.



Programa de monitoreo participativo del agua, Minera Yanacocha, Perú



Visita de la CAO al Mar Muerto, Jordania



Proyectos agrícolas comunitarios apoyados por la CAO, proyecto hidroeléctrico Pangué, Chile

A fines del 2001, la CAO inició un proceso de diálogo entre la mina y la comunidad, buscando comprender las principales preocupaciones y llegar a un acuerdo sobre el camino a seguir. A raíz de este proceso, la Mesa de Diálogo comenzó un programa de monitoreo participativo del agua centrado en la generación de datos creíbles para los miembros de las comunidades, interpretados de tal manera que pudieran ser comprendidos, y con la más amplia difusión posible. Los participantes hicieron preguntas basadas en sus preocupaciones, tales como: “¿Podríamos beber el agua de esta fuente?” Estas preguntas fueron las que motivaron el programa de monitoreo, y no si la mina cumplía con alguna norma foránea. Los analistas y las comunidades compararon los resultados de las muestras con estándares internacionales más estrictos que las normas legales en vigencia pero que no eran vinculantes en Perú. Aunque esta decisión generó cierta consternación en la empresa, tales comparaciones eran necesarias para poder responder a las preguntas que motivaban el trabajo y para que el trabajo pudiera merecer la confianza de la comunidad en general. El programa también fue diseñado para tratar las percepciones de la comunidad casi en igualdad de condiciones con las perspectivas dominantes de la comunidad profesional y reguladora.

La CAO aprovechó esta experiencia para preparar en el año 2008 una Nota de Asesoría sobre el *Monitoreo Participativo del Agua: Guía para la Prevención y Gestión de Conflictos*, la cual presenta consejos prácticos para la inclusión de miembros de las comunidades en las evaluaciones técnicas. La oficina de la IFC en Perú adoptó esta Nota para su cartera de minería. Además, el sector empresarial, los bancos signatarios de los Principios Ecuatoriales y otros profesionales, especialmente en el sector hidroeléctrico y minero, han mostrado interés en el trabajo.

El monitoreo participativo no sólo se aplica al agua, sino que existen muchas otras áreas en las que discrepan las empresas y comunidades respecto a los impactos para el ambiente y la salud de la población. La CAO ha aprovechado los aprendizajes inculcados en la Nota de Asesoría para apoyar el diseño de una evaluación de salud sobre las causas de la insuficiencia renal crónica en Nicaragua (véase el destaque del caso en Nicaragua, págs. 30 a 31).



Sitio del proyecto hidroeléctrico Allain Duhangan, Himachal Pradesh, India

Tema 2. Las poblaciones: Aspecto socioeconómico del desarrollo

“ Las tensiones sociales entre gobiernos, empresas y comunidades, continuarán estallando si no hay reglas más enérgicas para la participación de la población y maneras más claras de demostrar los beneficios de los proyectos de desarrollo para las comunidades. La CAO provee a la IFC y sus clientes un modelo innovador y eficaz para la transformación de estas dinámicas. ”

Antonio Bernales

Futuro Sostenible, Mediador de la CAO



Durante el último decenio, se han planteado preocupaciones socioeconómicas en el 80 por ciento de las reclamaciones ante la CAO, es decir en 61 de las 76 reclamaciones (véase la figura a continuación). Al analizar los efectos sociales y ambientales denunciados en estas reclamaciones, se puede apreciar la manera como las comunidades experimentan los costos – reales y percibidos – de los proyectos del sector privado, que incluyen la pérdida de sus medios de sustento, impactos en los activos locales y aumentos en el costo de servicios.

El efecto socioeconómico que más comúnmente se percibe es la pérdida de los medios de sustento. Han variado las causas subyacentes, habiendo incluido preocupaciones respecto a la salida de la IFC de un proyecto (minas de cobre Konkola, Zambia), cambios en un negocio (Servicios Agrícolas Mahindra, India) y la pérdida y cierre de empresas (*Pan African Paper*, Kenia). La cuarta parte de los problemas socioeconómicos planteados guardaban relación con los impactos en activos tangibles y la compensación por pérdidas sufridas, asociados específicamente con la productividad de la tierra y la integridad del suministro de agua (*Allain-Duhangan* en India y Yanacocha en Perú); edificaciones (BTC en Georgia) y caminos vecinales (*Russkiy Mir II* en Rusia).

Casos de la CAO por asunto, AF 2000–2010 (cont.)

f. Cuestiones socioeconómicas



DISTRIBUCIÓN DE LOS BENEFICIOS DE LOS PROYECTOS

La CAO ha descubierto que la distribución y asignación de los beneficios de los proyectos se encuentran a menudo en la raíz de estas preocupaciones. Se echan los cimientos del conflicto cuando aquellos que enfrentan la mayoría de los riesgos y las penurias a causa de los efectos negativos de una inversión, no son los mismos que esperan beneficiarse de ella. El efecto es variado, pero finalmente se manifiesta en forma de divisiones al interior de la comunidad, tales como la desigualdad de poder entre los líderes locales, los conflictos con los trabajadores migrantes, las protestas en contra de la empresa, y las relaciones tensas con otros actores locales.

Muchas de las reclamaciones han compartido la percepción de que los beneficios obtenidos de los proyectos no han fluído hacia las comunidades receptoras de los proyectos, bien sea porque bienes valiosos (minerales, petróleo) han sido extraídos y sacados de la localidad; porque los beneficios finales como la energía hidroeléctrica han sido entregados corriente abajo; o porque han aumentado los costos de los servicios básicos (energía, agua) debido a mejoras en la eficiencia, especialmente en el caso de los proyectos de privatización (véase el análisis de la privatización en la pág. 52). Con frecuencia estos problemas han sido agravados por la falta de un mecanismo de reclamación al interior de la empresa, o poco conocimiento del mismo, o por una carencia sistémica de información en torno al proyecto y los impactos y beneficios anticipados.

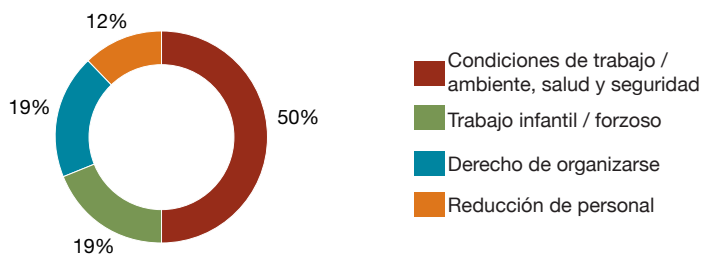
La realidad es que los pequeños cambios – ya sean en la planificación y ejecución del proyecto o en los mismos fundamentos empresariales – pueden tener profundos impactos en las comunidades afectadas, especialmente para los más marginados y pobres. También pueden constituir la clave para el tratamiento de las preocupaciones y finalmente para la resolución de un conflicto. Este giro en los acontecimientos subraya una conclusión que se ha documentado en el trabajo de Asesoría de la CAO: Que es de importancia perentoria la comunicación continua con los afectados acerca de los riesgos por el lado negativo y los beneficios por el lado positivo, conforme éstos se despliegan durante un proyecto, a fin de evitar los conflictos y mejorar los resultados en el terreno.

Temas laborales

Es reducido el conjunto de datos de la CAO sobre asuntos laborales – apenas ocho casos – de los cuales el 50 por ciento plantea preocupaciones respecto a las condiciones ocupacionales y/o de cuestiones de medioambiente, salud y seguridad ocupacionales en el lugar de trabajo. Estos problemas, además de la reducción de personal, el derecho de organizarse y el trabajo infantil o forzoso, son disposiciones articuladas en la Norma de Desempeño No. 2 de la IFC sobre las Condiciones Laborales y Ocupacionales (véanse las págs. 160 a 161). La CAO comenzó a recibir mayor número de casos laborales cuando la IFC adoptó esta norma en el 2006 (véanse la figura a continuación y el recuadro enfrente).

Casos de la CAO por asunto, AF 2000–2010 (cont.)

g. Cuestiones laborales





Un trabajador emite su voto, *Standard Profil*, Turquía



Trabajadores forman fila para elegir sus representantes, *Standard Profil*, Turquía

ESTABLECIMIENTO DE PROCESOS PARA MEJORAR LAS RELACIONES LABORALES EN TURQUÍA

Standard Profil es la clase de empresa con la que sueñan los inversionistas. Comenzó como una pequeña firma privada en Turquía que producía repuestos automotrices para la creciente industria automovilística de Europa. En los últimos años ha crecido rápidamente, aumentando velozmente su producción y construyendo nuevas fábricas en China y Sudáfrica. Ha logrado todo esto en el contexto de una recesión mundial que ha ejercido mucha presión sobre la industria de automóviles. Es parte de una nueva y creciente generación de empresas nacionales más pequeñas que se globalizan y aprovechan los mercados emergentes.

Sin embargo, la globalización plantea sus propios desafíos. A medida que ha crecido *Standard Profil*, ha aumentado también la importancia de la eficacia en las relaciones laborales. Uno de los gerentes lo dijo de manera sucinta: “Uno de nuestros mayores retos es el de lograr una mejor comunicación entre nosotros acerca del presente y futuro”. La inversión de la IFC en esta empresa, conjuntamente con las preocupaciones expresadas ante la CAO por un sindicato laboral local, generó oportunidades para que la empresa pasara a un nuevo paradigma, en el que trabajadores y directores comparten información, participan en la innovación de los procesos y exploran opciones para el mejoramiento.

A lo largo de los últimos ocho meses con la ayuda de la CAO los directivos y representantes de los trabajadores – que representan a más de 2000 de sus colegas en la fábrica Duzce en Turquía – se han reunido regularmente en un comité consultivo para discutir los asuntos de la fuerza laboral. La empresa también se encuentra revisando sus políticas de recursos humanos y procedimientos de reclamación, a fin de que reflejen las mejores prácticas. Hay más desafíos que les esperan, pero como dijo un miembro del comité: “Este es el nuevo camino. Este proceso nos da la oportunidad de trabajar conjuntamente en la generación de resultados razonables para ambas partes”.

Tras la participación de la CAO en el caso de *Standard Profil*, así como otro caso laboral (*Assan Aluminyum – 01 / Dilovasi*, pág. 137), la IFC ha elaborado para sus clientes un manual laboral llamado “*Measure and Improve Your Labor Standards Performance*” (Medir y mejorar su desempeño bajo las normas laborales). El manual, a ser publicado en el 2011, constituye una herramienta práctica tanto para los clientes de la IFC como para su propio personal, y vendrá acompañado de una herramienta de aprendizaje electrónico para la capacitación y diseminación.

El género en los procesos de resolución de conflictos

Susan Wildau

Socia de Collaborative Decision Resources Associates y Asesora Estratégica de la CAO



Mujeres Pehuenches, Pangué, Chile

Entre las instituciones poderosas, desde el Banco Mundial hasta los Jefes del Comando Conjunto de Estados Unidos, pasando por los organismos de asistencia como CARE, existe un creciente reconocimiento de que las mujeres y niñas constituyen el medio más eficaz en la lucha contra la pobreza y extremismo en el mundo. Durante más de una década, la CAO ha promovido la igualdad de género en sus iniciativas en materia de resolución de conflictos. Ha allanado el camino para que la voz de la mujer pueda crear conciencia de manera poderosa y con profundo sentido en torno a los problemas que ella enfrenta, aportando a la generación de soluciones innovadoras – ya sea el acceso a la tierra, la consulta significativa e incluyente, las compensaciones y regalías, el control sobre los beneficios tangibles del desarrollo, o la participación en el liderazgo comunitario y la toma de decisiones. Esto resulta particularmente pertinente, ya que los impactos del desarrollo no son indiferentes a las diferencias de género. La CAO reconoce el hecho de que la mujer suele sentir las consecuencias del desarrollo de manera distinta y a menudo más profunda que el hombre, y que es más probable que pague los costos sin gozar de los beneficios. Mediante su trabajo pionero en la resolución de conflictos, la CAO ha asegurado sistemáticamente que la mujer tenga un sitio de respeto en la mesa. Aun en aquellas culturas y contextos donde las estructuras tradicionales para la toma de decisiones no incluyan la voz de la mujer, la CAO ha encontrado maneras respetuosas de involucrarla. De hecho, históricamente la CAO ha reconocido aquello a lo cual muchos se están despertando hoy en día – que, en palabras del antiguo proverbio chino, “las mujeres sostienen la mitad del cielo”.

Derechos humanos

En muchas de las reclamaciones ante la CAO, las comunidades han expresado sus preocupaciones en el lenguaje de los derechos humanos. De los 76 casos que se han manejado desde el AF 2000, en el 62 por ciento (47 casos), se han alegado impactos o abusos a sus “derechos humanos” o “derechos” en la carta de reclamación original. La mayoría de los casos relativos al proyecto de la BTC incluían estos términos. Se encuentran ejemplos adicionales de estos alegatos en las solicitudes de asistencia por parte de las comunidades afectadas por Bujagali en Uganda, por *Kalahari Diamond* en Botswana por Marlin en Guatemala, por *Anvil Mining* en la República Democrática del Congo y por Celulosas de M’Bopicua y Orion en Uruguay.



Aunque en la CAO aún no se ha realizado una investigación cabal de los aspectos de derechos humanos en su historial de casos, otras organizaciones han aportado sus propios estudios a este análisis. Una evaluación efectuada en el año 2009 por el departamento de derecho en la Universidad de Washington, determinó que el 100 por ciento de los casos de la CAO incluyen aspectos relacionados con los artículos del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales. En particular, encontraron que dos derechos eran pertinentes a muchos de los casos de la CAO: el derecho a un nivel de vida adecuado y el derecho a la salud. En una investigación realizada en el año 2008 por el *Center for International Environmental Law*, Centro de Información Bancaria, *BankTrack*, *Oxfam Australia* y el *World Resources Institute*, se analizaron los casos de la CAO con la “*Human Rights Compliance Assessment Tool*” (Herramienta para Evaluar el Cumplimiento con los Derechos Humanos) del *Danish Institute for Human Rights* (Instituto Danés de Derechos Humanos) para determinar si podría haberse aplicado algún derecho humano y bajo qué circunstancias. El estudio identificó varios derechos relacionados con las reclamaciones de la CAO, incluyendo



Ayuda de corto plazo para los miembros de ASOCHIVIDA, proyecto NSEL, Nicaragua

el derecho a una adecuada alimentación, vivienda y nivel de vida, el derecho a la salud, el derecho a la propiedad, el derecho a la vida, libertad y seguridad personales, la libertad de movimiento, la abolición de la tortura y otros tratos y castigos crueles, inhumanos o degradantes, el derecho a reunirse pacíficamente y a organizarse, el derecho a participar en la vida cultural y el derecho a la libertad de opinión, expresión, conciencia, pensamiento y religión.

En un sentido más amplio, los “derechos humanos” constituyen un referente de común entendimiento que suelen emplear los reclamantes ante la CAO como vehículo para expresar sus necesidades y/o los daños que han sufrido. Sin embargo, aunque las comunidades y demás partes interesadas están familiarizadas con la terminología basada en derechos, las políticas de la IFC y MIGA carecen de un lenguaje reconocible como propio de los derechos humanos. Donde sí se emplean estos términos, como por ejemplo en la Norma de Desempeño sobre las Condiciones Laborales y Ocupacionales de la IFC, la cual sigue convenciones medulares de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), estos referentes les sirven a las comunidades para relacionar sus reclamaciones con el compromiso de la IFC y MIGA con políticas específicas. Esto se ha observado en el aumento de problemas laborales expresados en las reclamaciones ante la CAO desde que la IFC adoptara la norma laboral en el 2006.

El marco de políticas para afrontar mejor los desafíos comerciales y de derechos humanos, propuesto por John Ruggie, Representante Especial de las Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos, se fundamenta, entre otros factores, en la responsabilidad empresarial de respetar los derechos humanos y dar a sus víctimas el acceso a remedios no judiciales eficaces. Según el Representante Especial, cada vez más las corporaciones integran elementos de derechos humanos dentro de sus iniciativas de responsabilidad social empresarial. Sin embargo, a menudo estas acciones afrontan los derechos humanos de manera *ad hoc* – divorciada de los sistemas de control y supervisión interna de las empresas – y en muchas de éstas, las prácticas externas de responsabilidad / rendición de cuentas son débiles.

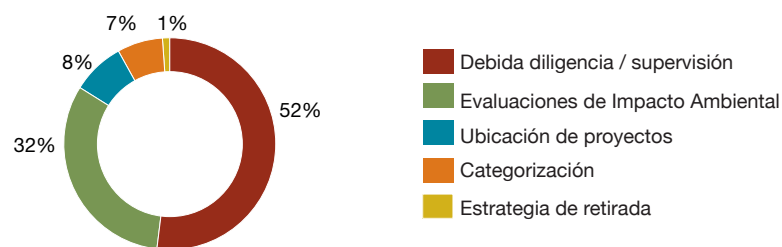
Conforme las empresas privadas avanzan hacia un mayor entendimiento de sus responsabilidades en el respeto a los derechos humanos, sigue siendo una incógnita si la IFC y MIGA progresarán hacia la incorporación en sus políticas de una redacción más reconociblemente de derechos humanos. La experiencia de la CAO indica que esto podría ayudar a las comunidades afectadas a comprender que estas políticas son diseñadas para prevenir los daños y promover sus derechos ante los problemas sociales y ambientales que padecen en el terreno. A fin de fundamentar bien este continuo debate, la CAO posiblemente realice a futuro una evaluación más amplia sobre cómo los elementos claves del régimen internacional de derechos humanos se aplican a las cuestiones planteadas en los casos. Sin embargo, se sabe por la labor con las comunidades y actividades de promoción hacia la sociedad civil, que no son bien conocidas ni comprendidas las disposiciones en las políticas de la IFC y MIGA y las protecciones que brindan. Probablemente un desafío seguirá siendo el de hallar mejores maneras de comunicar la existencia de las políticas y sus contenidos.

Tema 3. Los procesos: Debida diligencia, consulta & divulgación

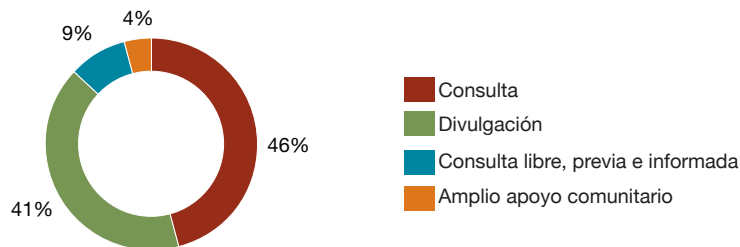
“ Mediante una participación eficaz con las bases, las empresas pueden identificar y tratar oportunamente las inquietudes de los actores locales, antes de que se conviertan en causas de conflicto. ”

Casos de la CAO por asunto, AF 2000–2010 (cont.)

h. Cuestiones de debida diligencia por la IFC y MIGA



i. Cuestiones de consulta y divulgación



Hay dos temas generales respecto a los procesos que resumen el conjunto de problemas ambientales y sociales citados en las reclamaciones ante la CAO desde el año 2000, ya sean por tierras, agua, trabajo, salud comunitaria, derechos indígenas, o beneficios sociales. El primero engloba los procesos de la IFC y MIGA para análisis, evaluación, implementación, supervisión y desvinculación de los proyectos (debida diligencia). El segundo es la divulgación de información y consulta con las comunidades. Por lo general, los reclamantes han citado simultáneamente los dos tipos de procesos. De los 76 casos, en 56 (el 78 por ciento) la debida diligencia constituyó un tema álgido; y la “consulta” y “divulgación de información” fueron citadas en casi el mismo número (54 de los mismos 76 casos, es decir el 71 por ciento).

Se analizaron las reclamaciones en las que fueron planteados estos temas en particular, buscando comprender las percepciones de las comunidades y qué tipos de situaciones daban lugar a estas preocupaciones. Hubo una gran diversidad de casos en términos de los procesos, resultados y conclusiones de la CAO. En muchos de los casos, la CAO no determina si está en entredicho la debida diligencia o la consulta / divulgación de la IFC y MIGA. En el trabajo de Ombudsman, no se juzgan los méritos de las reclamaciones

planteadas, sino que se intenta llegar a la causa fundamental de los problemas y resolverlos. Sin embargo, es posible que las evaluaciones de la CAO en su calidad de Ombudsman descubran problemas en los procesos de la IFC y MIGA que no hayan sido planteados en la reclamación, pero que constituyan motivos de preocupación. Cuando tales problemas son transferidos a la función de observancia del cumplimiento de la CAO, sí se hace una determinación respecto a la debida diligencia y otros procesos. Se incluyen algunas conclusiones tomadas de los Informes de Ombudsman y Cumplimiento en los análisis para este informe.

¿EN QUÉ TIPOS DE PROYECTOS HAN SIDO PLANTEADAS CUESTIONES DE DEBIDA DILIGENCIA, CONSULTA Y DIVULGACIÓN?

Por lo general, estas preocupaciones han sido planteadas en relación con proyectos grandes que caben dentro de cuatro sectores que predominan entre las reclamaciones ante la CAO: infraestructura, extracción, manufactura y agroindustria. Otros ejemplos incluyen: hidroeléctrico (*Ambuklao–Binga* en Filipinas y *Bujagali Falls* en Uganda); minería (*Bulyanhulu* en Tanzania, *Comsur* en Bolivia, *Konkola Copper* en Zambia, *Marlin* en Guatemala y *Yanacocha* en Perú); explotación y transporte de petróleo (oleoducto *BTC* en Georgia, *Lukoil* en Kazajstán y *Russkiy Mir II* en Rusia); fábricas de papel y pulpa (*Orion* en Uruguay y *Pan African Paper* en Kenia); y plantaciones (*Amaggi* en Brasil y *Wilmar* en Indonesia). En las reclamaciones se plantearon preguntas respecto a la ubicación de los proyectos, la comunicación en torno a las evaluaciones sobre el impacto ambiental, la categorización y posterior supervisión de los proyectos, y la mala aplicación de las políticas consideradas necesarias para brindar las protecciones adecuadas, a fin de mitigar los impactos que ya sufrían las poblaciones locales.

Cabe notar que, aunque estas reclamaciones citaron problemas de debida diligencia, consulta y divulgación, la CAO no hace ninguna determinación de los méritos de una reclamación, salvo cuando se realiza una exhaustiva evaluación y auditoría de cumplimiento en la que se concluya su necesidad. También se sabe que a veces los reclamantes hacen referencia al quebrantamiento de las políticas y a la falta de debida diligencia y consulta con el propósito de captar rápidamente la atención y centrarla en un proyecto de preocupación. Asimismo, a veces las comunidades perciben la falta de procesos cuando la IFC y MIGA y/o los operadores de sus proyectos son deficientes en su comunicación del trabajo que se realiza en el terreno. También se observa en las reclamaciones que al referirse a estos procesos las comunidades no suelen distinguir entre las responsabilidades de la IFC y MIGA y las de sus clientes u otros actores influyentes como los gobiernos. Un ejemplo de esto es la ubicación de los proyectos, que puede haberse realizado mucho tiempo antes de la vinculación de la IFC y MIGA.

No obstante, los procesos de debida diligencia, divulgación de información en torno a los proyectos y su respectiva supervisión, se encuentran bajo el control directo e indirecto de la IFC y MIGA. Los actores externos reconocen este hecho, por lo que piden cuentas a las instituciones por ello.

¿POR QUÉ SE VINCULAN TAN ESTRECHAMENTE ESTOS DOS ASUNTOS?

Generalmente la “debida diligencia” hace referencia al proceso de evaluación por parte de la IFC y MIGA antes de solicitar a la Junta Directiva la aprobación de un proyecto. Una vez aprobado el proyecto se produce la supervisión y el monitoreo posterior de los compromisos asumidos. La “consulta y divulgación” por parte de las empresas mientras se preparan y ejecutan los proyectos, posibilita a las comunidades receptoras el acceso y la participación en las decisiones que les afectan.



Afiche de ¡Salva a Tamán!, proyecto *Russkiy Mir*, Rusia



Suscripción de los acuerdos, reclamación *Wilmar*, Indonesia

Los requisitos de divulgación y consulta de la IFC y MIGA están atados a diferentes fases del “ciclo de inversión”. En la primera instancia, las compañías clientes son responsables de la divulgación y consulta con las comunidades en torno a los impactos de los proyectos. Acto seguido, la IFC y MIGA realizan su debida diligencia y se aseguran de que haya tenido lugar la participación efectiva de la empresa y comunidad con los actores afectados. La IFC y MIGA, habiendo efectuado su evaluación del proyecto durante la “etapa de diagnóstico”, divulgan información sobre el proyecto y sus impactos ambientales y sociales, de 30 a 60 días antes de presentarse el proyecto ante la Junta Directiva para su aprobación. La duración de esta ventana de divulgación depende del nivel de riesgo ambiental y social del proyecto, según lo determina la IFC, o la categorización de riesgo ambiental y social del mismo. Dentro de este contexto, la IFC y MIGA estudian las fronteras trazadas alrededor del proyecto por el cliente para indicar su apreciación de quiénes serán afectados por el proyecto y quiénes no.

Mediante una participación eficaz con las bases, las empresas deben identificar y tratar oportunamente las inquietudes de los actores locales, antes de que se conviertan en causas de conflicto. En realidad, sin embargo, la CAO ha descubierto que a menudo las actividades de divulgación y consulta por parte de los clientes de la IFC y MIGA, no cumplen las expectativas de los actores locales. Cuando la participación local no es eficaz, la divulgación por parte de la IFC y MIGA se produce muy tarde como para cerrar la brecha, ya que la respectiva ventana es demasiado pequeña como para posibilitar verdaderos cambios. Esto puede resultar en la percepción entre los actores afectados de que el proyecto ya es un “asunto cerrado”. Además, las ONGs locales, nacionales y regionales que trabajan con las comunidades, se enteran por medio de las divulgaciones de los proyectos de la IFC y MIGA, de que dichas consultas ya se han producido, cuando ya es tarde como para apoyar a estas comunidades en su involucramiento con los operadores de proyecto.

Otra causa de frecuente preocupación planteada en las reclamaciones ante la CAO, es la forma como la IFC y MIGA y sus clientes determinan cuáles comunidades son afectadas por un proyecto y cuáles no. Además, los impactos sociales y ambientales de los proyectos pueden trascender el ámbito local, lo cual subraya la importancia de una divulgación de información y consulta más amplia. Actualmente, la IFC y MIGA no divulga ninguna información acerca de los proyectos una vez que éstos hayan sido aprobados por la Junta Directiva. Aunque la IFC reúne ciertos datos sobre los impactos del desarrollo, únicamente se reportan en forma global y no a nivel de proyecto. Esto hace casi imposible que las partes interesadas puedan monitorear el cumplimiento de los compromisos de la IFC y MIGA.

El equipo de la CAO con reclamantes, proyecto *Maple Energy*, Nuevo Sucre, Perú





Diálogo de la CAO con la sociedad civil en Delhi, India, 2009



Reunión comunitaria, Tamán (proyecto *Russkiy Mir II*), Rusia



Promoción hacia la sociedad civil, Mozambique, 2008

INSTITUCIONES INVISIBLES: RESULTADOS DE LA PROMOCIÓN DE LA CAO HACIA LA SOCIEDAD CIVIL

La IFC y MIGA no son bien conocidas ante la sociedad civil

La apertura y el acceso público a la información, aseguran la responsabilidad / rendición de cuentas por parte de las instituciones y posibilita que las partes interesadas puedan identificar y expresar sus preocupaciones. Sin embargo, la experiencia mundial de la CAO en la comunicación con las partes interesadas, revela una realidad muy distinta a este ideal. La sociedad civil no conoce bien las funciones, actividades y políticas de la IFC y MIGA en los países donde éstas trabajan. Las conclusiones de una evaluación independiente realizado como parte del programa de promoción hacia la sociedad civil por parte de la CAO, revelan que dos terceras partes de los encuestados desconocían la presencia en su país de la IFC y MIGA y sus proyectos antes de asistir a un evento de promoción de la CAO (véanse las págs. 78 a 81). Casi el 75 por ciento dijo que no tenía conocimiento de la existencia de las políticas y normas de la IFC antes de su reunión con la CAO. La muestra de la evaluación, aun siendo pequeña – unas 200 respuestas individuales, incluyendo encuestas, evaluaciones de los talleres y entrevistas con las organizaciones de la sociedad civil – confirmaron lo que se ha aprendido en el trabajo en otros lugares.

Actores afectados por los proyectos desconocen la IFC y MIGA

En el transcurso de las entrevistas de la CAO con los actores locales, como parte de su trabajo de asesoría para la Revisión de Políticas de la IFC, se encontró que este desconocimiento también se extiende a muchos de los actores afectados por los proyectos. Entre los cinco proyectos seleccionados, la CAO descubrió que muy pocos actores comunitarios ni siquiera sabían de la existencia de la IFC, mucho menos de las políticas y normas con las cuales se han comprometido las compañías clientes de la misma. En uno de los proyectos, de las 31 partes interesadas entrevistadas, únicamente los representantes de la IFC y las empresas tenían conocimiento de la participación de la IFC en ese proyecto en particular. Adicionalmente, en las encuestas y entrevistas se encontró que el lenguaje constituía una barrera importante para obtener acceso a información. Se podrían efectuar mejoras sistémicas para actualizar automáticamente la información pública en la Web sobre los proyectos de la IFC y MIGA. Desde el año 2007, la CAO ha realizado “mapeos en Google” de los proyectos de la IFC y MIGA como parte de su programa de promoción, con respuestas muy positivas de la sociedad civil. La CAO colaboró con la IFC en AF 2010 en el desarrollo de una herramienta para el mapeo de sus proyectos en el sitio Web de la IFC, la cual fue inaugurada en mayo del 2010.

Política de divulgación de la IFC: ¿una presunción a favor de la divulgación?

La Política de la IFC sobre la Divulgación de Información, establece las normas que rigen el acceso del público. El consejo de la CAO a la institución es que la IFC aumente su transparencia y apertura mediante la implementación de una “presunción a favor de la divulgación”, según se sugiere en la política. La conclusión de la CAO fue que la política actual quebranta esta cláusula al definir qué información puede ser divulgada. Esto contrasta con el enfoque adoptado por el Banco Mundial en su nueva Política de Acceso a la Información, según la cual todos los documentos se encuentran a la disposición del público, salvo los enumerados en una lista corta de excepciones. En la CAO se cree que ello echa buenos cimientos para la implementación de una presunción a favor de la divulgación en la nueva Política de Divulgación de la IFC y MIGA.



Gerente General de Interagua con reclamante, Ecuador

Cuando la IFC o MIGA considera que un proyecto puede tener impactos importantes, la expectativa es que las compañías clientes se comprometan con un proceso participativo más a fondo con las comunidades receptoras (“consulta libre, previa e informada”); y es política de la IFC y MIGA continuar con dichos proyectos únicamente cuando se logra un “amplio apoyo comunitario”. La implementación de tales procesos locales de aprobación supone algunas de las preguntas más difíciles que ha de navegar el sector privado en la ejecución de proyectos complejos con posibles impactos adversos: ¿De qué manera se logra el apoyo de la comunidad? ¿El apoyo de quién se necesita dentro de esa comunidad? ¿Qué pasa si en la comunidad existe una divergencia de opiniones? ¿Qué pasa si cambia con el tiempo el apoyo de la comunidad?

Como parte del trabajo de asesoría de la CAO a favor de la revisión y actualización de las políticas de la IFC en el año 2010, se revisaron varios proyectos y se estudiaron las percepciones de los actores locales (véanse las págs. 75 a 77). Las conclusiones indican que pueden mejorarse las actuales prácticas de consulta y divulgación de la IFC: el proceso no es transparente para los actores locales, quienes a veces desconocen de qué manera se ha registrado su apoyo para un proyecto; y las actuales políticas restringen la determinación de un “amplio apoyo comunitario” a un conjunto sumamente reducido de los proyectos más sensibles en su cartera.

Cada proyecto y cada reclamación ante la CAO, supone muchas dimensiones y complejidades, pero la falta de participación de base en el procesamiento de los proyectos es causa de preocupación, lo cual es entendible. Las divulgaciones de la IFC y MIGA previas a la aprobación de la Junta Directiva, deben producirse con mayor antelación para posibilitar la participación efectiva de los actores locales y que pueda darse la consulta como parte de una relación continua entre las empresas y sus comunidades receptoras por la duración del proyecto.

DÓNDE Y CÓMO AYUDA LA CAO A MEJORAR LOS PROCESOS DE LA IFC Y MIGA

La CAO puede desempeñar varios roles en la responsabilidad / rendición de cuentas respecto a los procesos. Cuando CAO Cumplimiento investiga, mediante una revisión de la documentación, los problemas procedimentales planteados en una reclamación, puede medir la diligencia con que la IFC y MIGA procesaron la inversión y cuáles fueron los resultados. También puede cuestionar la decisión de la IFC y MIGA sobre su categorización, como se hizo en una investigación reciente de las inversiones de la IFC en la palma de aceite en Indonesia (véase el destaque del caso Wilmar en las págs. 39 a 43). Durante la finalización de un caso en Sri Lanka este año, la CAO identificó problemas procedimentales, lo cual resultó en que la IFC se comprometiera en revisar sus procesos de evaluación para proyectos de Servicios de Asesoría (*Rainforest Ecolodge Linkages*, pág. 142).

Además de estas intervenciones, la CAO ha aconsejado a la IFC y MIGA sobre sus divulgaciones públicas y procedimientos de información mediante sus trabajos de asesoría, como se hizo en la Nota de Asesoría del 2008, *Improving IFC's and MIGA's Local Development Impact at the Project Level (Mejoramiento de los impactos del desarrollo local de la IFC y MIGA a nivel de proyecto)* y, más recientemente, en la Nota de Asesoría para la revisión y actualización de las políticas de la IFC, la cual se centró en los desafíos para su implementación a nivel de proyecto (véanse las págs. 75 a 77).



Meg Taylor con perito médico de la Universidad de León, Nicaragua, proyecto NSEL, Nicaragua

APRENDIZAJES SISTEMATIZADOS BASADOS EN EL HISTORIAL DE CASOS DE LA CAO


La misión de la CAO es la de servir a los reclamantes mientras se esfuerza por lograr cambios positivos en la IFC y MIGA. Procurar este balance entre la independencia y la influencia es un desafío. Sin embargo, conforme ha madurado la Oficina, se ha esforzado por sistematizar varios medios para compartir los aprendizajes y las conclusiones de su trabajo con la IFC y MIGA, y así ayudar a llenar vacíos y enfrentar el tipo de tema sistémico que mejora los resultados de los problemas.

Específicamente, la CAO envía informes trimestrales al Presidente del Grupo del Banco Mundial y al *Corporate Risk Committee* (Comité de Riesgo Corporativo) de la IFC. Esto ha ayudado a la CAO apalancar las conclusiones de sus auditorías, así como los temas críticos planteados en el transcurso de su trabajo como Ombudsman, en relación con los procesos de la IFC y MIGA. Por ejemplo, el *Corporate Risk Committee*, que integran los vicepresidentes de la IFC, conformó un grupo de trabajo para analizar los planes de desvinculación después del trabajo de la CAO sobre una fábrica de papel malograda (*Pan African Paper*, págs. 128 a 129).

Los informes anuales al Comité sobre Eficacia en el Desarrollo (CODE) de la Junta Directiva, el cual dio a la CAO su mandato para el programa de promoción hacia la sociedad civil, así como el *Management Action Tracking Record* (MATR), un esfuerzo conjunto de CAO / IFC / MIGA que rastrea las respuestas gerenciales ante sus casos, también han ayudado a arraigar a la CAO y su trabajo dentro de la institución. Aunque ha cobrado influencia en años recientes, la CAO continúa esforzándose por resumir los aprendizajes obtenidos de sus casos, a fin de poder sistematizar su asesoría a la IFC y MIGA en calidad de mecanismo independiente de responsabilidad / rendición de cuentas.

Una alianza activa: miembros de la comunidad de *Sajingan Kecil* y funcionarios de Wilmar, Indonesia





“ Nosotros vemos a la CAO como una asesora valiosa capaz de intervenir y proveer evaluaciones y análisis independientes de problemas que pueden surgir durante un proyecto, así como dar orientaciones sobre soluciones para mejorar el desempeño de MIGA y su impacto en el desarrollo. En particular valoramos el rol de la CAO como Ombudsman entre las comunidades, los clientes y demás partes interesadas, que ayuda a resolver problemas difíciles para que puedan avanzar los proyectos. Un ejemplo es Ecuador, donde continúa el trabajo de la CAO para asegurar que un proyecto de agua con apoyo de MIGA pueda seguir encarrilado y ayudar a mejorar la salud y las condiciones de vida de la población local. ”

Izumi Kobayashi

Vicepresidente Ejecutivo de MIGA



Actividades de la CAO, AF 2010





RESUMEN DE LAS ACTIVIDADES DE LA CAO, AF 2010

El AF 2010 fue un año activo para la CAO en cada uno de sus tres roles. Se recibieron 15 reclamaciones nuevas, todas sobre proyectos de la IFC, de las cuales 7 resultaron idóneas para su tratamiento. Adicionalmente, la CAO continuó encargándose de responder a otros 18 casos traídos desde los años fiscales anteriores. En el transcurso del año, la CAO cerró el 15 por ciento de los casos tras su resolución Ombudsman y otro 15 por ciento de los casos tras una evaluación de Cumplimiento.

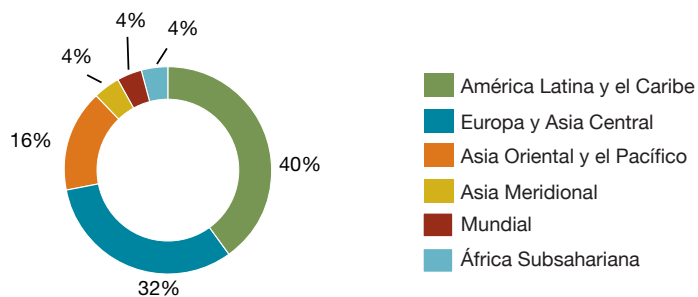
De las 7 reclamaciones nuevas recibidas por la CAO, cinco se relacionaban con proyectos de Infraestructura, uno de Hidrocarburos, Minería y Químicos, y uno de Servicios de Asesoría. Los problemas planteados en dichas reclamaciones guardaban relación con la apropiación de tierras, los derechos de los pueblos indígenas, la contaminación ambiental y vertidos, y los impactos en las fuentes de agua. En la figura a continuación se presenta un resumen de la distribución geográfica y sectorial del conjunto de casos manejados por la CAO en el AF 2010.



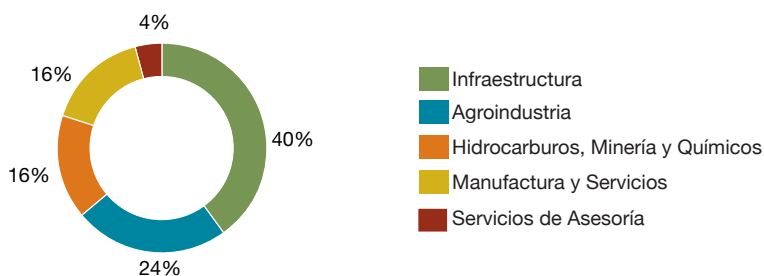
Muestreo ambiental,
proyecto NSEL, Nicaragua

Casos de la CAO, AF 2010

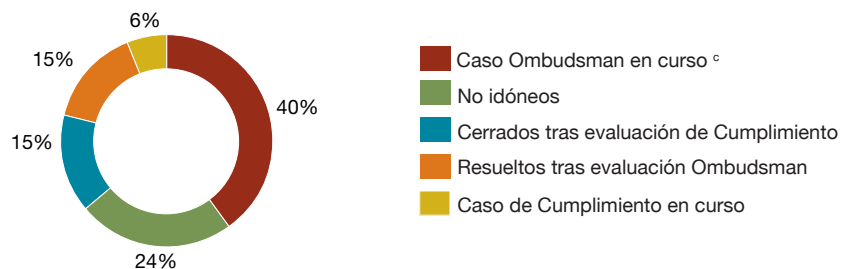
a. Casos por región ^a



b. Casos por departamento sectorial



c. Situación de los casos analizados ^b



Fuente: Recopilaciones de la CAO

Nota: Se refiere a las reclamaciones aceptadas como idóneas para su evaluación por la CAO como "casos".

a) Los paneles a y b están basados en 25 casos revisados por la CAO en el AF 2010, incluyendo casos en curso de años fiscales anteriores.

b) En el panel c se muestra el estado de 33 reclamaciones revisadas por la CAO en el AF 2010. Se incluyen las reclamaciones nuevas recibidas (incluso las no idóneas para su evaluación) y los casos en curso de años fiscales anteriores.

c) Dos de los casos están siendo sometidos a procesamiento simultáneo por las funciones de Ombudsman y Cumplimiento. Para fines de los datos presentados aquí, cada uno se contabiliza dos veces.



NOVEDADES DEL ROL DE OMBUDSMAN, AF 2010

Vistazo: : En el AF 2010, el Ombudsman de la CAO manejó un total de 27 reclamaciones: 15 nuevas fueron recibidas durante el año fiscal – 8 de las cuales fueron consideradas no idóneas para evaluación – y 12 estaban en curso de años fiscales anteriores. Para conocer sus descripciones, véase el Resumen de los casos de la CAO, AF 2010, en las págs. 139 a 143. Los informes completos sobre cada caso se encuentran disponibles en el sitio Web de la CAO.

Entre los temas y casos relevantes del AF 2010 se incluyen:



Miembros de la comunidad local,
Nuevo Sucre, Perú

Nicaragua: : La CAO creó un acuerdo innovador para atender las reclamaciones de cerca de 1.800 miembros de comunidades locales, quienes sostenían que las actividades de los grandes productores de azúcar contribuían al agravamiento de una condición médica conocida como Insuficiencia Renal Crónica (IRC). El proceso de diálogo de la CAO es ampliamente reconocido como imparcial y basado en principios. Esto ha atraído la aprobación de organizaciones de la sociedad civil, así como de todos los miembros empresariales de la asociación regional de productores de azúcar. La CAO apoyó la liberación de importantes recursos de las corporaciones locales, incluyendo dos clientes de la IFC, para la realización de investigaciones sobre las causas de la IRC, así como la promoción de una mejor asistencia médica y apoyo para la subsistencia de quienes más necesitan ayuda (véase el Caso Destacado en las págs. 30 a 31).

Indonesia: La CAO continúa trabajando con empresas locales y miembros de la comunidad, al igual que con la sociedad civil y el gobierno receptor, para atender las reclamaciones asociadas con la adquisición de tierras en el sector de la palma de aceite. La CAO ha enfocado su intervención en brindar un acompañamiento respecto a metodologías para la resolución de disputas locales, el fortalecimiento de capacidades junto a las empresas y la comunidad, y el aprovechamiento de su experiencia para promover aprendizajes y mejoras sistémicas con los gobiernos locales y la sociedad civil. Como ejemplo, la Mesa Redonda sobre el Aceite de Palma Sostenible ha iniciado su propio servicio de resolución de disputas, en parte como respuesta al trabajo de la CAO con el *Wilmar Group*, y busca activamente los consejos de la CAO sobre sus experiencias y Directrices Operacionales (véase el Caso Destacado en las págs. 39 a 43).



Miembros de ASOCHIVIDA analizan cómo mejorar la calidad de la atención en el Centro de Salud, Chichigalpa, Proyecto NSEL, Nicaragua

Colombia, Panamá y Perú: Los casos en estos tres países generaron preocupaciones sistémicas relativas a posibles impactos acumulados. Aunque los tres casos son bastante diferentes, en todos ellos los reclamantes presentaron problemas que salen del control inmediato de la gerencia de la empresa implicada en el proyecto. Estos asuntos – como el manejo colectivo del agua en un acuífero compartido, la reducción de caudales ecológicos a razón de varios aprovechamientos en un sistema fluvial, y efectos en la pesca como resultado del desarrollo portuario – son claramente los impactos de una misma empresa. Sin embargo, no hay una única empresa responsable de todos los impactos acumulados del desarrollo en general. En cada uno de estos casos, existen límites en cuanto a la influencia de la IFC o el patrocinador de sus proyectos, así como en el tipo de intervención que se puede implementar y la certeza de que dicha implementación tenga los resultados esperados.

Los impactos acumulados representan uno o varios problemas que a veces son responsabilidad de los gobiernos receptores a través de sus agencias de regulación. Cada vez más, la CAO considera útil y constructivo el involucrar a los gobiernos receptores en los procesos de diálogo, en parte como resultado del aumento en la privatización de los servicios públicos y en la formación de alianzas entre los sectores público y privado.

Filipinas, Indonesia, Kenia y Camboya: En los casos de estos países se plantearon problemas relacionados con la adquisición de tierras y el reasentamiento. En Filipinas, fue decisiva la participación del Secretario de Energía y de la *National Power Corporation* para alcanzar los acuerdos y el posterior cierre de un caso sumamente complejo que involucraba reclamaciones por motivos de tierras por parte de las poblaciones indígenas. De manera similar, los gobiernos de Indonesia y Kenia fueron involucrados a nivel local y provincial en el logro de acuerdo entre las partes. En Camboya, el gobierno receptor es responsable de gestionar la adquisición de tierras y los reasentamientos, y ha recibido con agrado el enfoque de la CAO en la resolución colaborativa de problemas.

Reunión comunitaria, Sihanoukville, proyecto de construcción del aeropuerto, Camboya



Casos de Ombudsman,
AF 2010

País / Caso	Institución	Departamento	Situación ^a
Camboya: <i>Cambodia Airports</i> –01 / Preah Sihanouk	IFC	Infraestructura	Evaluación en curso
Chile: Aconcagua–01 / Santa Bárbara	IFC	Infraestructura	Cerrado tras evaluación, junio del 2010
Colombia: TCBuen–01 / Buenaventura	IFC	Infraestructura	Evaluación en curso
Ecuador: Interagua–01 / Guayaquil	MIGA	Infraestructura	Monitoreo del acuerdo final
Georgia: Oleoducto BTC–30 / Vale	IFC	Hidrocarburos, Minería y Químicos	Cerrado tras acuerdo final, octubre del 2009
Georgia: Oleoducto BTC –32 / Vale	IFC	Hidrocarburos, Minería y Químicos	Cerrado tras acuerdo final, octubre del 2009
Indonesia: Wilmar–01 / Kalimantan Occidental	IFC	Agroindustria	Monitoreo de acuerdo final
Indonesia: Wilmar–02 / Sumatra	IFC	Agroindustria	En curso ^b
Kenia: <i>Pan African Paper</i> –01 / Webuye	IFC	Manufactura y Servicios	Cerrado tras acuerdo final, diciembre del 2009
Nicaragua: <i>Nicaragua Sugar Estate Limited</i> –01 / León y Chinandega	IFC	Agroindustria	En curso
Panamá: Pando Monte Lirio–01 / Chiriquí	IFC	Infraestructura	Evaluación en curso
Perú: Agrokasa–01 / Ica	IFC	Agroindustria	Evaluación en curso ^b
Perú: Maple Energy–01 / Nuevo Sucre y Canaán	IFC	Hidrocarburos, Minería y Químicos	Evaluación en curso
Filipinas: <i>Ambuklao–Binga Hydroelectric Power</i> –01 / Binga	IFC	Infraestructura	Cerrado tras acuerdo final, junio del 2010
Federación Rusa: <i>Ruskiy Mir II</i> –03 / Tamen	IFC	Infraestructura	Cerrado tras evaluación, diciembre del 2009
Sri Lanka: <i>Rainforest Ecolodge Linkages</i> –01 / Deniyaya	IFC	Servicios de Asesoría	En curso
Turquía: <i>Standard Profil II</i> –01 / Duzce	IFC	Manufactura y Servicios	En curso
Turquía: <i>Assan Aluminium</i> –01 / Dilovasi	IFC	Manufactura y Servicios	En curso
Uruguay: Orion–02 / Gualaguaychú	IFC	Manufactura y Servicios	Transferido a Cumplimiento, enero del 2010; Cerrado tras evaluación, marzo del 2010

Fuente: Recopilaciones de la CAO

a. Situación al 30 de junio del 2010.

b. Caso bajo una auditoría de cumplimiento concurrente.



NOVEDADES DEL ROL DE CUMPLIMIENTO, AF 2010

Vistazo: En el AF 2010, CAO Cumplimiento realizó 5 nuevas evaluaciones, después de las cuales se inició una auditoría en un caso (Agrokasa) y se cerraron cuatro casos. Una auditoría (Wilmar Group) vino traída del AF 2009, y la respuesta de la IFC a la misma se encontraba bajo monitoreo al 30 de junio del 2010. Para conocer las descripciones, véase el Resumen de los casos de la CAO, AF 2010, págs. 139 a 143. Los informes completos sobre cada caso se encuentran disponibles en el sitio Web de la CAO.

Entre los temas y casos significativos de CAO Cumplimiento en el AF 2010 se incluyen:

Mundial, proyectos de SN Power: Del 2005 al 2008, el Ombudsman de la CAO estuvo involucrado en el proyecto *Allain Duhangan* en India. En el 2008, algunos actores externos plantearon dudas respecto a la salud y seguridad de los trabajadores en el sitio del *Allain Duhangan*, así como en otros dos lugares de Sudamérica, donde un cliente de la IFC, *SN Power*, realizaba proyectos de construcción similares. La Vicepresidencia de la CAO solicitó una evaluación de toda participación de la IFC y MIGA con el cliente, con el propósito de determinar si cabía una auditoría de la evaluación de la capacidad del cliente por parte de la IFC y MIGA y de su monitoreo de las inversiones con este cliente. La evaluación de la CAO concluyó que no era necesaria una auditoría de la IFC y MIGA. La CAO visitó el sitio de *Allain Duhangan* en India en mayo del 2010 a fin de verificar el monitoreo de la IFC, y el caso fue cerrado en junio (véase la pág. 138).

Indonesia, inversiones del Wilmar Group: En el AF 2010, la CAO finalizó una auditoría de la participación de la IFC en el sector de palma de aceite en Indonesia, identificando problemas sistémicos por riesgos en la cadena de suministro, así como en la categorización de las inversiones de financiación de operaciones comerciales por parte de la IFC. Esto resultó en la suspensión de las inversiones en el sector de la palma de aceite en todo el Grupo del Banco Mundial, acción que fue promovida por su Presidente a finales del 2009, hasta que los directivos acordaran una estrategia. El Presidente también instruyó a la IFC a que tomara acción sobre todas las conclusiones de la auditoría de la CAO. La CAO publicó su primer informe de monitoreo en abril del 2010, en el que concluía que, mientras aún es demasiado temprano para conocer los efectos de las acciones de la IFC, ésta ha realizado esfuerzos sustanciales hacia el cumplimiento de las conclusiones de la auditoría. Al 30 de junio del 2010, la auditoría seguía abierta y bajo monitoreo (véase el Caso Destacado en las págs. 93 a 43).



Turbina, proyecto hidroeléctrico
Allain Duhangan, India

Casos de Cumplimiento,
AF 2010

País / Caso	Institución	Departamento	Transferidos desde Ombudsman	¿Amerita una auditoría?	Situación Actual ^a
Indonesia: Wilmar-01 / Kalimantan Occidental	IFC	Agroindustria	Marzo del 2008	Sí	Bajo monitoreo
Kazajstán: Lukoil Overseas-03 / Berezovka	IFC	Hidrocarburos, Minería y Químicos	Abril del 2009	No	Cerrado tras evaluación, octubre del 2009
Perú: Agrokasa-01 / Ica	IFC	Agroindustria	Marzo del 2010	Sí	Bajo auditoría
Federación Rusa: <i>Russkiy Mir</i> II-01 / Tamán	IFC	Infraestructura	Junio del 2008	No	Cerrado tras evaluación, octubre del 2009
Federación Rusa: <i>Russkiy Mir</i> II-02 / Tamán ^b	IFC	Infraestructura	Agosto del 2008	No	Cerrado tras evaluación, octubre del 2009
Uruguay: Orion-02 / Gualaguaychú	IFC	Manufactura y Servicios	Enero del 2010	No	Cerrado tras evaluación, marzo del 2010
Mundial: SN Power-01 / a pedido de la Vicepresidencia de la CAO	IFC	Infraestructura	Diciembre del 2008	No	Cerrado tras evaluación, junio del 2010

Fuente: Recopilaciones de la CAO

a. Situación al 30 de junio del 2010.

b. La CAO realizó una evaluación para ambos casos de *Russkiy Mir*.

Instalaciones de Lukoil, Kazajstán





NOVEDADES DEL ROL DE ASESORÍA, AF 2010



Nota de Asesoría de la CAO sobre la revisión y actualización de las políticas de la IFC

Vistazo: : En el AF 2010 la CAO, en su función de asesoría, completó una extensa evaluación de las Políticas Ambientales y Sociales de la IFC, así como de sus Normas de Desempeño y Políticas sobre Divulgación de Información (Marco de Sostenibilidad de la IFC). Dicha evaluación, publicada en una Nota de Asesoría en mayo del 2010, representó la contribución de la CAO a la revisión y actualización de las políticas de la IFC, proceso que concluirá a inicios del año 2011.

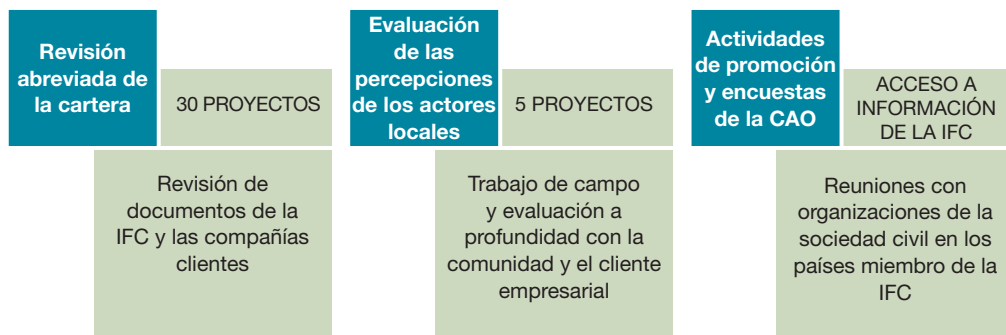
Las actividades del presente año para la función de asesoría, se concentraron en el aporte de la CAO a la actual revisión y actualización del Marco de Sostenibilidad de la IFC. Por un largo tiempo, la CAO ha participado en la evolución de las políticas ambientales y sociales de la IFC. El desarrollo del marco actual resultó en la evaluación de las Políticas de Salvaguarda por parte de la CAO en el 2003. Más recientemente, la CAO comentó sobre el alcance de los primeros 18 meses de aplicación de las Políticas y Normas de Desempeño sobre la Sostenibilidad Ambiental por parte de la IFC.

La contribución de la CAO se ha concentrado en aquellos aspectos del Marco de Sostenibilidad que se relacionan con la implementación a nivel de proyecto, así como temas de pertinencia directa para las comunidades afectadas por los proyectos. Se propuso responder a las siguientes preguntas:

- ¿Ha tenido resultados positivos el Marco de Sostenibilidad para las comunidades afectadas por los proyectos?
- ¿Las comunidades afectadas por los proyectos, han sido informadas sobre los riesgos e impactos anticipados?
- ¿Han tenido la oportunidad de participar en las decisiones que inciden en ellas?
- Como organización, ¿la IFC ha establecido sistemas administrativos que apoyen una gestión eficaz del riesgo y animen a sus clientes del sector privado a involucrarse proactivamente con las comunidades receptoras?

Para encontrar las respuestas a estas preguntas, la CAO realizó una evaluación abreviada de la cartera de 30 proyectos de la IFC, realizó una evaluación de las percepciones de los actores locales relativas a cinco proyectos, y se valió de las experiencias y la retroalimentación del programa de promoción hacia la sociedad civil (véase la figura en la pág. 76).

Actividades centrales de la evaluación por parte de la CAO, del Marco de Sostenibilidad de la IFC



En mayo del 2010, la CAO hizo pública su Nota de Asesoría sobre su revisión de las políticas y Normas de Desempeño de la IFC sobre la sostenibilidad ambiental y social y sus políticas de divulgación de información, con las siguientes conclusiones principales:

- Existen brechas a nivel de proyecto en el involucramiento entre los clientes de la IFC y las comunidades.
- Existe una gran diferencia entre los requisitos ambientales y sociales de la IFC para los clientes en la categoría de Intermediario Financiero (IF) y la implementación en la práctica.
- Los clientes de capacidad reducida (en especial las empresas más pequeñas) necesitan de un apoyo adicional por parte de la IFC para poder cumplir con las normas requeridas.
- Existen oportunidades para mejorar el sistema de gestión de la IFC, a fin de generar sólidos resultados ambientales y sociales en los proyectos.

Las recomendaciones de la CAO se centran en tres áreas prioritarias (véase la tabla en la pág. 77):

- Mejorar el involucramiento a nivel de proyecto entre las compañías clientes y las comunidades, a fin de incrementar la previsibilidad en cuanto al impacto, la mitigación y los beneficios de los proyectos.
- Atender las brechas en el desempeño ambiental y social de la cartera de Intermediarios Financieros de la IFC.
- Mejorar la capacidad de la IFC para incorporar factores de riesgo ambientales y sociales al proceso de toma de decisiones.

Los directivos de la IFC se han comprometido con la implementación de la mayoría de las recomendaciones emitidas por la CAO en el transcurso de su revisión de las políticas. La CAO sigue monitoreando la implementación de dichas recomendaciones. En el AF 2010 participó extensamente en las consultas mundiales de la IFC con las partes interesadas sobre las reformas propuestas en sus políticas. La Nota de Asesoría de la CAO, así como la respuesta de los directivos de la IFC, se encuentran disponibles en inglés y español en el sitio Web www.cao-ombudsman.org.

Reclamantes, Funcionarios de Interagua y la CAO en Guayaquil, Ecuador



Recomendaciones prioritarias basadas en la evaluación, por parte de la CAO, del Marco de Sostenibilidad de la IFC.

A. Mejorar el involucramiento a nivel de proyecto	
Conclusiones:	Recomendaciones:
<ul style="list-style-type: none"> • Por lo general, los planes de acción no se divulgan a las comunidades y éstas no están al día con el avance de su implementación. • Las comunidades no son involucradas sistemáticamente en los diálogos en torno a las actividades de mitigación de los impactos. • Las brechas en la retroalimentación a las comunidades y la presentación de informes sobre los beneficios del desarrollo, socavan los esfuerzos por establecer relaciones constructivas con las comunidades y obtener su apoyo. • Las prioridades de las comunidades receptoras son los beneficios locales de los proyectos y la generación de empleo. • La IFC no proporciona información actualizada sobre sus inversiones. 	<ul style="list-style-type: none"> » Atender a las brechas en el involucramiento de las compañías clientes en las medidas de mitigación ambiental y social. » Asegurarse de que las compañías clientes divulguen sus planes de acción e informen a las comunidades por lo menos una vez al año. » Mejorar la presentación de informes a nivel de proyecto por parte de la IFC y compañías clientes. » Incentivar a que las compañías clientes trabajen con la comunidad sobre el tema de los beneficios de sus proyectos. » Adaptar incentivos para que el personal de inversión de la IFC refleje el valor del desempeño ambiental y social.
B. Atender a las brechas en el desempeño ambiental y social de la cartera de Intermediarios Financieros de la IFC.	
Conclusiones:	Recomendaciones:
<ul style="list-style-type: none"> • Continúa existiendo una brecha significativa entre los requisitos ambientales y sociales en la teoría y su aplicación práctica. • Las limitaciones internas ponen freno a los esfuerzos de la IFC para mejorar el desempeño ambiental y social de los intermediarios financieros clientes de ésta: <ul style="list-style-type: none"> – La falta de apoyo por parte del personal de inversiones impide la eficacia de la IFC en alcanzar un sólido desempeño ambiental y social. – Los especialistas ambientales y sociales que trabajan con los intermediarios financieros, laboran con recursos bastante limitados. 	<ul style="list-style-type: none"> » Aumentar el nivel de contratación para la valoración y supervisión del componente ambiental y social en la cartera de intermediarios financieros de la IFC. » Defender las preocupaciones ambientales y sociales existentes en el Departamento de Mercados Financieros a través de la concienciación y responsabilidad / rendición de cuentas de los directivos mediante incentivos al departamento y al personal de inversión.
C. Mejorar la capacidad de la IFC para incorporar factores de riesgo ambientales y sociales dentro de los procesos de toma de decisiones	
Conclusiones:	Recomendaciones:
<ul style="list-style-type: none"> • La selección de compañías clientes comprometidas, es crucial para lograr un sólido desempeño ambiental y social. • El trabajar con empresas que comienzan a menores niveles de capacidad requiere de muchos recursos pero tiene gran potencial para surtir efectos en el desarrollo. • La categorización de riesgos ambientales y sociales de la IFC sigue desempeñando funciones internas valiosas. • La categorización de riesgos ambientales y sociales por parte de la IFC para sus préstamos a empresas, confunde los riesgos reales con los factores mitigantes / agravantes. 	<ul style="list-style-type: none"> » Únicamente categorizar los proyectos en base a sus riesgos ambientales y sociales subyacentes. » Además de los riesgos de un proyecto, separar y profesionalizar la evaluación de: <ul style="list-style-type: none"> – El compromiso del cliente empresarial, – La capacidad del cliente empresarial, y – El ámbito de influencia / apalancamiento de la IFC. » Tomar decisiones de inversión y asignación de recursos en base a una consideración cuidadosa de todos los factores de riesgo mencionados anteriormente.

Fuente: Evaluación de la CAO del Marco de Sostenibilidad de la IFC.



NOVEDADES DE LAS ACTIVIDADES DE PROMOCIÓN, AF 2010

El programa global de promoción de la CAO tiene por objeto asegurar que las personas con mayor probabilidad de requerir de sus servicios sepan de su existencia, conozcan su propósito y sean capaces de presentar sus inquietudes respecto a los programas de la IFC y MIGA.

Vistazo: *En el AF 2010, la CAO continuó destinando funcionarios y recursos a la comunicación y promoción, mediante el aumento de la visibilidad de la institución a través de su nuevo sitio Web, el lanzamiento de su boletín informativo, reuniones con funcionarios de la IFC y MIGA, y actividades de promoción hacia la sociedad civil alrededor del mundo.*



Actividades de promoción de la CAO, Filipinas, julio del 2010

El objetivo primordial de su programa de promoción a la sociedad civil es el de asegurar que las personas con mayor probabilidad de requerir de sus servicios sepan de su existencia, conozcan su propósito y puedan acceder a sus servicios. La CAO lanzó su programa de promoción en el AF 2008 a pedido de miembros del CODE, el cual pidió a la CAO aumentar su visibilidad ante la sociedad civil y otras partes interesadas. Desde entonces, la institución se ha reunido con más de 600 organizaciones de la sociedad civil, provenientes de más de 40 países alrededor del mundo. En el AF 2010, hubo reuniones con representantes de la sociedad civil de Argelia, Argentina, Brasil, Colombia, Costa Rica, Egipto, Ghana, India, Indonesia, Jordania, Kazajstán, Líbano, Libia, México, Marruecos, Perú, Túnez, Turquía y Yemen, así como varias ONGs de los Estados Unidos y Europa. Algunas de las actividades de expansión de la CAO del año pasado se encuentran descritas en el recuadro de la pág. 80 y la tabla de la pág. 81.

Conforme la IFC y MIGA continúan ampliando sus actividades y descentralizando sus operaciones hacia el campo, la CAO ha redoblado sus esfuerzos para alcanzar su personal y compartir información sobre su misión y mandato. En el presente año, se organizaron eventos educativos sobre casos importantes, se participó en programas de inducción del personal, se reunió con funcionarios de las oficinas nacionales, y se informó a ambas instituciones sobre las recomendaciones de la Nota de Asesoría de la CAO sobre la revisión y actualización de las políticas de la IFC. Adicionalmente, los funcionarios y consultores de la CAO participaron en las consultas sobre la revisión de políticas de la IFC y la estrategia en cuanto al aceite de palma a nivel mundial.

Resultados del programa de promoción de la CAO

Durante el AF 2010, se suscribió un contrato con el *Consensus Building Institute* (CBI), una organización sin fines de lucro basada en Boston y orientada hacia la resolución de disputas, para realizar una evaluación de las actividades de promoción de la CAO. La evaluación fue diseñada para determinar si las actividades de promoción cumplían sus propósitos, así como identificar áreas posibles de mejorar. En la evaluación se recopiló información mediante una encuesta a más de 450 participantes en torno a las actividades de promoción (respondió 1 de cada 5), así como evaluaciones durante talleres y entrevistas focalizadas con representantes clave del sector civil, especialistas de la IFC y principales directivos de los mecanismos independientes de responsabilidad / rendición de cuentas.

Los resultados demostraron que el programa de promoción de la CAO tiene un impacto en llenar las brechas de información básicas en torno a la IFC y MIGA y el rol de la CAO, y en cambiar las percepciones sobre el Banco Mundial. La CAO ha focalizado sus esfuerzos en la población correcta y ha trabajado de manera eficiente a través de alianzas con otros mecanismos independientes de responsabilidad / rendición de cuentas. Varios grupos de la sociedad civil han expresado interés en apoyar a la CAO en sus actividades de promoción para comunicar a las comunidades locales mensajes fundamentales sobre la responsabilidad / rendición de cuentas y el acceso a mecanismos de recurso, en especial en las zonas circundantes a proyectos de alto impacto. Los encuestados también sugirieron que se empleen los medios sociales y otras herramientas en línea de manera más proactiva para diseminar información sobre la IFC y MIGA y sus proyectos, así como sobre la CAO.

Parte de esta retroalimentación se dio en respuesta al uso, por parte de la CAO, del mapeo en Google de los proyectos de la IFC y MIGA. Esto implica “mapear” los sitios donde existen proyectos activos, empleando la tecnología cartográfica satelital de Google en línea, lo cual permite que los actores directos accedan a información sobre los proyectos en las páginas Web de la IFC y MIGA. En la evaluación del programa de promoción se confirmó que dicho mapeo de proyectos fue aceptado de buen agrado por la sociedad civil y otras partes interesadas, ya que facilitaba el acceso a las actividades de la IFC y MIGA y aumentaba su transparencia. En el AF 2009, la CAO recomendó que la IFC considere la realización de su propio mapeo de los proyectos, a fin de mejorar su divulgación de información, recomendación que fue reiterada en la Nota de Asesoría de la CAO sobre la revisión y actualización de las políticas de la IFC. En el AF 2010, la CAO colaboró con la IFC para apoyar el desarrollo de una herramienta de mapeo de proyectos dentro del sitio Web de la IFC, y comenzó a funcionar en mayo del 2010.

Los resultados más generales de la evaluación de las actividades de promoción de la CAO, indican que estos esfuerzos se ven obstaculizados por un notorio desconocimiento entre la mayoría de organizaciones de la sociedad civil respecto a los proyectos y las políticas de la IFC y MIGA. Debido a la concienciación sobre estos asuntos, gracias al programa de promoción de la CAO, una amplia gama de entrevistados resaltó que se generarían valiosas oportunidades si la IFC y MIGA desarrollaran una estrategia coherente a nivel institucional para realizar actividades de promoción hacia la sociedad civil en sus países miembro (véase el cuadro en la pág. 63).



CAO y amigos en El Cairo, Egipto, octubre del 2009



Taller de promoción con la sociedad civil, México D.F., mayo del 2010



Programa de promoción de la CAO en Belem, Brasil, septiembre del 2009



Programa de promoción de la CAO, Bogotá, Colombia, junio del 2010

DESTAQUE DE LA PROMOCIÓN: TALLERES CON LA SOCIEDAD CIVIL EN BRASIL

En septiembre del 2009, la CAO organizó tres talleres de promoción con la sociedad civil en Brasil, mediante una alianza con la IFC y la Oficina de Responsabilidad / Rendición de Cuentas de la *Overseas Private Investment Corporation* (OPIC) de Estados Unidos, con la finalidad de aumentar sus conocimientos sobre el acceso a mecanismos de recurso y la responsabilidad / rendición de cuentas. Los talleres – realizados en Sao Paulo, Brasilia y Belem – fueron convocados y facilitados por el Instituto Ethos y contaron con la participación de más de 60 organizaciones.

En cuestionarios distribuidos por la CAO antes del taller, casi la mitad de los participantes expresó que sabían muy poco sobre las actividades de las instituciones financieras internacionales y sus mecanismos para la responsabilidad / rendición de cuentas. Los participantes mostraron interés en aprender sobre los proyectos del sector privado brasileño con financiamiento de la IFC, saber de qué manera estas instituciones promueven la transparencia, la responsabilidad / rendición de cuentas y el acceso a mecanismos de recurso, y estrechar sus vínculos institucionales. Entre los temas de interés se encontraban las relaciones de la IFC con el sector agroindustrial, particularmente en la región amazónica.

Las recomendaciones de los participantes se centraron en el mejoramiento de las comunicaciones y las evaluaciones de riesgos por parte de la IFC, así como una mayor comunicación de los compromisos de las compañías clientes a nivel de proyecto. Entre las sugerencias específicas se propuso realzar la transmisión de información sobre los proyectos de la CAO y la IFC hacia las comunidades locales, quizá a través de canales como las ONGs regionales y los medios masivos locales. Los participantes sugirieron que la IFC podría mejorar su evaluación del riesgo si aprovechara la información reunida en mesas redondas sectoriales, por ejemplo entre los productores de soya y de ganado, y que podría mejorar sus evaluaciones sociales para la toma de decisiones de inversión, en especial sobre temas laborales y de derechos humanos. En cuanto a los compromisos de los clientes, los participantes señalaron que el mejoramiento de la comunicación por los patrocinadores de la IFC sobre su progreso hacia el cumplimiento de los compromisos sociales y ambientales, sería de mucha ayuda para las comunidades locales y las organizaciones regionales de la sociedad civil que tuvieran interés.

Alianzas con los mecanismos independientes de responsabilidad / rendición de cuentas

Como parte de sus acciones de promoción a nivel mundial, la CAO suele establecer alianzas con Mecanismos Independientes de Responsabilidad / Rendición de Cuentas (MIRRCs) de otras instituciones multilaterales o bilaterales (véase la pág. 159). En los MIRRCs las actividades de promoción son consideradas críticas para aumentar el conocimiento de los mecanismos para la responsabilidad / rendición de cuentas, a fin de que la sociedad civil esté mejor capacitada para apoyar de manera eficaz a las comunidades afectadas por los proyectos.

La CAO se reúne anualmente con los MIRRCs para compartir las buenas prácticas y los aprendizajes obtenidos a raíz de su trabajo. La VII Conferencia Anual de Mecanismos Independientes de Responsabilidad / Rendición de Cuentas fue patrocinada en Tokio por el *Japan Bank for International Cooperation* (Banco Japonés para la Cooperación Internacional) y *Nippon Export and Investment Insurance* (NEXI – Aseguradora de Exportaciones e Inversiones Nippon) en junio del 2010. Los funcionarios de la CAO participaron en este encuentro junto a los directores de los mecanismos independientes del Banco Africano de Desarrollo, el Banco Asiático de Desarrollo, el Banco Europeo para la Reconstrucción y el Desarrollo, el Banco Europeo de Inversiones, la Unión Europea, el Banco Interamericano de Desarrollo, la Corporación de Inversiones Privadas en el Extranjero y el Panel de Inspección del Banco Mundial.

Talleres de promoción de la CAO, AF 2010



Funcionarios de la CAO en un taller, Belem, Brasil, septiembre del 2009

País	Fecha	Evento
Marruecos	Julio del 2009	Taller de tres días para la sociedad civil de Argelia, Egipto, Libia, Marruecos y Túnez; convocado por el Centro de Información Bancaria, la Unidad de Evaluación y Mediación del Cumplimiento del Banco Africano de Desarrollo, la CAO y el Panel de Inspección del Banco Mundial.
Brasil	Septiembre del 2009	Diálogos de Promoción en Sao Paulo, Brasilia y Belem, convocados por el Instituto Ethos, la CAO, la Oficina de Rendición de Cuentas / Responsabilidad de la OPIC y la IFC.
Egipto, Jordania, Líbano	Octubre del 2009	Reuniones con organizaciones de la sociedad civil y universidades en El Cairo, Amán y Beirut, convocadas por la CAO, la Oficina de Rendición de Cuentas / Responsabilidad de la OPIC y la IFC.
México	Mayo del 2010	Taller de Promoción con la Sociedad Civil en México D.F., convocado por el Centro Mexicano de Derecho Ambiental (CEMDA), la CAO, la Oficina de Rendición de Cuentas / Responsabilidad de la OPIC, el Mecanismo Independiente de Consulta e Investigación (MICI) del Banco Interamericano de Desarrollo y el Panel de Inspección.
Colombia	Junio del 2010	Consulta sobre políticas de la IFC y reuniones con la sociedad civil de Argentina, Colombia, México y Perú, convocada por la Asociación Interamericana para la Defensa del Ambiente (AIDA).
Turquía	Junio del 2010	Consulta sobre políticas de la IFC y reuniones con la sociedad civil de Kazajstán, Turquía y Yemen, convocadas por el Centro de Información al Público del Grupo del Banco Mundial.
India	Junio del 2010	Consulta sobre políticas de la IFC y reuniones con la sociedad civil, convocadas por el Centro de Información al Público del Grupo del Banco Mundial.
Rumania	Junio del 2010	Reuniones con mediadores y organizaciones de la sociedad civil en Bucarest, convocadas por la CAO.



NOVEDADES DE MONITOREO Y EVALUACIÓN, AF 2010



Taller para intercambio de conocimientos, Nicaragua

Casos estudiados, monitoreo y evaluación, AF 2010

En el AF 2009, al CAO inició un proceso de monitoreo y evaluación para diagnosticar la eficacia general de la Oficina. Dicho proceso posibilita la presentación de informes de desempeño periódicos sobre el procedimiento para el manejo de casos en la CAO y permite identificar áreas de posible perfeccionamiento, con el propósito de mejorar los resultados de los casos.

Desde el AF 2009, la CAO ha realizado encuestas entre los reclamantes, patrocinadores de proyectos, equipos de proyecto de la IFC y MIGA, y sus mediadores. Estas evaluaciones son diseñadas para entender mejor la eficacia de las intervenciones de la CAO a través de las fases procesales de su roles de Ombudsman y Cumplimiento.

En la fase piloto del programa, en el AF 2009, se sintió la necesidad de cambios y aclaraciones en el proceso del sondeo. Como consecuencia, la CAO ajustó el sistema de evaluación en el AF 2010 para simplificar el proceso, reunir más datos y adaptar la investigación más específicamente a las fases procesales de su intervenciones. Las evaluaciones realizadas durante el AF 2010 se centraron en ocho casos, lo que resultó en varias conclusiones relacionadas con el trabajo de CAO Ombudsman y CAO Cumplimiento (véase la tabla a continuación).

Caso	Función de la CAO	Actividad evaluada
Ecuador: Interagua-01 / Guayaquil	Ombudsman	Evaluación
Kenia: <i>Pan African Paper</i> -01 / Webuye	Ombudsman	Evaluación
Georgia: Oleoducto BTC-30 / Vale	Ombudsman	Evaluación
Filipinas: <i>Ambuklao-Binga Hydroelectric Power</i> -01 / Binga	Ombudsman	Acuerdo final
Sri Lanka: <i>Rainforest Ecolodge Linkages</i> -01 / Deniyaya	Ombudsman	Acuerdo final
Uruguay: Orion-02 / Gualaguaychú	Cumplimiento	Evaluación
Federación Rusa: <i>Russkiy Mir II</i> -01 / Tamán	Cumplimiento	Evaluación
Indonesia: Wilmar-01 / Kalimantan Occidental	Cumplimiento	Auditoría

Fuente: Recopilaciones de la CAO

Nota: Total de respuestas = 68% (34 de las 50 encuestas enviadas por la CAO a las partes interesadas recibieron respuesta)

Las encuestas realizadas sobre el trabajo de CAO Ombudsman abarcaron tres casos en su fase de evaluación, y dos casos para los cuales se había alcanzado e implementado un acuerdo final. En la retroalimentación de las principales partes interesadas se incluyeron los siguientes puntos:

- La CAO facilitó el acceso a mediadores eficientes. Los participantes se beneficiaron de los resultados tangibles del proceso Ombudsman – mucho más que si sólo hubiesen seguido los procedimientos de observancia del cumplimiento. El proceso fortaleció la capacidad de los reclamantes para participar en los diálogos y en la implementación de los acuerdos. Se valoró la contribución de la CAO en cuanto al seguimiento y monitoreo de los acuerdos y su implementación.
- Las intervenciones de la CAO ayudaron a que las compañías clientes de la IFC y MIGA comprendieran los asuntos de importancia para las reclamantes.
- Los acuerdos adoptados tras un proceso Ombudsman fueron lo suficientemente flexibles como para enfrentar posteriores cambios en las circunstancias y eran sensibles a la necesidad de recursos para su implementación.

Las encuestas realizadas sobre el trabajo de CAO Cumplimiento abarcaron dos casos que fueron evaluados y un caso sometido a la auditoría de la CAO. La retroalimentación de las principales partes interesadas incluyó los siguientes puntos:

- Casi todos los encuestados estuvieron contentos con las conclusiones de los Informes de Evaluación de la CAO. Consideraban que fueron realizadas las evaluaciones de acuerdo con las Directrices Operacionales de la CAO y que se aplicaron procedimientos justos en el proceso.
- La mayoría de los encuestados opinaron que el proceso de auditoría de la CAO se realizó con transparencia, previsibilidad, integridad y calidad, y que fue aclarada la mayoría de las inquietudes planteadas.
- Los resultados de la auditoría se refirieron a las políticas y procedimientos, la estrategia de desarrollo y el comportamiento institucional de la IFC y MIGA.

La información reunida en a estas encuestas ofrece orientaciones provechosas que fundamentan la evaluación de las intervenciones de CAO Ombudsman y Cumplimiento y aseguran mejores resultados. A partir de las evaluaciones realizadas hasta el momento, se han identificado áreas que requieren de mejoras en los procedimientos, como por ejemplo, que los patrocinadores de proyectos, reclamantes y funcionarios de la IFC y MIGA entiendan mejor los procesos y plazos de la CAO y la interpretación de sus informes y resultados. Para el siguiente año fiscal, se planeó presentar informes periódicos sobre las intervenciones de la CAO en las distintas fases de su proceso para la gestión de reclamaciones. Esto permitirá una evaluación completa del conjunto de casos de la CAO, a fin de entender mejor de qué maneras puede volverse más eficaz.



Ayuda alimentaria para miembros de ASOCHIVIDA, proyecto NSEL, Nicaragua



INFORMES Y PUBLICACIONES, AF 2010

Trabajo de Asesoría

Review of IFC's Policy and Performance Standards on Social and Environmental Sustainability and Policy on Disclosure of Information, [Revisión de las políticas y Normas de Desempeño sobre la sostenibilidad ambiental y social y las políticas de divulgación de información de la IFC], mayo del 2010

Informes de Ombudsman

Assessment Report, Complaint Regarding Labor Rights Concerns at Assan Aluminyum, [Informe de evaluación de la reclamación por preocupaciones sobre derechos laborales en Assan Aluminyum], julio del 2009 (Caso de la CAO: Turquía / Assan Aluminyum-01 / Dilovasi)

Ambuklao–Binga Hydroelectric Power Project, Philippines Complaint Conclusion Report [Proyecto hidroeléctrico Ambuklao–Binga, informe final de la reclamación en Filipinas], agosto del 2009 (Caso de la CAO: Filipinas / Ambuklao–Binga Hydroelectric Power-01 / Binga)

Wilmar Group Assessment Report Regarding Community and Civil Society Concerns of Second Complaint in Relation to Activities of the Wilmar Group of Companies in Indonesia [Informe de evaluación sobre inquietudes de la sociedad civil y la comunidad sobre la segunda reclamación relacionada con actividades del grupo empresarial Wilmar en Indonesia], octubre del 2009 (Indonesia / Wilmar Group-02 / Sumatra)

Wilmar Group Conclusion Report, CAO Ombudsman's Work in Sambas, Indonesia [Informe final del Wilmar Group, trabajo de CAO Ombudsman en Sambas, Indonesia], octubre del 2009 (Caso de la CAO: Indonesia / Wilmar Group-01 / Kalimantan Occidental)

Needs Assessment: Options to Improve Immediate and Long-term Care for People Suffering from Chronic Renal Insufficiency [Evaluación de necesidades: opciones para mejorar la atención inmediata y a largo plazo para personas que padecen insuficiencia renal crónica], octubre del 2009 (Caso de la CAO: Nicaragua / Nicaragua Sugar Estates Limited-01 / León y Chinandega)

Scoping Study Epidemiology of Chronic Kidney Disease in Nicaragua [Evaluación de alcance, epidemiología de la insuficiencia renal crónica en Nicaragua], Escuela de Salud Pública, Universidad de Boston, diciembre del 2009 (Caso de la CAO: Nicaragua / Nicaragua Sugar Estates Limited-01 / León y Chinandega)

Assessment Report, Complaints Regarding the Sociedad Agrícola Drokasa S.A. Project # 26821 ("Agrokasa"), Ica Valley, Peru [Informe de evaluación, reclamaciones sobre el proyecto de la Sociedad Agrícola Drokasa S.A. ("Agrokasa"), Valle de Ica, Perú], diciembre del 2009 (Caso de la CAO: Perú / Agrokasa-01 / Ica)

Assessment Report, Community and Civil Society Concerns in Relation to IFC Project Orion, Uruguay [Informe de evaluación, inquietudes de la comunidad y sociedad civil sobre el proyecto Orion de la IFC, Uruguay], diciembre del 2009 (Caso de la CAO: Uruguay / Orion-02 / Gualaguaychú)

Assessment Report, Complaint Regarding the Rainforest Ecolodge Company, Sri Lanka [Informe de evaluación, reclamación sobre la empresa Rainforest Ecolodge, Sri Lanka], febrero de 2010 (Caso de la CAO: Sri Lanka / Rainforest Ecolodge Linkages–01 / Deniyaya)

Conclusion Report: Group of Issues Presented by Community Members in Goyena and Abangasca Regarding Nicaragua Sugar Estates Limited (NSEL), [Informe final: conjunto de problemas presentados por miembros de las comunidades en Goyena y Abangasca en cuanto a Nicaragua Sugar Estates Limited (NSEL)], abril del 2010 (Caso de la CAO: Nicaragua / Nicaragua Sugar Estates Limited–01 / León y Chinandega)

Pan African Paper Conclusion Report, Complaint Regarding Pan African Paper Mills Project, Kenya [Informe final de *Pan African Paper*, Reclamo sobre el proyecto de las fábricas de papel panafricanas, Kenia], mayo del 2010 (Caso de la CAO: Kenya / Pan African Paper–01 / Webuye)

Aconcagua Assessment Report, Community and Civil Society Concerns in Relation to Hydropower Investments in Chile, Including IFC Project Aconcagua [Informe de evaluación de Aconcagua, preocupaciones de la comunidad y sociedad civil sobre las inversiones hidroeléctricas en Chile, incluyendo el proyecto Aconcagua], junio del 2010 (Chile / Aconcagua–01 / Santa Bárbara)

BTC Vale Final Assessment Report [Informe final de evaluación, BTC Vale], junio del 2010 (Caso de la CAO: Georgia / Oleoducto BTC–30 / Vale)

BTC Vale Final Assessment Report [Informe final de evaluación, BTC Vale], junio del 2010 (Caso de la CAO: Georgia / Oleoducto BTC–32 / Vale)

Informes de Cumplimiento

CAO Appraisal for Audit of IFC: Karachaganak Project, Case of Green Salvation / Residents in the Village of Berezovka [Evaluación por la CAO previa la auditoría del proyecto Karachaganak de la IFC: caso de Green Salvation / pobladores del pueblo de Berezovka], octubre del 2009 (Caso de la CAO: Kazakhstan / Lukoil Overseas–03 / Berezovka)

CAO Appraisal for Audit of IFC, Case of Save Tamán / North Caucasus Environmental Watch and a Local Stakeholder, Russkiy Mir II Project, Russian Federation [Evaluación por la CAO previa a la auditoría de la IFC: caso Salva a Tamán / North Caucasus Environmental Watch y actores locales, proyecto Russkiy Mir II, Federación Rusa], octubre del 2009 (Caso de la CAO: Russian Federation / Russkiy Mir II–01 / Tamán)

CAO Appraisal for Audit of IFC, Case of Save Tamán / North Caucasus Environmental Watch and a Local Stakeholder, Russkiy Mir II Project, Russian Federation [Evaluación por la CAO previa a la auditoría de la IFC: caso salve a Tamán / North Caucasus Environmental Watch y actores locales, proyecto Russkiy Mir II, Federación Rusa, octubre del 2009] (Caso de la CAO: Russian Federation / Russkiy Mir II–01 / Tamán)

CAO Appraisal for Audit of IFC: Case of IFC's Involvement in the Orion Pulp Plant in Uruguay [Evaluación por la CAO previa a la auditoría de la IFC: caso de la participación de la IFC en la planta de pulpa Orion en Uruguay], marzo del 2010 (Caso de la CAO: Uruguay / Orion–02 / Gualleguaychú)

CAO Monitoring of Audit of IFC: Wilmar Group, Monitoring and Update of IFC's Response to the CAO Audit of June 2009 [Monitoreo por la CAO de la auditoría de la IFC: Wilmar Group, monitoreo y actualización de la respuesta de la IFC ante la auditoría por la CAO en junio del 2009], abril 2010 (Caso de la CAO: Indonesia / Wilmar Group–01 / Kalimantan Occidental)

CAO Appraisal for Audit of IFC: Case of IFC's Involvement with Agrokasa / Corporacion Drokasa [Evaluación por la CAO previa a la auditoría de la IFC: caso de la participación de la IFC con Agrokasa / Corporación Drikasa], junio del 2010 (Caso de la CAO: Perú / Agrokasa–01 / Ica)

CAO Appraisal for Audit of IFC / MIGA: Case of IFC and MIGA Involvement with SN Power, with Special Focus on the Allain Duhangan Hydropower Project in India [Evaluación por la CAO previa a la auditoría de la IFC y MIGA: caso de la participación de la IFC y MIGA con SN Power, atención especial al proyecto hidroeléctrico Allain Duhangan en India], junio del 2010 (Caso de la CAO: World / SN Power–01 / a pedido de la Vicepresidencia de la CAO)



FINANCIACIÓN, AF 2010

En el AF 2010, la CAO contó con un presupuesto administrativo de \$ 3.444.200 (véase el cuadro en la pág. 87). También hay un acuerdo con IFC y MIGA, mediante el cual se dispondrá de recursos adicionales en un Fondo de Contingencia, para el caso de un volumen inesperado de reclamaciones, una mediación de gran escala, u otra actividad relacionada con CAO Ombudsman. El Fondo de Contingencias es de \$ 1 millón. En el AF 2010, la CAO empleó \$ 767.952 del Fondo de Contingencias.

La CAO financia toda evaluación de las reclamaciones en base a su propio presupuesto operativo. En el caso de las evaluaciones de reclamaciones y las actividades específicas de mediación a ser organizadas y/o gestionadas por CAO Ombudsman, las partes en una disputa pueden contribuir fondos mediante depósito en una cuenta separada, administrada por la CAO. Si las partes suscriben un acuerdo de mediación o un memorando de entendimiento para entrar en negociaciones, la CAO se organiza con las partes para resolver los temas de pago. En cuanto a partes sin capacidad de contribuir, la CAO tiene la opción de emplear su Fondo de Contingencias.

No existen esquemas de financiamiento separado en casos de observancia del cumplimiento o trabajos de asesoría. El costo de las evaluaciones y auditorías de cumplimiento, así como del trabajo de asesoría de la CAO, es financiado a partir del presupuesto administrativo de la misma.

Miembros de la comunidad Ibaloi, proyecto hidroeléctrico Ambuklao–Binga, Filipinas



**Presupuesto
administrativo de la
CAO, AF 2010 (en US\$)**

Salarios	1.235.500
Beneficios	617.800
Consultores	599.800
Viajes	429.100
Servicios por contrato	260.800
Publicaciones	90.700
Comunicaciones y servicios informáticos	72.200
Empleados temporales	11.700
Representación y hospitalidad	10.500
Servicios de equipamiento y locales	3.900
Otros gastos	20.900
Gastos totales	3.352.900
Presupuesto actual	3.444.200

Miembros de la comunidad, proyecto *Maple Energy*, Canaán, Perú





“ La CAO ha preparado un nuevo camino en la resolución de disputas y rendición de cuentas internacionales, al enfocarse en los derechos y las necesidades de las comunidades afectadas por los proyectos y desarrollando una mezcla única de mediación y monitoreo del cumplimiento.”

David Hunter

*Profesor Adjunto y Director del Programa de Derecho Ambiental, American University
Asesor Estratégico de la CAO*



Anexos

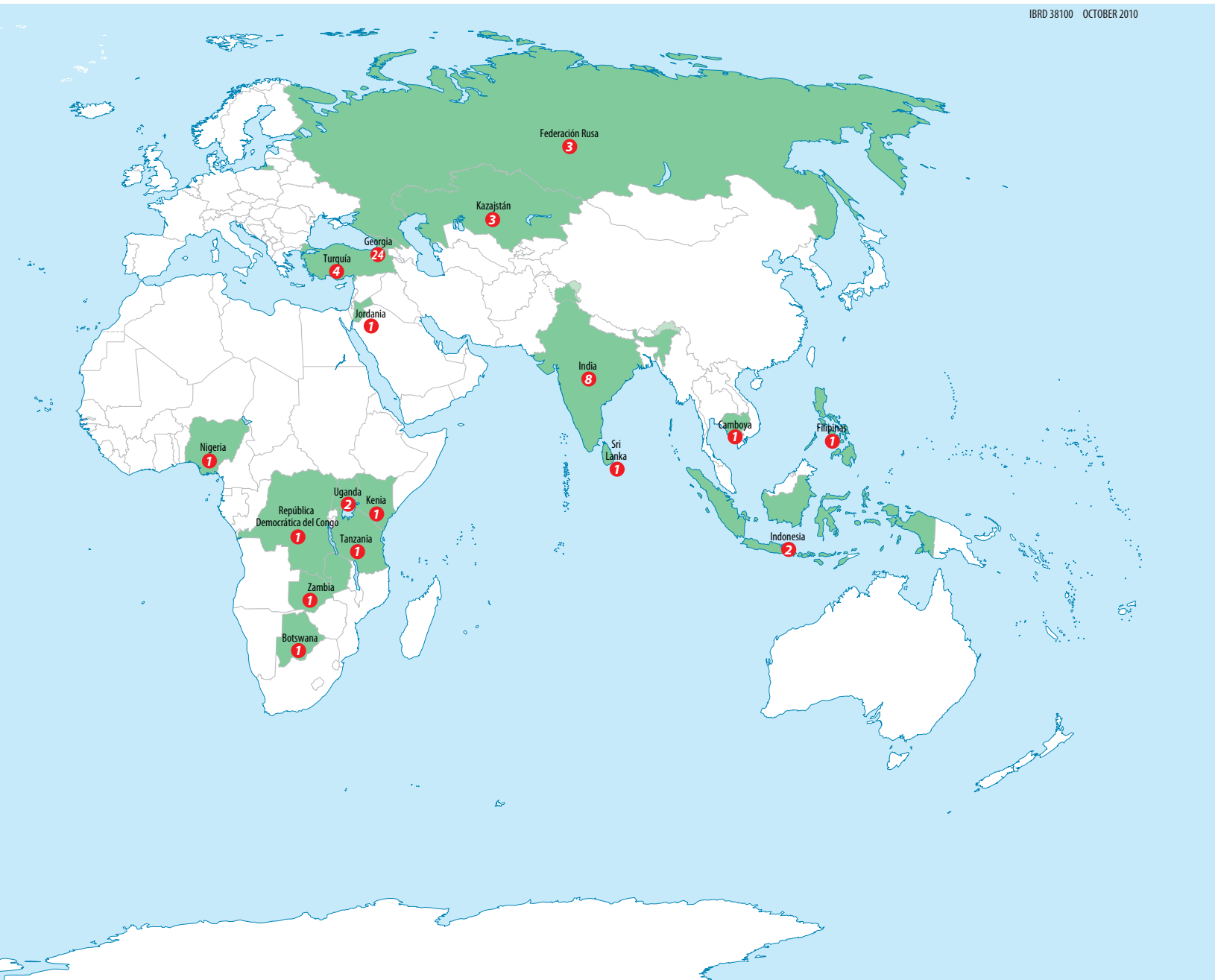


ANEXO A

MAPAMUNDI DE CASOS DE LA CAO, AF 2000–2010



Este mapa fue producido por la Unidad de Diseño de Mapas del Banco Mundial. Las fronteras, colores, denominaciones y demás información que consta en este mapa, no implican ningún juicio, por parte del Grupo del Banco Mundial, respecto a la situación jurídica de ningún territorio, ni tampoco un aval o una aceptación de tales fronteras.



a. Esto indica el caso del Mundo / SN Power – 01, una evaluación de cumplimiento sobre siete proyectos de la IFC y MIGA con SN Power en cuatro países, pero con un enfoque particular en un proyecto en India.

ANEXO B

REGISTRO DE RECLAMACIONES DE LA CAO, AF 2000–2010

El registro a continuación presenta la historia completa de las reclamaciones recibidas por la CAO desde el AF 2000.

Reclamación	Fecha de presentación	¿Idónea para ser evaluada?	Actividades de Ombudsman	Transferencia a Cumplimiento	¿Idónea para ser auditada?	Actividades de Cumplimiento	Fecha cierre de caso
AF 2000							
Sin reclamaciones							
AF 2001							
Chile: Empresa Eléctrica Pangue S.A. – 01 / Cuenca del Alto Bío–Bío	Ago 2000	Sí	Resuelta	–	–	–	Ene 2005
Perú: Compañía Minera Antamina S.A. – 01 / Huarmey	Sep 2000	Sí	Evaluada y transferida a Cumplimiento	Sep 2000	Sí	Examen	Ene 2005
Uganda: Bujagali – 01 / Bujagali Falls	Nov 2000	No	–	–	–	–	Dic 2000
Jordania: <i>Jordan Gateway Projects Co.</i> – 01 / Valle Bet Shean	Dic 2000	No	–	–	–	–	Dic 2000
Perú: Yanacocha – 01 / Cajamarca	Dic 2000	Sí	Resuelta	–	–	–	Nov 2003
Jordania: <i>Jordan Gateway Projects Co.</i> – 02 / Valle Bet Shean	Ene 2001	Sí	Resuelta	–	–	–	Ene 2005
Perú: Yanacocha – 02 / Cajamarca	Mar 2001	Sí	Resuelta	–	–	–	Mar 2006
Nigeria: Niger Delta Contractor Revolving Credit Facility-01/Niger Delta	Jun 2001	Sí	Resuelta	–	–	–	Ene 2005

Reclamación	Fecha de presentación	¿Idónea para ser evaluada?	Actividades de Ombudsman	Transferencia a Cumplimiento	¿Idónea para ser auditada?	Actividades de Cumplimiento	Fecha cierre de caso
Uganda: Bujagali – 02 / Bujagali Falls	Jun 2001	Sí ^a	Resuelta	–	–	–	Ene 2005
AF 2002							
Uganda: Bujagali – 03 / Canadá	Jul 2001	Sí	Resuelta	–	–	–	Ene 2005
Tanzania: Proyecto Bulyanhulu – 01 / Kankola	Ene 2002	Sí	Resuelta	–	–	–	Ene 2005
India: Chemplast – 01 / Distrito Cuddalore	Jun 2002	Sí	Resuelta	–	–	–	Ene 2005
AF 2003							
Chile: Empresa Eléctrica Pangué S.A. – 02 / Cuenca del Alto Bío–Bío	Jul 2002	Sí	Resuelta	–	–	–	Feb 2006
Bolivia: Comsur V – 01 / Bosque Chiquitano	Jun 2003	Sí	Evaluada y transferida a Cumplimiento	Nov 2003	Sí	Examen	Jul 2004
AF 2004							
Zambia: <i>Konkola Copper Mines Plc</i> (KCM) – 01 / Ming'omba y Kawama	Jul 2003	Sí	Resuelta	–	–	–	Ene 2005
Georgia: Oleoducto BTC – 01 / Suiza	Dic 2003	No	–	–	–	–	Dic 2003
Georgia: Oleoducto BTC – 02 / Rustavi	Mar 2004	Sí	Resuelta	–	–	–	Abr 2004
Georgia: Oleoducto BTC – 03 / Suiza	Mar 2004	No	–	–	–	–	Abr 2004
Georgia: Oleoducto BTC – 04 / Suiza	May 2004	No	–	–	–	–	May 2004
Georgia: Oleoducto BTC –05/Rustavi City	May 2004	No	–	–	–	–	Jun 2004
Georgia: Oleoducto BTC – 06 / Bashkovi	May 2004	Sí	Resuelta	–	–	–	Feb 2005

Reclamación	Fecha de presentación	¿Idónea para ser evaluada?	Actividades de Ombudsman	Transferencia a Cumplimiento	¿Idónea para ser auditada?	Actividades de Cumplimiento	Fecha cierre de caso
Georgia: Oleoducto BTC – 07 / Dgvari	May 2004	Sí	Resuelta	–	–	–	Feb 2005
Georgia: Oleoducto BTC – 08 / Sagrasheni	May 2004	Sí	Resuelta	–	–	–	Feb 2006
Georgia: Oleoducto BTC – 09 / Tetrtskaro	May 2004	Sí	Resuelta	–	–	–	Feb 2005
Georgia: Oleoducto BTC – 10 / Tetrtskaro	May 2004	Sí	Resuelta	–	–	–	Ene 2007
Georgia: Oleoducto BTC – 11 / Tsikisjvari	May 2004	Sí	Resuelta	–	–	–	Jun 2006
Georgia: Oleoducto BTC – 12 / Tba, Tsemi, Sadgeri	May 2004	Sí	Resuelta	–	–	–	Ene 2005
AF 2005							
Georgia: Oleoducto BTC – 13 / Tsalka	Jul 2004	Sí	Resuelta	–	–	–	May 2005
Georgia: Oleoducto BTC – 14 / Vale	Ago 2004	Sí	Resuelta	–	–	–	Dic 2005
Kazajstán: <i>Lukoil Overseas</i> – 01 / Berezovka	Sep 2004	Sí	Evaluada y transferida a Cumplimiento	Ago 2006	Sí	Auditoría	Abr 2009
India: <i>AD Hydro Power Limited</i> – 01 / Himachal Pradesh	Oct 2004	Sí	Resuelta	–	–	–	Mar 2008
Brasil: Expansión Amaggi – 01 / Pedido del Vicepresidente Ejecutivo de la IFC	–	–	–	Nov 2004	Sí	Auditoría	Jun 2005
Botswana: <i>Kalahari Diamond</i> – 01 / Kalahari	Nov 2004	Sí	Resuelta	–	–	–	Jun 2006
Georgia: Oleoducto BTC -15/Tetrtskaro	Dic 2004	Sí	Resuelta	–	–	–	Feb 2006
Georgia: Oleoducto BTC – 16 / Tetrtskaro	Dic 2004	Sí	Resuelta	–	–	–	Feb 2006

Reclamación	Fecha de presentación	¿Idónea para ser evaluada?	Actividades de Ombudsman	Transferencia a Cumplimiento	¿Idónea para ser auditada?	Actividades de Cumplimiento	Fecha cierre de caso
Georgia: Oleoducto BTC – 17 / Tadzrisi	Dic 2004	Sí	Resuelta	–	–	–	Ene 2007
Georgia: Oleoducto BTC – 18 / Tetrtskaro	Dic 2004	Sí	Resuelta	–	–	–	Feb 2006
Indonesia: Megaplast	Ene 2005	No ^a	–	–	–	–	Feb 2005
Guatemala: Yanacocha – 01 / Cajamarca	Ene 2005	Sí	Resuelta	–	–	–	May 2006
Argentina: <i> Holding Intergas S.A.</i>	Mar 2005	No ^a	–	–	–	–	Mar 2005
Georgia: Oleoducto BTC – 19 / Atskuri	Abr 2005	Sí	Resuelta	–	–	–	Feb 2006
Georgia: Oleoducto BTC – 20 / Atskuri	Abr 2005	Sí	Resuelta	–	–	–	Feb 2006
Rumania: BCR	May 2005	No ^a	–	–	–	–	May 2005
Turquía: Oleoducto BTC – 21 / Posof	Jun 2005	Reclamación retirada	–	–	–	–	Jul 2005
Georgia: Oleoducto BTC – 22 / Tsemi	Jun 2005	Sí	Resuelta	–	–	–	Ene 2007
Georgia: Oleoducto BTC – 23 / Tsemi	Jun 2005	Sí	Resuelta	–	–	–	Ago 2006
Perú: Compañía Minera Antamina S.A. – 01 / Huarmey	Jun 2005	Sí	Resuelta	–	–	–	May 2006
AF 2006							
República Democrática del Congo: <i>Anvil Mining Congo, SARL</i> – 01 / Pedido del Presidente del Banco Mundial	–	–	–	Jul 2005	Sí	Auditoría	Feb 2006
Yemen: Desarrollo de la Zona Libre de Aden	Jul 2005	No ^a	–	–	–	–	Jul 2005
Georgia: Oleoducto BTC – 24 / Vale	Ago 2005	No	–	–	–	–	Sep 2005
Georgia: Oleoducto BTC-25/Vale	Ago 2005	No	–	–	–	–	Sep 2005
India: <i>AD Hydro Power Limited</i> – 02 / Jagat Sukh	Ago 2005	No	–	–	–	–	Sep 2005

Reclamación	Fecha de presentación	¿Idónea para ser evaluada?	Actividades de Ombudsman	Transferencia a Cumplimiento	¿Idónea para ser auditada?	Actividades de Cumplimiento	Fecha cierre de caso
India: Ramky – 01 / Gummidipoondi	Ago 2005	No	–	–	–	–	Oct 2005
India: Ramky – 02 / Mumbai	Sep 2005	No	–	–	–	–	Oct 2005
Uruguay: Celulosas de M ^l Bopicua (CMB) & Orion – 01 / Argentina y Uruguay	Sep 2005	Sí	Esaluada y transferida a Cumplimiento	Nov 2005	Sí	Auditoría	Mar 2006
Federación Rusa: <i>Delta Credit Bank</i>	Oct 2005	No ^a	–	–	–	–	Oct 2005
Georgia: Oleoducto BTC – 26 / Krtsanisi	Dic 2005	Sí	Evaluada y transferida a Cumplimiento	Jun 2006	No	Evaluación	Abr 2007
Pakistán: DG Khan – 01 / Kahoon	Dic 2005	No	–	–	–	–	Ene 2006
Sudáfrica: Banco Africano	Dic 2005	No ^a	–	–	–	–	Ene 2006
Belice: <i>NOVA Companies (Belice) Ltd. y Ambergris Aquaculture Ltd.</i> – 01 / Ladyville	Ene 2006	No	–	–	–	–	Ene 2006
Perú: Yanacocha – 03 / Departamento de Cajamarca	Mar 2006	Sí	Resuelta	–	–	–	Ago 2006
Kenia: <i>AEF Lesiolo Grain Handlers Limited</i> – 01 / Nakuru	Abr 2006	No	–	–	–	–	Abr 2006
Asia Sudoriental: Discriminación de Género	May 2006	No ^a	–	–	–	–	May 2006
Georgia: Oleoducto BTC-27/Tbilisi	Jun 2006	Sí	Evaluada y transferida a Cumplimiento	Sep 2006	No	Evaluación	Abr 2007
India: <i>Atul Ltd.</i> – 01 / Gujarat	Jun 2006	Sí	Resuelta	–	–	–	Jun 2007

Reclamación	Fecha de presentación	¿Idónea para ser evaluada?	Actividades de Ombudsman	Transferencia a Cumplimiento	¿Idónea para ser auditada?	Actividades de Cumplimiento	Fecha cierre de caso
Argentina: Cencosud	Jun 2006	No ^a	–	–	–	–	Jul 2006
AF 2007							
Argentina: Los Gigantes – Dioxitek	Jul 2006	No ^a	–	–	–	–	Ago 2006
Turquía: Oleoducto BTC – 28 / Adana & Ceyhan	Jul 2006	Sí	Resuelta	–	–	–	Feb 2007
Argentina: Alumbrado Público de GEF	Jul 2006	No ^a	–	–	–	–	Ago 2006
Georgia: Oleoducto BTC – 29 / Tsalka	Jul 2006	Sí	Resuelta	–	–	–	Jul 2007
Estados Unidos: Vehículos de Inversión de Microfinanzas	Oct 2006	No ^a	–	–	–	–	Oct 2006
India: Servicios Agrícolas Mahindra – 01 / Confidencial	Oct 2006	Sí	Evaluada y transferida a Cumplimiento	Mar 2008	No	Evaluación	Jun 2008
India: Servicios Agrícolas Mahindra – 02 / Confidencial	Oct 2006	Sí	Evaluada y transferida a Cumplimiento	Mar 2008	No	Evaluación	Jun 2008
Ghana: <i>Kayogbo Youth Club</i>	Oct 2006	No ^a	–	–	–	–	Nov 2006
Perú: Tecnosul – 01 / Ica	Nov 2006	No	–	–	–	–	Ene 2007
Países Bajos: <i>ABC/ Investments</i>	Ene 2007	No ^a	–	–	–	–	Ene 2007
Etiopía: Reclamos Nacionales de Tierras	Feb 2007	No ^a	–	–	–	–	Feb 2007
India: Servicios Agrícolas Mahindra – 03 / Confidencial	Feb 2007	Sí	Evaluada y transferida a Cumplimiento	Mar 2008	No	Evaluación	Jun 2008
India: Servicios Agrícolas Mahindra – 04 / Confidencial	Mar 2007	Sí	Evaluada y transferida a Cumplimiento	Mar 2008	No	Evaluación	Jun 2008
Kazajstán: <i>Lukoil Overseas</i> – 01 / Berezovka	Abr 2007	Sí	Evaluada y transferida a Cumplimiento	Nov 2007	No	Evaluación	Ene 2008

Reclamación	Fecha de presentación	¿Idónea para ser evaluada?	Actividades de Ombudsman	Transferencia a Cumplimiento	¿Idónea para ser auditada?	Actividades de Cumplimiento	Fecha cierre de caso
Oriente Medio: GAL	May 2007	No ^a	–	–	–	–	Jul 2007
AF 2008							
Indonesia: Wilmar – 01 / Kalimantan Occidental	Jul 2007	Sí	Caso vigente	Mar 2008	Sí	Auditoría, caso vigente	Abierto
Brasil: Globalbix	Ago 2007	No ^a	–	–	–	–	Sep 2007
Georgia: Oleoducto BTC – 30 / Vale	Ago 2007	Sí	Resuelta	–	–	–	Oct 2009
Asia Meridional: <i>Pakistan Banking</i>	Sep 2007	No ^a	–	–	–	–	Oct 2007
India: Ramky – 03 / Gummidipoondi	Oct 2007	Sí	Evaluada y transferida a Cumplimiento	Mar 2008	No	Evaluación	Jun 2008
Federación Rusa: <i>Russkiy Mir II – 01 / Tamán</i>	Oct 2007	Sí	Evaluada y transferida a Cumplimiento	Jun 2008	No	Evaluación	Oct 2009
Bangladesh: Empleo – IFC / BICF	Dic 2007	No ^a	–	–	–	–	Feb 2008
Ecuador: Interagua – 01 / Guayaquil	Ene 2008	Sí	Caso vigente	–	–	–	Abierto
Papua Nueva Guinea: Digicel	Ene 2008	No ^a	–	–	–	–	Ene 2008
Federación Rusa: <i>Russkiy Mir II – 01 / Tamán</i>	Feb 2008	Sí	Evaluada y transferida a Cumplimiento	Ago 2008	No	Evaluación	Oct 2009
Kenia: <i>Pan African Paper – 01 / Webuye</i>	Feb 2008	Sí	Resuelta	–	–	–	Dic 2009
Georgia: Oleoducto BTC – 31 / Naokhrebi	Feb 2008	Sí	Evaluada y transferida a Cumplimiento	Jun 2008	No	Evaluación	Nov 2008
Bolivia: Sinchi Wayra (antes COMSUR)	Mar 2008	No ^a	–	–	–	–	May 2008
Nicaragua: <i>Nicaragua Sugar Estates Limited – 01 / León y Chinandega</i>	Mar 2008	Sí	Caso vigente	–	–	–	Abierto

Reclamación	Fecha de presentación	¿Idónea para ser evaluada?	Actividades de Ombudsman	Transferencia a Cumplimiento	¿Idónea para ser auditada?	Actividades de Cumplimiento	Fecha cierre de caso
Costa Rica: Alterra	May 2008	No ^a	–	–	–	–	May 2008
Kazajstán: <i>Lukoil Overseas</i> – 01 / Berezovka	May 2008	Sí	Evaluada y transferida a Cumplimiento	Abr 2009	No	Evaluación	Oct 2009
Perú: Compañía Minera Antamina S.A. – 01 / Huarmey	Jun 2008	No	–	–	–	–	Jun 2008
Zambia: <i>Konkola Copper Mines Plc</i> (KCM) – 02 / Kawama	Jun 2008	No	–	–	–	–	Jun 2008
Filipinas: <i>Ambuklao – Binga Hydroelectric Power</i> – 01 / Binga	Jun 2008	Sí	Resuelta	–	–	–	Jun 2010
AF 2009							
Bangladesh: <i>RAK Ceramics</i>	Ago 2008	No ^a	–	–	–	–	Sep 2008
Turquía: <i>Standard Profil II</i> – 01 / Duzce	Sep 2008	Sí	Caso vigente	–	–	–	Abierto
Georgia: Oleoducto BTC – 32 / Vale	Sep 2008	Sí	Resuelta	–	–	–	Oct 2009
Federación Rusa: <i>Ruskiy Mir II</i> – 03 / Tamán	Sep 2008	Sí	Resuelta	–	–	–	Dic 2009
Turquía: <i>Assan Aluminium</i> – 01 / Dilovasi	Sep 2008	Sí	Caso vigente	–	–	–	Abierto
Chile: Empresa Eléctrica Pangué S.A. – 03 / Mulchen	Oct 2008	No	–	–	–	–	Oct 2008
Indonesia: <i>Wilmar</i> – 02 / Sumatra	Dic 2008	Sí	Caso vigente	–	–	–	Abierto
Mundo: SN Power–01/ Pedido de la Vicepresidente de la CAO	–	–	–	Dic 2008	No	Evaluación	Jun 2010
Egipto: <i>Makka Leasing</i>	Mar 2009	No	–	–	–	–	Mar 2009

Reclamación	Fecha de presentación	¿Idónea para ser evaluada?	Actividades de Ombudsman	Transferencia a Cumplimiento	¿Idónea para ser auditada?	Actividades de Cumplimiento	Fecha cierre de caso
Serbia: Gemax & Lemna	Mar 2009	No ^a	–	–	–	–	Mar 2009
India: Crompton	May 2009	No	–	–	–	–	May 2009
Perú: Agrokasa – 01 / Ica	Jun 2009	Sí	Caso vigente	Mar 2010	Sí	Auditoría, caso vigente	Abierto
AF 2010							
Uruguay: Orion – 02 / Gualaguaychú	Ago 2009	Sí	Evaluada y transferida a Cumplimiento	Ene 2010	No	Evaluación	Mar 2010
Sri Lanka: Rainforest Ecolodge Linkages – 01 / Deniyaya	Ago 2009	Sí	Caso vigente	–	–	–	Abierto
Chad – Camerún: Oleoducto Chad – Camerún	Oct 2009	No ^a	–	–	–	–	Oct 2009
Pakistán: <i>Twin City Centrum</i>	Oct 2009	No	–	–	–	–	Oct 2009
Estados Unidos: DTT	Oct 2009	No	–	–	–	–	Oct 2009
Chile: Aconcagua – 01 / Santa Barbara	Nov 2009	Sí	Resuelta	–	–	–	Jun 2010
Colombia: TCBuen – 01 / Buenaventura	Dic 2009	Sí	Caso vigente	–	–	–	Abierto
Camboya: <i>Cambodia Airports</i> – 01 / Preah Sihanouk	Dic 2009	Sí	Caso vigente	–	–	–	Abierto
Panamá: Pando Monte Lirio – 01 / Chiriquí	Ene 2010	Sí	Caso vigente	–	–	–	Abierto
Malasia: Reges	Feb 2010	No ^a	–	–	–	–	Feb 2010
Togo: <i>Heidelberg Cement</i>	Feb 2010	No	–	–	–	–	Feb 2010
United States: TD Bank	Feb 2010	No	–	–	–	–	Feb 2010
Federación Rusa: <i>Quadrige Capital</i>	Mar 2010	No ^a	–	–	–	–	Mar 2010

Reclamación	Fecha de presentación	¿Idónea para ser evaluada?	Actividades de Ombudsman	Transferencia a Cumplimiento	¿Idónea para ser auditada?	Actividades de Cumplimiento	Fecha cierre de caso
Perú: <i>Maple Energy</i> – 01 / Nuevo Sucre y Canaan	Abr 2010	Sí	Caso vigente	–	–	–	Abierto
Etiopía: Coca-Cola Sabco	Abr 2010	No ^a	–	–	–	–	Jun 2010

Fuente: Recopilaciones de la CAO.

a. La CAO ha analizado y manejado los problemas planteados por los reclamantes que estaban relacionados con la IFC y MIGA. Sin embargo, el reclamante también planteó problemas que no correspondían al mandato de la CAO. La CAO refirió estos problemas a otras secciones del Grupo del Banco Mundial, según correspondía.

Almuerzo con reclamantes caso *Maple Energy*, Nuevo Sucre, Perú



ANEXO C

CASOS DE LA CAO, AF 2000–2010

Leyenda:



Debida diligencia y supervisión de la IFC y MIGA



Contaminación



Agua



Tierras



Biodiversidad



Consulta y divulgación



Impactos socioeconómicos



Temas laborales



Salud y seguridad comunitarias



Pueblos indígenas



Patrimonio cultural

DATOS DEL PROYECTO

Institución: IFC

Nombre y número del

proyecto: Empresa Eléctrica Pangué S.A. 2067

Departamento:

Infraestructura

Empresa: Empresa Eléctrica Pangué S.A.

Sector: Servicios públicos

Región: América Latina y el Caribe

País: Chile

Categoría ambiental: A

Compromiso: 2,5% (interés sobre capital) & \$ 170 millones (crédito)

Los casos se enumeran en orden alfabético por año fiscal y país, en el orden en que fueron recibidos. Únicamente se describen aquellos casos que se consideraron idóneos para ser tratados. La información sobre los proyectos proviene de los sitios Web de la IFC y MIGA.

Los nombres de los casos de la CAO consisten de:

- El país donde se ubica el proyecto;
- El nombre del proyecto de la IFC y MIGA, seguido por el número acumulativo de casos manejados por la CAO respecto a ese proyecto; y
- La ubicación del o los reclamante(s) en caso de no ser confidencial.

AF 2000 (de julio 1999 a junio del 2000)

Sin reclamaciones.

AF 2001 (de julio del 2000 a junio del 2001)

CHILE

Empresa Eléctrica Pangué S.A.–01 / Cuenca del Alto Bío–Bío

IFC, Infraestructura; recibida en agosto del 2000; cerrada en enero del 2005.



En agosto del 2000, la CAO recibió una reclamación de un individuo Pehuenche que había sido reasentado como resultado del proyecto hidroeléctrico Pangué (véase Empresa Eléctrica Pangué S.A.–02 Cuenca del Alto Bío–Bío en la sección del AF 2003, pág. 108), alegando que no había recibido la debida compensación. El Ombudsman de la CAO visitó la región en junio del 2001 y ayudó a negociar un acuerdo entre el reclamante y la empresa, el cual fue firmado en el 2001. En enero del 2005, la CAO cerró la reclamación (véase el destaque del caso en las págs. 18 a 19).

JORDANIA

DATOS DEL PROYECTO

Institución: IFC
Nombre y número del proyecto: *Jordan Gateway Projects Co.* 10112
Departamento: Fabricación y Servicios
Empresa: *Jordan Gateway Projects Co.*
Sector: Construcción y Bienes Raíces
Región: Oriente Medio y África del Norte
País: Jordania
Categoría ambiental: A
Compromiso: \$ 10 millones (crédito)

Jordan Gateway Projects Co.–01 / Cuenca Bet Shean

IFC, Manufactura y Servicios Mundiales; recibida en enero del 2001; cerrada en enero del 2005.



En diciembre del 2000, una reclamación (*Jordan Gateway Projects Co.–01 / Bet Shean*) fue presentada por *Friends of the Earth* (Amigos de la Tierra) – Oriente Medio, pero no se consideró idónea para su tratamiento, ya que no era claro de qué manera el reclamante podría ser afectado por el proyecto. En enero del 2001, los pobladores locales presentaron una reclamación en la que expresaban preocupación por los impactos ambientales y sociales del proyecto del parque industrial Gateway, sosteniendo que la importancia histórica y cultural del Río Jordán sería impactada negativamente. El Ombudsman de la CAO envió un Informe de Evaluación a los reclamantes en febrero del 2001 y un memo al Presidente del Grupo del Banco Mundial. Las recomendaciones de la CAO ante la IFC y el Grupo del Banco Mundial fueron las siguientes: que el proyecto y los directivos de la IFC prepararan una descripción del proyecto para difundir entre los afectados; que la gerencia de *Jordan Gateway Project* y los directivos de la IFC trabajaran por promover con el tiempo un diálogo en la comunidad, conforme se desplieguen las fases de desarrollo; y que el equipo de proyecto en la IFC asegurase que, como parte de la permanente supervisión del proyecto, las comunidades por el lado tanto de Israel como de Jordania fuesen visitadas para sondear proactivamente sus opiniones y sugerencias. La Junta Directiva solicitó que la IFC aceptase las recomendaciones de la CAO. La reclamación fue cerrada en enero del 2005.

NIGERIA

DATOS DEL PROYECTO

Institución: IFC
Nombre y número del proyecto: *Niger Delta Contractor Revolving Credit Facility* 10683
Departamento: Hidrocarburos y Químicos
Empresa: *Niger Delta Contractor Revolving Credit Facility*
Sector: Finanzas & Aseguramiento
Región: África Subsahariana
País: Nigeria
Categoría ambiental: FI
Compromiso: \$ 10 millones (crédito)

Niger Delta Contractor Revolving Credit Facility–01 / Delta del río Níger

IFC, Hidrocarburos y Químicos; recibida en junio del 2001; cerrada en enero del 2005.



En junio del 2001, *Environmental Rights Action*, el capítulo Nigeriano de *Friends of the Earth* (Amigos de la Tierra), presentó una reclamación relativa a: la falta de consulta y transparencia en la preparación del Servicio de Crédito; la situación de seguridad en el delta de Nigeria; la selección de *Shell Petroleum Development Company* (SPDC) como socio, en vista de su historial ambiental y social, tanto pasado como actual; el desempeño ambiental y social de los contratistas de Shell; las prácticas de contratación de los contratistas de Shell; los antecedentes actuales de Shell en materia de desarrollo comunitario; y la falta de condiciones preexistentes de reglamentación y aplicación de la ley, que podrían fundamentar el cumplimiento de los procedimientos por parte de cualquier fondo crediticio que operara en el delta y en la economía del petróleo. El Ombudsman de la CAO realizó la evaluación de la reclamación y la aceptó en junio del 2001. En el Informe de Evaluación, terminado en agosto del 2001, se sugiere que la IFC y los socios del Fondo: consideren criterios para asegurar que éste sirva a contratistas locales y originarios de el delta; elaboren un programa de monitoreo y evaluación participativos; y aumenten la publicidad entre contratistas locales sobre la disponibilidad de créditos a bajas tasas de interés. También se recomienda que la IFC y el Banco Mundial consideren fondos complementarios que podrían atender las necesidades de microcrédito entre los pequeños empresarios y asegurar el acceso al crédito en el delta. Los reclamantes no estuvieron de acuerdo con las recomendaciones de la CAO. El Ombudsman de la CAO cerró la reclamación en enero del 2005.

PERÚ

DATOS DEL PROYECTO

Institución: MIGA

Nombre y número del proyecto: Compañía Minera Antamina 732

Departamento: Minería

Empresa: EDC, Teck Corp, Río Algom Ltd y Noranda Inc.

Sector: Minería

Región: América Latina y el Caribe

País: Perú

Compromiso: \$ 67,5 millones

Compañía Minera Antamina S.A.–01 / Huarmey

MIGA, Minería; Recibida en septiembre del 2000; transferida a Cumplimiento en septiembre del 2000; cerrada en enero del 2005.



Un capítulo local de la Federación de Pescadores del Perú presentó una reclamación referente a la construcción de un centro de acopio y muelle de carga en Huarmey, alegando que hubo una consulta inadecuada con la población local, problemas con el reasentamiento y divulgación incompleta de las actividades mineras y sus impactos ambientales. CAO Ombudsman estudió la reclamación y la Vicepresidencia de la CAO solicitó una evaluación del cumplimiento de la debida diligencia social y ambiental de MIGA en septiembre del 2000. CAO Cumplimiento realizó una auditoría de MIGA. El caso fue cerrado en enero del 2005.

DATOS DEL PROYECTO

Institución: IFC

Nombre y número del proyecto: Yanacocha III 4449

Departamento: Minería

Empresa: Minera Yanacocha S.A.

Sector: Hidrocarburos y Minería

Región: América Latina y el Caribe

País: Perú

Categoría ambiental: A

Compromiso: \$ 20 millones (Préstamo A) & \$ 40 millones (Préstamo B)

Yanacocha–01 / Cajamarca

IFC, Minería; recibida en diciembre del 2000; cerrada en noviembre del 2003.



En diciembre del 2000, la CAO recibió una reclamación del Frente de Defensa de Choropampa, ciudadanos afectados por un derrame de mercurio en junio del 2000, cuando un camión contratado por la mina de oro de Yanacocha vertió mercurio elemental a lo largo de 41 km de vía pública. Algunos de los pobladores locales recogieron el mercurio y fueron expuestos a niveles nocivos de la sustancia. En la reclamación se alegaba que se empeoraban los problemas de salud y que Yanacocha no honraba su compromiso con las personas afectadas por el derrame. CAO Ombudsman había supervisado una investigación independiente del derrame de mercurio, publicada en octubre del 2000, en la cual se había concluido que hubo varios vacíos en el manejo de desechos peligrosos y plan de respuesta en casos de emergencia por parte de la compañía. Respondiendo ante esta reclamación, CAO Ombudsman se reunió con las partes, quienes convinieron en que una evaluación sanitaria independiente ayudaría a solventar las preocupaciones médicas. Durante los siguientes dos años y medio, CAO Ombudsman ayudó con la implementación de las recomendaciones contenidas en la evaluación, encontrando varios obstáculos por parte del Ministerio de Salud y varias organizaciones de la sociedad civil. La CAO no siguió adelante con la evaluación sanitaria por no contar con apoyo institucional ni social. Un grupo de personas afectadas por el derrame entablaron una demanda contra Newmont Mining, una de las empresas patrocinadoras del proyecto, en los tribunales de Estados Unidos y Perú. Estos casos siguen siendo deliberados por los tribunales de Estados Unidos y Perú. La CAO dio por cerrado el caso en noviembre del 2003 (véase las págs. 53 a 54).



Miembro de la comunidad de Cajamarca, Perú

Yanacocha-02 / Cajamarca

IFC, Minería; recibida en marzo del 2001; cerrada en marzo del 2006.



En marzo del 2001, la CAO recibió una reclamación presentada por la Federación de Rondas Campesinas (FEROCAFENOP), alegando varios impactos sociales y ambientales adversos causados por la mina de oro de Yanacocha en las comunidades campesinas del Departamento de Cajamarca. Reconociendo la necesidad de un enfoque amplio en el manejo de conflictos entre las comunidades y la mina, la CAO prestó su apoyo para la creación de una Mesa de Diálogo y Consenso en Cajamarca.

La Mesa entró en funciones en septiembre del 2001. Durante los siguientes cuatro años y medio, procuró generar un foro abierto de diálogo para la prevención y resolución de conflictos entre las comunidades de Cajamarca y la mina de Yanacocha. Hacia este fin, en el año 2002 la Mesa facilitó una capacitación en la mediación de conflictos y supervisó una evaluación participativa independiente de 20 meses sobre los efectos de la mina en el agua de la región, el cual terminó en octubre del 2003. Posteriormente, la Mesa encabezó un programa participativo para el monitoreo del agua y presentó los resultados ante grupos locales a lo largo del 2005 y el primer trimestre del 2006. Estas acciones aportaron al diálogo y al entendimiento público de los problemas del agua en la región. Recibió el reconocimiento positivo de un amplio abanico de participantes comunitarios, empresariales y gubernamentales. En febrero del 2005, la CAO comisionó una evaluación independiente de la Mesa, la cual se hizo pública en mayo del 2005. En marzo del 2006, la CAO concluyó su desvinculación gradual de la Mesa y también dio por cerrada la reclamación. Tanto la Mesa como el trabajo de monitoreo han terminado. En junio del 2007, la CAO publicó una serie de monografías sobre la historia, los desafíos y aprendizajes de su intervención de cuatro años y medio en Cajamarca (véase las págs. 45 y 53 a 54).

UGANDA

Bujagali-01 / Bujagali Falls

IFC, Infraestructura; recibida en junio del 2001; cerrada en enero del 2005.



Una reclamación (Bujagali-01 / Bujagali Falls), interpuesta por la *National Association of Professional Environmentalists* (NAPE – Asociación Nacional de Ambientalistas Profesionales), fue presentada ante la CAO en noviembre del año 2000, antes de que la IFC hubiese aceptado una Evaluación de Impacto Ambiental del patrocinador del proyecto y mientras la misma se encontraba negociando con éste algunos de los temas planteados en la reclamación. Por tanto, la CAO consideró no idónea la reclamación para su análisis y la dio por cerrada en diciembre del 2000.

Una segunda reclamación, también planteada por NAPE, se centró en temáticas amplias relacionadas con la viabilidad económica del proyecto, su costo para clientes de bajos ingresos, sus beneficios para la población de Uganda y cuestiones claves relacionadas a los lineamientos de la *World Commission on Dams* (WCD) y su aplicación al proyecto de Bujagali. CAO Ombudsman facilitó una respuesta por parte de la IFC, la cual contestó directamente al reclamante, para asegurar que el Acuerdo de Compra de Energía sea divulgado por el gobierno.

DATOS DEL PROYECTO

Institución: IFC

Nombre y número del proyecto: Bujagali Energy Ltd 24408

Departamento: Infraestructura

Empresa: Bujagali Energy Limited

Sector: Servicios públicos

Región: África Subsahariana

País: Uganda

Categoría ambiental: A

Compromiso: \$ 100 millones (Préstamos A & C)

Otros de los problemas planteados por el reclamante se referían directamente a las actividades de otro miembro del Grupo del Banco Mundial, la Asociación Internacional de Fomento (AIF). La CAO sugirió que estos asuntos fueran referidos al Panel de Inspección, mecanismo independiente de recurso para la AIF y el Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento (BIRF). La reclamación también planteó algunas cuestiones de corrupción y soborno, las cuales fueron referidas a la Unidad de Fraude y Corrupción del Banco Mundial. La CAO cerró la reclamación en enero del 2005.

AF 2002 (de julio del 2001 a junio del 2002)

INDIA

DATOS DEL PROYECTO

Institución: IFC
Nombre y número del proyecto: Chemplast 10492
Departamento: Hidrocarburos y Químicos
Empresa: Chemplast Sanmar Limited
Sector: Químicos
Región: Asia Meridional
País: India
Categoría ambiental: A
Compromiso: \$ 10 millones (Capital) & 20 millones (Préstamo A)

Chemplast–01 / Distrito Cuddalore

IFC, Hidrocarburos y Químicos; recibida en junio del 2002; cerrada en enero del 2005.



CorpWatch India y el *Consumer Federation Council* (Consejo de la Federación de Consumidores) del Distrito de Cuddalore presentaron una reclamación a nombre de algunas comunidades que serían afectadas por el proyecto en Cuddalore. La reclamación fue cerrada en enero del 2005 porque la IFC no renovó el proyecto.

TANZANIA

DATOS DEL PROYECTO

Institución: MIGA
Nombre y número del proyecto: Kahama Mining Corp. Ltd. 3661
Empresa: Barrick Gold Corp. de Canadá
Sector: Minería
Región: África Subsahariana
País: Tanzania
Compromiso: \$ 56,25 millones (Garantía)

Bulyanhulu Project–01 / Kankola

MIGA, Minería; recibida en enero del 2002; cerrada en enero del 2005.



La ONG tanzana, *Lawyers Environmental Action Team* (LEAT – Equipo de Abogados por la Acción Ambiental), presentó una reclamación a nombre del Comité de Mineros Artesanales de Kankola, Tanzania, alegando que las operaciones de la mina no cumplían con las normas del Grupo del Banco Mundial. El Ombudsman de la CAO visitó el sitio en marzo del 2002 y encontró que las evidencias disponibles no indicaban que la mina fuera responsable de la muerte de los mineros. El Ombudsman de la CAO también encontró que en las reclamaciones se había exagerado el número de personas reubicadas forzosamente por la mina al momento de despejarse el terreno. En lo ambiental, se determinó que las actividades de la mina estaban en línea con las buenas prácticas de la industria minera. El Ombudsman de la CAO no dio inicio a una auditoría de cumplimiento, sino que recomendó que la mina, las comunidades, las organizaciones locales de la sociedad civil y el gobierno, se unan para fortalecer sus alianzas, lo cual podría resultar en una mayor inversión en las comunidades locales. La reclamación fue cerrada en enero del 2005.

UGANDA

Bujagali-03 / Canadá

IFC, Infraestructura; recibida en julio del 2001; cerrada en enero del 2005.



El reclamante, un canadiense nacido en Uganda, alegó que la tumba de su abuelo y otros se encontraban en la isla Dumbell, la cual sería sumergida por la represa de *Bujagali Falls*. El reclamante dijo que *Bujagali Falls* en general y el lugar de sepultura de su abuelo en particular, eran sitios sagrados que debían ser preservados, y que el proyecto incumplía las políticas del Grupo del Banco Mundial relativas a los cementerios y la protección de las culturas y tradiciones indígenas. El Ombudsman de la CAO concluyó que las evidencias proporcionadas por el reclamante no pudieron ser verificadas. La reclamación fue cerrada en enero del 2005.

AF 2003 (de julio del 2002 a junio del 2003)

BOLIVIA

DATOS DEL PROYECTO

Institución: IFC

Nombre y número del

proyecto: Comsur V 9670

Departamento:

Hidrocarburos, Minería y
Químicos

Empresa: *Sinchi Wayra S.A.*

Sector: Hidrocarburos y
Minería

Región: América Latina y el
Caribe

País: Bolivia

Categoría ambiental: B

Compromiso: \$ 10 millones

Comsur V-01 / Bosque Chiquitano

IFC, Hidrocarburos, Minería y Químicos; recibida en junio del 2003; transferida a CAO Cumplimiento en noviembre del 2003; caso cerrado e informe de cumplimiento publicado en julio del 2004.



La reclamación fue presentada por la Coordinadora de los Pueblos Étnicos de Santa Cruz (CPESC), una organización de la sociedad civil con representantes de las comunidades en el Bosque Chiquitano. En la reclamación se aduce: que durante la ejecución y explotación del proyecto minero Don Mario, hubo escasa consideración del valor ecológico y vulnerabilidad de los ecosistemas, resultando en fallas en la Evaluación de Impacto Ambiental; que los indígenas en la zona del proyecto no fueron consultados suficientemente o informados adecuadamente; que no hubo Planes de Desarrollo de los Pueblos Indígenas (PDPIs) ni compensación alguna por los impactos del proyecto, a pesar de las numerosas objeciones; que los derechos de los pueblos indígenas habían sido violentados, en contravención de la Convención No. 169 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Ley Ambiental de Bolivia; y que no se habían seguido las respectivas directrices del Banco Mundial. En julio del 2003, el Ombudsman de la CAO investigó y comisionó una evaluación independiente de COMSUR, a fin de determinar su capacidad para la gestión eficaz de los aspectos sociales y ambientales de las operaciones. La reclamación fue transferida a CAO Cumplimiento en noviembre del 2003 para que emprendiera esta evaluación. La evaluación fue terminada y publicada en julio del 2004 y la reclamación fue cerrada el mismo mes.

CHILE

Empresa Eléctrica Pangué S.A.–02 / Cuenca del Alto Bío–Bío

IFC, Infraestructura; recibida en julio del 2002; cerrada en febrero del 2006.



La CAO con mujeres Pehuenches, Pangué, Chile

En julio del 2002, un grupo de mujeres Pehuenche presentó una reclamación en la que aducían que el proyecto hidroeléctrico Pangué había tenido impactos adversos en las comunidades y la ecología de la cuenca hidrográfica del Alto Bío–Bío, y que el proyecto no lograba mitigar estos impactos. La reclamación también indicó que la empresa no había compensado adecuadamente a las personas afectadas por el proyecto. La CAO analizó la reclamación y emitió un informe en mayo del 2003. Con el apoyo de la CAO, los reclamantes y el patrocinador del proyecto llegaron a un acuerdo que sirvió para resolver los problemas de compensación. A pedido de los reclamantes, el Ombudsman de la CAO continuó monitoreando el acuerdo y, durante el año 2005 e inicios del 2006, colaboró con las organizaciones locales indígenas a fin de tratar los impactos culturales más amplios del proyecto. En febrero del 2006, se alcanzó un acuerdo final centrado en el fortalecimiento de las capacidades locales para el desarrollo. La CAO continúa monitoreando la implementación de este acuerdo (véase el destaque del caso en las págs. 18 a 19).

AF 2004 (de julio del 2003 a junio del 2004)

GEORGIA

Casos relativos al oleoducto BTC

El BTC (Baku–Tbilisi–Ceyhan) es un óleo–gasoducto de 1.768 km que va desde el Mar Caspio hasta el Mediterráneo. Es el segundo poliducto más largo del mundo y pasa a través de Azerbaijón, Georgia y Turquía. La IFC ha invertido \$ 250 millones desde el 2003 y el costo total del proyecto es de aproximadamente \$ 3,6 mil millones. El proyecto es operado por BTC Co., que comprende un consorcio de 11 socios. Al año 2010, la CAO había recibido 32 reclamaciones relativas al proyecto, que van desde individuos hasta comunidades, pasando por organizaciones locales – la mayoría de Georgia.

Las reclamaciones presentadas a la CAO en relación con el proyecto del oleoducto BTC en diciembre del 2003 (BTC Pipeline–01 / Switzerland), en marzo del 2004 (BTC Pipeline–03 / Switzerland) y en mayo del 2004 (BTC Pipeline–04 / Switzerland y BTC Pipeline–05 / Rustavi City), no se consideraron idóneos para su tratamiento.

DATOS DEL PROYECTO**Institución:** IFC**Nombre y número del proyecto:** Oleoducto Baku–Tbilisi–Ceyhan 11251**Departamento:** Hidrocarburos, Minería y Químicos**Empresa:** Baku–Tbilisi–Ceyhan Pipeline**Sector:** Hidrocarburos y Minería**Región:** Europa y Asia Central**País:** Georgia, Turquía y Azerbaijón**Categoría ambiental:** A**Compromiso:** \$ 125 millones (Préstamo A) y \$ 125 millones (Préstamo B)**Oleoducto BTC–02 / Rustavi***IFC, Hidrocarburos, Minería y Químicos; recibida en marzo del 2004; cerrada en abril del 2004.*

Los pobladores de los subdistritos 18 y 19 de Rustavi, Georgia, presentaron una reclamación alegando que no habían sido informados de que el oleoducto pasaría dentro de 250 metros de sus hogares, sino después de haberse iniciado la construcción. También plantearon problemas con la seguridad del oleoducto y los efectos causados en sus casas y edificios de departamentos por las vibraciones producidas por la construcción y el tránsito. BTC Co. aumentó su involucramiento con esta comunidad y fueron resueltas algunas de las preocupaciones. La CAO cerró el caso en abril del 2004.

Oleoducto BTC–06 / Bashkovi*IFC, Hidrocarburos, Minería y Químicos; recibida en mayo del 2004; cerrada en febrero del 2005.*

Un individuo presentó una reclamación en mayo del 2004 aduciendo que había perdido importantes ingresos de su colmenar debido a la eliminación de la vegetación en una servidumbre del oleoducto durante la construcción. El reclamante dijo que se le debía haber prestado ayuda para alejar a sus abejas al menos 7 km del trayecto del oleoducto. BTC Co. impugnó la reclamación por estar fuera de los límites físicos de la zona de compensación y se negó a reabrir las negociaciones sobre este caso, a pesar de que el reclamante solicitó una consideración especial. La CAO cerró la reclamación en febrero del 2005.

Oleoducto BTC–07 / Dgvari*IFC, Hidrocarburos, Minería y Químicos; recibida en mayo del 2004; cerrada en febrero del 2005.*

Los pobladores en el pueblo de Dgvari presentaron una reclamación alegando que BTC Co. no había estudiado los efectos de la construcción del oleoducto en esa zona de constantes deslizamientos de la tierra, por lo que no logró determinar las medidas adecuadas de mitigación. Una evaluación hecha por el Ombudsman encontró que era poco probable que la construcción del oleoducto modificara el riesgo de derrumbes en la región. La CAO cerró la reclamación en febrero del 2005.

Oleoducto BTC–08 / Sagrasheni*IFC, Hidrocarburos, Minería y Químicos; recibida en mayo del 2004; cerrada en febrero del 2006.*

Véase el resumen de las reclamaciones 15 a 20 respecto al oleoducto BTC bajo el AF 2005 en las págs. 112 a 113.

Oleoducto BTC–09 / Tetrtskaro

IFC, Hidrocarburos, Minería y Químicos; recibida en mayo del 2004; cerrada en febrero del 2005.



Un individuo presentó una reclamación alegando que su línea telefónica y el muro alrededor de su propiedad fueron dañadas por los camiones de la construcción. También dijo que el tránsito de los camiones pesados por la calle adyacente a su casa había dañado las tuberías de agua potable. Las partes se negaron a negociar un acuerdo, y la CAO consideró que no era posible avanzar más con esta reclamación. La CAO cerró la reclamación en febrero del 2005.

Oleoducto BTC–10 / Tetrtskaro

IFC, Hidrocarburos, Minería y Químicos; recibida en mayo del 2004; cerrada en enero del 2007.



Véase el resumen de las reclamaciones 15 a 20 respecto al oleoducto BTC bajo el AF 2005 en las págs. 112 a 113

Oleoducto BTC–11 / Tsikhisjvari

IFC, Hidrocarburos, Minería y Químicos; recibida en mayo del 2004; cerrada en junio del 2006.



El reclamante, un terrateniente, presentó una reclamación alegando que los camiones y otros vehículos del patrocinador habían cruzado su potrero, que utilizaron como atajo. Se le prometió una compensación, pero nunca la recibió. La empresa se negó a negociar un acuerdo, y la CAO consideró que no era posible avanzar más en la resolución de este caso. La CAO cerró la reclamación en junio del 2006.

Oleoducto BTC–12 / Tba, Tsemi y Sadgeri

IFC, Hidrocarburos, Minería y Químicos; recibida en mayo del 2004; cerrada en enero del 2005.



Tres pueblos en el distrito de Borjomi presentaron reclamaciones en las que plantearon que la construcción del oleoducto había afectado el suministro de agua de los poblados y que tendría posible impactos en la agricultura y el turismo a causa de los derrames de crudo y sabotaje del oleoducto. Los reclamantes también acusaron a BTC Co. de haber divulgado poco o nada de información respecto al oleoducto. BTC Co. instaló un nuevo sistema de agua domiciliaria para servir a los tres pueblos. La CAO cerró el caso en enero del 2005. Sin embargo, el pueblo de Tsemi presentó una reclamación posterior (véase oleoducto BTC–22 / Tsemi en la sección del AF 2005, pág. 113) alegando la continuación de problemas con el agua potable domiciliaria.

ZAMBIA

DATOS DEL PROYECTO

Institución: IFC
Nombre y número del proyecto: *Konkola Copper Mines Plc (KCM) 8570*
Departamento: Hidrocarburos, Minería y Químicos
Empresa: *Konkola Copper Mines Plc*
Sector: Hidrocarburos y Minería
Región: África Subsahariana
País: Zambia
Categoría ambiental: A
Compromiso: \$ 30 millones (Capital)

Konkola Copper Mines Plc (KCM)-01 / Ming'omba y Kawama

IFC, Hidrocarburos, Minería y Químicos; recibida en julio del 2003; cerrada en enero del 2005.



La CAO recibió una reclamación en julio del 2003 de una organización local de la sociedad civil llamada *Citizens for a Better Environment (CBE)* a nombre de personas en Ming'omba y Kawama que fueron reasentados involuntariamente como resultado de las operaciones mineras. En la reclamación se alegó que debido a que Anglo Gold salió de *Konkola Copper Mine (KCM)*, la IFC había abandonado el proyecto de manera prematura, antes de la plena implementación del *Resettlement Action Plan (RAP)* – plan de acción para el reasentamiento, en contravención de sus propias políticas de salvaguarda. En la reclamación también se dijo que la IFC no había consultado o divulgado públicamente a las comunidades afectadas su decisión de retirarse tanto del proyecto como del plan de acción para el reasentamiento, contradiciendo así sus políticas sobre la consulta y divulgación pública. CAO Ombudsman determinó que ni los procedimientos operativos de la IFC, ni sus acuerdos de inversión y suscripción, la obligaban a seguir involucrado en el desempeño ambiental y social del KCM tras su desvinculación como inversionista y accionista. Sin embargo, al momento de su salida, la IFC sí se comprometió con KCM para ayudarlo a continuar sus programas ambientales y sociales y asegurar que se complete el plan de acción para el reasentamiento. CAO Ombudsman no recomendó más acciones respecto a esta reclamación, pero sí sugirió que el reasentamiento incluyera coordinación, alianzas, paciencia y creatividad, y que la IFC encontrara fuentes de apoyo técnico para que KCM pueda aumentar su capacidad de cumplir con su agenda social. La IFC reportó que había abandonado el proyecto sin haberse cumplido muchos compromisos ambientales y sociales, pero indicó que su participación había resultado en considerables mejoras en las condiciones ambientales y sociales en contraste con la situación antes de sus inversiones. La CAO cerró el caso en enero del 2005.

AF 2005 (julio del 2004 a junio del 2005)

BOTSWANA

DATOS DEL PROYECTO

Institución: IFC
Nombre y número del proyecto: *Kalahari Diamond 20426*
Departamento: Hidrocarburos, Minería y Químicos
Empresa: *Kalahari Diamond Resources PLC*
Sector: Hidrocarburos y Minería
Región: África Subsahariana
País: Botswana
Categoría ambiental: B
Compromiso: \$ 2 millones (Capital)

Kalahari Diamond-01 / Kalahari

IFC, Hidrocarburos, Minería y Químicos; recibida en noviembre del 2004; cerrada en junio del 2006.



Los pueblos San, que representan el grupo "*First People of the Kalahari*" (Primeros Pueblos del Kalahari) de Botswana, presentaron en noviembre del 2004 una reclamación relacionada con una mina de diamantes propuesta, alegando que habían sido desalojados de sus territorios tradicionales de cacería a causa del proyecto. El Ombudsman de la CAO estudió la reclamación en enero del 2005, encontrando que el pueblo San había sido desplazado bajo una política del Gobierno de Botswana que no guardaba relación alguna con la actividad de exploración de diamantes. El Ombudsman de la CAO divulgó un Informe de Evaluación preliminar en marzo del 2005, en el cual observaba que la mina no parecía ser invasiva ni perjudicial ante el modo de vida tradicional de los pueblos San, basado en la casería y recolección. Después de recibir la retroalimentación de los reclamantes, los patrocinadores del proyecto y la IFC, la CAO rectificó el Informe de Evaluación, el cual fue divulgado en junio del 2005. La reclamación fue cerrada en junio del 2006.

BRASIL

DATOS DEL PROYECTO

Institución: IFC

Nombre y número del proyecto: Amaggi Expansion 22561

Departamento:

Agroindustria

Empresa: Amaggi

Exportação e Importação Limitada

Sector: Agricultura y Silvicultura

Región: América Latina y el Caribe

País: Brasil

Categoría ambiental: B

Compromiso: \$ 30 millones (Préstamo A)

Expansión Amaggi-01 / Pedido del Vicepresidente Ejecutivo de la IFC

IFC, Agroindustria; solicitado en noviembre del 2004; caso cerrado y auditoría de cumplimiento publicada en junio del 2006.



En noviembre del 2004, el Vicepresidente Ejecutivo de la IFC pidió a la CAO auditar la categorización ambiental de una inversión suya en soya con el Grupo André Maggi Participações Limitada (Amaggi), situada en el estado de Mato Grosso, Brasil. La auditoría fue publicada en junio del 2005.

GEORGIA

Oleoducto BTC-13 / Tsalka

IFC, Hidrocarburos, Minería y Químicos; recibida en julio del 2004; cerrada en mayo del 2005.



Los reclamantes, unos individuos de la aldea de Tsalka, argüían que un campo de trabajo en su aldea para la construcción de un oleoducto, había ocasionado múltiples eventos de inundación en sus hogares y edificaciones anexas, debido a un aumento de superficies impermeables y la falta de un manejo adecuado de las aguas lluvia durante la construcción del campamento de trabajo por parte de la empresa BTC Co. La CAO encontró que BTC Co. y su subcontratista *Spie-Capag and Petrofac Joint Venture* (SPJV), habían respondido a algunas de las preocupaciones expresadas en la reclamación, proporcionado cierta compensación a los individuos y realizado algunas reparaciones en caminos y zanjas municipales. La CAO recomendó que las empresas BTC Co. y SPJV racionalizaran el proceso de reclamación. La CAO dio por cerrada la reclamación en mayo del 2005.

Oleoducto BTC-14 / Vale

IFC, Hidrocarburos, Minería y Químicos; recibida en agosto del 2004; cerrada en diciembre del 2005.



Un individuo presentó una reclamación confidencial respecto a la compensación por las tierras. La empresa BTC Co. y el reclamante llegaron a un acuerdo facilitado por la CAO y por *Georgia Young Lawyers Association* (Asociación de Abogados Jóvenes de Georgia). La reclamación fue cerrada en diciembre del 2005.

Oleoducto BTC-15 / Tetrtskaro



Oleoducto BTC-16 / Tetrtskaro



Oleoducto BTC-17 / Tadzrisi



La CAO en Tadzrisi, Georgia

Oleoducto BTC–18 / Tetrtskaro**Oleoducto BTC–19 / Atskuri****Oleoducto BTC–20 / Atskuri**

IFC, Hidrocarburos, Minería y Químicos: Durante los años fiscales 2004 y 2005, la CAO recibió ocho reclamaciones en las que se alegaba la formación de grietas en las casas y edificaciones como resultado de las vibraciones producidas por el tránsito de construcción y las explosiones de la empresa BTC Co. Las reclamaciones 15, 16, 17 y 18 fueron presentadas en diciembre del 2004 y las reclamaciones 19 y 20 en mayo del 2005. Las reclamaciones 15, 16, 18, 19 y 20 (junto con Oleoducto BTC–08 / Sagrasheni, presentada en el AF 2004) fueron cerradas en febrero del 2006, y la 17 (junto con Oleoducto BTC–10 / Tetrtskaro, presentada en el AF 2004), fue cerrada en enero del 2007.

La CAO agrupó a las ocho reclamaciones, por involucrar consideraciones técnicas similares. Una serie de negociaciones entre la empresa BTC Co. y las comunidades, resultó en la realización de una evaluación técnica independiente en torno a los métodos empleados por la misma en la evaluación de las vibraciones relacionadas con la construcción y los riesgos para las edificaciones colindantes a la servidumbre. En el informe del consultor independiente se concluyó que, aunque los métodos de la empresa BTC Co. no cumplieran con los estándares internacionales, era poco probable que las grietas en las edificaciones hubieran sido producidas por las vibraciones ocasionadas por la construcción. Seis de las reclamaciones fueron cerradas en febrero del 2006: Atskuri (dos reclamaciones), Tetrtskaro (tres reclamaciones) y Sagrasheni. Dos reclamaciones adicionales, en Tetrtskaro y Tadzrisi, fueron cerradas en enero del 2007, luego de que las partes llegaran a un acuerdo final.

Oleoducto BTC–22 / Tsemi

IFC, Hidrocarburos, Minería y Químicos; recibida en junio del 2005; cerrada en enero del 2007.



Tubería de agua potable instalada tras el proceso de la CAO, en Tsemi, Georgia

Algunos pobladores de la aldea de Tsemi, en la región de Borjomi, presentaron una reclamación en junio del 2005 en la que buscaban compensación por los impactos producidos en el suministro de agua potable para la aldea y una caída subsiguiente en el turismo durante los veranos del 2004 y 2005. Los impactos ocurrieron durante la construcción de una servidumbre para el oleoducto BTC, cuando la capa fértil del suelo fue arrastrada hasta el manantial que constituye la fuente de agua potable para Tsemi y tres aldeas adicionales. La empresa BTC Co. reconoció el problema y construyó una nueva instalación de captación, pero el sistema de suministro hacia la aldea de Tsemi continuó afectando el agua. En diciembre del 2005, el equipo de la CAO se reunió con los reclamantes y representantes de la BTC para facilitar un acuerdo final entre las partes. En diciembre del 2006, el Ombudsman de la CAO recibió la copia de una carta dirigida a la empresa BTC Co. y suscrita por los reclamantes de Tsemi, confirmando que se habían cumplido los términos del acuerdo. Tras su recepción de la carta, la CAO confirmó la autenticidad de la misma con los reclamantes y la empresa, y procedió a dar por cerrada la reclamación en enero del 2007.

Oleoducto BTC–23 / Tsemi

IFC, Hidrocarburos, Minería y Químicos; recibida en junio del 2005; cerrada en agosto del 2006.



Un individuo de la aldea de Tsemi arguyó que su cultivo de heno había sido dañado a causa del tránsito de la construcción y que la empresa BTC Co., en la evaluación de su reclamación, se había llevado el único ejemplar de su título de propiedad de la tierra y lo había perdido. La empresa BTC Co. rechazó el alegato del heno dañado y no estuvo dispuesta a participar con la CAO ni el reclamante para tratarlo. La CAO hizo algunas averiguaciones para ayudar a resolver el asunto del título de propiedad del terreno, pero la empresa BTC Co. respondió que no tenía los documentos. La CAO sugirió a la OSC que representa a los reclamantes, que prosiguiera con el asunto a través de las oficinas de registro del gobierno local, a fin de conseguir una copia del título. La reclamación fue cerrada en agosto del 2006.

GUATEMALA**DATOS DEL PROYECTO**

Institución: IFC

Nombre y número del proyecto: Marlin 21766

Departamento:

Hidrocarburos, Minería y Químicos

Empresa: Montana Exploradora de Guatemala S.A.

Sector: Hidrocarburos y Minería

Región: América Latina y el Caribe

País: Guatemala

Categoría ambiental: A

Compromiso: \$ 45 millones

Marlin–01 / Sipacapa

IFC, Hidrocarburos, Minería y Químicos; recibida en enero del 2005; cerrada en mayo del 2006.



Una organización de la sociedad civil que representa a los indígenas de la municipalidad de Sipacapa, presentó una reclamación en enero del 2005, alegando que la mina de oro Marlin perjudicaría la calidad y cantidad del suministro local de agua potable, dañaría el medioambiente y ocasionaría impactos sociales negativos. La reclamante arguyó además que los pobladores indígenas no fueron consultados adecuadamente en torno al proyecto. Durante su análisis de la reclamación, el Ombudsman de la CAO se reunió con el equipo del proyecto por parte de la IFC, visitó la zona correspondiente en abril del 2005, efectuó una evaluación de escritorio de la respectiva documentación, y comisionó una inspección técnica independiente de los documentos ambientales del proyecto. Fue divulgado un informe de evaluación en septiembre del 2005. El Ombudsman de la CAO realizó dos misiones de seguimiento, una en octubre del 2005 y otra a inicios del 2006, y difundió un informe. La CAO dio por cerrada la reclamación en mayo del 2006 y pidió a las partes monitorear y reportar sobre la implementación de las recomendaciones de la CAO.

Equipo de la CAO en una visita de evaluación, proyecto *Marlin*, Guatemala



INDIA

DATOS DEL PROYECTO

Institución: IFC
Nombre y número del proyecto: AD Hydro Power Limited 11632
Departamento: Infraestructura
Empresa: AD Hydro Power Limited
Sector: Servicios públicos
Región: Asia Meridional
País: India
Categoría ambiental: A
Compromiso: \$ 45 millones (Préstamos A & C)

AD Hydro Power Limited–01 / Himachal Pradesh

IFC, Infraestructura; recibida en octubre del 2004; concluido el monitoreo del acuerdo en marzo del 2006; cerrada en marzo del 2008.



En octubre del 2004, algunos aldeanos de Himachal Pradesh presentaron una reclamación sobre la desviación del río Duhangan por parte de la empresa *Allain Duhangan Power Company Ltd.* (AD Hydro). El proyecto tuvo el apoyo de la IFC, con una asignación de \$ 7 millones de capital en el año 2005, y aproximadamente \$ 46 millones de endeudamiento en el 2006. En el 2008, se anticipaba que la IFC invertiría un monto adicional de \$ 32,75 millones en forma de un préstamo A, y otros \$ 9,25 millones en capital de inversión. Los reclamantes temían que con la desviación del río se secaría el suministro de agua para la aldea. También plantearon inquietudes respecto a la amplitud de la Evaluación de Impactos Ambientales y Sociales (EIAS) y hasta qué punto el patrocinador cumpliría sus compromisos con la protección social y ambiental, así como los beneficios locales del aprovechamiento.

El Ombudsman de la CAO facilitó un acuerdo inicial entre las partes en marzo del 2005. Sin embargo, la comunidad presentó a la CAO reclamaciones adicionales a fines del 2005 y en junio del 2006, diciendo que estos acuerdos aún no se habían cumplido. Posteriormente, la CAO realizó dos visitas de campo en julio y octubre del 2006, a fin de apoyar a las partes en el fortalecimiento de capacidades para ayudarles a alcanzar una conclusión mutuamente satisfactoria.

En respuesta a la reclamación, el patrocinador proporcionó una nueva infraestructura de agua potable para las comunidades. Adicionalmente, el patrocinador provee a las comunidades con alcances mensuales sobre una lista de compromisos preparada por la CAO en base a la Evaluación de Impactos Ambientales y Sociales original. Habiendo monitoreado estos reportes durante más de seis meses y recibido periódicamente informes de supervisión de la IFC, la CAO dio por terminada su participación en este caso y publicó un informe de conclusión en marzo del 2008.



Reunión de evaluación de la CAO, proyecto hidroeléctrico *Allain Duhangan*, Himachal Pradesh, India

KAZAJSTÁN

Casos Relacionados con el Proyecto de Lukoil Overseas

El proyecto de Lukoil Overseas constituye una inversión financiada por la IFC en el campo Karachaganak de crudo y condensado de gas en la provincia de Kazajstán Occidental. El campo fue adquirido por el consorcio Karachaganak Petroleum Operating B.V. (KPO) (antes "Karachaganak Integrated Operating") en el año 1998, con el propósito de desarrollar los campos y la producción doble de crudo y condensados. La participación de Lukoil en los costos del proyecto es de \$ 575 millones, mientras que la IFC proporcionó \$ 150 millones en forma de préstamos. La CAO recibió tres reclamaciones en torno a este proyecto, una en el año fiscal 2005, otra en el año fiscal 2006 y la última en el año fiscal 2008.

DATOS DEL PROYECTO**Institución:** IFC**Nombre y número del proyecto:** Lukoil Overseas 9953**Departamento:** Hidrocarburos, Minería y Químicos**Empresa:** Lukoil Overseas Karachaganak B.V.**Sector:** Hidrocarburos y Minería**Región:** Europa y Asia Central**País:** Kazajstán**Categoría ambiental:** A**Compromiso:** Préstamos por \$ 50 millones (A), \$ 75 millones (B) y \$25 millones (C)**Lukoil Overseas–01 / Berezovka***IFC, Hidrocarburos, Minería y Químicos; recibida en septiembre del 2004; divulgada la auditoría de cumplimiento en marzo del 2008; cerrada la auditoría en abril del 2009.*

En septiembre del 2004, *Crude Accountability*, una ONG basada en Estados Unidos, presentó una reclamación ante la CAO a nombre de los pobladores de Berezovka. Los reclamantes, quienes buscan la reubicación de la aldea, plantearon preocupaciones respecto a la salud y el bienestar de los habitantes de Berezovka por motivo de las emisiones atmosféricas y la calidad del agua potable.

Se completó en abril del 2005 el Informe de Evaluación de la CAO, en el que se concluyó que los datos de salud y calidad del aire anteriormente no disponibles, debían ser divulgados públicamente y que, sin estas cifras de la línea de base, era difícil que los efectos sanitarios y ambientales causados por el proyecto actual puedan ser distinguidos de problemas de origen anterior no relacionado con el proyecto. En febrero del 2006, la CAO publicó un avance en el que recomendó un proceso para el establecimiento de una iniciativa de monitoreo entre varias partes. Las repuestas de las dos partes indicaban su falta de disposición para participar en un proceso de colaboración, por lo que, en agosto del 2006, el caso fue transferido a CAO Cumplimiento para su evaluación previa una auditoría.

En un Informe de Evaluación sobre si someter a auditoría o no de abril del 2007, CAO Cumplimiento determinó que los problemas con las emisiones atmosféricas cumplían los requisitos para justificar mayor investigación en forma de una auditoría de la IFC. La CAO consideró que los demás asuntos, relativos a la calidad del agua y la reubicación, no cumplían los criterios para una auditoría.

En su Informe de Auditoría, completado en abril del 2008, la CAO determinó que la IFC no había acatado las normas para asegurarse de que las emisiones atmosféricas del proyecto Karachaganak cumplían con los requisitos de la IFC. La CAO continuó monitoreando las acciones de la IFC, a fin de asegurarse de que acataría sus obligaciones de cumplimiento. En enero del 2009, Lukoil dio por terminadas sus obligaciones contractuales con la IFC mediante el pago adelantado de su saldo pendiente, culminando así la responsabilidad ante la IFC de asegurarse del desempeño del proyecto. No obstante, la IFC siguió preocupada, por lo que participó directamente en el proyecto para verificar su cumplimiento.

El equipo de auditoría de la CAO visitó el sitio en enero del 2009, después de lo cual emitió un informe de auditoría en el que enumeraba los reportes pendientes respecto al desempeño del proyecto: informe de las emisiones de las chimeneas, cabalidad de los programas de monitoreo de la calidad del aire ambiental, y lo adecuado de la selección de los sitios para el monitoreo de la calidad del aire ambiental. En enero del 2009, el proyecto se comprometió con un plan de acción que, en caso de cumplirse, resolvería los problemas pendientes relacionados con el desempeño del mismo. Hasta abril del 2009, la CAO había recibido confirmación del cumplimiento del plan de acción por parte del proyecto. Los problemas relativos al proceso de aseguramiento de la IFC, no obstante, siguieron sin tratarse. Sin embargo, ya que los incumplimientos respecto al desempeño del proyecto habían sido tratados por el mismo y el cliente de la IFC había terminado su relación contractual, la CAO dio por cerrada la auditoría, dejando sin tratarse los temas relativos al proceso de aseguramiento de la IFC.



La CAO con residentes de Berezovka, Kazajstán

PERÚ

Compañía Minera Antamina S.A.–02 / Huarney

MIGA, Minería; recibida en junio del 2005; cerrada en mayo del 2006.



Antonio Bernales, mediador de la CAO, con reclamantes en Huarney, Perú

En mayo del 2005, un capítulo gremial local de la Federación de Pescadores de Perú y una organización de la sociedad civil, *Life and Environmental Impacts* (Impactos Vitales y Ambientales), presentaron una reclamación según la cual las instalaciones portuarias de la mina Antamina de cobre y zinc (un proyecto garantizado por MIGA) dañaban el ambiente marino en la Bahía de Huarney. En noviembre del 2005, la CAO visitó a Huarney para ayudar a que las partes identificaran los pasos a tomarse hacia una resolución. Además, la CAO contrató a un hidrólogo independiente para realizar una revisión técnica sobre los posibles impactos en el ambiente marino de la bahía y en las fuentes de agua freática cercanas al pueblo de Huarney. En marzo del 2006, la CAO volvió a Huarney para la diseminación del Informe de Evaluación y los resultados de la revisión técnica. Aunque éste no identificó impactos de importancia en el ambiente marino a partir de las operaciones de Antamina, en el transcurso de las investigaciones por parte del hidrólogo independiente surgieron otros problemas con el agua freática y la divulgación de información. La reclamación fue cerrada en mayo del 2006. A pedido de las partes, el Ombudsman de la CAO volvió a Huarney en julio del 2006 para facilitar un taller y ayudar a las partes en el diseño de un enfoque más cooperativo para abordar los problemas de interés conjunto, incluyendo estrategias para el almacenamiento y tratamiento de aguas servidas y metodologías sistemáticas para el intercambio de datos e información.

TURQUÍA

Oleoducto BTC–21 / Posof

IFC, Hidrocarburos, Minería y Químicos; recibida en junio del 2005; cerrada en julio del 2005.



A pedido de los reclamantes, fue cerrada en julio del 2005 esta reclamación confidencial sobre la compensación por tierras, antes de que la CAO pudiese determinar su idoneidad para la evaluación.

AF 2006 (julio del 2005 a junio del 2006)

REPÚBLICA DEMOCRÁTICA DEL CONGO

DATOS DEL PROYECTO

Institución: MIGA

Nombre y número del

proyecto: Anvil Mining

Congo, SARL 5054

Empresa: RBM International
(Dublin) Limited

Sector: Minería

Región: África Subsahariana

País: República Democrática
del Congo

Compromiso: \$ 13,6
millones (garantía)

Anvil Mining Congo, SARL–01 / Pedido del Presidente del Banco Mundial

MIGA, Minería; Solicitado en julio del 2005; caso cerrado y auditoría de cumplimiento publicada en febrero del 2006.



En julio del 2005, el Presidente del Grupo del Banco Mundial pidió a la CAO una auditoría de la debida diligencia de MIGA respecto al proyecto minero Dikulushi de cobre y plata en la provincia de Katanga, República Democrática del Congo. Uno de los principales asuntos tratados en la auditoría, fue la debida diligencia de MIGA en relación con la seguridad y los derechos humanos. La auditoría fue completada en febrero del 2006.

GEORGIA

Las reclamaciones interpuestas con la CAO respecto al proyecto del oleoducto BTC en agosto del 2005 (BTC Pipeline–24 / Vale y BTC Pipeline–25 / Vale), no fueron consideradas idóneas para su tratamiento, por lo que fueron cerradas en septiembre del 2005.

Oleoducto BTC–26 / Krtsanisi

IFC, Hidrocarburos, Minería y Químicos; recibida en diciembre del 2005; caso cerrado y evaluación de cumplimiento publicada en abril del 2007.



La CAO recibió una reclamación en diciembre del 2005 por parte de los pobladores de Krtsanisi, respecto a problemas relacionados con contaminación ambiental, acceso al agua, seguridad del oleoducto, participación, reubicación y compensación. La empresa BTC Co. no estuvo dispuesta a negociar los problemas a través de un proceso Ombudsman de la CAO, por lo que la reclamación fue transferida a la función de observancia del cumplimiento de la CAO en junio del 2006 para su evaluación. CAO Cumplimiento determinó que la temática no cumplía los criterios para una auditoría. La evaluación fue completada y publicada en abril del 2007. Tanto la evaluación como la reclamación se encuentran cerradas.

Oleoducto BTC–27 / Tbilisi

IFC, Hidrocarburos, Minería y Químicos; recibida en junio del 2006; caso cerrado y evaluación de cumplimiento publicada en abril del 2007.



La CAO recibió una reclamación en junio del 2006 por parte de un usuario de la tierra, quien aseveró que el paquete de compensación que BTC Co. dio por el terreno, no reflejaba con exactitud el valor real de su lote y que BTC Co. había limitado injustamente su acceso al mismo. El Ombudsman de la CAO no logró que las partes negociaran un

acuerdo, por lo que transfirió el caso a la función de observancia del cumplimiento de la CAO para su evaluación. CAO Cumplimiento determinó que la temática no cumplía los criterios para una auditoría. Como resultado, el caso fue cerrado y la decisión de la evaluación se hizo pública en abril del 2007.

INDIA

DATOS DEL PROYECTO

Institución: IFC

Nombre y número del proyecto: *Atul Ltd 20509*

Departamento:

Hidrocarburos, Minería y Químicos

Empresa: *Atul Limited*

Sector: Químicos

Región: Asia Meridional

País: India

Categoría ambiental: B

Compromiso: \$ 7,5 millones (Capital) & \$ 15 millones (Préstamo A)

Atul Ltd.-01 / Gujarat

IFC, Hidrocarburos, Minería y Químicos; recibida en junio del 2006; cerrada en junio del 2007.



Fue presentada una reclamación por el *Brackish Water Research Information Center* (Centro de Investigación e Información sobre el Agua Salobre), organización de la sociedad civil en Gujarat, en la que se aducía que el proyecto para la manufactura de productos químicos no permitía el acceso a la documentación ambiental y social. En un acuerdo facilitado por el Ombudsman de la CAO, la empresa se comprometió a entregar la documentación a dicha OSC. Los reclamantes han confirmado al Ombudsman de la CAO que quedaron satisfechos con la información proporcionada. La CAO dio por cerrada la reclamación en junio del 2007.

PERÚ

Yanacocha-03 / Departamento de Cajamarca

IFC, Hidrocarburos, Minería y Químicos; recibida en marzo del 2006; cerrada en agosto del 2006.



En marzo del 2006, la CAO recibió una petición de ayuda por parte de 30 usuarios de canales, quienes solicitaron conjuntamente su apoyo para obtener información respecto a los impactos actuales y potenciales de la minería sobre la cantidad de agua en sus canales, ríos y los arroyos en las montañas. En el pedido se expresó satisfacción con el trabajo cooperativo en la calidad del agua, surgido a raíz del proceso de diálogo de cuatro años de la CAO en Cajamarca, así como el deseo de continuar con este tipo de trabajo a través de una organización independiente como la CAO. En julio del 2006, el Ombudsman de la CAO facilitó un taller para el intercambio de información con los usuarios de los canales y representantes del personal técnico de la mina respecto a asuntos de agua y ambiente. Durante dicho evento, la empresa minera se comprometió a distribuir entre los usuarios de los canales la versión definitiva de un informe hidrológico para toda la zona, con información que responda a sus inquietudes. La CAO concluyó su participación en este caso en agosto del 2006 (véanse las págs. 53 al 54).



Muestreo del agua en canales locales, Cajamarca, Perú

URUGUAY

DATOS DEL PROYECTO

Institución: IFC

Nombre y número del proyecto: Celulosas de M'Bopicua 23681

Departamento: Manufactura y Servicios Mundiales

Empresa: Empresa Nacional Celulosa España

Sector: Pulpa & Papel

Región: América Latina y el Caribe

País: Uruguay

Categoría ambiental: A

Compromiso: \$ 50 millones (Préstamo A) & \$ 150 millones (Préstamo B)

Celulosas de M'Bopicua (CMB) & Orion-01 / Argentina y Uruguay

IFC, Manufactura y Servicios Mundiales; recibida en septiembre del 2005; caso cerrado y evaluación de cumplimiento publicada en marzo del 2006.



En el año 2005, más de 39.000 personas en Argentina y Uruguay suscribieron una reclamación en el sentido de que las inversiones propuestas por la IFC y MIGA en dos fábricas de pulpa en Uruguay – las de Celulosas de M'Bopicua (CMB) y Orion – suponían graves riesgos ambientales y sociales. La CAO analizó la reclamación buscando oportunidades de negociar un acuerdo. El informe preliminar de la evaluación de la CAO fue difundido entre las partes interesadas, y la Vicepresidencia de la CAO dio inicio a una auditoría de cumplimiento. El informe de la auditoría fue divulgado al público y el caso cerrado en marzo del 2006.

AF 2007 (julio del 2006 a junio del 2007)

GEORGIA

Oleoducto BTC-29 / Tsalka

IFC, Hidrocarburos, Minería y Químicos; recibida en agosto del 2006; cerrada en julio del 2007.



La empresa BTC Co. ofreció un acuerdo final a un terrateniente, quien presentó una reclamación en julio del 2006 sobre los métodos utilizados por dicha empresa para calcular el valor de su terreno alquilado, sus acciones de restauración de la tierra y su acatamiento del plan de acción para el reasentamiento. El reclamante recibió cierta compensación del patrocinador, pero sostuvo durante varios años que los pagos no habían sido los adecuados y que no cumplían los términos de las obligaciones jurídicas de BTC Co. El 25 de mayo del 2007, la CAO facilitó una reunión de las partes en Tbilisi, durante la cual se le ofreció al reclamante una compensación completa y definitiva. Tras una serie de negociaciones entre las partes, se llegó a un acuerdo final en mayo del 2007, durante una reunión facilitada por la CAO en Tbilisi. Las partes se comprometieron a no divulgar los términos del acuerdo. La CAO cerró la reclamación en julio del 2007.

Reunión de la CAO con comunidades, Georgia



INDIA

DATOS DEL PROYECTO

Institución: IFC
Nombre y número del proyecto: Servicios Agrícolas Mahindra 11230
Departamento: Agroindustria
Empresa: Mahindra Shubhlabh Services Limited
Sector: Agricultura y Silvicultura
Región: Asia Meridional
País: India
Categoría ambiental: B
Compromiso: \$ 2,2 millones (Capital)

Servicios Agrícolas Mahindra–01, 02, 03, 04 / Confidencial

IFC, Agroindustria; Recibida en octubre del 2006 – marzo del 2007; transferida a CAO Cumplimiento para su análisis; cerrada en junio del 2008.



El proyecto de la empresa *Mahindra ShubhLabh Services, Ltd.* (MSSL) fue propuesto para prestar servicios agrarios en varios estados de India, centrados en un aumento de la productividad agrícola mediante servicios de promoción e insumos agrícolas para el sector privado. La IFC aprobó el proyecto en el año 2002, y desde entonces ha invertido \$ 2,2 millones en capital.

Entre octubre del 2006 y marzo del 2007, la CAO recibió cuatro reclamaciones distintas respecto al proyecto, provenientes del norte y sur de India. Aducen que las prácticas comerciales del patrocinador resultaron en la pérdida del sustento para los franquiciados de los *Agricultural Service Centers* (ASCs – centros de servicios agrícolas) de la empresa y en la pérdida de ingresos para los numerosos agricultores a quienes pretendían servir los ASCs. Hoy en día, la empresa ya no desarrolla los ASCs, sino que ha cambiado su actividad a la venta al detal de agroquímicos. Algunos de éstos, según la versión de los reclamantes, suponen peligros ambientales en vez de ser ecológicamente amigables, como fue el compromiso del proyecto original apoyado por la IFC. Tras un análisis de los cuatro casos y un proceso negociado entre las partes, el Ombudsman de la CAO no pudo ayudarles a consensuar una estrategia para resolver la reclamación, debido a diferencias de opinión sobre cómo debían ser cerrados los casos. La empresa MSSL pidió que sean resueltos mediante el arbitraje, pero los reclamantes solicitaron un enfoque mediado.

En marzo del 2008, de acuerdo con las Directrices Operacionales de la CAO, las cuatro reclamaciones fueron transferidas a CAO Cumplimiento para su evaluación, a fin de determinar si se justificaba una auditoría de la IFC. Se concluyó que la falta de resultados financieros potencialmente ventajosos por parte de los ASCs, no podía considerarse una pérdida de sustento (impactos sociales negativos). Sin embargo, la evaluación también cuestionó si las pequeñas empresas suscriptoras de los acuerdos de franquicia, podrían haber sido inducidas a error por las proyecciones del proyecto, y/o si habían comprendido plenamente las implicaciones comerciales del mismo y el apalancamiento de la IFC en este asunto. Esto no podía ser contestado mediante una auditoría de los resultados sociales y ambientales del proyecto, por lo que fue cerrado el caso por la CAO en junio del 2008.



El equipo de la CAO visita los *Agricultural Service Centers* como parte de su análisis de Mahindra, India

KAZAJSTÁN

Lukoil Overseas–02 / Berezovka

IFC, Hidrocarburos, Minería y Químicos; recibida en abril del 2007; divulgada la auditoría de cumplimiento en enero del 2008; cerrada en enero del 2008.



En abril del 2007, la CAO recibió una segunda reclamación sobre el proyecto de *Lukoil Overseas*. En esta reclamación, presentada por la ONG *Green Salvation* (Salvación Verde) a nombre de los pobladores de Berezovka, se alegan infracciones, por parte del patrocinador y del gobierno, de las leyes nacionales y los convenios internacionales

para la protección del ambiente, con implicaciones para la reubicación de los aldeanos debido a preocupaciones por la calidad del aire y la salud y seguridad de la comunidad. El Ombudsman de la CAO concluyó que las partes no estaban dispuestas a buscar la resolución conjunta de los problemas, por lo que el caso fue transferido a CAO Cumplimiento para su evaluación en noviembre del 2007. Mediante la evaluación de cumplimiento se concluyó que los temas relacionados con el redimensionamiento de la zona de protección sanitaria y la reubicación de los aldeanos, no satisfacían los criterios para una auditoría de la IFC. No obstante, el problema de las emisiones atmosféricas y la infracción de las políticas de la IFC, sí cumplían con los criterios de la CAO para una mayor investigación en forma de una auditoría. Debido a la similitud de los asuntos, CAO Cumplimiento refirió el reclamante a su auditoría en curso de la IFC en relación con Kazajstán / *Lukoil Overseas-01* / Berezovka (véase la pág. 116) y cerró esta evaluación en el mes de enero del 2008.

TURQUÍA

Oleoducto BTC–28 / Adana & Ceyhan

IFC, Hidrocarburos, Minería y Químicos; recibida en julio del 2006; cerrada en febrero del 2007.



En julio del 2006, una organización de la sociedad civil turca presentó una reclamación a nombre de un grupo de pescadores en la Bahía de Ceyhan, alegando impactos económicos negativos para aquellos pescadores a quienes la empresa BTC Co. había omitido identificar como personas afectadas por el proyecto. La CAO promovió una reunión entre el especialista social y ambiental de BTC Co., la organización de la sociedad civil y los pescadores, a fin de discutir el problema. Se reporta que se dieron reuniones entre la empresa y la OSC en septiembre y diciembre del 2006. Luego de múltiples intentos de contactar a la organización de la sociedad civil para obtener un informe sobre los resultados de estos diálogos y la situación actual de su reclamación, la OSC no había respondido. La CAO informó por anticipado a las partes de su intención de dar por cerrada la reclamación, lo cual procedió a hacer en febrero del 2007.

AF 2008 (julio del 2007 a junio del 2008)

ECUADOR

DATOS DEL PROYECTO

Institución: MIGA

Nombre y número del proyecto: International Water Services Guayaquil, Interagua Cía. Ltda. 3901

Departamento: Agroindustria

Empresa: International Water Services (Guayaquil) B.V.

Sector: Agua Potable y Alcantarillado

Región: América Latina y el Caribe

País: Ecuador

Compromiso: \$ 18 millones (Garantía)

Interagua–01 / Guayaquil

MIGA; recibida en enero del 2008; evaluación Ombudsman en curso; abierta.



El proyecto de la empresa International Water Services (“Interagua”) de Guayaquil, recibió el apoyo de una garantía de MIGA por \$ 18 millones en el año 2001. La empresa busca mejorar las prestaciones y el desempeño operativo del servicio de agua potable existente en Guayaquil, Ecuador, en su calidad de operador del sector privado. Es regulada por un organismo gubernamental bajo los términos de un contrato de concesión, en el cual se fijan objetivos para la calidad del suministro, los acometidos de agua potable y alcantarillado, y la cobertura de los servicios.

En enero del 2008, una reclamación fue presentada por pobladores de la ciudad de Guayaquil, la Asociación Movimiento Mi Cometa y el Observatorio Ciudadano de Servicios Públicos. Los signatarios plantearon preocupaciones respecto a los cortes de



Las partes firman los acuerdos, Guayaquil, Ecuador

agua para los pobres, la carencia de acometidos al servicio en los barrios más pobres, la falta de tratamiento de aguas servidas o residuales, y el cumplimiento del contrato de concesión entre la empresa y el gobierno ecuatoriano.

Tras un análisis por parte del Ombudsman, las partes acordaron seguir trabajando conjuntamente en la búsqueda de una resolución para los problemas. En octubre del 2008, un equipo de CAO Ombudsman se reunió con las partes en Guayaquil, inmediatamente después de la aprobación de un Referendo Constitucional que prohibía la privatización del agua en todas sus formas en Ecuador. Aunque esto satisfizo la mayoría de las preocupaciones de los reclamantes, pidieron a CAO Ombudsman continuar su involucramiento para resolver 3.533 reclamaciones que los usuarios del agua habían presentado a la ONG en años anteriores. Como resultado de la reunión en octubre del 2008, las partes trabajaron conjuntamente, llegando a una serie de acuerdos en noviembre del 2008, en febrero del 2009 y en mayo del 2009 hacia la resolución de los 3.533 casos y el abordamiento de otras preocupaciones.

Los acuerdos incluyen opciones para la condonación de las deudas acumuladas por determinados usuarios del agua, una campaña de concientización para informar a las personas de la tercera edad sobre los programas de pago disponibles para ellos, mejoras en la participación comunitaria y los servicios de relaciones con el cliente por parte de Interagua, y establecimiento de un mecanismo participativo de reclamación.

El progreso hacia la implementación de estos acuerdos es reportado y tratado por las partes interesadas en una Mesa de Diálogo formal que se reúne regularmente y es conformada por representantes de los usuarios del agua, la empresa y la ONG que presentó la reclamación a nombre de los abonados. La última sesión de la Mesa de Diálogo se celebró en el mes de febrero del 2010 para analizar los avances y aprendizajes de una Mesa de Resolución de Conflictos establecida por las partes interesadas. La Mesa de Resolución de Conflictos se encuentra actualmente en su fase piloto, pero eventualmente servirá de mecanismo permanente para que los individuos resuelvan sus problemas con el servicio de agua. El caso seguía abierto al 30 de junio del 2010.

GEORGIA

Oleoducto BTC–30 / Vale

IFC, Hidrocarburos, Minería y Químicos; recibida en agosto del 2007; concluido el monitoreo del acuerdo; cerrada en octubre del 2009.



El día 20 de agosto del 2007, la CAO recibió una reclamación de algunos terratenientes en Vale, Georgia, respecto al proyecto del óleo–gasoducto *Baku–Tbilisi–Ceyhan* (BTC). En la reclamación se aduce que la empresa BTC Co. no cumplió compromisos específicos respecto a las compensaciones por la tierra, ni tampoco implementaron los programas comprometidos de monitoreo participativo para evaluar los impactos del oleoducto sobre los terrenos y cultivos de los residentes. Luego de seis meses de negociación, las partes acordaron que después de la temporada de siembra en primavera del 2009, monitorearían – en conjunto con representantes de BTC – el rendimiento de los cultivos en septiembre del 2009 para determinar si se debía pagar alguna compensación al reclamante. En septiembre las partes se reunieron para el monitoreo conjunto, y recientemente ambas partes reportaron que se había acordado un paquete de compensaciones, el cual había sido pagado ya a los reclamantes. La CAO ha confirmado la validez de los acuerdos finales y dio por cerrada la reclamación formalmente en el mes de octubre del 2009.



Tierra agrícola en Vale, Georgia

Oleoducto BTC–31 / Naokhrebi

IFC, Hidrocarburos, Minería y Químicos; recibida en febrero del 2008; transferida a CAO Cumplimiento en junio del 2008; cerrada tras la evaluación de cumplimiento en noviembre del 2008.



El día 28 de febrero del 2008, la CAO recibió una reclamación a nombre de aldeanos en Naokhrebi, distrito de Akhalsikhe, presentada por dos representantes: el líder de una asociación comunitaria llamada Pobresi, y un representante legal de la población. En la reclamación se plantean temas relacionados con los derechos de los pobladores a la tierra y se describe una disputa de larga data sobre la regularización de los terrenos y la implantación de un acuerdo de compra.

El 5 de marzo del 2008, la CAO determinó que la reclamación cumplía con los criterios de idoneidad para justificar mayor análisis. En abril, la CAO viajó a Naokhrebi para trabajar con las partes y discutir opciones de resolución.

La reclamación es por que los aldeanos alegan que nunca fueron compensados por la tierra comprada al Estado por la empresa BTC Co. para la construcción y operación permanente de instalaciones para el tratamiento de gas. Dicha empresa aduce haber comprado legalmente la tierra, al precio justo de mercado, a las respectivas autoridades gubernamentales de Georgia, y sus mapas y documentación de precompra confirman que la tierra era de propiedad del Estado y que no era utilizada para fines agrícolas u otros. Los reclamantes han estado disputando los términos del acuerdo de compra durante tres años, diciendo que son los dueños y usuarios legítimos de la tierra. Durante la visita de la CAO, los reclamantes presentaron mapas y otros documentos de posesión de la tierra, que según afirman contradicen las aseveraciones de la empresa BTC Co.

Actualmente el caso se encuentra bajo la consideración de los tribunales de Georgia. Los reclamantes habían solicitado al Ombudsman de la CAO que les ayudara a presentar una oferta de arreglo extrajudicial para resolver el asunto. Dicha oferta fue redactada por la CAO y presentada a BTC Co. durante su viaje de evaluación en abril del 2008. BTC Co. rehusó la oferta, alegando que el caso establecería un precedente para reclamaciones similares que considera que carecen de fundamento, o que subrayan una falta de responsabilidad / rendición de cuentas al interior del gobierno georgiano.

Como resultado de la negativa de BTC Co. a buscar un acuerdo negociado a través de CAO Ombudsman, la reclamación de Naokhrebi fue transferida a CAO Cumplimiento para su evaluación, a fin de determinar si se justificaba una auditoría. CAO Cumplimiento concluyó que el caso no merecía una auditoría, por lo que dio por cerrado el caso en el mes de noviembre del 2008.

Miembros comunitarios de Naokhrebi, Georgia



INDIA

Las reclamaciones presentadas ante la CAO en relación con Ramky en agosto del 2005 (Ramky-01 / Gummidipoondi) y en septiembre del 2005 (Ramky-02 / Mumbai), no se consideraron idóneas para su tratamiento.

DATOS DEL PROYECTO

Institución: IFC

Nombre y número del proyecto: Ramky Infrastructure 23966

Departamento: Infraestructura

Empresa: Ramky Infrastructure Ltd.

Sector: Construcción y Bienes Raíces

Región: Asia Meridional

País: India

Categoría ambiental: B

Compromiso: \$ 3 millones (Capital)

Ramky-03 / Gummidipoondi

IFC, Infraestructura; Recibida en octubre del 2007; transferida a CAO Cumplimiento para su análisis en marzo del 2008; cerrada en junio del 2008.



Una reclamación suscrita por residentes de la aldea de Gummidipoondi en el sur de India y por la ONG *Corporate Accountability Desk*, fue presentada ante la CAO en octubre del 2007. La reclamación tuvo relación con una instalación integral para el tratamiento de desechos peligrosos, operada por el Grupo Ramky en la Zona Industrial Limitada de la *State Industries Promotion Corporation of Tamil Nadu* (SIPCOT) cercana a Gummidipoondi. Al mes de enero del 2008, la IFC declaró públicamente que había invertido \$ 20 millones en el Grupo Ramky para varias actividades que incluían la instalación de SIPCOT. Los reclamantes afirmaron que la comunidad local no había otorgado los permisos reglamentarios para que procediera la empresa y la Panchayat, la asamblea local elegida, había emitido resoluciones en contra del proyecto. Adicionalmente, los reclamantes dicen que se presentó una Evaluación de Impactos Ambientales y Sociales incompleto durante las audiencias públicas en torno al proyecto, lo cual consideran que transgrede las leyes municipales y los reglamentos de la IFC.

En marzo del 2008, tras consultas con las principales partes, el Ombudsman de la CAO concluyó que la reclamación no se prestaba para su resolución a través de un proceso negociado. El caso fue transferido a CAO Cumplimiento para su evaluación, a fin de determinar si se justificaba una auditoría de la IFC. Dicha evaluación reveló que recientemente la IFC había reestructurado su relación con el cliente y que actualmente participaba únicamente en *Ramky Infrastructures Limited*, una empresa de construcción que no trabajaba en el sector de los desechos sólidos o peligrosos. La IFC nunca había invertido en ninguna empresa Ramky involucrada en el sitio de desechos peligrosos cercano a la aldea de Gummidipoondi. Esto levantó el problema del incumplimiento con un resultado de desarrollo prometido. Sin embargo, ya que no existía vínculo alguno entre la participación de la IFC y el sitio cercano a Gummidipoondi, la evaluación de cumplimiento de la CAO concluyó que el caso no justificaba una auditoría de la IFC, por lo que dio por cerrado el caso en el mes de junio del 2008.



Reunión de la CAO con la sociedad civil en Kolkata, India

INDONESIA

DATOS DEL PROYECTO

Institución: IFC
Nombre y número del proyecto: Wilmar Group 25532 & 26271
Departamento: Agroindustria
Empresa: Wilmar Trading Pte. Ltd.
Sector: Agricultura y Silvicultura
Región: Asia Oriental y el Pacífico
País: Indonesia
Categoría ambiental: C
Compromiso: \$ 33,3 millones (Garantía) & 17,5 millones (Préstamo)

Casos relativos al Grupo Wilmar

El Grupo Wilmar es un gran conglomerado agroindustrial especializado en la producción y comercialización del aceite de palma a través de sus operaciones en Asia, Europa Oriental y África. Desde el año 2003, la IFC ha realizado cuatro inversiones en el Grupo Wilmar. El cultivo y la producción de aceite de palma han ocasionado considerables tensiones sociales entre los operadores del sector privado y las comunidades en Indonesia. Algunos miembros comunitarios perciben las plantaciones de palma de aceite como una amenaza para sus bosques y tierras, en un clima donde los reglamentos para la apropiación de tierras no son muy claros y no siempre reconocen las propiedades comunales tradicionales. La CAO ha recibido dos reclamaciones relacionadas con las inversiones de la IFC en el Grupo Wilmar, la primera en julio del 2007 y la segunda en diciembre del 2008.

Wilmar Group–01 / Kalimantan Occidental

IFC, Agroindustria; recibida en julio del 2007; en curso el monitoreo por el Ombudsman y la auditoría de cumplimiento; abierta.



En julio del 2007, varios grupos comunitarios y ONGs internacionales presentaron una reclamación ante la CAO, planteando las siguientes preocupaciones respecto a los impactos ambientales y sociales negativos de las operaciones del Grupo Wilmar, con particular referencia a Indonesia:

1. El desmonte de tierras sin la respectiva aprobación comunitaria, o sin completarse el proceso de Evaluación de Impacto Ambiental (EIA);
2. Inobservancia de la normativa nacional, así como de los principios y criterios de la *Roundtable on Sustainable Palm Oil*; y
3. Inadecuado cumplimiento de los procedimientos operativos y requisitos de debida diligencia de la IFC.

CAO Ombudsman tuvo éxito en motivar a Wilmar y los miembros comunitarios a que acuerden un proceso de diálogo para resolver este conflicto. Wilmar anunció una moratoria sobre el desmonte de más tierras, y la CAO trabajó con las comunidades y con Wilmar en el fortalecimiento de capacidades para la representación y negociación. A fines del año 2008 se anunció un acuerdo final, el cual contenía las siguientes estipulaciones:

- Aceptación del acceso y uso, por parte de la comunidad, de tierras que aún no habían sido convertidas a plantaciones;
- Compensación a familias por la apropiación de terrenos; y
- Mayores fondos comunitarios para la inversión en beneficios colectivos y el acceso a oportunidades de desarrollo para la comunidad en general

Se estableció un equipo conjunto de monitoreo y evaluación, a fin de asegurar la implementación de los acuerdos; y la CAO sigue trabajando con las partes en el manejo de sus inquietudes a medida que vayan surgiendo. Las cuestiones relativas a la debida diligencia de la IFC fueron transferidas a CAO Cumplimiento en marzo del 2008.

En base a los resultados de su evaluación, CAO Cumplimiento concluyó en septiembre del 2008 que se justificaba una auditoría de la IFC. La CAO contrató a un equipo independiente de expertos para efectuar la auditoría, la cual se realizó durante los nueve meses siguientes.



Miembros comunitarios afectados, Kalimantan Occidental, Indonesia

El Informe de la Auditoría de la CAO, junto con la respuesta oficial de la IFC a sus conclusiones, fue divulgado al público en agosto del 2009. A raíz de la auditoría, el Presidente del Grupo del Banco Mundial suspendió todo proyecto nuevo en materia del aceite de palma, hasta poder establecer una estrategia integral. CAO Cumplimiento continúa su seguimiento de la respuesta de la IFC ante las conclusiones de la auditoría, y publicó su primer informe de monitoreo en abril del 2010. Al 30 de junio del 2010, continuaban en curso las intervenciones de CAO Ombudsman y CAO Cumplimiento en este caso.

KAZAJSTÁN

Lukoil Overseas–03 / Berezovka

IFC, Hidrocarburos, Minería y Químicos; recibida en mayo del 2008; transferida a CAO Cumplimiento en abril del 2009; concluida la evaluación y cerrado el caso en octubre del 2009.



La CAO con un habitante de Berezovka, Kazajstán

El proyecto de Lukoil Overseas es una inversión financiada por la IFC en apoyo de la producción de crudo y condensados de gas en el campo Karachaganak en la provincia de Kazajstán Occidental. El consorcio Karachaganak Petroleum Operating B.V. (KPO) es el propietario y operador de este campo. En septiembre del 2004, *Crude Accountability*, una ONG basada en Estados Unidos, presentó una reclamación ante la CAO a nombre de los pobladores de Berezovka. (Véase *Lukoil Overseas–01 / Berezovka*, pág. 116, y *Lukoil Overseas–02 / Berezovka*, págs. 121 a 122.) Los reclamantes, quienes buscan la reubicación de la aldea, plantearon preocupaciones respecto a la salud y el bienestar de los habitantes por motivo de las emisiones atmosféricas y la calidad del agua potable.

Específicamente, en la reclamación se plantean problemas relacionados con el cumplimiento, por parte de la IFC, de las políticas y directrices existentes al momento del préstamo, así como la legalidad de la reducción, por parte del Gobierno de Kazajstán, de una Zona de Protección Sanitaria que abarca el campo petrolero. A fin de resolver la reclamación, los signatarios exigieron el reasentamiento de los 1.300 residentes de Berezovka y que sean compensados por las penurias soportadas desde que se presentara la reclamación inicial.

La evaluación por parte del Ombudsman requirió de casi ocho meses de reuniones y diálogos con las principales partes interesadas, incluyendo una visita a la región en noviembre del 2008. En enero del 2009, mientras continuaba en curso la evaluación, *Lukoil Overseas* dio por terminada su obligación contractual con la IFC mediante la cancelación de su saldo pendiente. Pese a este pago, el equipo de CAO Ombudsman continuó trabajando con las partes en la búsqueda de una solución a la reclamación. En base a las conclusiones de la evaluación de la CAO y la historia de la disputa desde que se presentara la reclamación inicial, la CAO propuso que las partes emprendieran una reunión entre múltiples partes interesadas, con un facilitador independiente e imparcial contratado a través de la CAO, en un intento por llegar a un entendimiento común de sus respectivas perspectivas, intereses e ideas para una resolución.

La empresa, KPO, prestó su apoyo al enfoque de un diálogo facilitado, en la búsqueda de resolver los principales problemas. Sin embargo, las ONGs no apoyaron la propuesta de trabajar en colaboración con la empresa, sino que solicitaron una tercera evaluación de cumplimiento por parte de la CAO, para determinar si se justificaba una auditoría. Ya que las partes no pudieron acordar un proceso para la resolución conjunta de la reclamación CAO Ombudsman dio por concluida su participación y transfirió la reclamación a CAO Cumplimiento. Ésta evaluó los planteamientos en la



Berezovska, Kazajstán

reclamación y concluyó que no se justificaba una auditoría, por lo que dio por cerrado el caso en octubre del 2009.

KENIA

DATOS DEL PROYECTO

Institución: IFC

Nombre y número del

proyecto: Pan African Paper Mills Ltd. 7206

Departamento: Manufactura y Servicios Mundiales

Empresa: Pan African Paper Mills (E.A.) Limited

Sector: Pulpa & Papel

Región: África Subsahariana

País: Kenia

Categoría ambiental: B

Compromiso: \$ 15 millones

Pan African Paper-01 / Webuye

IFC, Manufactura y Servicios Mundiales; recibida en febrero del 2008; evaluación Ombudsman concluida y caso cerrado en diciembre del 2009.



Pan African Paper Mills (East Africa) Ltd. (PPM) es un proyecto basado en Webuye, Kenia, donde la IFC invirtió por primera vez en el año 1974. Desde ese entonces, ha apoyado a la empresa con nueve préstamos e inversiones de capital. La empresa PPM produce más del 80 por ciento del papel en el país y es uno de los mayores empleadores en Kenia.

En febrero del 2008, dos ONGs basadas en Kenia presentaron una reclamación ante la CAO – *Resource Conflict Institute (RECONCILE)* y *Center for Environmental and Development Education Programs (CEDEP – Centro de Programas Educativos en Ambiente y Desarrollo)* – a nombre de los pobladores del pueblo de Webuye, en la Provincia Occidental de Kenia. En la reclamación se plantearon varias preocupaciones en torno a los impactos ambientales y sociales de la fábrica de papel, así como inquietudes respecto a la divulgación de información sobre las actividades de la empresa.

Tras un análisis por parte del Ombudsman y posteriores negociaciones entre las partes interesadas, éstas llegaron al acuerdo de emprender un Foro de Partes Interesadas para analizar las reclamaciones específicas respecto a los impactos sociales y ambientales del proyecto, así como temas más amplios de desarrollo comunitario y económico. Poco tiempo después de establecerse este acuerdo, sin embargo, la energía eléctrica fue cortada a la empresa debido a su incapacidad para pagar los sueldos y servicios públicos, por lo que la PPM suspendió temporalmente sus operaciones. En vista de este cierre, los reclamantes pospusieron el inicio del Foro de Partes Interesadas hasta que sea más seguro el futuro de PPM.

Tras seis meses de negociaciones, la PPM y el Gobierno no lograron convenir en un plan para la restructuración de la empresa, por lo que ésta fue clausurada de manera permanente. Los principales directores abandonaron Webuye, los que habían aceptado anteriormente colaborar con los reclamantes en la facilitación del Foro de Partes Interesadas.

Después del cierre de la empresa, en abril del 2009, la IFC notificó a la PPM que renunciaba formalmente su participación en la PPM por motivo de su deuda de \$ 36 millones. Según la IFC, después de varios intentos fallidos de reformar y reestructurar la PPM en los últimos cinco años, la IFC decidió que su deuda era no sólo incobrable sino además una carga insostenible para cualquier plan de reforma. A la vez que renunciaba su deuda, la IFC se comprometió a financiar una auditoría ambiental general, sin importar si la PPM permanecía cerrada o volvía a abrirse bajo nuevos propietarios. En caso de abrir sus puertas nuevamente, la auditoría de la IFC aseguraría un arranque seguro y correcto, pero si se clausuraba de manera permanente, la auditoría aseguraría un desmantelamiento seguro y apropiado de sus instalaciones.

La auditoría ambiental fue completada en agosto del 2009. Tras una serie de negociaciones entre la IFC y los reclamantes, ésta se comprometió a enviar un representante de su oficina en Nairobi para presentar las conclusiones de la auditoría



Residentes de Webuye, Kenia

dentro del marco de un taller facilitado por la CAO en Webuye, lo cual se cumplió en noviembre del 2009. Participaron en el taller los miembros de CEDEP y otros miembros comunitarios. Según lo acordado por los reclamantes, esto constituyó el cierre definitivo de la reclamación de CEDEP ante la CAO. La CAO cerró el caso formalmente en diciembre del 2009.

NICARAGUA

DATOS DEL PROYECTO

Institución: IFC
Nombre y número del proyecto: Nicaragua Sugar Estates Limited S.A. 25331
Departamento: Agroindustria
Empresa: Nicaragua Sugar Estates Limited
Sector: Agricultura y Silvicultura
Región: América Latina y el Caribe
País: Nicaragua
Categoría ambiental: B
Compromiso: \$ 25 millones (Préstamo A) & \$ 30 millones (Préstamo B)

Nicaragua Sugar Estates Limited–01 / León y Chinandega

IFC; Agroindustria; recibida en marzo del 2008; evaluación Ombudsman en curso; abierto.



La empresa Nicaragua Sugar Estates Limited (NSEL) es propietaria de un complejo agroenergético ubicado al noroeste de Managua, en el departamento de Chinandega. Este proyecto, financiado por la IFC, busca ampliar la producción y el procesamiento de caña de azúcar por parte de NSEL. En marzo del 2008, el *Center for International Environmental Law* presentó una reclamación ante la CAO a nombre de 673 residentes de comunidades en los departamentos de León y Chinandega, y anteriores empleados de NSEL. En la reclamación se planteaban las siguientes preocupaciones:

1. Impactos de salud en las comunidades locales, incluyendo Insuficiencia Renal Crónica (IRC) y problemas respiratorios a causa de la quema de la caña de azúcar;
2. Condiciones laborales y ocupacionales, tales como el derecho a organizarse y las restricciones contra la formación de un gremio;
3. Adquisición inapropiada de tierras en relación con las comunidades indígenas;
4. Impactos ambientales fuera del sitio, incluyendo la contaminación del agua y aire y el vertido de pesticidas; y
5. Cumplimiento, por parte de la IFC, de las normas, políticas y procedimientos de desempeño.

CAO Ombudsman realizó una evaluación en el terreno en junio del 2008 y publicó su Informe de Evaluación en octubre del 2008. En el informe se concluye que no existen objeciones generales respecto a la presencia de NSEL en León y Chinandega, sino que más bien se ha expresado el deseo de trabajar conjuntamente en la resolución de problemas de mutua preocupación. No obstante, a las comunidades locales les inquieta la posibilidad de impactos en su salud y medios de vida, así como en el medio ambiente, como resultado de las actividades de NSEL.

Tras una visita al sitio en noviembre del 2008, las partes convinieron en priorizar sus esfuerzos en asuntos de salud relacionados con Insuficiencia Renal Crónica, debido a su urgencia y gravedad. Cada una de las partes expresó su disposición para trabajar con el equipo de CAO Ombudsman en la exploración de alternativas para una mejor atención a las comunidades afectadas, así como una investigación detallada de las causas de Insuficiencia Renal Crónica.

Desde febrero del 2009, la CAO ha convocado una Mesa de Diálogo que utiliza un proceso cooperativo en el manejo de las preocupaciones de los miembros comunitarios y de NSEL. Hasta ahora, las partes han acordado apoyar una investigación independiente de las causas de Insuficiencia Renal Crónica y explorar alternativas para mejorar la atención a quienes padecen de IRC en Chichigalpa. Además de la Mesa de Diálogo, la CAO ha ayudado a que los miembros comunitarios de Goyena y Abangasca traten las preocupaciones conjuntamente con la empresa.



Trabajador corta caña de azúcar quemada, Nicaragua

Aparte de la evaluación, las partes han continuado reuniéndose en la Mesa de Diálogo para determinar la mejor manera de resolver las necesidades médicas de los miembros comunitarios que padecen de Insuficiencia Renal Crónica. Desde el mes de junio del 2009, la empresa NSEL se ha comprometido a brindar a los miembros comunitarios provisiones alimenticias básicas y paquetes educativos, un apoyo que será prestado durante dos años. Adicionalmente, un experto en el desarrollo empresarial ha estado apoyando a las partes desde enero del 2010 en la identificación de actividades para la generación de ingresos.

Al 30 de junio del 2010, la CAO seguía monitoreando la implementación de los acuerdos entre las partes, y se proyectan más reuniones sobre la Insuficiencia Renal Crónica a lo largo del 2010.

FILIPINAS

Ambuklao–Binga Hydroelectric Power–01 / Binga

IFC, Infraestructura; recibida en junio del 2008; concluido el monitoreo del acuerdo y cerrado el caso en junio del 2010.



DATOS DEL PROYECTO

Institución: IFC

Nombre y número del proyecto: Ambuklao–Binga 26996

Departamento:

Infraestructura

Empresa: SN Aboitiz Power Benguet

Sector: Servicios públicos

Región: Asia Oriental y el Pacífico

País: Filipinas

Categoría ambiental: B

Compromiso: \$ 85 millones (Préstamo A) & \$ 15 millones (Préstamo C)

La IFC ha aportado financiamiento a la empresa SN Aboitiz para privatizar y rehabilitar dos centrales hidroeléctricas – Ambuklao–Binga Hydroelectric – de propiedad de la National Power Corporation (NPC). En junio del 2008, miembros de la comunidad indígena Ibaloi y residentes de Sitio Binga, Barangay Tinongdan, Municipalidad de Itogon, ubicada en las cercanías de las centrales hidroeléctricas, presentaron una reclamación ante la CAO. Los reclamantes expresaron las siguientes preocupaciones:

1. Desplazamiento de pueblos indígenas y privación de propiedad, tierras y medios de sustento a las comunidades locales; y
2. Acceso a empleo y oportunidades económicas para los miembros comunitarios.

Los miembros de la comunidad indígena Ibaloi fueron desplazados hacia más de 50 años al ser construido el proyecto hidroeléctrico original, y hasta el día de hoy el grupo se autodenomina “los desplazados”. La privatización de las instalaciones energéticas despertó tensiones históricas al interior de la comunidad y el deseo de buscar compensación por lo que ellos consideran ser los agravios del pasado.

La CAO realizó una evaluación y publicó un informe preliminar a las partes interesadas en julio del 2008. Tras su análisis y consulta sobre el informe, las partes llegaron al acuerdo de emprender un proceso facilitado de diálogo.

Dicho proceso de diálogo fue abierto e incluyente, e incluyó a representantes de las comunidades indígenas, los capitanes de Barangay, los consejeros municipales, el gobernador de la provincia, la National Power Corporation y su entidad privatizada conocida como PSALM, así como la empresa SN Aboitiz. El proceso inició con un programa de capacitación orientada a fortalecer las capacidades y la confianza entre las partes para la negociación basada en intereses y el diálogo. Mediante este proceso se identificaron temas clave de prioridad para todas las partes.



Evaluación de Ambuklao–Binga, Filipinas

Las partes suscribieron un acuerdo final en mayo del 2009. Este acuerdo multipartito entre líderes comunitarios, representantes del gobierno local, la *National Power Corporation* y el Patrocinador, contenía estipulaciones para:

- Acceso a tierras y derechos de usufructo para las comunidades respecto a su propiedad comunal, incluyendo las infraestructuras e instalaciones en sus aldeas, más algunas casas que fueron puestas a su disposición como resultado del proceso de privatización;
- Creación de una instalación para el patrimonio indígena;
- Beneficios locales provenientes de los fondos de responsabilidad social empresarial y los ingresos del gobierno local como resultado del proyecto; y
- Mejores oportunidades de subsistencia para la población local, mediante programas de desarrollo y protección de la cuenca hidrográfica por parte del gobierno (NPC).

Adicionalmente, *SN Aboitiz* ha previsto la generación de empleos y beneficios locales mediante la firma de contratos para bienes y servicios. La CAO monitoreó la implementación del acuerdo durante un período de 12 meses y dio por cerrado el caso formalmente en junio 2010.

FEDERACIÓN RUSA

DATOS DEL PROYECTO

Institución: IFC

Nombre y número del proyecto: *Russkiy Mir II* 23870

Departamento:
Infraestructura

Empresa: JSC SFAT
Sector: Transporte y Almacenaje

Región: Europa y Asia Central

País: Federación Rusa

Categoría ambiental: B

Compromiso: \$ 45 millones (Préstamo A) & \$ 55 millones (Préstamo B)

Casos relacionados con el proyecto *Russkiy Mir II*

El proyecto Russkiy Mir II incluye un préstamo de la IFC por hasta \$ 100 millones para construir el terminal y puerto Tamán de gas licuado de petróleo (GLP) y combustóleo en la Península Tamán del Mar Negro en la Federación Rusa. El proyecto incluye la compra y expansión de instalaciones para el mantenimiento de las rieles, la obtención de locomotoras y autovagones, y la adquisición de un fabricante de ruedas y repuestos, así como otra infraestructura ferroviaria. Las inversiones de la IFC consisten de un Préstamo A por \$ 45 millones y un Préstamo B por \$ 55 millones. Ésta es la segunda inversión de la IFC en el grupo Russkiy Mir, ya que un Préstamo A por \$ 15 millones fue aprobado en abril del 2004. La CAO recibió tres reclamaciones relacionadas con el proyecto Russkiy Mir II: la primera en octubre del 2007, la segunda en febrero del 2008 y la tercera en septiembre del 2008.

Russkiy Mir II–01 / Tamán

IFC, Infraestructura; recibida en octubre del 2007; transferida a CAO Cumplimiento para su evaluación en junio del 2008; cerrada en octubre del 2009.



En una reclamación presentada en octubre del 2007 por dos ONGs – *Save Tamán!* y *North Caucasus Environmental Watch* – se plantean preocupaciones sobre los impactos del proyecto y la debida diligencia de la IFC anterior a la aprobación del crédito por parte de la Junta Directiva. Las ONGs consideran que las actividades de la empresa suponen varias amenazas para el ambiente natural y social de la zona alrededor de la Península Tamán. También cuestionan la categorización ambiental del proyecto, por parte de la IFC, como “B” en vez de “A” y opinan que no se cumplieron las políticas de la IFC en el proceso de evaluación ambiental.

En marzo del 2008, un equipo de CAO Ombudsman realizó una evaluación, encontrando que numerosas partes interesadas que han sido afectadas por el proyecto pero que no suscribieron la reclamación, atribuyen una alta prioridad a cuestiones de desarrollo social y participación comunitaria. Estas partes interesadas expresaron su apoyo a favor de un proceso facilitado de participación comunitaria,

con el propósito de tratar cuestiones de desarrollo e inversión sociales hacia el futuro de la península. Sin embargo, ya que estos asuntos no fueron el enfoque de la reclamación presentada ante la CAO por las dos ONGs, los signatarios pidieron que el trabajo de la CAO se centre exclusivamente en la cuestión de la categorización del crédito para *Russkiy Mir* por parte de la IFC, y solicitaron la transferencia del caso a CAO Cumplimiento para su evaluación.

Ésta publicó su Informe de Evaluación en octubre del 2009, en el que concluyó que no se justificaba una auditoría, por lo que dio por cerrado el caso.

Russkiy Mir II-02 / Tamán

IFC, Infraestructura; recibida en febrero del 2008; transferida a CAO Cumplimiento para su evaluación en agosto del 2008; cerrada en octubre del 2009.



Evaluación de la CAO, Tamán, Rusia

En febrero del 2008, un agricultor que vive junto al sitio del proyecto, presentó a la CAO una reclamación en la que expresa su preocupación por la proximidad de un gasoducto cerca de su hogar. El reclamante aducía que la ubicación del gasoducto contravenía la legislación rusa y perjudicaba la seguridad y el bienestar de su familia. Solicitó que la empresa le reubicara a un nuevo sitio, o que le compensara por los sufrimientos soportados como resultado de esta situación.

Un equipo de CAO Ombudsman realizó una evaluación y visita al sitio en marzo del 2008, y sostuvo reuniones con el reclamante y su familia para analizar sus preocupaciones. Una ONG que representa al reclamante – Save Tamán! – se comprometió en ayudar al mismo en la organización de una reunión directamente con la gerencia de *Russkiy Mir*, para que las partes pudieran analizar directamente la situación. La CAO monitoreó este acuerdo verbal y reportó los resultados a la gerencia de *Russkiy Mir*.

Varios meses después del viaje de evaluación del Ombudsman, el reclamante anunció a la CAO que la ONG ya no representaba sus intereses, pidiendo que su caso sea retirado del proceso de gestión de las reclamaciones en la CAO. A fin de cerciorarse de que no haya temas pendientes respecto a esta reclamación, el Ombudsman dio por cerrado este caso y la CAO lo transfirió a su función de Cumplimiento para su evaluación. El nombre del reclamante se mantiene confidencial a pedido del mismo. CAO Cumplimiento publicó su Informe de Evaluación en octubre del 2009, en el que concluyó que no se justificaba una auditoría, por lo que dio por cerrado el caso.

AF 2009 (julio del 2008 a junio del 2009)

GEORGIA

Oleoducto BTC–32 / Vale

IFC, Hidrocarburos, Minería y Químicos; recibida en septiembre del 2008; cerrada tras la evaluación Ombudsman en octubre del 2009.



Equipo de la CAO con reclamantes, Vale, Georgia

El día 18 de agosto del 2008, la CAO recibió una reclamación de un representante de la *Georgian Young Lawyers Association* (GYLA), suscrita por 31 residentes de Vale, respecto a la restitución de tierras de propiedad privada después de completarse el oleoducto BTC. Como en el caso de las tres reclamaciones anteriores presentadas a la CAO en relación con el BTC, éstas indican que la empresa BTC Co. ha incumplido los términos de su “*Guide to Land Acquisition and Compensation*” (directrices sobre la adquisición y compensación de tierras), las cuales la comprometen a realizar una inspección definitiva de todo el territorio del oleoducto en conjunto con los principales propietarios / usuarios de las tierras. También similar a las anteriores, en esta reclamación se cuestiona por qué los cálculos de compensación de la BTC para determinados lotes, se basan en los precios de mercado del 2002 y no son conmensurables con los precios del 2007–2008.

El equipo Ombudsman de la CAO pasó varios meses trabajando con la GYLA en obtener permiso de los 31 signatarios para remitir sus nombres a BTC Co., a fin de que la empresa pudiera analizar las reclamaciones. (En respuesta a esta reclamación, BTC Co. había afirmado que podría trabajar en la resolución de estos temas únicamente si conocía cuáles parcelas en particular eran las disputadas, así como los nombres de los propietarios con quienes negociar.) Con el permiso de los signatarios, la CAO divulgó los nombres a BTC Co., la cual entonces proporcionó a la CAO un cuadro en el que se describía en qué etapa de las negociaciones con la BTC se encontraba cada uno de los reclamantes. Según el cuadro de la BTC, varios de estos signatarios ya habían firmado convenios de servidumbre con la compañía y recibido la compensación correspondiente; otros más se encontraban en proceso de negociación. Durante varios meses en la primavera del 2009, BTC Co. continuó su negociación con los reclamantes y finalización de los acuerdos de compensación.

Según BTC Co., había estado evaluando y negociando con todos los reclamantes al momento de presentarse la reclamación con la CAO, la cual se comprometió a monitorear y ayudar con las negociaciones individuales en caso de ser solicitado. En octubre del 2009, el último de los 31 signatarios en llegar a un arreglo con la compañía, confirmó a la CAO que se había alcanzado un acuerdo final. Consecuentemente, la CAO cerró el caso en octubre del 2009.

INDONESIA

Wilmar Group–02 / Sumatra

IFC; Agroindustria; recibida en diciembre del 2008; evaluación Ombudsman en curso; abierta.



Miembros comunitarios afectados, Kalimantan Occidental, Indonesia

En diciembre del 2008, varios grupos comunitarios y ONGs internacionales presentaron ante la CAO una segunda reclamación, la cual plantea asuntos similares a la primera de julio 2007 respecto a los impactos adversos ambientales y sociales ocasionados por las operaciones del Grupo Wilmar:

1. El desmonte de tierras sin la respectiva aprobación comunitaria, o sin completarse el proceso de la evaluación de Impacto Ambiental (EIA);
2. Inobservancia de la normativa nacional, así como de los protocolos de certificación de la *Roundtable on Sustainable Palm Oil*; y
3. Inadecuado cumplimiento de los procedimientos operativos y requisitos de debida diligencia de la IFC.

A los reclamantes les preocupan los impactos ambientales y sociales que experimentan las comunidades locales, causados por subsidiarias (otras plantaciones de palma de aceite) de propiedad exclusiva del Grupo Wilmar.

La CAO declaró idónea la reclamación en enero del 2009 y el equipo Ombudsman inició una evaluación del caso durante el cual dos grupos comunitarios aceptaron un proceso de mediación facilitada. Las partes seleccionaron un mediador local y la CAO ha prestado orientación, acompañamiento y apoyo al proceso, el cual seguía en curso al 30 de junio del 2010.

PERÚ

Agrokasa–01 / Ica

IFC, Agroindustria; cinco reclamaciones presentadas a la CAO en junio del 2009; evaluación Ombudsman en curso; asuntos transferidos a Cumplimiento en marzo del 2010; auditoría en curso; abierta.



Varias cartas de reclamación fueron presentadas a la CAO en junio del 2009 en relación con Agrokasa, un cliente de la IFC que se especializa en la producción y exportación en fresco de espárragos, uvas de mesa y aguacates. Agrokasa ha recibido cuatro préstamos de la IFC desde el año 1999, dos de los cuales continúan en vigencia. Los reclamantes pidieron que se mantuvieran confidenciales sus identidades.

En la reclamación se plantearon las siguientes preocupaciones:

- Reducción del acuífero en el valle del Ica debido a la sobreexplotación por parte de la empresa para ampliar sus actividades agrícolas;
- Impactos negativos sobre la calidad y cantidad del agua en la zona;
- Inadecuada mitigación y consideración de los problemas con el agua en la debida diligencia de los proyectos;
- Falta de divulgación apropiada de información sobre el proyecto hacia la población y las comunidades potencialmente afectadas; y
- Falta de los permisos de agua apropiados para la construcción de pozos y extracción del agua.

DATOS DEL PROYECTO

Institución: IFC

Nombre y número del proyecto: Sociedad Agrícola Drokasa S.A. 26821 (retirada por cliente)

Departamento: Agroindustria

Empresa: Sociedad Agrícola Drokasa S.A

Sector: Agricultura y Silvicultura

Región: América Latina y el Caribe

País: Perú

Categoría ambiental: B

Compromiso: Hasta \$ 10 millones (retirada por cliente)

En mayo del 2009, la CAO consideró idóneos para su tratamiento los asuntos contenidos en las reclamaciones.

En julio del 2009, un equipo de CAO Ombudsman viajó a Perú para reunirse con las principales partes interesadas en Lima e Ica, a fin de realizar un reconocimiento de la situación y evaluar las opciones para la resolución de los problemas con las partes. En su Informe de Evaluación, la CAO identificó áreas de acuerdo común entre todas las partes y recomendó que emprendieran un proceso de negociación facilitada, a fin de abordar de manera conjunta la situación crítica del agua en la zona.

En marzo del 2010, luego de un período de negociación facilitada, las dos asociaciones de usuarios de aguas subterráneas, formaron un Grupo de Trabajo que incluía a las otras dos asociaciones del agua (que dependen principalmente del agua superficial) y las dos autoridades locales del agua en las secciones del valle correspondientes a Ica y Río Seco. Como miembro de la Junta de Usuarios de Aguas Subterráneas del Valle de Ica (JUASVI), Agrokasa apoya y participa en los esfuerzos del Grupo de Trabajo por tratar en conjunto las preocupaciones compartidas en torno a la situación del agua – incluyendo las preocupaciones planteadas en las reclamaciones ante la CAO.

Durante el viaje de evaluación de la CAO en julio del 2009, la empresa anunció su plan de retirar su solicitud de financiamiento para el Proyecto IFC No. 26821, que habría sido su tercer préstamo de la IFC. En septiembre del 2009, Agrokasa informó de manera formal a la IFC de que había anulado su solicitud de crédito.

Actualmente el equipo de CAO Ombudsman sirve de facilitador para el Grupo de Trabajo, cuyo propósito es el de elaborar en conjunto estrategias a corto, mediano y largo plazo para la administración de los recursos hídricos en la cuenca del Ica. Aquellos asuntos que las partes no estuvieron dispuestas a negociar, fueron transferidos a CAO Cumplimiento en marzo del 2010 para su evaluación. La evaluación de la CAO fue divulgada en junio del 2010, habiendo determinado que sí se justificaba una auditoría de la IFC. Al 30 de junio del 2010, se encontraba en curso una investigación de auditoría por parte de CAO Cumplimiento.

FEDERACIÓN RUSA

Russkiy Mir II–03 / Tamán

IFC, Infraestructura; recibida en septiembre del 2008; evaluación Ombudsman concluida en noviembre del 2009; cerrada en diciembre del 2009.



En marzo del 2009, un residente de la aldea Tamán presentó una reclamación a la CAO a nombre de 90 habitantes adicionales, respecto a los impactos ambientales y sociales del proyecto *Russkiy Mir*. En la reclamación se afirma que, como resultado de las actividades de construcción de *Russkiy Mir* y otras dos empresas que operan en la región, se han dañado caminos locales y hogares y se ha reducido el nivel de vida de los residentes. El reclamante pide que la empresa repare los caminos, construya una vía bypass para desviar el tránsito de la construcción fuera del poblado, y compense a los aldeanos cuyos hogares han sido deteriorados.

CAO Ombudsman mantuvo teleconferencias con las partes individuales y averiguó que los reclamantes no habían contactado a la empresa ni notificado a la misma de sus preocupaciones. El Ombudsman promovió una reunión entre el especialista social de la empresa TNG y el principal signatario de la reclamación. Después de varias reuniones



Evaluación de la CAO, Agrokasa, Perú



La comunidad analiza los problemas, Tamán, Rusia

entre estos individuos, la empresa anunció que iba a conformar un Grupo de Trabajo, cuyo propósito sería el de involucrar a las principales partes interesadas en la toma de decisiones en torno a las actividades de desarrollo social y económico de la empresa TNG. Los reclamantes recibieron una invitación a participar en la primera reunión del Grupo de Trabajo, la cual tuvo lugar en noviembre del 2009.

Después de la reunión de noviembre, los reclamantes reportaron a la CAO que el asunto de los caminos había sido tratado por TNG y las demás empresas, y que se había presentado a los participantes los plazos para la terminación de varios proyectos viales. Reportaron además que consideraban resuelta su reclamación y que proyectaban continuar su participación en el Grupo de Trabajo de TNG. La CAO cerró el caso formalmente en diciembre del 2009.

TURQUÍA

Standard Profil II-01 / Duzce

IFC; Manufactura y Servicios Mundiales; recibida en septiembre del 2008; evaluación Ombudsman en curso; abierta.



DATOS DEL PROYECTO

Institución: IFC

Nombre y número del proyecto: *Standard Profil* 26098

Departamento: Manufactura y Servicios Mundiales

Empresa: *Standard Profil Otomotiv Ticaret ve Sanayi A.S.*

Sector: Productos Industriales y de Consumo

Región: Europa y Asia Central

País: Turquía

Categoría ambiental: B

Compromiso: participación accionaria del 25%

La IFC invirtió en dos proyectos relacionados con la empresa *Standard Profil*, fabricante de piezas automotrices de plástico, con instalaciones de producción ubicadas en Duzce, Turquía. La primera inversión se realizó en el año 2006 para facilitar el mejoramiento de las instalaciones operativas. Con la segunda inversión en el 2007, se esperaba apoyar la innovación a través del aumento de la capacidad de la empresa para la investigación y desarrollo, a fin de generar oportunidades de empleo para los técnicos turcos altamente capacitados.

En septiembre del 2008, la Confederación de Gremios Turcos (Turk-is) presentó una reclamación ante la CAO y *Standard Profil* a nombre de los trabajadores del Gremio de Trabajadores Petroleros, Químicos y del Caucho (Petrol-is) de Turquía. La reclamación tuvo que ver con las condiciones laborales y ocupacionales y, más específicamente, con los derechos de organización y restricciones ante la formación de un gremio.

CAO Ombudsman realizó una visita de campo preliminar en noviembre del 2008, seguida de visitas regionales de consulta para analizar posibles opciones para el logro de una resolución. En el Informe de Evaluación a las Partes Interesadas, completado en febrero del 2009, la CAO recomendó que *Standard Profil* tome las siguientes acciones:

1. Fomentar el conocimiento de la Norma de Desempeño de la IFC No. 2 (PS2) sobre las condiciones laborales y ocupacionales en el lugar de trabajo;
2. En conjunto con la CAO, ayudar a los trabajadores y directores en la ejecución de un programa de capacitación para asegurar la aplicación efectiva y comprensión de los requisitos de la PS2; y
3. En consulta con la CAO y la IFC, efectuar una auditoría laboral independiente para asegurar el acatamiento a las principales normas laborales de la IFC.

La CAO recibió de las partes su conformación de que las acciones recomendadas llevarían a la resolución satisfactoria de la reclamación. La CAO continuó trabajando con *Standard Profil* y la IFC para apoyar la ejecución de las recomendaciones y monitorear el avance hacia estos objetivos. El caso seguía abierto al 30 de junio del 2010.

Assan Aluminium–01 / Dilovasi

IFC; Manufactura y Servicios Mundiales; recibida en septiembre del 2008; evaluación Ombudsman en curso; abierta.

**DATOS DEL PROYECTO**

Institución: IFC

Nombre y número del

proyecto: Assan Aluminum
26648

Departamento: Manufactura
y Servicios Mundiales

Empresa: Assan Aluminium
Sanayi ve Ticaret Anonim
Sirketi

Sector: Metales Primarios

Región: Europa y Asia
Central

País: Turquía

Categoría ambiental: B

Compromiso: \$ 30 millones
(Préstamo A) & \$ 30 millones
(Préstamo B)

La empresa *Assan Aluminium* es fabricante de láminas, serpentines y papel de aluminio, anteriormente propiedad del Estado. Se ubica en Dilovasi–Gebze, en la región Marmara de Turquía, a aproximadamente 40 km de Estambul. La empresa *Assan Aluminium* fue adquirida en el 2005 por el grupo familiar Kibar, cuya empresa emblemática, Assan Demir, es el tercer fabricante de aluminio más grande de Turquía.

La participación de la IFC en el proyecto hizo posible un programa de inversión a gran escala para modernizar, actualizar y ampliar la planta de *Assan Aluminium* y así mejorar su productividad y eficiencia. Otro objetivo importante del proyecto fue mejorar la gobernanza empresarial.

En octubre del 2008, la Confederación de Gremios Turcos (Turk–is) presentó una reclamación ante la CAO a nombre del Gremio de Trabajadores Metalúrgicos de Turquía, expresando preocupaciones respecto al tema específico de los derechos de organización. Los reclamantes buscaron asegurar el apoyo y la conformidad de la empresa respecto a las condiciones laborales y ocupacionales consagradas en las Normas de Desempeño Social y Ambiental de la IFC, en particular la PS2 sobre condiciones laborales.

La CAO aceptó la reclamación. Sin embargo, puesto que la IFC se encontraba en las primeras etapas de su participación en el proyecto y aún no había completado sus propios procedimientos de debida diligencia, la CAO pidió que la IFC incluyera en sus procesos de análisis los asuntos planteados en la reclamación. Como consecuencia, el cliente se comprometió con determinados requisitos en su Plan de Acción Social y Ambiental para aumentar la visibilidad de las exigencias de la Norma de Desempeño No. 2 sobre las Condiciones Laborales y Ocupacionales en el Lugar de Trabajo, y acordó además aumentar su capacidad de gestión de las relaciones laborales.

La IFC completó sus procesos de debida diligencia y el cliente ha finalizado su Plan de Acción, y los documentos correspondientes han sido compartidos con la CAO. En mayo del 2009, la CAO compartió esta información con los reclamantes y cerró el caso en base a una “no objeción” en noviembre del 2009. Al 30 de junio del 2010, la CAO monitoreaba la implementación, por parte de la IFC, de los puntos de acción identificados con el cliente, y el caso permanecía abierto.



Diálogo entre empresa y trabajadores,
Standard Profil, Turquía

MUNDIAL

DATOS DEL PROYECTO

Institución: IFC y MIGA
Nombre y número del proyecto: *AD Hydro Power Limited* 11632
Ambuklao–Binga 26996
Magat Hydro 26041
La Confluencia 25472
La Higuera 21315
Norvind S.A. 26207
Himal Power Limited 1297
Departamento:
 Infraestructura
Empresa: *SN Power Group*
 Sector: Servicios públicos /
 Energía eléctrica
Región: Mundial
Países: Chile, India, Nepal y
 Filipinas
Categoría ambiental: A y B

Mundo / SN Power–01 / Pedido de la Vicepresidencia de la CAO

IFC y MIGA, Infraestructura; evaluación de Cumplimiento inicia por la Vicepresidencia de la CAO en diciembre del 2008; cerrada en junio del 2010.



La IFC y MIGA han apoyado a varios proyectos con la empresa *SN Power*, inversionista comercial y desarrolladora de proyectos hidroeléctricos. En el año 2004, la CAO recibió reclamaciones de varias comunidades que habían recibido impactos locales en relación con el proyecto *Allain Duhangan* en India, en el cual tanto la IFC como *SN Power* tiene participaciones (véase *AD Hydro Power Limited–01 / Himachal Pradesh*, pág. 115). CAO Ombudsman facilitó el diálogo y los acuerdos entre las partes del 2004 al 2008, concluyendo su participación en el caso en el mes de marzo del 2008. Durante el análisis Ombudsman, fueron planteados problemas relativos a la seguridad de los trabajadores y las condiciones laborales, que no habían formado parte de la reclamación original. CAO Ombudsman concluyó que estos asuntos habían sido tratados y verificados mediante una mejor supervisión por parte de la IFC.

En octubre del 2008, declaraciones independientes emitidas por la empresa *SN Power* indicaban que en varios de sus proyectos hidroeléctricos se realizaba un gran esfuerzo por implementar acciones eficaces de salud y seguridad. Este reconocimiento por parte de *SN Power* y sus empresas propietarias, dio lugar a inquietudes respecto a la eficacia de la debida diligencia y supervisión de la IFC, en cuanto a determinados proyectos y de la empresa *SN Power* como cliente reiterativo.

En diciembre del 2008, la Vicepresidencia de la CAO pidió una Evaluación de Cumplimiento en cuanto a la debida diligencia y supervisión por parte de la IFC y MIGA, en materia de salud y seguridad para todos los proyectos en los cuales trabaja la empresa *SN Power*. CAO Cumplimiento estudió los informes de salud y seguridad de siete de los proyectos conjuntos de la IFC y MIGA con *SN Power* en Chile, India, Nepal y Filipinas, y publicó su Informe de Evaluación en diciembre del 2009. La CAO concluyó que el caso no justificaba mayor investigación en forma de una auditoría. Lo que sí encontró la CAO, sin embargo, es que el proyecto *Allain Duhangan* resaltaba preocupaciones sistémicas respecto al enfoque de la IFC, en cuanto a la manera como realiza y se asegura de la implementación de sus normas al invertir o servir de accionista minoritaria en un proyecto de tipo “asociación en participación” (*joint venture*).

CAO Cumplimiento realizó una visita al sitio del proyecto *Allain Duhangan* en mayo del 2010, con el propósito de verificar la exactitud de los informes, y dio por cerrado el caso en junio de ese año.



Visita del equipo de CAO Cumplimiento a la central hidroeléctrica de *Allain Duhangan*, India

AF 2010 (julio del 2009 a junio del 2010)

CAMBOYA

DATOS DEL PROYECTO

Institución: IFC
Nombre y número del proyecto: *Cambodia Airport II 25332*
Departamento: Infraestructura
Empresa: *Société Concessionaire de l'Aéroport*
Sector: Transporte
Región: Asia Oriental y el Pacífico
País: Camboya
Categoría ambiental: B
Compromiso: \$ 7,5 millones

Cambodia Airports–01 / Preah Sihanouk

IFC; Infraestructura; recibida en diciembre del 2009; evaluación Ombudsman en curso; abierta.



La empresa *Société Concessionaire de l'Aéroport*, creada con un propósito específico, es titular de una concesión por 45 años, otorgada por el Gobierno Real de Camboya para la operación del Aeropuerto Internacional de Phnom Penh, del Aeropuerto Internacional de Siem Reap y del Aeropuerto de Sihanoukville (SIA). La IFC tiene dos proyectos activos con la empresa, de los cuales el segundo supone la financiación de gastos de capital e inversiones en pistas de aterrizaje para SIA y un préstamo contingente para financiar la construcción de la nueva pista en Sihanoukville.

En diciembre del 2009, una ONG local en Camboya presentó una reclamación ante la CAO a nombre de 79 familias, quienes consideran que han sido afectados por el proyecto y sostienen que éste no cumple los requisitos de la IFC. Las familias viven muy cerca del sitio del proyecto y varias tienen terrenos en lo que se presume es la zona de expansión del mismo.

Los reclamantes plantean preocupaciones respecto a la adquisición y compensación impropia de sus tierras, pérdida de los medios de sustento, contaminación por el ruido, impactos ambientales en un parque nacional, categorización social y ambiental incorrecta, falta de consulta con la comunidad, e inadecuada divulgación de información sobre el proyecto a las comunidades impactadas. La reclamación fue considerada idónea en enero del 2010.

CAO Ombudsman inició una evaluación y viajó al terreno en mayo del 2010, para reunirse con las principales partes interesadas, analizar la situación y explorar posibles soluciones. La CAO redactó un Informe de Evaluación en el que se trazan los pasos a seguir; el cual fue compartido con las partes pertinentes. El caso seguía abierto al 30 de junio del 2010.

CHILE

Aconcagua–01 / Santa Bárbara

IFC; Infraestructura; recibida en noviembre del 2009; resuelta tras su evaluación; cerrada en junio del 2010.



En noviembre del 2009, la CAO recibió una reclamación respecto a la intervención de la IFC en el sector hidroeléctrico de Chile. La reclamación plantea preocupaciones por motivo de una serie de problemas sociales y ambientales relacionados con el proyecto Aconcagua de la IFC y varias centrales hidroeléctricas adicionales. Los asuntos relacionados con la participación de la IFC incluyen impactos en las poblaciones indígenas, salud y seguridad comunitaria, y la carencia de una Evaluación de Impactos Ambientales y Sociales Cumulativos.

DATOS DEL PROYECTO

Institución: IFC
Nombre y número del proyecto: Aconcagua 2461 y 3526
Departamento: Infraestructura
Empresa: Hidroeléctrica Aconcagua
Sector: Energía eléctrica
Región: América Latina y el Caribe
País: Chile
Categoría ambiental: B
Compromiso: Capital

La CAO consideró idóneo el caso para su tratamiento e inició un reconocimiento de la situación, las principales partes interesadas y sus intereses, a fin de comprender mejor los temas presentados en la reclamación. En base a la información proporcionada por las partes y sus conversaciones con la IFC, se supo que ésta no participa en el proyecto que preocupa a los reclamantes. La relación de la IFC con la operadora del proyecto, la empresa Colbun, no se extiende más allá del proyecto Aconcagua – de financiación conjunta – a otras actividades empresariales. La CAO concluyó que este vínculo indirecto con el proyecto de preocupación para los reclamantes, no justificaba el uso de los recursos del Ombudsman en un enfoque de resolución de disputas y cerró el caso en junio de 2010.

COLOMBIA

DATOS DEL PROYECTO

Institución: IFC
Nombre y número del proyecto: TCBuen 28479
Departamento: Infraestructura
Empresa: Terminal de Contenedores de Buenaventura
Sector: Transporte y Almacenaje
Región: América Latina y el Caribe
País: Colombia
Categoría ambiental: A
Compromiso: \$ 25 millones (Préstamo A), \$ 117 millones (Préstamo B), \$ 15 millones (Préstamo C)

TCBuen-01 / Buenaventura

IFC; Infraestructura; recibida en diciembre del 2009; evaluación Ombudsman en curso; abierta.



La inversión de la IFC en el Terminal de Contenedores de Buenaventura (TCBuen) involucra la construcción y operación de un nuevo terminal internacional de contenedores en la ciudad portuaria de Buenaventura, Colombia. Una reclamación fue presentada ante la CAO el día 10 de diciembre del 2009 por parte de una red local de comunidades afrocolombianas. Los reclamantes consideran que el proyecto propuesto, al igual que otros grandes emprendimientos de desarrollo en su ciudad, amenaza su identidad cultural y prácticas sociales y vulnera sus derechos humanos y colectivos como afrocolombianos. En relación con el proyecto de la IFC, los signatarios plantearon preocupaciones relacionadas con la realización de consultas apropiadas con minorías étnicas como ellos, el aseguramiento de la participación comunitaria en la toma de decisiones, la protección de sus modos de vida culturales y sociales, y la garantía de su acceso a información sobre el proyecto.

En diciembre del 2009, la CAO determinó que la reclamación era idónea para ser tratada y comenzó a explorar opciones de resolución con las partes pertinentes. El caso seguía abierto al 30 de junio del 2010.

PANAMÁ

DATOS DEL PROYECTO

Institución: IFC
Nombre y número del proyecto: Pando – Monte Lirio 27975
Departamento: Infraestructura
Empresa: Electron Investment S.A.
Sector: Energía eléctrica
Región: América Latina y el Caribe
Países: Panamá
Categoría ambiental: A
Compromiso: \$ 25 millones (Préstamo A), \$ 15 millones (Préstamo C), \$ 5 millones [Crédito recíproco (swap) con la IFC]

Pando – Monte Lirio-01 / Chiriquí

IFC; Infraestructura; recibida en enero del 2010; evaluación Ombudsman en curso; abierta.



El proyecto Pando y Monte Lirio, aprobado por la IFC en el mes de febrero del 2010, consiste de dos centrales hidroeléctricas a filo de agua, a ser operadas en cascada sobre el Río Chiriquí Viejo en Panamá occidental. Estas centrales, con una capacidad instalada total de 85 Mw. (Pando – 33 MV; y Monte Lirio – 52 Mw.), son construidas por Electron Investment, S.A., una asociación en participación (*joint venture*) entre Inveravante Inversiones Universales S.L. de España y la entidad panameña Grupo Eleta. El costo total del proyecto se calcula en \$ 291,7 millones.



Reunión comunitaria sobre el proyecto de Maple Energy, Perú

En el mes de enero del 2010, presentaron una reclamación ante la CAO 16 organizaciones comunitarias y ambientales radicadas en la provincia de Chiriquí, en la que mencionan varias preocupaciones sociales y ambientales, que incluyen: la falta de un proceso de consulta participativa con las comunidades; la ausencia de una evaluación de impacto acumulativo; la posibilidad de inundarse las comunidades corriente abajo; peligros para los peces y otras especies; la sobre-explotación de recursos hídricos y del río; la restricción del acceso al agua por parte de la comunidad; altos niveles de sedimentación que afecten la calidad del agua y las instalaciones para el tratamiento de aguas corriente abajo; y afectaciones en el entorno natural y los manglares situados cerca de la desembocadura del río en el Golfo de Chiriquí.

El Banco Interamericano de Desarrollo (BID) también provee financiamiento de largo plazo para el proyecto Pando y Monte Lirio; y la reclamación recibida por la CAO fue presentada además al Mecanismo Independiente de Consulta e Investigación (conocido por su sigla, MICI) por los mismos reclamantes. La CAO trabaja en estrecha coordinación con funcionarios del BID y MICI.

A fin de comprender mejor en el terreno los puntos de vista y las perspectivas de todos los partes interesadas, un equipo de CAO Ombudsman viajó a Panamá en junio del 2010 para entrevistarse con los reclamantes, la empresa, miembros comunitarios, y las autoridades locales y nacionales. El caso seguía abierto al 30 de junio del 2010.

PERÚ

DATOS DEL PROYECTO

Institución: IFC

Nombre y número del proyecto: Maple Energy 26110

Departamento:

Hidrocarburos, Minería y Químicos

Empresa: Maple Energy Plc

Sector: Hidrocarburos y Minería

Región: América Latina y el Caribe

País: Perú

Categoría ambiental: B

Compromiso: Hasta \$ 10 millones (Capital)

Maple Energy–01 / Nuevo Sucre y Canaán

IFC, Hidrocarburos, Minería y Químicos; recibida en abril del 2010; evaluación Ombudsman en curso; abierta



En julio del 2007, la IFC aprobó un proyecto de Categoría B con Maple Energy, una empresa de energía integrada de propiedad privada con operaciones en Perú. El proyecto financiará el programa de gastos de capital de la empresa en el corto y mediano plazo, que incluye: programas de perforación y reacondicionamiento de pozos y actividades relacionadas, a fin de ampliar la producción de los campos existentes de hidrocarburos; exploración y actividades relacionadas en las concesiones hidrocarburiíferas; y construcción de un proyecto nuevo de etanol.

En abril del 2010, presentaron una reclamación ante la CAO los miembros de las comunidades locales de Nuevo Sucre y Canaán en Loreto, Perú, con la ayuda de ONGs nacionales e internacionales. Las dos comunidades indígenas se ubican al lado del río Ucayali en la región del bajo Ucayali de Loreto, cerca de dos propiedades de la empresa, productoras maduras de crudo. Los reclamantes mencionan varias preocupaciones sociales y ambientales, entre ellas los impactos negativos en la salud de la comunidad y el medio ambiente. En abril del 2010, la CAO determinó que la reclamación cumplía sus criterios de idoneidad. Se ha iniciado el análisis de CAO Ombudsman, y en junio del 2010 el equipo hizo un viaje de campo para analizar con las partes pertinentes las opciones de resolución.

SRI LANKA

DATOS DEL PROYECTO

Institución: IFC

Nombre y número del

proyecto: *Rainforest
Ecolodge Linkages 547845*

Empresa: *Rainforest
Ecolodge Company (REC)*

Sector: Servicios de
Asesoría

Región: Asia Meridional

País: Sri Lanka

Categoría ambiental: n / a

Compromiso: \$ 119.706

Rainforest Ecolodge Linkages-01 / Deniyaya

*IFC; Servicios de Asesoría; recibida en agosto del 2009; evaluación
Ombudsman en curso; abierta.*



Ubicado cerca del bosque pluvioso Sinharaja en el sur de Sri Lanka, el “Rainforest Ecolodge” constituye un proyecto de ecoturismo de tipo “asociación en participación” (*joint venture*), creado por varias empresas privadas del sector turístico. La IFC, a través de su *South Asia Enterprise Development Facility* (SEDF – Fondo de Desarrollo Empresarial de Asia del Sur), se encuentra prestando servicios de asesoría técnica para que el proyecto pueda obtener su “*Green Building Certification*” (certificación como edificio ecológico) de Estados Unidos y promover el ecoturismo en el país.

En agosto del 2009, una ONG local de nombre *Save the Sinharaja Campaign*, presentó una reclamación ante la CAO a nombre de residentes de la aldea Deniyaya en Sri Lanka. Los reclamantes plantean inquietudes respecto a la manera como el proyecto ha beneficiado a las comunidades locales que viven al interior y en los alrededores de la zona. En la reclamación también se plantean preocupaciones ambientales, incluyendo la tala de árboles dentro de la zona de prohibición de 1,6 kilómetros y el represado de un tributario del río, que consideran una amenaza para la rica biodiversidad del bosque pluvioso Sinharaja, sitio declarado como Patrimonio Mundial por la UNESCO.

El equipo Ombudsman de la CAO realizó un reconocimiento en el campo en octubre del 2009 para analizar los problemas planteados por los reclamantes con las partes interesadas locales. La empresa, la IFC y los reclamantes han aceptado el conjunto de recomendaciones contenidas en el Informe de Evaluación de la CAO, entre las cuales se incluyen: divulgación pública de los permisos ambientales y evaluación de impacto; un diálogo con el gobierno, la UICN y UNESCO para promover la demarcación de las fronteras del bosque; y preparación de un plan de desarrollo comunitario de dominio local. Además, la IFC ha aceptado las recomendaciones orientadas a mejorar la consideración de los riesgos sociales y ambientales ocasionados por los proyectos de sus Servicios de Asesoría.

Al 30 de junio del 2010, el caso había llegado a un acuerdo final, quedando un compromiso de monitoreo y supervisión por parte de la IFC así como de la CAO, a fin de asegurar la implementación de las recomendaciones.



Actividad de promoción de la CAO, Asia Meridional

URUGUAY

DATOS DEL PROYECTO

Institución: IFC
Nombre y número del proyecto: Orion 23817
Departamento: Manufactura y Servicios
Empresa: Botnia S.A.
Sector: Pulpa & Papel
Región: América Latina y el Caribe
País: Uruguay
Categoría ambiental: A
Compromiso: Hasta \$ 200 millones en préstamos A y B

Orion-02 / Gualeguaychú

IFC, Manufactura y Servicios; recibida en agosto del 2009; transferida a CAO Cumplimiento en enero del 2010; cerrada tras su evaluación en marzo del 2010.



El proyecto Orion es para la construcción de una nueva fábrica uruguaya de pulpa de eucalipto mediante el proceso Kraft, adyacente a la frontera internacional entre Uruguay y Argentina. Esta reclamación fue presentada por la Asamblea Ciudadana Ambiental de Gualeguaychú, una organización cívica no gubernamental de Argentina que representa los intereses de los residentes de Gualeguaychú. Plantea preocupaciones en torno al monitoreo ambiental del proyecto y su credibilidad respecto a los olores y las emisiones atmosféricas que emanan de las plantas, la contaminación del agua, los impactos en la salud comunitaria y asuntos transfronterizos. Además, los reclamantes sostienen que aquello que ellos temían como posibles impactos, actualmente se está manifestando y experimentando al otro lado de la frontera internacional. Esta es la segunda reclamación recibida por la CAO en relación con este proyecto. La primera fue presentada en septiembre del 2005 por el *Centre for Human Rights and Environment*, una organización no gubernamental de Argentina (véase Celulosas de M'Bopicua (CMB) & Orion-01, pág. 120).

La evaluación del Ombudsman incluyó entrevistas con las principales partes interesadas, así como un análisis de la situación actual de este caso en otros foros internacionales. En base a la información proporcionada por las dos partes durante el período de evaluación, la CAO concluyó que la situación no se prestaba para enfoques como la investigación conjunta de los hechos, la mediación, o la resolución alternativa de disputas. CAO Ombudsman publicó su Informe de Evaluación en diciembre del 2009 y transfirió el caso a CAO Cumplimiento para su evaluación.

La CAO divulgó los resultados de esta evaluación en marzo del 2010, concluyendo que la IFC había tratado el tema de las emisiones en el aire y el agua durante la fase de evaluación y que el monitoreo y los informes demostraban que la IFC se había asegurado del desempeño del proyecto en relación con los requisitos aplicables. Adicionalmente, la CAO no halló indicio alguno de que la IFC haya omitido asegurarse de que una verificación independiente del monitoreo había cumplido los requisitos de la IFC, ni de la aplicabilidad de la Política Operativa del Banco Mundial, PO 7.50, sobre las Vías Fluviales Internacionales.

Consecuentemente, la CAO concluyó que no se justificaba una auditoría de la IFC, por lo que cerró el caso en marzo del 2010.

ANEXO D

TÉRMINOS DE REFERENCIA

Los términos de referencia de la Oficina del Asesor en Cumplimiento / Ombudsman (CAO) fueron publicados por el Banco Mundial al ser establecida la misma en el año 1999.

Antecedentes

Los temas ambientales y sociales se encuentran entre los componentes más cruciales de la misión de la IFC y MIGA, que consiste en lograr un desarrollo sostenible a través del sector privado. A fin de asegurarse de que los temas ambientales y sociales reciban la atención apropiada, la IFC y MIGA han incrementado continuamente los recursos y las habilidades asignadas a la evaluación de los proyectos, y han fortalecido considerablemente las políticas, directrices y procedimientos que gobiernan dichas evaluaciones.

Actualmente, la IFC y MIGA cuentan con una función centralizada para la revisión y aprobación, independiente de la línea de gestión de las operaciones. La IFC y MIGA están conscientes de que en esta área compleja y controversial, la organización interna – a pesar de cuán sólida e independiente sea – debe estar sujeta al escrutinio externo, a auditorías regulares y a la orientación de profesionales. Además, las preocupaciones y reclamaciones de las personas afectadas por los proyectos financiados o asegurados por la IFC y MIGA, deben ser atendidas de manera justa, objetiva y constructiva.

Consecuentemente, la IFC y MIGA han decidido crear el puesto del Asesor en Cumplimiento / Ombudsman para temas sociales y ambientales, como pilar adicional en la construcción de una estructura fidedigna y sensible, a fin de asegurar que los proyectos sean social y ambientalmente válidos y que enriquezcan la contribución de la IFC y MIGA al desarrollo sostenible. Con el establecimiento del rol del Ombudsman, la IFC y MIGA podrán alcanzar lo siguiente:

- Habilidades internas sólidas y recursos adecuados para realizar evaluaciones ambientales y sociales, así como para monitorear sus proyectos.
- Políticas, procedimientos y lineamientos claramente generados y aplicados.
- Armonización, coordinación e intercambio de habilidades con el Banco Mundial.
- Una oficina de Ombudsman independiente de la gestión operativa.

La Oficina del Ombudsman funcionará bajo los siguientes términos de referencia.

Ámbito de acción

Las siguientes actividades se incluirán en el rol de Ombudsman:

- Asesorar y apoyar a la IFC y MIGA en su atención a proyectos sensibles o controversiales, sea a petición del Presidente o de los directivos de IFC o MIGA, o por la sugerencia del Ombudsman. Al tratar dichos proyectos, el Ombudsman consultará con el Presidente y coordinará con los directivos de la IFC y MIGA.
- Ayudar con el tratamiento de las reclamaciones de partes externas afectadas por los proyectos de la IFC y MIGA. Las reclamaciones externas recibidas por la Presidencia, la IFC o MIGA, o por el Ombudsman, deberán ser investigadas por esta última, según sea apropiado, en consulta con las partes afectadas, los patrocinadores de los proyectos y los directivos de la IFC o MIGA, siguiendo un proceso flexible orientado principalmente a corregir las fallas en los proyectos y alcanzar mejores resultados en el campo. En el curso de sus análisis, el Ombudsman podrá comunicarse directamente con los reclamantes y partes afectadas, respetando la confidencialidad de información comercial sensible. El Ombudsman informará sobre sus conclusiones y recomendaciones al Presidente, quien determinará qué acciones son requeridas. El Ombudsman también emitirá recomendaciones al Presidente al grado y formato de la divulgación de sus conclusiones a la Junta Directiva de la IFC y MIGA, a las partes afectadas y al público.
- Supervisar el análisis del desempeño social y ambiental general y proyectos sensibles de la IFC y MIGA, a fin de asegurar el acatamiento ex-post de las políticas, directrices y procedimientos. Las auditorías se realizarán con la ayuda de expertos externos, sea para cada caso individualmente o como parte de un programa regular.
- Prestar asesoría a los directivos en cuanto a políticas, procedimientos, directrices y recursos y sistemas sociales y ambientales, establecidos para asegurar el análisis y monitoreo adecuados de los proyectos de la IFC y MIGA. Aunque la responsabilidad de estos asuntos recae directamente en las administraciones de la IFC y MIGA, será posible solicitar al Ombudsman sus comentarios.
- Prestar asesoría a pedido de los funcionarios en temas sociales y ambientales de la IFC y MIGA sobre asuntos específicos de los proyectos.
- Mantener vínculos estrechos con el Consejo sobre el Desarrollo Ambiental y Socialmente Sostenible (ESSD por sus siglas en inglés) del Banco Mundial, a fin de asegurar la congruencia y la armonización de las políticas, directrices y procedimientos.

Organización

El Ombudsman será designado por el Presidente y reportará al mismo.

En el desempeño de su mandato, el Ombudsman estará en contacto directo con los directores y funcionarios de la IFC y MIGA, con el personal pertinente del Banco Mundial y, de ser solicitada, con los miembros de las Juntas de Gobernadores de la IFC y MIGA. El Ombudsman también mantendrá contacto apropiado con ONGs, la sociedad civil y la comunidad empresarial, según sea necesario en el desempeño de sus funciones. En dichos contactos se incluirá la habilidad de comunicarse directamente con los reclamantes y las partes afectadas, a la vez respetando la confidencialidad de información comercial sensible. El Ombudsman mantendrá informados a los directivos de la IFC y MIGA sobre sus contactos con los reclamantes y las partes afectadas. Así mismo, presentará informes periódicos de sus actividades a las Juntas Directivas.

El Ombudsman se desempeñará como funcionario a tiempo completo de la IFC y MIGA, y su cargo tendrá un nivel (por ejemplo a nivel de Vicepresidente) que refleje claramente la importancia de su rol. Estará sujeta a las cláusulas de confidencialidad dispuestas en las políticas de divulgación de información de la IFC y las Normas para Funcionarios del Grupo del Banco Mundial. El nombramiento será por un periodo de tres a cinco años y podrá ser renovado por mutuo acuerdo. Este cargo requiere de un alto nivel de respeto externo y de confianza por parte del Presidente de la IFC y MIGA. Por tanto, quedará a discreción del Presidente dar por terminado el contrato del Ombudsman en caso de que aquel determinara que ésta ya no estuviera en capacidad de desempeñar la función con el nivel necesario de independencia y autoridad.

El Ombudsman tendrá el apoyo de un presupuesto determinado por el Presidente, que será adecuado para cubrir los gastos de su oficina (incluyendo un asistente) y para contratar consultores o formar paneles de expertos para la auditoría o el análisis independiente de proyectos controversiales.

Requisitos

El Ombudsman será una persona de alto reconocimiento internacional, con una integridad impecable, excelentes habilidades interpersonales, empatía y sensatez.

Las cualidades a continuación serían bien apreciadas:

- Un historial exitoso de trabajar con diversos actores de la sociedad civil, comunidades afectadas y ONGs en la negociación, participación y consulta;
- Conocimientos y experiencia en temas ambientales y sociales (no se requiere de pericia técnica);
- Amplios conocimientos y experiencias en cuanto al sector de la empresa privada;
- Conocimientos y experiencia con organizaciones internacionales de desarrollo y las respectivas ONGs;
- Sólido perfil académico y profesional; y
- Habilidades para comunicarse con los medios masivos.

ANEXO E

GOBERNANZA

Personal de la CAO

Meg Taylor, Asesora en Cumplimiento / Ombudsman y Vicepresidenta, fue designada por el Presidente del Grupo del Banco Mundial en el año 1999, después de un proceso de selección externa liderado por la sociedad civil, el sector privado y otras partes interesadas.

El personal de la CAO constituye un equipo diverso de profesionales de los sectores público y privado, con experiencia en la resolución de disputas y mediación, la observancia del cumplimiento de las normas ambientales, derecho, finanzas, comunicaciones, investigación y administración (véase el Anexo G).

En la gestión de reclamaciones y la realización de investigaciones de cumplimiento, la CAO trabaja con mediadores y auditores independientes con pericia específica a cada caso y antecedentes comprobados en sus respectivos campos.

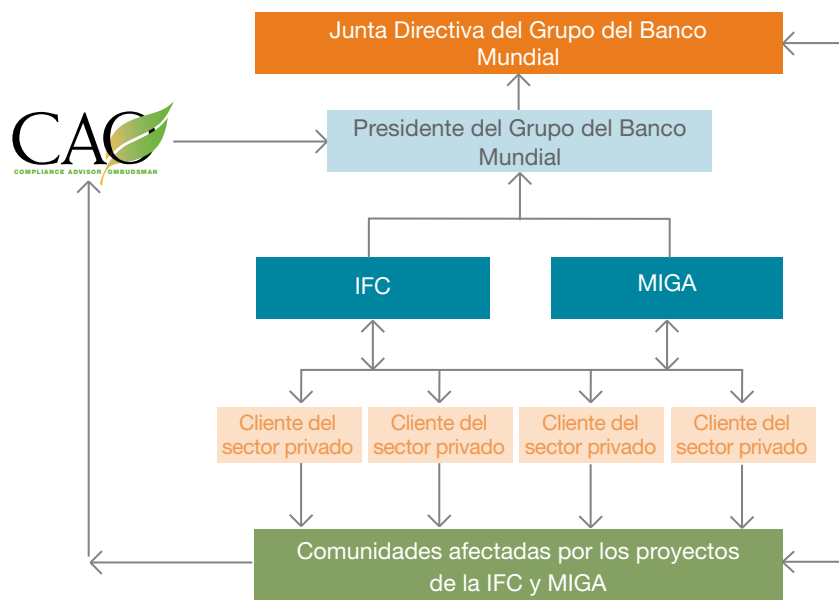
Desde el 2002, la CAO ha trabajado con un Grupo de Asesores Estratégicos conformado por los más destacados profesionales de la sociedad civil, el sector privado, el sector académico y el campo de mediación y resolución de conflictos. La CAO se reúne con sus asesores estratégicos dos veces al año para analizar aspectos de sus casos, su enfoque estratégico y su eficacia operativa (véase el Anexo H).

La CAO consultó con un Grupo de Referencia para orientar el desarrollo inicial de la Oficina. El Grupo de Referencia estaba conformado de profesionales con una amplia gama de conocimientos y experiencia, provenientes del sector académico, la sociedad civil, el sector privado, el sector público y el Grupo del Banco Mundial (véase el Anexo I).



Taller de resolución de conflictos,
Papúa Nueva Guinea

Estructura de responsabilidad / rendición de cuentas de la IFC y MIGA



CAO en las Reuniones de Primavera del Banco Mundial, Washington, DC, 2007

Independencia e imparcialidad

La independencia e imparcialidad de la CAO son esenciales para fomentar la confianza y seguridad de los actores involucrados en una disputa, incluyendo las comunidades locales, los patrocinadores de los proyectos y las organizaciones no gubernamentales (ONGs). Dicha confianza y seguridad constituyen un prerrequisito para que la CAO pueda ayudar a resolver los problemas en el terreno.

La CAO no se identifica con ningún sector o interés en particular, ni tampoco se debe a ninguno de ellos. Su independencia e imparcialidad se ven reforzadas por varios elementos estructurales:

- La CAO reporta directamente al Presidente del Grupo del Banco Mundial y no forma parte de la estructura de la línea de gestión de la IFC ni de MIGA.
- El personal de la CAO es contratado directamente por la misma y por ningún otro sector del Grupo del Banco Mundial.
- Sus funcionarios son independientes de la estructura de gestión de la IFC y MIGA.
- La Oficina de la CAO se encuentra situada físicamente en un área segura a la que sólo tienen acceso su personal.
- A fin de mantener la imparcialidad, el Vicepresidente de la CAO y sus funcionarios tienen cuidado de no involucrarse en los procesos internos de la IFC y MIGA. Esta cautela se encuentra en equilibrio con las exigencias del rol de asesoría de la CAO.
- Por contrato, sus altos funcionarios están excluidos de obtener empleo en la IFC o MIGA por dos años después de finalizarse su participación en la CAO.
- Si un funcionario de la CAO tiene un conflicto de interés relacionado con una reclamación en particular, dicha persona no se involucrará en el tratamiento de dicha reclamación.

Confidencialidad y divulgación de la información

Tanto la divulgación de información como la confidencialidad son importantes para la CAO. A pesar de que en algunos casos de la función de Ombudsman la confidencialidad es esencial, a la vez la divulgación de información es crucial para poder mantener la independencia e imparcialidad de la CAO y, en algunos casos, para alcanzar su resolución.

Por lo tanto, la CAO debe encontrar un equilibrio entre las necesidades y requisitos de confidencialidad y los de divulgación de información.

Los Términos de Referencia de la CAO limitan su habilidad para divulgar información públicamente por su propia iniciativa (véase el Anexo D). La CAO está sujeta a las políticas de divulgación de información de la IFC y MIGA, las cuales exigen que se respete la confidencialidad de cierta información comercial durante la comunicación con las partes. Asimismo, está sujeta a las Normas del Personal del Grupo del Banco Mundial, las cuales requieren que los funcionarios traten la información con discreción y no la divulguen de modo inapropiado. La CAO también respetará todo pedido de confidencialidad por parte de los reclamantes, incluyendo la de sus identidades.

Dentro de los parámetros de estas limitaciones, la CAO hace todo lo posible para asegurar la mayor divulgación posible de sus informes, conclusiones y resultados de los procesos. La CAO puede comunicarse directamente con los reclamantes y las partes afectadas. Aquellos informes de la CAO donde se presentan sus conclusiones de una investigación, podrán ser divulgados al público. Sin embargo, la CAO no podrá publicar información recibida en el transcurso de una investigación cuando esto es limitado por las políticas de divulgación de la IFC y MIGA. En respuesta al pedido de una parte afectada, la CAO informará públicamente cuando ha sido restringida la divulgación de determinada información.

Información al Presidente y a la Junta Directiva del Grupo del Banco Mundial

La CAO informa periódicamente al Presidente del Grupo del Banco Mundial, según lo estipulado en sus Términos de Referencia (véase la figura en la pág. 150). De igual manera, se comunica de manera regular con la Junta Directiva del Grupo del Banco Mundial.

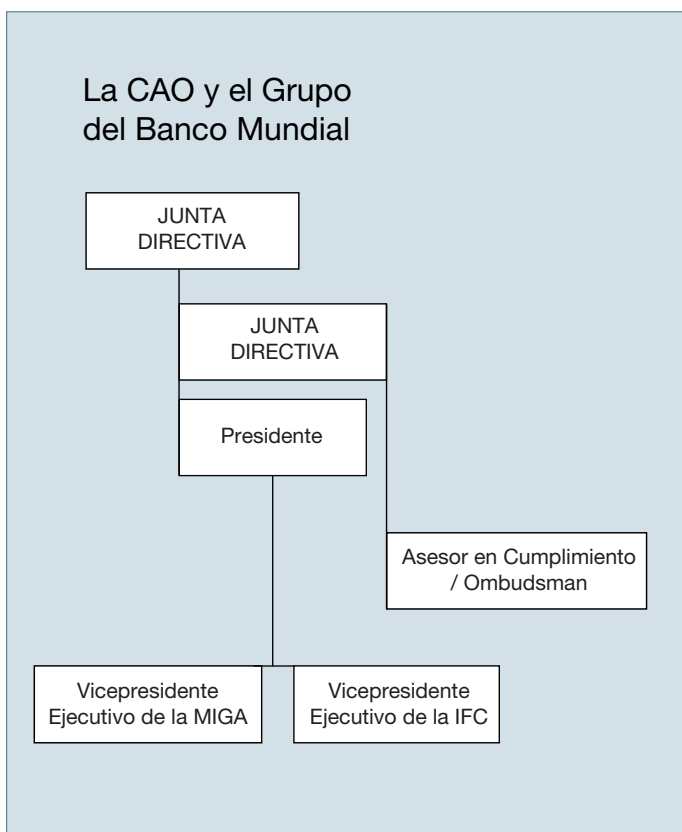
La CAO informa al Presidente y a la Junta Directiva cuando una reclamación ha sido considerada idónea para su análisis. También informa al Presidente y a la Junta Directiva sobre los resultados de las evaluaciones realizadas por el Ombudsman. Así mismo, informa a la Junta Directiva sobre los resultados de las auditorías de cumplimiento una vez aprobadas por el Presidente. La CAO está disponible para realizar reuniones informativas en cualquier momento con la Junta Directiva si ésta así lo requiere.

La CAO prepara un Informe Anual al término de cada año fiscal, el cual es entregado al Presidente y a la Junta Directiva y divulgado al público. Es posible que se entreguen resúmenes más detallados al Presidente en reuniones informativas regulares. El enfoque principal de estos informes y reuniones informativas es el de proporcionar una visión general de las actividades de la CAO y monitorear la implementación de las recomendaciones realizadas.

La CAO también proporciona una actualización anual sobre sus actividades al *Committee on Development Effectiveness* (CODE) del Banco Mundial, y periódicamente realiza reuniones informativas técnicas para complementar dicha información.

Todos los informes de la CAO se encuentran disponibles al público en www.cao-ombudsman.org.

Línea de información de la CAO en el Grupo del Banco Mundial



La CAO depende directamente del Presidente del Grupo del Banco Mundial. La independencia de la línea de gestión de la IFC y MIGA, permite que la CAO proporcione a ambas organizaciones asesoría objetiva, orientada a ayudarles a cumplir de mejor manera con sus compromisos sociales y ambientales.



Reunión Comunitaria en el Plantón, Nicaragua

Monitoreo de la eficacia de la CAO

MONITOREO Y EVALUACIÓN

Desde 1999, la CAO ha iniciado dos revisiones externas para evaluar la eficacia de su trabajo. Ambas revisiones, en el 2004 y 2007, generaron cambios en los Directrices Operacionales de la CAO, orientados a fortalecer sus procedimientos operativos. En los resultados y recomendaciones de la revisión del 2006, también se sugirió pulir el proceso de retroalimentación y los indicadores de progreso para dar seguimiento e informar sobre las intervenciones de la CAO. Esto resultó en el desarrollo de una herramienta de monitoreo y evaluación para medir el éxito del trabajo de CAO Cumplimiento y CAO Ombudsman para cada caso (véanse las págs. 82 al 83). A petición del CODE, la CAO en conjunto con la IFC y MIGA desarrolló el *Management Action Tracking Record* (MATR) para dar seguimiento a las respuestas institucionales a las intervenciones de la CAO. En el AF 2010, la CAO dio seguimiento a 17 casos a través del MATR para las respuestas de gestión proporcionadas por la IFC y MIGA. Ambas iniciativas dan cuenta de un compromiso con el mejoramiento constante de los resultados en el campo para las comunidades afectadas por proyectos, y la promoción de la vigilancia y responsabilidad / rendición de cuentas para la IFC y MIGA sobre sus respuestas a las intervenciones de la CAO.

COMUNICACIONES CON LA IFC Y MIGA

La CAO entrega actualizaciones trimestrales de sus actividades al Presidente del Grupo del Banco Mundial y actualizaciones anuales al *Committee on Development Effectiveness* (CODE de la Junta Directiva). Desde el AF 2010, la CAO también se ha reunido trimestralmente con el Comité de Riesgo Empresarial de la IFC. Junto con los informes del MATR, estas actividades ayudan a promover la comunicación sistemática entre la CAO, el Presidente, la Junta Directiva, y los directivos de la IFC y MIGA en cuanto a los casos pendientes de la CAO, incluyendo los desafíos permanentes, los resultados y recomendaciones, y las mejoras necesarias en cuanto a resultados sociales y ambientales.

DIVULGACIONES PÚBLICAS DE LA IFC Y MIGA SOBRE LA CAO

A medida que ha aumentado el entendimiento sobre el trabajo de la CAO, tanto dentro de la institución, así como entre las comunidades y empresas, como fuera solicitado por el CODE, la IFC y MIGA han corregido algunas de sus divulgaciones públicas para aumentar la conciencia sobre estas opciones de acceso a recurso. Desde el AF 2009, la IFC ha mencionado a la CAO en su Carta de Mandato para los clientes de proyectos de Categoría A, y la MIGA incluye referencia a la CAO en la Aplicación Definitiva para todas las categorías de proyectos. La CAO reconoce que existieron oportunidades no aprovechadas para que la IFC y MIGA alienten la divulgación de información sobre la CAO a nivel de proyectos, especialmente los más complejos y sensibles.

ANEXO F

FINANCIAMIENTO, AF 2000–2010

Presupuesto administrativo de la CAO, AF 2000–2010

El presupuesto administrativo de la CAO es financiado por la IFC y MIGA mediante un arreglo de costo compartido. Los costos fijos son compartidos por la IFC y MIGA en una proporción igual. Los costos variables son compartidos en base a la proporción de tiempo que los funcionarios de la CAO dedican a los asuntos de negocios de cada institución. El presupuesto administrativo cubre los salarios de los funcionarios y consultores, así como los costos de viaje, comunicaciones, servicios por contrato y otros gastos administrativos.

Contribución de la IFC y MIGA al Presupuesto Administrativo de la CAO, AF 2000–2010 (en US\$)

Año fiscal	IFC	MIGA	Total
AF 2000	641.600	160.400	802.000
AF 2001	1.096.800	262.500	1.359.300
AF 2002	1.381.800	319.100	1.700.900
AF 2003	1.794.900	374.800	2.169.700
AF 2004	1.550.500	380.200	1.930.700
AF 2005	1.573.800	392.100	1.965.900
AF 2006	2.030.700	507.500	2.538.200
AF 2007	2.135.300	523.400	2.658.700
AF 2008	2.182.900	538.400	2.721.300
AF 2009	2.899.900	407.000	3.306.900
AF 2010	2.930.600	513.600	3.444.200
Total	20.218.800	4.379.000	24.597.800

Fuente: Recopilaciones de la CAO

Fondo de Contingencias

El Fondo de Contingencias de la Mediación Ambiental / Social y la Resolución de Conflictos, es un apoyo para el presupuesto de la CAO en casos de mediación extraordinaria y actividades de resolución de conflictos que se extienden por varios años. Este fondo fue establecido en el AF 2003 como respuesta a la creación del proceso multi-anual de mediación tras dos reclamaciones recibidas en contra de Minera Yanacocha en Perú. La CAO asigna los fondos, con los cuales se cubren los servicios de mediadores especialistas y sus gastos correspondientes de caja chica. Las horas de trabajo de los funcionarios de la CAO y otros gastos relacionados no se debitan de este Fondo. Cuando se estableció el fondo, la IFC se comprometió en aportar el 80 por ciento (\$ 800.000) y la MIGA contribuiría el 20 por ciento (\$ 200.000) del US\$ 1 millón anual del Fondo de Contingencias. Hasta la fecha, no ha sido necesario acceder al 20 por ciento correspondiente al compromiso de la MIGA.

Fondo de Contingencias de la CAO, AF 2003–2010 (US\$)

Año fiscal	Total
<i>Aporte de la IFC</i>	
AF 2004	317.500
AF 2005	451.500
AF 2006	352.900
AF 2007	37.900
AF 2008	319.100
AF 2009	613.100
AF 2010	768.000
Subtotal	2.860.000
AF 2003–2006	
Aporte de Minera Yanacocha (patrocinador de la IFC)	3.231.000
Total de fondos destinados en mediación de plazo extendido	6.091.000

Fuente: Recopilaciones de la CAO



Entrega de certificados, actividades de promoción de la CAO con la sociedad civil, México

ANEXO G

PERSONAL DE LA CAO



Meg Taylor, Vicepresidenta

Meg Taylor, ciudadana de Papua Nueva Guinea, recibió su título de pregrado en derecho (LL.B.) de la Universidad de Melbourne en Australia, y su maestría en derecho (LL.M) de la Universidad de Harvard en Estados Unidos. Ha practicado derecho en Papua Nueva Guinea, donde sirve como miembro de la *Law Reform Commission*. Fue Embajadora de Papua Nueva Guinea a Estados Unidos, México y Canadá en Washington, DC entre los años 1989 y 1994. Es cofundadora de *Conservation Melanesia*, fue miembro de la *World Commission on Forests and Sustainable Development* y ha servido en las juntas directivas de organizaciones internacionales de conservación e investigación. Adicionalmente, Meg Taylor ha servido como miembro de la junta Directiva de varias empresas en Papua Nueva Guinea en los sectores financiero, agrícola y de recursos naturales, así como en las juntas directivas de empresas enumeradas en la *Australian Securities Exchange*. Fue designada al puesto de Vicepresidenta del Grupo del Banco Mundial y de la CAO en el año 1999, tras un proceso de selección liderado por la sociedad civil y el sector privado.



Amar Inamdar, Especialista Principal, Ombudsman

Amar Inamdar es ciudadano británico y dirige procesos complejos de resolución de disputas multipartitas sobre proyectos sensibles del sector privado. Amar ha fundado y administrado una empresa de consultoría profesional en Oxford, Inglaterra, centrada en las inversiones internacionales. Realizó una importante contribución al Libro Blanco del gobierno del Reino Unido sobre cómo hacer que la globalización trabaje para los pobres, y durante dos años se empeñó en lograr un acuerdo duradero de compensación entre grupos de la sociedad civil y Río Tinto en Indonesia. Ha aportado al programa de Maestría en administración de empresas en la Escuela de Negocios Said de la Universidad de Oxford y en la Escuela de Gobierno Kennedy en Harvard. Amar inició su carrera profesional como consultor en estrategias empresariales con *Cap Gemini* y trabajó para el Fondo Mundial para la Vida Silvestre (WWF) en África oriental. Nació y se crió en Kenya, fue educado en la Universidad de Oxford, Inglaterra, y tiene un Ph.D de la Universidad de Cambridge, Inglaterra.



Henrik Linders, Especialista Senior, Cumplimiento

Henrik Linders es ciudadano de Suecia y es profesional en la observancia del cumplimiento para proyectos del sector privado y en el riesgo empresarial. Antes de integrarse a la CAO, Henrik trabajó como asesor de proyectos de infraestructura en África, Asia Meridional, Europa y las Américas, creando estrategias y realizando auditorías para empresas sobre asuntos ambientales, laborales, de salud y seguridad, y administrativos. También trabajó como principal director de proyecto y gerente ambiental para varios proyectos complejos de remediación en Noruega y Suecia, y como gerente en una empresa sueca de consultoría ambiental. Henrik recibió su M.S. en ingeniería del Instituto de Tecnología de Noruega.



Scott Adams, Especialista, Ombudsman

Scott es de nacionalidad estadounidense, tiene más de 17 años de experiencia nacional e internacional en resolución de disputas, consultoría administrativa y servicios de capacitación. Entre sus clientes y experiencia en la industria se encuentra el sector sin fines de lucro, gobierno, educación superior, servicios básicos, atención médica, biotecnología, transporte y desarrollo internacional. Antes de unirse a la CAO, Scott fue fundador y administrador de una consultoría particular de mediación. Adicionalmente, ha prestado sus servicios como alto funcionario en *Search for Common Ground* y *CDR Associates*, y era Asociado en la práctica organizacional y estratégica de *Booz Allen Hamilton*. Scott recibió su pregrado (B.A.) en Ciencias Políticas y el idioma ruso de la Universidad Emory, y una LL.M en Derecho Público Internacional de la Universidad Leiden en los Países Bajos.



Julia Gallu, Especialista, Ombudsman

Julia Gallu es de nacionalidad alemana. Antes de unirse a la CAO, trabajó en la gestión sostenible de los riesgos en *Swiss Reinsurance Company* de Zurich, Suiza, donde ayudó a establecer políticas para la gestión sostenible de los riesgos. Previamente había formado parte del equipo de *Extractive Industries Review* del Grupo del Banco Mundial y trabajado para la IFC en el área de normas sociales y ambientales y la medición de los impactos del desarrollo. Julia posee una maestría en Relaciones Internacionales de la Escuela de Altos Estudios Internacionales de la Universidad *Johns Hopkins*, y otra maestría de doble especialización en Política y Economía de la Universidad de Edimburgo, en Escocia.



Emily Horgan, Oficial de Programas

Emily Horgan, de nacionalidad británica, es especialista en comunicación enfocada a asuntos sociales y ambientales. Emily administra las comunicaciones de la CAO y el programa de promoción hacia la sociedad civil y otras partes interesadas. Antes de vincularse con la CAO, Emily trabajó para el *Extractive Industries Review* del Grupo del Banco Mundial y el Departamento de Desarrollo Social y Ambiental de la IFC, así como en las áreas de evaluación de operaciones, información de sostenibilidad, VIH / SIDA y los Objetivos de Desarrollo del Milenio. Previamente, Emily había trabajado para el *Financial Times* de Londres. Posee una maestría en Relaciones Internacionales de la Escuela de Altos Estudios Internacionales de la Universidad *Johns Hopkins*, así como un pregrado (B.A.) de doble especialización en Política e Historia de la Universidad de Durham en Inglaterra.



Andrea Repetto Vargas, Analista de Operaciones

Andrea Repetto es Chilena de nacimiento y ha trabajado en temas de derechos humanos en América Latina. En Chile, trabajó en el sector académico y con una organización no gubernamental, principalmente en temas de interés público. Antes de unirse a la CAO, Andrea trabajó como especialista en Derechos Humanos para la Comisión Interamericana de Derechos Humanos, especialmente en el seguimiento de aspectos relativos a los derechos humanos y el derecho internacional humanitario en el proceso de desmovilización del grupo armado ilegal “Autodefensas Unidas de Colombia” (AUC) y como abogada a cargo de Brasil. Recibió su título en derecho en la Universidad Diego Portales de Chile y su maestría (LL.M) en Derecho Internacional y Comparativo de la escuela de derecho de la Universidad *George Washington*.



Susana Rodríguez, Analista de Investigación

Susana es de nacionalidad ecuatoriana y española. Recibió su maestría en Relaciones Internacionales en la Escuela de Altos Estudios Internacionales de la Universidad *Johns Hopkins*, y su pregrado (B.A.) en Ciencias Políticas en *Davidson College*, Carolina del Norte. Antes de unirse a la CAO, trabajó en varias ONGs locales e internacionales en Estados Unidos, Suiza y Sudáfrica, así como en el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo en Ecuador. Su interés profesional se centra en los campos de gestión de conflictos y estudios africanos.



Clare Gardoll, Analista de Investigación

Clare Gardoll, de nacionalidad australiana, recibió una B.A. en Relaciones Internacionales y Lenguas, y una LL.B. de la Universidad de Sydney en Australia. Antes de vincularse con la CAO, formó parte de un bufete de abogados particular en Australia, especializado en el arbitraje internacional, así como de una consultora en Perú, especializada en responsabilidad social empresarial. Su interés profesional se centra en las áreas de resolución de disputas en sociedades de postconflicto y en derecho humanitario.



Paula Panton, Asistente Ejecutivo

Paula es de nacionalidad jamaicana y aporta a la CAO con más de 25 años de experiencia con la IFC. Es conocida como la “Mariscal de Campo”. Trabaja directamente con Meg Taylor y brinda apoyo administrativo a la unidad.



Charity Agorsor, Asistente de Servicios de Consultoría

Charity Agorsor proviene de Ghana, llegó a la CAO con amplia experiencia en los departamentos sectoriales de la IFC y actualmente proporciona asistencia en adquisiciones para la Oficina de la CAO. Es el punto de contacto para la contratación de todos los consultores y el procesamiento de otros trámites de gestión de recursos para la CAO.



Rosemary Thompson-Lewis, Asistente de Programas

De nacionalidad estadounidense y nacida en Washington, DC., Rosemary llegó a la CAO desde los Departamentos de Medio Ambiente y Derecho Internacional del Banco Mundial. Rosemary aporta a la CAO una vida rica en experiencias variadas, y trabaja directamente con el Especialista Principal Ombudsman, Amar Inamdar.

ANEXO H

GRUPO DE ASESORES ESTRATÉGICOS



Reunión de Asesores Estratégicos de la CAO, Maryland

El Grupo de Asesores Estratégicos de la CAO ha estado activo desde el año 2002. Sus miembros, al 30 de junio del 2010, son:

Ray Albright	Director Ejecutivo, <i>AMB International Finance, LLC</i>
Glen Armstrong	Asesor Independiente
Antonia Chayes	Profesora Visitante de Política y Derecho Internacionales, Universidad Tufts
William (Bill) Davis	Cofundador y Presidente de <i>DPK Consulting</i>
David Hunter	Profesor Agregado y Director del Programa de Derecho Ambiental en la Escuela de Derecho Washington de la <i>American University</i>
Manuel Rodríguez	Ex Ministro de Ambiente, Colombia
Lori Udall	Consultora en políticas públicas internacionales y desarrollo
Susan Wildau	Asociada de <i>CDR Associates</i>

Entre los ex miembros del Grupo de Asesores Estratégicos se encuentran:

David McDowell, Jan Piercy y Frances Seymour.

ANEXO I

GRUPO REFERENCIAL



Reunión del Grupo Referencial de la CAO, Washington, DC, 2005

El Grupo Referencial de la CAO estuvo activo desde el año 2000 hasta el 2006. Sus miembros durante dicho periodo incluían:

Jean Aden	Joseph O'Keefe
Motoko Aizawa	Cyril Kormos
Raymond Albright	Rachel Kyte
S. Babar Ali	Carol Lee
Antonio Bernales Alvarado	Alejandro Martínez
Ronald Anderson	David McDowell
Marcelo Andrade	Kathryn McPhail
Clive Armstrong	Shawn Miller
Glen Armstrong	Sixtus Mulenga
David Atkins	Gavin Murray
Deniz Baharoglu	Ajay Narayanan
Manish Bapna	Cristian Opass
Richard Bissell	Elias Diaz Pena
Henneke Brink	Jan Piercy
Sandeep Chachra	Glenn Pricket
María Chappuis	Andreas Raczynski
Mark Constantine	Catherine Reichardt
María Emilia Correa	Sven Riskaer
Nicholas Cotts	Manuel Rodríguez
Alan Dabbs	Claudia Saladin
Andrea Durbin	Graham Saul
Christine Eberlein	Bjorn Stigson
Anne Gambling	Mark Swilling
John Hardy	Kay Treakle
David Hunter	Harvey Van Veldhuizen
Cheryl Ingstad	Gerald West
Mary Irace	Kathleen Whimp
Ian Johnson	Rolf Zelius

ANEXO J

MECANISMOS INDEPENDIENTES DE RESPONSABILIDAD / RENDICIÓN DE CUENTAS



Actividades conjuntas de promoción con la Oficina de Rendición de Cuentas / Responsabilidad de la OPIC, octubre del 2009, El Cairo, Egipto

Los Mecanismos Independientes de Responsabilidad / Rendición de Cuentas (MIRRCs) iniciaron en respuesta a la creciente presión pública por una mayor rendición de cuentas y transparencia en las instituciones financieras internacionales. Los MIRRCs fueron creados con mandatos similares: ofrecer recursos a personas que sienten haber sido afectadas por los proyectos de dichas instituciones cuando se percibe que se ha fallado en la aplicación de las normas operativas. Aunque los mecanismos tienen diversas formas de procesar los reclamos, todos constituyen un cuerpo independiente capaz de investigar los problemas de cumplimiento y atender públicamente a las preocupaciones sociales y ambientales presentadas por las comunidades afectadas por los proyectos. Donde sea pertinente, la CAO coordina el manejo de reclamaciones con los MIRRCs. Cuando la CAO recibe una reclamación relacionada con un proyecto que se encuentra dentro del ámbito de otro MIRRC, procurará redirigir dicha reclamación hacia el organismo correspondiente.

Banco Africano de Fomento (BAfD)
Compliance Review and Mediation Unit
(Unidad de Análisis y Mediación del Cumplimiento)

Asian Development Bank (ADB – Banco Asiático de Fomento)
Office of the Special Project Facilitator
(Oficina del Facilitador de Proyectos Especiales)
Office of the Compliance Review Panel
(Oficina del Panel de Análisis de Cumplimiento)

Banco Europeo de Reconstrucción y Desarrollo (BERD)
Independent Recourse Mechanism
(Mecanismo Independiente de Recurso)

Banco Europeo de Inversiones (BEI)
Office of the Inspector General (Oficina del Inspector General)
Complaints Office (Oficina de Reclamaciones)

Unión Europea (UE)
European Ombudsman (Ombudsman Europeo)

Banco Interamericano de Desarrollo (BID)
Mecanismo Independiente de Consulta e Investigación (MICI)

Corporación Financiera Internacional (IFC) y Organismo Multilateral de Garantía de las Inversiones (MIGA)
Oficina del Asesor en Cumplimiento / Ombudsman (CAO)

Japan Bank for Regional Cooperation (JBIC – Banco Japonés de Cooperación Regional)
Office of Examiner for Environmental Guidelines (Oficina del Inspector de Lineamientos Ambientales)

Nippon Export and Investment Insurance (NEXI – Aseguradora de Exportaciones e Inversiones Nippon)
Office of Examiner for Environmental and Social Considerations Guidelines (Oficina del Inspector de Lineamientos sobre Consideraciones Ambientales y Sociales)

United States Overseas Private Investment Corporation (OPIC – Corporación de Inversiones Privadas de EE.UU. en el Extranjero)
Office of Accountability (Oficina de Responsabilidad / Rendición de Cuentas)

Banco Mundial (Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento – BIRF y Asociación Internacional de Fomento – AIF)
The Inspection Panel (Panel de Inspección)

ANEXO K

POLÍTICAS DE LA IFC Y MIGA

Los recursos a continuación describen los roles y responsabilidades de la IFC y MIGA y compañías clientes. La CAO toma en consideración estos documentos, entre otros, al realizar sus evaluaciones o auditorías de cumplimiento

Política de la IFC sobre sostenibilidad social y ambiental, abril del 2006

Política de la MIGA sobre sostenibilidad social y ambiental, octubre del 2007

En estas Políticas de Sostenibilidad se definen las responsabilidades de la IFC y MIGA para apoyar junto con los clientes el desempeño de los proyectos.

Normas de desempeño de la IFC sobre la sostenibilidad social y ambiental, abril del 2006

Normas de desempeño de la MIGA sobre la sostenibilidad social y ambiental, octubre del 2007

En las Normas de Desempeño, la IFC y MIGA definen los roles y responsabilidades de sus clientes en la gestión de sus proyectos, así como los requisitos para que reciban y mantengan el apoyo de la IFC y MIGA. Éstas incluyen:

- Norma de Desempeño 1: Evaluación y Sistema de Gestión Social y Ambiental
- Norma de Desempeño 2: Trabajo y Condiciones Laborales
- Norma de Desempeño 3: Prevención y Disminución de la Contaminación
- Norma de Desempeño 4: Salud y Seguridad de la Comunidad
- Norma de Desempeño 5: Adquisición de la Tierra y Reasentamiento Involuntario
- Norma de Desempeño 6: Conservación de la Biodiversidad y Manejo Sostenible de los Recursos Naturales
- Norma de Desempeño 7: Pueblos Indígenas
- Norma de Desempeño 8: Patrimonio Cultural

Política de la IFC Política sobre Divulgación de Información, abril del 2006

Política de la MIGA Política sobre Divulgación de Información, octubre del 2007

Las políticas de divulgación de información de la IFC y MIGA definen las obligaciones de cada institución para divulgar información respecto a sus propias organizaciones y sus respectivas actividades.

Directrices de ambiente, salud y seguridad industrial (EHS) del Grupo del Banco Mundial

Las Directrices EHS son documentos técnicos de referencia con ejemplos generales y específicos de buenas prácticas del sector a nivel internacional, tal y como se encuentran definidos en la Norma de Desempeño 3 de la IFC sobre prevención y reducción de la contaminación. La Norma de Desempeño 3 requiere que los clientes de la IFC sigan las Directrices EHS.

Directrices Generales de EHS

Las Directrices Generales de EHS contienen información sobre asuntos transversales a nivel ambiental, de salud y seguridad, que podrían ser aplicados a todos los sectores industriales. Están diseñados para usarse en conjunto con las directrices pertinentes de cada sector.

Directrices de los Sectores Industriales

Agroindustria / Producción de Alimentos

Químicos

Silvicultura

Manufactura General

Infraestructura

Minería

Hidrocarburos

Electricidad

Políticas de Salvaguarda

La IFC y MIGA se atenían a las Políticas de Salvaguarda antes de febrero del 2006:

Declaración de Políticas sobre el Trabajo Infantil y Forzado (marzo de 1998)

Propiedad Cultural (OP 11.03, septiembre de 1986)

Evaluación Ambiental (OP 4.01, octubre de 1998)

Silvicultura (OP 4.36, noviembre de 1998)

Pueblos Indígenas (OP 4.20, septiembre de 1991)

Cursos de Aguas Internacionales (OP 7.50, noviembre de 1998)

Reasentamiento Involuntario (OP 4.30, junio de 1990)

Hábitats Naturales (OP 4.04, noviembre de 1998)

Control de Plagas (OP 4.09, noviembre de 1998)

Seguridad de Represas (OP 4.37, septiembre de 1996)

Política de Divulgación de Información

La Política de la IFC sobre la Divulgación (septiembre de 1998) fue remplazada por la Política de la IFC sobre la Divulgación de Información reformada en abril del 2006. La Política de Divulgación anterior de la MIGA fue remplazada por la Política de Divulgación de Información reformada en octubre del 2007.

ANEXO L

CÓMO PRESENTAR UNA RECLAMACIÓN



Taller de resolución de conflictos,
Papúa Nueva Guinea

Procesamiento de Reclamaciones

La CAO acepta reclamaciones por parte de individuos, grupos o comunidades afectadas directamente por un proyecto de la IFC y MIGA. Pueden ser presentadas por una organización que represente los intereses de un grupo de personas afectadas. Además, pueden ser presentadas a la CAO en cualquier idioma y en cualquier formato. Antes de aceptar una reclamación, la CAO la preselecciona de acuerdo con tres criterios sencillos de idoneidad (véase el cuadro a continuación).

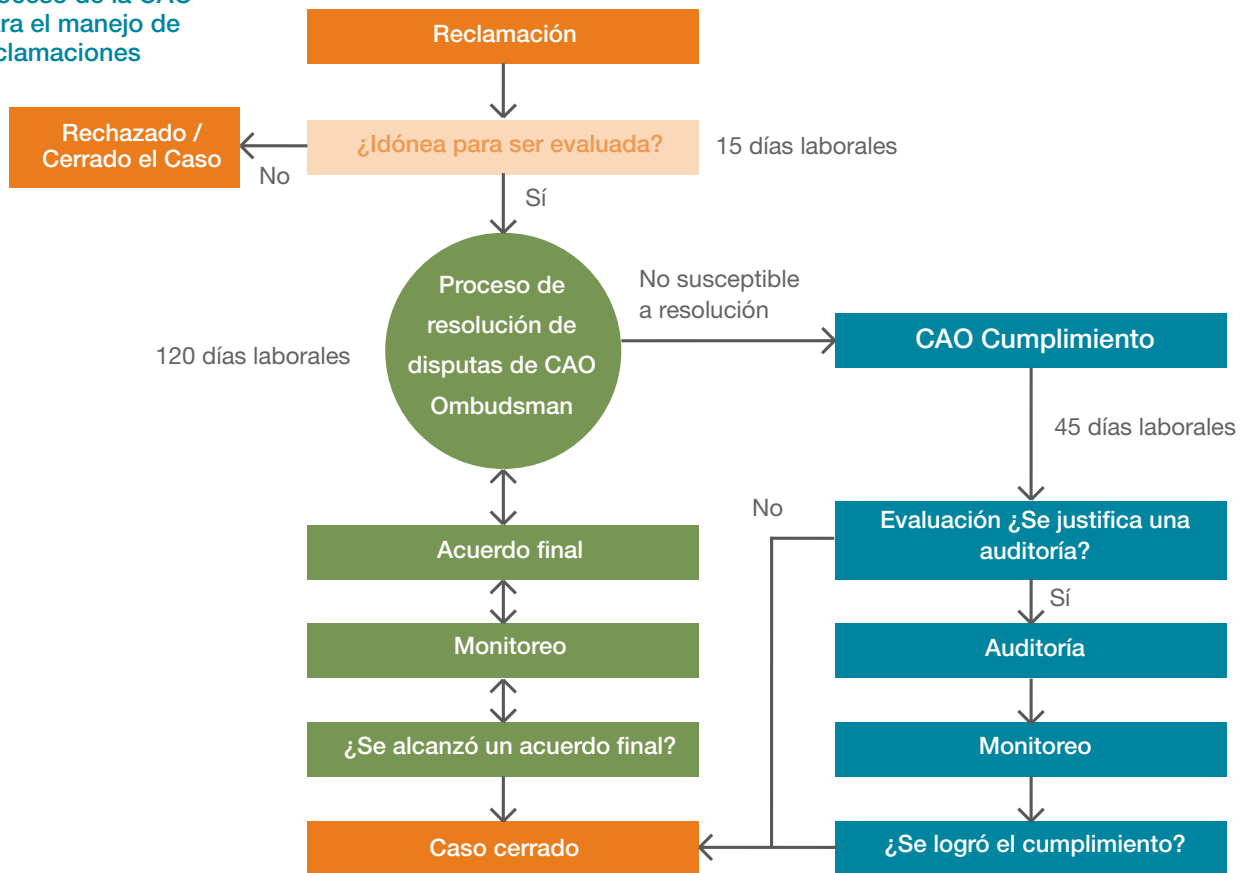
Durante dicho proceso, la CAO no emite juicios sobre los méritos de una reclamación o los problemas presentados, ni tampoco pide que los reclamantes presenten pruebas documentadas para respaldar su reclamación. En caso de que los reclamantes desearan entregar materiales adicionales, estos serán bien recibidos. Siendo una institución independiente, la CAO es la única responsable de determinar la idoneidad de las reclamaciones.

CRITERIOS DE IDONEIDAD DE LAS RECLAMACIONES

Existen tres criterios de idoneidad para que la CAO acepte una reclamación:

1. La reclamación debe estar relacionada con un proyecto de la IFC o MIGA (incluyendo proyectos bajo consideración).
2. La reclamación debe estar relacionada con temas sociales o ambientales vinculados a tal proyecto.
3. Los reclamantes consideran que son, o pueden ser, afectados por los problemas sociales y/o ambientales planteados.

Proceso de la CAO para el manejo de reclamaciones



Preguntas frecuentes sobre la presentación de reclamaciones

¿Quién puede presentar una reclamación?

Cualquier individuo, grupo, comunidad o actor puede presentar una reclamación a la CAO si consideran que son, o pueden ser, afectados por un proyecto de la IFC o MIGA. Un representante u organización puede presentar una reclamación a nombre de los afectados.

¿Qué tipos de reclamaciones no son aceptadas?

La CAO no puede aceptar reclamaciones que no cumplan con los criterios de idoneidad. En el caso de reclamaciones relacionadas con los proyectos de otras instituciones financieras internacionales (aparte de la IFC o MIGA), la CAO procurará redirigirlas a los Mecanismos Independientes de Responsabilidad / Rendición de Cuentas que correspondan (véase la pág. 159).

Las reclamaciones relacionadas con el fraude o la corrupción serán enviadas a la *Office of Institutional Integrity* (INT – Oficina de Integridad Institucional) del Banco Mundial. Adicionalmente, la CAO no puede evaluar reclamaciones relacionadas con decisiones de compra de la IFC y MIGA, ni tampoco acepta reclamaciones con intenciones maliciosas, triviales o generadas con el propósito de obtener ventajas competitivas.

¿Qué evidencias se necesitan para respaldar una reclamación?

Los reclamantes no necesitan proporcionar evidencias que respalden su reclamación. Sin embargo, todo material adicional será bien recibido, bien sea junto con la presentación inicial de la reclamación o posteriormente.

¿Es posible solicitar la confidencialidad de las reclamaciones?

La confidencialidad es muy importante para la CAO y, de ser solicitado, ésta no revelará la identidad de los reclamantes. En caso de ser solicitada la confidencialidad, el proceso de gestión de la reclamación será acordado entre la CAO y los reclamantes. Adicionalmente, los materiales presentados de manera confidencial por los reclamantes no serán divulgados sin el consentimiento de éstos. No se aceptarán reclamaciones anónimas.

Una vez presentada la reclamación, ¿qué sigue?

La CAO confirmará su recepción de la reclamación en el idioma en que ésta haya sido presentada. Dentro de los primeros 15 días laborales (sin contar el tiempo requerido para traducir la reclamación y los documentos anexos), la CAO dará a conocer al o los reclamante(s) si la reclamación ha sido considerada idónea para mayor evaluación. En caso afirmativo, el reclamante será contactado personalmente por un especialista de la CAO e informado sobre la manera como trabajará la CAO con las partes para atender a los asuntos que les preocupan.



Reunión comunitaria, proyecto de construcción del aeropuerto, Sihanoukville, Camboya



Acto de subscripción, proyecto hidroeléctrico Ambuklao–Binga, Filipinas

¿Cómo funciona el proceso de gestión de las reclamaciones?

Existe un procedimiento específico que sigue la CAO para cada reclamación, y ésta se compromete a atender las reclamaciones de manera oportuna. Si la reclamación cumple con los tres criterios de idoneidad de la CAO, entonces:

- CAO Ombudsman trabaja primero con el reclamante, el patrocinador del proyecto y otros actores locales, para determinar si las partes pueden alcanzar una solución a los problemas planteados que satisfaga a todas.
- Si las partes se muestran indispuestas o incapaces, de alcanzar un acuerdo para solucionar el problema, entonces CAO Cumplimiento emprende una evaluación del cumplimiento de las políticas y directrices ambientales y sociales pertinentes por parte de la IFC y MIGA, a fin de determinar si se justifica una auditoría.

¿Cuál es el rol de CAO Ombudsman?

CAO Ombudsman realiza una evaluación de la situación y ayuda a las partes a identificar las mejores alternativas para resolver una reclamación. El Ombudsman no emite juicios sobre los méritos de ninguna reclamación, ni tampoco impone soluciones ni señala culpables. Sus especialistas trabajan junto a las partes en la identificación de enfoques y estrategias alternativas para atender a los problemas. Esto podría incluir la investigación conjunta de los hechos, la facilitación de diálogos entre las principales partes interesadas, la mediación de disputas entre las partes, o el establecimiento de una Mesa de Diálogo o un programa conjunto de monitoreo. Los especialistas de la CAO han sido capacitados en la resolución alternativa de disputas (RAC), y tienen experiencia profesional en la evaluación de conflictos, mediación y facilitación entre múltiples partes. Trabajan con mediadores independientes que poseen experiencia específica a cada país, y se especializan en la facilitación y construcción de consensos en torno a los proyectos de desarrollo.

¿Cuál es el rol de CAO Cumplimiento?

Si la resolución de una reclamación no es posible a través del Ombudsman, el caso es tomado por CAO Cumplimiento. La razón de esta “verificación del cumplimiento”, es la de determinar si los problemas planteados en la reclamación levantan cuestionamientos sobre la debida diligencia social y ambiental de la IFC o MIGA respecto al respectivo proyecto. La CAO realiza una evaluación para determinar la necesidad de una auditoría de la IFC y MIGA. En caso de que se decida continuar con la auditoría, es convocado un panel independiente para efectuar una investigación de los problemas. Sus conclusiones son divulgadas al público. La CAO monitorea la implementación de las recomendaciones hasta que el proyecto vuelva a estar en cumplimiento. Es importante notar que las auditorías de cumplimiento se centran en la IFC y MIGA, no en el patrocinador del proyecto (el cliente del sector privado que recibe el apoyo de la IFC y MIGA).

¿Cómo y dónde se presentan las reclamaciones?

Las reclamaciones deben ser presentadas por escrito lo cual puede hacerse en cualquier idioma. Pueden ser enviadas por email, fax, correo o entrega a la Oficina de la CAO en Washington, DC. Para mayores orientaciones sobre cómo redactar una reclamación, véase la Carta Modelo de Reclamación en la siguiente página.



CAO con mujeres comunitarias,
Cajamarca, Perú

Oficina de la CAO

2121 Pennsylvania Avenue NW
Washington, DC 20433 USA
Tel: + 1 202 458 1973
Fax: + 1 202 522 7400
E-mail: cao-compliance@ifc.org
www.cao-ombudsman.org

Carta Modelo de Reclamación a la CAO

Para:
Asesor en Cumplimiento / Ombudsman
Corporación Financiera Internacional
2121 Pennsylvania Avenue NW
Washington, DC 20433 USA
Fax: +1 202 522–7400
E–mail: cao-compliance@ifc.org

Fecha:

Mediante la presente, yo / nosotros, _____, presentamos una reclamación sobre el proyecto _____, situado en _____.

La presente reclamación se realiza a nombre de _____ (ignorar si no aplica).

Resido / residimos en el área conocida como _____ (de ser posible señalar en un mapa adjunto). Es posible contactarme/nos en la siguiente dirección, teléfono, fax y correo electrónico:

Dirección física: _____

Dirección postal (si difiere de la dirección física): _____

País y código postal: _____

Teléfono: _____

Fax: _____

E–mail: _____

No deseo / deseamos que mi / nuestra identidad sea divulgada (ignorar si no aplica).

He / hemos sido, o posiblemente voy / vamos a ser, afectado(s) por los impactos sociales y ambientales del proyecto de la siguiente(s) manera(s):

Si es posible, por favor proporcionar la información a continuación:

- Descripción del nombre, ubicación y tipo de proyecto (de ser posible proporcionar un mapa)
- Descripción de las acciones tomadas por usted(es) para intentar resolver los problemas (de ser posible incluir las fechas o un cronograma)
- Lista de otras personas contactadas para tratar de resolver estos problemas (de ser posible, adjuntar copias de la correspondencia)
- Cualquier otro hecho pertinente que respalde la reclamación.

Adicionalmente, por favor responder lo siguiente:

- Me / nos gustaría que la reclamación se resolviera de la siguiente manera: (La CAO no puede garantizar que ayude al reclamante a lograr este resultado, pero esta información le ayudará a enfocarse en estrategias para la resolución del problema.)

Adjuntar copias de cualquier documento u otro material pertinente.

Nota: La CAO mantendrá en confidencialidad la identidad de los reclamantes si éstos así lo piden, pero no aceptará reclamaciones anónimas. El material que respalda la reclamación también puede ser considerado confidencial y no será divulgado sin el consentimiento de la parte que lo presentó.

Los reclamantes deben saber que otras partes afectadas, incluyendo el patrocinador y los funcionarios de la IFC o MIGA, también serán informadas sobre el contenido de la reclamación. Los reclamantes deben señalar desde el principio qué información no desean que sea divulgada. La CAO acordará con el reclamante el proceso para el manejo de la reclamación.

Mayor información sobre la CAO

La CAO procura la mayor divulgación posible de sus informes, conclusiones y procesos a través de los informes en su página Web. Los demás documentos públicos, incluyendo las Directrices Operacionales anteriores de la CAO, sus Informes Anuales y Notas de Asesoría, se encuentran disponibles como impresos y en línea. Las Directrices Operacionales de la CAO están disponibles en los siete idiomas oficiales del Grupo del Banco Mundial. Se cuenta con recursos adicionales en otros idiomas sobre la presentación de reclamaciones, incluyendo una carta modelo, en la página Web de la CAO. Para mayores informes, véase www.cao-ombudsman.org.

Contactarse con la CAO

Para solicitar información, presentar una reclamación o conocer más sobre las actividades de la CAO, contáctela en:

Compliance Advisor / Ombudsman (CAO)

2121 Pennsylvania Avenue NW
Washington, DC 20433 USA
Teléfono: + 1 202 458 1973
Fax: + 1 202 522 7400
E-mail: cao-compliance@ifc.org
Sitio Web: www.cao-ombudsman.org

Agradecimientos

La presente publicación es el resultado de los aportes de varios individuos, incluyendo el personal de la CAO, los asesores, mediadores, habitantes y representantes de las comunidades afectadas por los proyectos de la IFC y MIGA, el personal y los clientes de éstas, y amigos de la CAO. Se debe un reconocimiento especial a: Annabelle Abaya, Glen Armstrong, David Atkins, Álvaro Bermúdez Castillo, Antonio Bernal, Oscar Chemerinski, Ryan Clennan, Marcus Colchester, Mark Constantine, Donald Cortes, Juan Dumas, Kristen Genovese, David Hunter, Will Kemp, Izumi Kobayashi, Kate Kopischke, Giovanni Majnoni, David McDowell, Shawn Miller, Nancy Morrison, Alex Muns, Amy Orr, Gamal Pasya, Ted Pollett, Elizabeth Price, John Ruggie, Mallory Saleson, Eva Tranamil, Lars Thunell, Marie-Chantal Uwanyiligira, Susan Wildau, Peter L. Woicke, James D. Wolfensohn y Robert B. Zoellick.

Editora del proyecto: Emily Horgan, CAO
Investigación y datos: Susana Rodríguez y Clare Gardoll, CAO
Editora: Nancy Morrison, Falls Church, Virginia
Créditos fotográficos: La CAO, Arne Hoel y el Banco Mundial
Diseño: *Studio Grafik*, Herndon, Virginia
Traducción: Ximena Durand and Peter C. Newton-Evans
Impresión: *Masterprint*, Newington, Virginia

La presente publicación fue impresa en *Mohawk Options PC 100*.
Este papel fue producido usando material 100% reciclado.
Este papel está certificado por la FSC.



World Bank Group
Multilateral Investment
Guarantee Agency



2121 Pennsylvania Avenue NW
Washington, DC 20433 USA
Tel: + 1 202 458 1973
Fax: + 1 202 522 7400
E-mail: cao-compliance@ifc.org
www.cao-ombudsman.org

