

CAO

OFICINA DEL MEDIADOR EN ASUNTOS
DE INTERES PUBLICO (OMBUDSMAN) Y
ASESOR EN MATERIA DE CUMPLIMIENTO

INFORME ANUAL 2003 - 04

MISIÓN

La Oficina del Mediador en Asuntos de Interés Público (Ombudsman) y Asesor en Materia de Cumplimiento (CAO por sus siglas en inglés), se compromete a mejorar el impacto del desarrollo y de la sostenibilidad de los proyectos de la Corporación Financiera Internacional (CFI) y del Organismo Multilateral de Garantía de Inversiones (OMGI), respondiendo con rapidez y efectividad a las reclamaciones de las comunidades afectadas y apoyando a la CFI y al OMGI a mejorar los resultados sociales y ambientales de sus trabajos, fomentando así una mayor responsabilidad.

MENSAJE DEL ASESOR

/OMBUDSMAN

Es un título complicado – Oficina del Mediador en Asuntos de Interés Público (Ombudsman) y Asesor en Materia de Cumplimiento – de modo que no nos sorprende que nuestra misión no se comprenda fácilmente. De hecho, alguien que trataba de comprender la labor de esta oficina me pidió una vez que describiera el tipo de calzado que mejor representaría lo que hacemos. Le contesté que tendrían que ser botas de trabajo. Al igual que las botas de trabajo, somos confiables, fuertes, prácticos, y sobre todo, serios. Pero más importante aun, estamos allí – en el campo, en áreas a las que a veces es difícil llegar y a menudo bajo condiciones que requieren el tipo de calzado que acabo de describir. No somos, como esperan muchas de las personas con las que hemos trabajado, una oficina burocrática escondida en algún rincón de un edificio grande en Washington, D.C. Somos un pequeño y dedicado equipo cuyos miembros comprenden que las respuestas a los temas planteados por reclamantes o en auditorias se pueden encontrar en la fuente del mismo problema, escuchando a todas las partes afectadas y trabajando con ellas para llegar a soluciones que permanezcan más allá del momento en que nuestras botas no estén más.

Como toda nueva empresa, hemos conocido el fracaso y el triunfo en los últimos años y también nos hemos beneficiado muchísimo de la oportunidad de vernos a nosotros mismos tal y cual nos ven los demás. Nuestra primera revisión externa, llevada a cabo en el 2003 y resumida brevemente en la página 5, recomendaba que documentáramos las lecciones aprendidas de las reclamaciones y auditorias y que las enviáramos a la CFI y OMGI, mientras que también notaban la dificultad del reto de comunicarse con personas que permanecen geográfica y tecnológicamente aisladas.

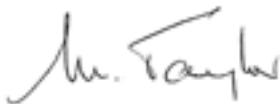
Por cuatro años hemos trabajado con comunidades afectadas en Cajamarca Perú, para abordar reclamaciones iniciales concernientes al impacto de la mina de Yanacocha en la calidad y la cantidad del agua del área. Los resultados recientemente publicados de un estudio independiente comisionado por la CAO y brevemente descrito en la página 14, son un gran logro para ambas, la Mesa de Diálogo y Consenso CAO-Cajamarca y la CAO. También se ha llevado a cabo capacitación adicional de muestreo y análisis en las comunidades para preparar a las mismas para un mayor involucramiento en la mina. Con nuestro intenso involucramiento en el caso de Yanacocha, nuestro papel ahora tiene que disminuir para que la comunidad pueda tomar las riendas. Sin embargo, reconocer que una partida súbita sería perjudicial, al momento estamos en proceso de diálogo con la Mesa para definir el papel que desempeñará la CAO después de diciembre del 2004. Se definirán los puntos de referencia necesarios para la que la Mesa mida su progreso en los próximos años.



Otro tema que tenemos que enfrentar es el cómo se desencadenan los mecanismos que conllevan a auditorías sobre el cumplimiento. El reto principal para la CFI y OMGI con respecto al papel de observancia, es demostrar un compromiso genuino con toda la esfera de acción de la responsabilidad externa de la CAO. La pregunta sigue siendo cómo hacer esto más de una manera más efectiva, sin perjudicar las relaciones entre la CFI y OMGI y sus clientes, asegurando a la vez que la CAO cumpla con sus tres papeles responsabilizando externamente a ambas instituciones. ¿Son las tres causas para iniciar una auditoría sobre la observancia del cumplimiento, las apropiadas? En la actualidad la CAO discute este tema con los vicepresidentes ejecutivos de la CFI y OMGI. Un tercer reto mayor que enfrenta la CAO el próximo año, se puede atribuir parcialmente a nuestro propio éxito. Después de aconsejar al Banco de Fomento Asiático y a otras instituciones internacionales financieras en cuanto al establecimiento de sus propios mecanismos de responsabilidad, de alguna manera basándose en el modelo de la CAO, ahora tenemos que determinar la mejor manera de manejar situaciones en las cuales el cofinanciamiento entre múltiples instituciones financieras internacionales conduzcan a que múltiples y diferentes mecanismos de contabilidad se apliquen a una reclamación. ¿Toma preferencia uno de estos mecanismos sobre los otros? De ser así, ¿qué criterio define esto?

En todas estas áreas hemos aprendido la importancia de trabajar en equipo, especialmente en una oficina tan pequeña como la nuestra. Con una mezcla de lamento y orgullo, este pasado año hemos sido testigos de la partida de nuestra especialista principal Rachel Kyte quien es ahora la Directora del Departamento Ambiental y Social de la CFI. Nos complace que Amar Inamdar se haya unido ahora a la CAO como Especialista Mayor, Ombudsman en septiembre. Por supuesto, apoyándonos a través de este año de cambios han estado ambos, el Grupo de Referencia de la CAO y los asesores, que nos brindan muchos de los consejos de valor incalculable y que continúan planteando las difíciles preguntas necesarias para mantenernos en el camino recto. Mirando hacia adelante, veo claramente que tenemos mucho camino que andar. Estamos listos. Allí estaremos con nuestras botas de trabajo.

Meg Taylor



Septiembre 2004

RESUMEN

DE LA OFICINA DEL MEDIADOR EN ASUNTOS DE INTERES PUBLICO Y ASESOR EN MATERIAS DE CUMPLIMIENTO (OMBUDSMAN)

La Oficina del Mediador en Asuntos de Interés Público y Asesor en Materias de Cumplimiento (Ombudsman), la CAO por sus siglas en inglés, es una oficina independiente que reporta directamente al Presidente del Grupo del Banco Mundial. Su mandato es doble: primero; cooperar con la Corporación Financiera Internacional (CFI) y con el Organismo Multilateral de Garantía de Inversiones (OMGI) para abordar de manera justa, objetiva y constructiva – las reclamaciones presentadas por las personas que han sido o que pueden ser afectadas por los proyectos en los que la CFI y OMGI han desempeñado un papel, y segundo, mejorar los resultados sociales y ambientales de dichos proyectos.

Desde el 1999, la CAO ha recibido 28 reclamaciones. De ese total, diez se están evaluando actualmente; siete fueron investigadas y se han hecho recomendaciones respecto a las mismas; cinco han sido rechazadas; dos están involucradas en mediación de múltiples partes; dos fueron cerradas por que el proyecto se abandonó o fue cancelado; y las dos restantes se cerraron porque no se les pudo dar mas seguimiento.

La CAO desempeña tres papeles distintos:

Ombudsman: Responder a las reclamaciones de quienes están afectados por proyectos patrocinados por la CFI y OMGI e intentar resolver ecúanimemente los problemas que se susciten, mediante un enfoque flexible para la resolución de los problemas.

Asesor: Proveer una fuente de asesoramiento independiente al Presidente del Grupo del Banco Mundial y a la gerencia de la CFI y el OMGI. El CAO ofrece asesoramiento tanto en relación a proyectos específicos como a políticas ambientales y sociales más amplias, directrices, procedimientos, recursos y sistemas.

Cumplimiento: Supervisar auditorias sobre el desempeño social y ambiental de la CFI y el OMGI, tanto en su conjunto como en lo relacionado a proyectos delicados, para asegurar el cumplimiento de las políticas, directrices, procedimientos y sistemas.

Desarrollar y equilibrar estos tres papeles – asesor, mediador y ombudsman – plantea un conjunto único de desafíos. Los tres papeles juntos proveen flexibilidad de respuesta y capacidad para ser proactivo. Sin embargo, el papel de ombudsman claramente toma preferencia cuando se le invoca. Para aclarar que el papel de asesor no se cruce con el de la CAO como ombudsman, o como auditora, la CAO distingue claramente entre la asesoría específicamente relacionada a un proyecto y el asesoramiento orientado hacia las políticas y los procesos.

La CAO trabaja con la gerencia de la CFI y la OMGI para asegurar que su personal incluya notificaciones de la existencia de la CAO en toda sus correspondencias con



Un estudio patrocinado por la CAO, evaluó los efectos de las operaciones de la mina de Yanacocha en el agua utilizada por el ganado y por la gente en la región de Cajamarca en Perú. A la derecha un observador de la comunidad toma un muestreo del agua

patrocinadores y clientes nuevos y existentes, a través del ciclo de documentación del proyecto. La CAO ha pedido que el papel de la CAO y la información en cuanto a su involucramiento o posible involucramiento en el futuro, sea incluida.

Al preparar los proyectos con la colaboración de la CFI y OMGI, los patrocinadores de los proyectos tienen la responsabilidad de divulgar la existencia de la CAO a las personas afectadas por el proyecto a través de procesos de consultas o preparación de evaluaciones de impactos ambientales y sociales, o ambos. Estos intentos de integrar la información acerca de la existencia y del papel de la CAO en el funcionamiento del ciclo del proyecto de la CFI y OMGI, son parte del esfuerzo de la CAO para diseminar la información entre aquellos que tal vez necesiten los servicios de la CAO, para que estos individuos sepan cómo ponerse en contacto con ella.

Las facultades de la CAO tienen limitaciones importantes, pero su amplio mandato hace que las tres funciones juntas sean muy poderosas. Por ejemplo, si bien la CAO no es juez, tribunal, ni policía, tiene diferentes formas de influencia por medio de las cuales la oficina puede definir los temas que se han de abordar en una reclamación, hacer propuestas prácticas e innovadoras para dar solución a un problema y alentar a las partes a entablar un diálogo constructivo. A pesar de que la CAO no puede obligar a órganos externos a modificar su comportamiento ni a abandonar sus prácticas existentes, la oficina puede apelar a la influencia de la CFI o el OMGI para instar a las partes a adoptar sus recomendaciones.

La independencia e imparcialidad de la CAO fomentan la confianza y seguridad de los patrocinadores de los proyectos, las comunidades locales, las organizaciones no gubernamentales y la sociedad civil en general. Esta confianza y seguridad son prerequisites imprescindibles para que la CAO pueda resolver problemas. Su independencia con respecto a la gerencia interna de la CFI y el OMGI, permite también a la CAO ofrecer a estas dos organizaciones un asesoramiento objetivo y ayudarles a realizar mejor su labor.

Si bien la confidencialidad es importante en algunos aspectos de la función de ombudsman, la divulgación de la información es un medio importante para reforzar su independencia e imparcialidad. La divulgación también es importante en algunos



casos, para lograr soluciones. La CAO está obligada por las políticas sobre difusión de información de la CFI y el OMGI, las que exigen respetar la confidencialidad institucional durante las comunicaciones con las partes. La CAO está también obligada por el Reglamento del Personal del Banco Mundial, en el que se dispone que la información sea tratada con discreción y no sea indebidamente divulgada.

En su función de ombudsman, la CAO coloca las preocupaciones del reclamante en el centro de la reclamación y del proceso de resolución y se encuentra a favor de la confidencialidad. De hecho, los reclamantes, si así lo desean, tienen la libertad de hacer público su contacto con la CAO o los detalles del caso. Con el consentimiento de las partes, los detalles del proceso de la resolución del conflicto pueden ser revelados una vez que el proceso haya concluido, pero no antes ni en pleno proceso, excepto en situaciones específicas permitidas por el reclamante y las otras partes.

Dentro de los parámetros de estas limitaciones, la CAO tratará de conseguir la máxima divulgación de los informes, conclusiones y resultados del proceso por medio del reporte de los resultados en su sitio Web www.cao-ombudsman.org, y de los informes en papel. En muchos casos, no existen razones para que la divulgación de los informes de la CAO no sea total y completa, esto es, sujeto a cualquier limitación impuesta a petición de una de las partes afectadas.

Si bien la CAO recibe y tiene en cuenta las opiniones de todos los interesados en un proyecto, escucha con especial atención las opiniones de las comunidades locales, las minorías y los grupos vulnerables. En general, en ellos se encuentran las personas que más tienen que ganar o perder y son a menudo los menos equipados para dar a conocer sus intereses y sus preocupaciones.

La medida más completa de la efectividad de la CAO hasta la fecha, ha sido la revisión externa del trabajo de la CAO y la forma en la que ha buscado cumplir con su mandato en los tres años desde que comenzó la oficina. Concluida en el 2003, la revisión externa hizo varias recomendaciones con respecto a la estructura operativa de la CAO, la naturaleza del papel de asesor frente al de ombudsman, y las funciones de observancia y capacidad de comunicación y efectividad. Desde la publicación del informe, la CAO ha empezado a dar seguimiento a las recomendaciones principales.

La independencia e imparcialidad de la CAO fomentan la confianza y seguridad de los patrocinadores de los proyectos, las comunidades locales, las organizaciones no gubernamentales y la sociedad civil en general

ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA DE LA CAO



El personal de la CAO permite que la oficina opere de manera responsable y eficiente, aportando una perspectiva especial al intenso proceso de análisis, razonamiento e intercambio de ideas que involucra el trabajo que normalmente sienta los precedentes para la CFI y el OMGI y sus componentes externos. Para llevar a cabo eficientemente sus tareas, los altos funcionarios de la CAO han sido capacitados en mediación, facilitación y diseño de resolución de conflictos.

Cuando se requiere pericia específica, la CAO contrata temporalmente a consultores especializados.

La mayor preocupación de la CAO son las personas que viven en o cerca de los proyectos patrocinados por la CFI o la OMGI

Desde el inicio, la CAO ha contado con la asesoría y experiencia del Grupo de Referencia. Este cuerpo independiente del sector privado, la comunidad de ONGs, el sector académico y otras instituciones, ha guiado el desarrollo de las directrices operativas para la CAO y ha participado en el proceso de revisión de las políticas de salvaguardia. El Grupo de Referencia no da asesoría basada en proyectos, sin embargo, su diversidad y experiencia continúan ayudando a la CAO a mantener su enfoque y guía su evolución y crecimiento.

Por ejemplo, en respuesta a la recomendación del equipo de revisión externa de que la CAO iniciara auditorías, la CAO publicó nuevas directrices operativas al principio del 2004, en las que se citan tres posibles razones para una auditoría:

- Como resultado de una reclamación al ombudsman, en la cual, después de una evaluación, el ombudsman considere que una auditoría es necesaria;
- Como resultado de una petición al Presidente o a la gerencia principal; y
- A discreción de la CAO con las razones para dicha auditoría resumidas por escrito a la gerencia principal de la CFI y OMGI

También, en el 2004, la CAO publicó directrices para el papel de asesor que aclaran a los clientes externos y al público interno del Grupo del Banco las circunstancias bajo las cuales, y la manera en la que la CAO brindará asesoramiento. En respuesta a las recomendaciones de la evaluación externa de que la CAO desarrolle un programa sistemático para incorporar al sistema las lecciones aprendidas al manejar reclamaciones, la CAO ha comenzado a instituir informes del equipo del proyecto, y otros eventos, al igual que documentos formales y otras notificaciones.



Esto es parte de una estrategia mayor de comunicaciones, desarrollada en el 2003 y puesta en vigor en el 2004, para abordar la necesidad crítica de mantener informados a los públicos internos y externos sobre la CAO y sus funcionamientos.

La evaluación externa ha fomentado doble credibilidad en la CAO: demostrando que la CAO no puede exigir que los demás sean evaluados sin estar dispuesta a ser evaluada ella misma, y, como diría un miembro de la revisión externa, a pesar de que arreglar una situación es mejor que seguir con el problema, prevenir es mejor que arreglar. El texto completo del informe “Más allá de la Cumplimiento” Informe del Equipo de Evaluación Externa sobre la Oficina del Mediador en Asuntos de Interés Público (Ombudsman) y Asesor en Materia de Cumplimiento” de la CFI y OMGI” al igual que la respuesta oficial de la CAO, se pueden encontrar en el sitio web de la CAO.

La estrategia mayor de comunicaciones de la CAO fue desarrollada en el 2003 y puesta en vigor en el 2004, para abordar la necesidad crítica de mantener informados a los públicos internos y externos sobre la CAO y sus funcionamientos

El enfoque principal en auditorías de observancia recae sobre la CFI y el OMG, pero el papel de sus clientes también puede considerarse, al igual que la influencia de otros factores.



C U M P L I M I E N T O

Al ejercer su función en materia de cumplimiento, la CAO trata de fomentar adhesión a las políticas y procedimientos de la CFI y OMGI y engendrar una interpretación más positiva para promover mayor entendimiento de cómo la observancia del cumplimiento de las directrices puede mejorar los resultados ambientales y sociales.

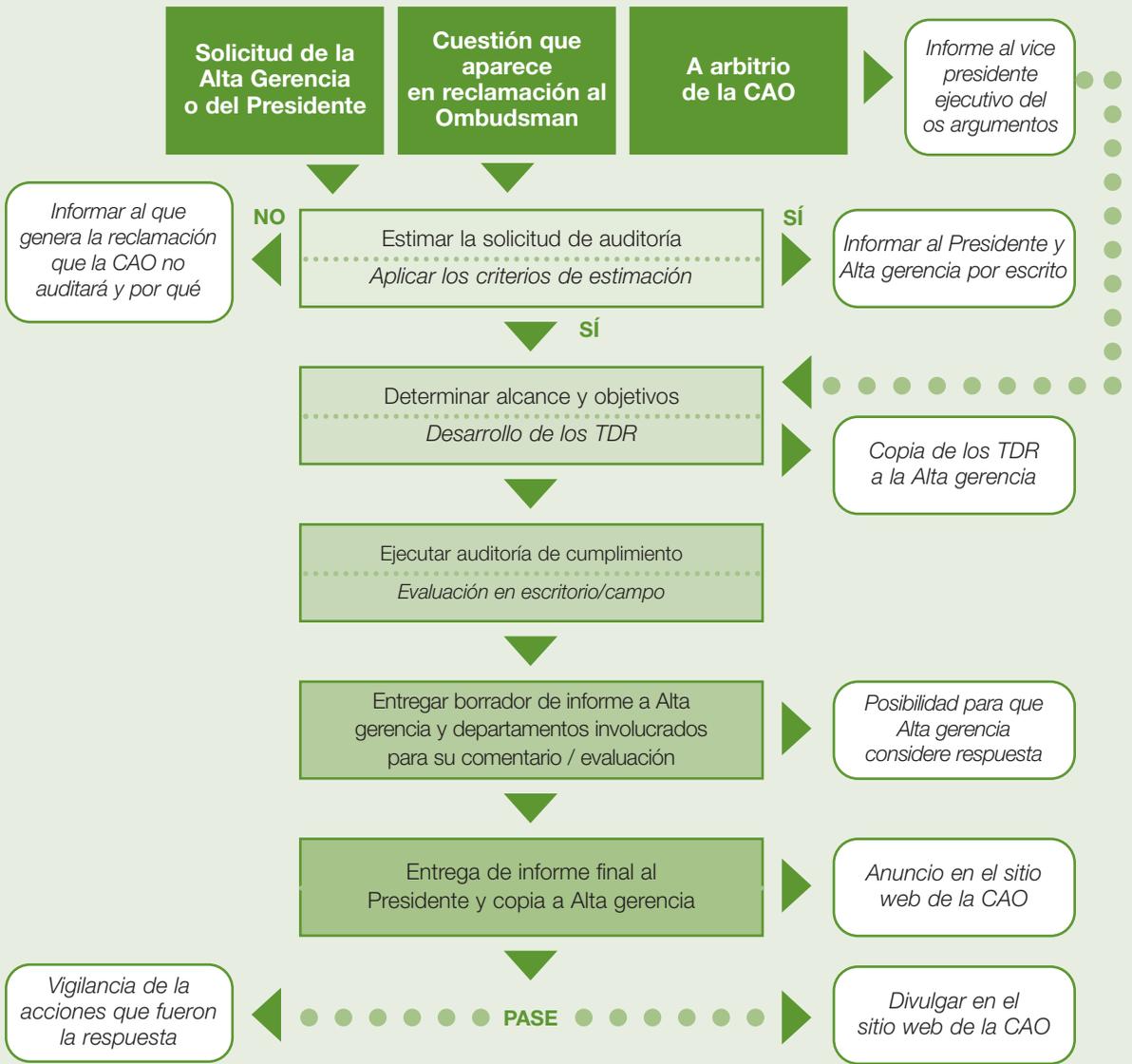
El propósito de una auditoría en materia de cumplimiento, es evaluar independientemente si la CFI u OMGI cumple con sus políticas ambientales, directrices y procedimientos de inversión (CFI) o provee seguridad de riesgos políticos a los proyectos (OMGI). El enfoque principal en auditorías de cumplimiento recae sobre la CFI y el OMGI, pero el papel de sus clientes también puede considerarse, al igual que la influencia de otros factores. Debido a que dichas directrices están sujetas a diferentes interpretaciones, una auditoría en materia de cumplimiento no buscaría normalmente descartar interpretaciones o juicios que bien podrían ser razonables. Sin embargo, la auditoría puede ayudar a enfocar la atención en situaciones donde interpretaciones razonables en cuanto a políticas ambientales o sociales pueden llevar a resultados no deseados, y la CAO puede recomendar medidas de corrección.

Un ejemplo de cómo el papel de observancia se puede extender hasta llegar a la intervención y ayudar a resolver asuntos sociales, es la recientemente concluida revisión de capacidad de la Compañía Minera del Sur de Bolivia. (ver la historia en la pagina 12).



Miembros del equipo del estudio del agua, patrocinado por la CAO, analizan la calidad y cantidad del agua cerca de Cajamarca, Perú.

DIAGRAMA ESQUEMÁTICO DE LA FUNCIÓN DE CUMPLIMIENTO



RESUMEN DE LAS DIRECTRICES DE AUDITORIA EN MATERIA DE CUMPLIMIENTO

El proceso de auditoria en materia de cumplimiento, comienza con una evaluación inicial para asegurar que las auditorias son iniciadas solamente por aquellos proyectos de la CFI y OMGI sobre los cuales hay preocupaciones sustanciales con respecto a los resultados sociales o ambientales. Al evaluar las peticiones de auditorias, la CAO discutirá el asunto con el equipo del proyecto y con las partes afectadas, para explorar si es necesaria una auditoria o revisión. Si se toma la decisión de proceder, se notificará por escrito todo el personal apropiado.

Las auditorias en materia de cumplimiento tienen un triple objetivo: comprender las circunstancias que dieron lugar a la auditoria; llevar a cabo un proceso sistemático y documentado de verificación para evaluar la observancia del cumplimiento objetivamente; y recomendar medidas para remediar u otras acciones que mejoren los resultados sociales y ambientales y que aseguren continuidad de cumplimiento.

Después de la revisión inicial de los documentos del proyecto, se preparará un protocolo de auditoria que se enviará a los patrocinadores del proyecto con anterioridad a una visita al sitio, que típicamente no durara más de dos semanas. Si se identifican incumplimiento o resultados sociales o ambientales adversos, las causas inmediatas se investigarán a fondo. Al final del proceso, se preparará un borrador del informe incluyendo los resultados de la auditoria, la evaluación de los factores que la causan, y las recomendaciones para tomar acciones correctivas.

Todo el personal pertinente de la CFI y OMGI tendrá la oportunidad de dar sus comentarios antes de que se prepare el informe final y se envíe al Presidente. Una vez que los resultados se discutan con el Presidente, la CAO informará los resultados o bien a la junta de directores de la OMGI o bien a la de la CFI. A pesar de que la CAO esta obligada por las políticas de divulgación de la CFI y OMGI, se favorece la divulgación pública dentro de estas restricciones. Las gerencias de la CFI y OMGI deben integrar al monitoreo constante de un proyecto, las recomendaciones de auditoria que sean aceptadas por el Presidente.

REVISIÓN DE CAPACIDAD DE LA COMPAÑÍA MINERA DEL SUR



En julio del 2003 la Coordinadora de Pueblos Étnicos de Santa Cruz, una organización no gubernamental boliviana, presentó una reclamación ante la CAO donde alegaba que había fallas en el estudio del impacto ambiental del proyecto minero Don Mario en el Bosque Chiquitano de Bolivia. Decía que no se había consultado con los indígenas ni se les había dado información oportuna, tampoco se habían tomado medidas para compensarlos por los impactos sociales y ambientales del proyecto. La CAO concluyó un informe de evaluación sobre la reclamación a finales del 2003.



En base a una recomendación del Informe de Evaluación, la CAO comisionó un estudio independiente de la compañía minera involucrada, la Compañía Minera del Sur S.A. (COM-SUR), para evaluar su capacidad de manejar efectivamente los aspectos sociales y ambientales de sus operaciones. Las siguientes recomendaciones se incluyeron en el informe que se publicó en julio del 2004:

El especialista mayor en cumplimiento de la CAO, Aidan Davy (arriba), conversa con unos miembros de una comunidad en la vecindad de las operaciones de COMSUR, en Bolivia

- Que COMSUR desarrolle y publique un proceso transparente y predecible para la resolución de reclamaciones como prioridad, y que en el proceso fortalezca su relación con las comunidades afectadas;
- Que COMSUR desarrolle métodos y procedimientos para lograr mayor involucramiento de la comunidad en asuntos ambientales y que periódicamente revise sus regímenes de monitoreo, para asegurar que sean flexibles y receptivos a las condiciones ambientales cambiantes;
- Que COMSUR busque experiencia externa para fomentar la capacidad interna en comunicación de riesgo, planeamiento del desarrollo comunitario participativo y métodos de evaluación social; y
- Que la CFI examine el potencial de formar asociaciones estratégicas para apoyar la capacitación e innovación de los patrocinadores con respecto a la capacidad para asegurar políticas de salvaguardias ambientales, sociales, y de salud.

El texto completo del informe “Evaluación de la Capacidad de COMSUR para Manejar Asuntos Ambientales y Sociales” está disponible en el sitio web de la CAO.

OMBUDSMAN

Como ombudsman, la CAO brinda un mecanismo accesible y efectivo para manejar las reclamaciones para ayudar a resolver asuntos planteados en cuanto a los impactos ambientales y sociales de proyectos patrocinados por la CFI OMGI. Al recibir una reclamación, la CAO la evalúa usando criterios básicos incluyendo el hecho de si la reclamación y el reclamante son genuinos, si el proyecto en cuestión esta patrocinado por la CFI o el OMGI y si la reclamación es sustantiva y específica. Si se acepta la reclamación, la misma se evalúa a fondo y se notifica al equipo del proyecto dándosele al mismo una guía clara en cuanto a los temas a los que deben responder con un determinado límite de tiempo, normalmente 20 días laborales. Al concluir la fase de evaluación, la CAO le responde al reclamante con sugerencias de cómo proceder.

Hasta la fecha el Ombudsman ha recibido 28 reclamaciones, 12 de las cuales están en proceso de algún tipo de evaluación, mediación o negociación. En un caso, una reclamación concerniente a un derrame de mercurio en el 2000, que fue vinculado al proyecto de la Mina de Yanacocha en Cajamarca, Perú; fue mas allá de un tema que generara el involucramiento inicial de la CAO para convertirse en un estudio a largo plazo sobre los efectos en los suministros de agua en el área alrededor de la mina. Teniendo la seguridad de compromiso del gobierno peruano y de la mina para aceptar los resultados del estudio independiente, el ombudsman contrató una empresa de investigación de energía para llevar a cabo el estudio que fue publicado en el 2004. Las lecciones aprendidas en ese estudio se resumen en el “Estudio Sobre el Agua de Yanacocha” (ver historia en la próxima pagina).

***Especialista de la CAO,
Jacques Roussellier,
conversa con los
residentes de Rustavi,
Georgia, sobre la ruta
del oleoducto Baku-
Tbilisi-Ceyhan cerca
de sus viviendas.***



ESTUDIO DEL AGUA DE YANACOCCHA



Miembros de La Mesa de Diálogo y Consenso alrededor de la Ombudsman, Meg Taylor, después de una reunión en Cajamarca.

A petición de la Mesa de Diálogo y Consenso CAO-Cajamarca (la Mesa), la CAO contrató a una empresa de investigación y consultora de energía para estudiar la cantidad y calidad del agua en las inmediaciones del distrito minero de Yanacocha en Cajamarca, Perú.

El objetivo del estudio fue evaluar si la cantidad de agua disponible para la agricultura y para consumo estaba adversamente afectada y si la calidad había cambiado de manera que era peligrosa para uso humano, uso agrícola y dañina para la flora y fauna silvestre. Las conclusiones principales del estudio fueron que a pesar de que la mina había alterado la calidad y la cantidad en algunos lugares y en algunos momentos, la cantidad del agua disponible para la ciudad de Cajamarca no se había reducido ni la calidad del agua para consumo personal había sido afectada. Al principio muchas personas que vivían cerca de la mina temían que habían sido expuestos a efectos inmediatamente tóxicos de la mina. Por esa razón, la Mesa trabajó con la mina y con hidrólogos para asegurar que veedores independientes de la población local monitorearan cada paso del estudio del agua.

En una reunión del Grupo de Referencia de la CAO en Washington en mayo del 2004, representantes de la mina, la Mesa, y la CAO compartieron lecciones aprendidas. Para la mina, fue el beneficio de mantener abiertas las líneas de comunicación con la comunidad para que los que viven cerca de la mina comprendan el proceso y las salvaguardias que la mina ha colocado en su lugar.

Las lecciones aprendidas por la Mesa al llevar a cabo un estudio que unió los intereses comunitarios heterogéneos en una preocupación común, incluyó la necesidad de diseminar los resultados del estudio de manera rápida y amplia, y de dar seguimiento con un plan de monitoreo. Con miras a esto, la Mesa ha contratado a su propio experto de monitoreo de agua y ha organizado talleres para ayudar a las personas a replicar el experimento en otros lugares.

Finalmente, para la CAO, el estudio del agua demostró la importancia vital de ayudar a fomentar la confianza en las personas afectadas por el estudio. Por ejemplo, el estudio estaba diseñado para incluir preguntas planteadas por la comunidad y las evaluaciones del borrador, hechas por colegas, estaban limitadas a correcciones de errores fácticos.

La CAO ha comenzado el proceso de desligamiento al darle a la Mesa la base de datos completa del estudio. En lo que se refiere al futuro, el estudio del agua ya ha provocado el interés entre las comunidades en Perú al igual que en una compañía minera canadiense, y el equipo de estudio se reunió con la Cámara de Comercio en Ecuador para compartir ideas en cuanto a cómo lograr la participación de las comunidades y cómo involucrarlas en la resolución de disputas. Un resumen completo del informe "Evaluación Independiente de la Cantidad y Calidad del Agua en las Cercanías del Distrito Minero de Cajamarca, Perú," se puede encontrar en el sitio web de la CAO.



La principal región lechera de Perú, el área de Cajamarca, cuenta con muchos ríos y arroyos.

A S E S O R

El objetivo principal de la CAO en su capacidad de asesor es dar consejos independientes, oportunos y objetivos al presidente del Grupo del Banco Mundial y a la gerencias de la CFI y el OMGI. Estos consejos son relacionados a proyectos particulares y a políticas sociales, directrices, procedimientos, recursos y sistemas más amplios. El papel de asesor sigue siendo el que confunde a las partes interesadas internas y externas.

Los términos de referencia de la CAO le permiten brindar un canal de conserjería independiente al Presidente y a la gerencia principal. Sin embargo, esa conserjería no puede detraer ni tener conflictos de intereses con el papel de ombudsman en particular, ni con el papel de asesor en materia de cumplimiento. Al aprender las lecciones y proyectarlas de nuevo en la institución, el papel de asesor puede fortalecer la efectividad de la CFI y el OMGI

Durante el pasado año, la CAO ha estado involucrada activamente en estimular internamente debates y acción, en cuanto al enfoque de la CFI hacia los derechos humanos. Las medidas tomadas hasta la fecha se describen en “La CAO y los Derechos Humanos” (ver historia en la próxima página).

Durante el pasado año, la CAO ha estado involucrada activamente en estimular internamente debates y acción, en cuanto al enfoque de la CFI hacia los derechos humanos.

LA CAO Y LOS DERECHOS HUMANOS.



En el 2003, la CAO realizó un análisis del desfase de algunos instrumentos básicos de derechos humanos al igual que Políticas de Salvaguardia existentes que incluían algunas referencias explícitas e implícitas a los derechos humanos. La CAO también produjo casos de estudios internos de cómo tres proyectos de la CFI se pudieron haber abordado de manera diferente si se les hubiera aplicado un filtro de derechos humanos desde el principio.

Una tensión que enfrenta la CAO es hasta qué punto debe proveer dicha conserjería sin garantías previas de una divulgación eventual. En este caso, la CAO tomó el inusual paso de asegurarle a la CFI que no divulgaría la información públicamente a no ser que la CFI decidiera hacerlo. La decisión se tomó ya que los temas eran de crítica importancia para avanzar la agenda de sostenibilidad de la institución y han sido una contribución importante al debate en vivo de cómo reflejar las preocupaciones de los derechos humanos en las Políticas de Salvaguarda revisadas de la CFI.

MENSAJE SOBRE LOS FONDOS

En el año fiscal 2004, la CAO contaba con un presupuesto administrativo de \$1.900.864. Además, la CAO tenía un acuerdo con la CFI/OMGI mediante el cual fondos adicionales de un Fondo de Contingencia de la CAO estarían disponible a petición, en el caso de un volumen inesperado de reclamaciones, esfuerzos de mediación a grande escala, y otras actividades relacionadas al Ombudsman. Este fondo de contingencias es de \$1 millón.

Para que las actividades específicas de mediación sean organizadas y/o manejadas por la CAO en respuesta a reclamos presentadas al Ombudsman, la CAO ha desarrollado un proceso mediante el cual las partes involucradas en una disputa pueden contribuir con fondos que van a una cuenta separada manejada por la CAO. La CAO financia todas las evaluaciones de reclamaciones con su propio presupuesto operacional. Sin embargo, una vez que se ha llegado a un acuerdo en una mediación, la CAO trabaja con las partes interesadas para resolver los pagos. Por supuesto, algunas partes no estarán en posición de hacer ninguna contribución, y aquí es donde la CAO tiene la opción de usar los fondos del fondo de contingencias descrito anteriormente.

DIALOGO DE PROGRESO DE YANACOCHA

En el año fiscal 2004 los costos del proceso de mediación (mediadores, capacitadores, cursos de capacitación, sesiones de diálogo, informes y monitoreo), llegaron a un total de \$265.000. Esta cantidad, excluyendo los costos del personal y el tiempo de la CAO, fue pagada en parte por la Minera Yanacocha. Desde el 1 de enero del 2003, el proceso de diálogo se ha organizado localmente y es un proyecto apoyado por la CAO. Además, en nombre del proceso del diálogo, la CAO ha manejado un estudio del agua. Los costos del proceso del estudio del agua del año fiscal 2004 fueron de \$695.975, y todo fue pagado por Minera Yanacocha. La CAO reconoce las contribuciones en especie y de tiempo de los líderes de la comunidad y aquellos que han participado como veedores del muestreo de agua. Estos costos aun no han sido cuantificados.

El oleoducto Baku-Tbilisi-Ceyhan, corre desde el mar Caspio en Azerbaijón a través de Georgia, hacia el mar Mediterráneo en Ceyhan Turquía.



RECLAMACIONES

RESUMEN DE LAS RECLAMACIONES DE LA CAO

MINA DE ORO COMSUR/DON MARIO DE BOLIVIA

Una reclamación se recibió en junio del 2003 y fue aceptada por la CAO concerniente a la mina de oro Don Mario en Bolivia, que es parte de COMSUR. La reclamación plantaba varias alegaciones con respecto al estudio del impacto ambiental del proyecto y las consultas y compensaciones relacionadas. Después de evaluar la reclamación, la CAO publicó un informe de la evaluación a finales del 2003. Con el auspicio de su papel de cumplimiento del cumplimiento y según una recomendación del informe de evaluación, la CAO llevó a cabo una revisión de la capacidad del patrocinador para manejar los aspectos sociales y ambientales de sus operaciones y la reclamación quedó cerrada.

JUNIO 2003 –

JUNIO 2004

MINA DE COBRE KONKOLA EN ZAMBIA

La CAO recibió una reclamación en julio del 2003 de una ONG local en nombre de las personas involuntariamente reubicadas como resultado de las operaciones mineras. La reclamación levantaba varios alegatos concernientes a la partida de la CFI del proyecto antes de la implementación de un Plan de Reubicación. La CAO aceptó la reclamación. Sin embargo, el patrocinador de la CFI, Anglo American plc, ante la caída de los precios del cobre, inesperadamente retiró su mayoría de acciones de la KCM en enero del 2003, haciendo que la CFI hiciera lo mismo. La reclamación se cerró

BTC – WWF (1) [AZERBAIYÁN, GEORGIA Y TURQUÍA]

Se recibió una reclamación en diciembre del 2003 del “World Wildlife Fund” (WWF por sus siglas en inglés), concerniente a los efectos ambientales del proyecto del oleoducto Baku-Tbilisi-Ceyhan (BTC) en una variedad de áreas naturales a lo largo de la ruta del oleoducto y en nombre de aquellos cuyas formas de vida podrían ser afectadas por posibles derrames de petróleo u otros aspectos negativos del proyecto. La reclamación fue rechazada porque no fue presentada en nombre de ninguna comunidad específicamente afectada por el proyecto.

RUSTAVI, GEORGIA

Una reclamación concerniente al proyecto del oleoducto BTC se recibió en marzo del 2004, por parte de los residentes de los subdistritos 18 y 19 en la ciudad de Rustavi. Los reclamantes alegaban que no se les había informado el hecho de que el oleoducto pasaría a 250 metros de sus casas, sino hasta el principio del 2004 cuando ya la construcción había comenzado. La reclamación también enumeraba las preocupaciones en cuanto a la seguridad del oleoducto y los efectos de las vibraciones de la construcción y operación sobre los edificios de apartamentos cercanos. La CAO aceptó la reclamación y se está escribiendo un informe de la evaluación.

BORJOMI-WWF (2), GEORGIA

Se recibió una reclamación en marzo del 2004 del WWF-Caucazo concerniente a los efectos ambientales y sociales del oleoducto BTC en áreas naturales sensitivas

en la región Borjoni de Georgia, al igual que en la industria de agua mineral de Borjoni que es una fuente principal de la economía de Georgia. La reclamación fue rechazada porque no fue presentada en nombre de ninguna comunidad específicamente afectada por el proyecto.

BORJOMI-WWF (3), GEORGIA

Una reclamación fue presentada por el WWF-Caucazo en mayo del 2004 una versión revisada de la reclamación anterior presentada por la WWF-Caucazo. La reclamación se basaba en la preocupación de los efectos ambientales y sociales de posibles derrames de petróleo en la roca acuífera de Borjoni, una fuente de agua mineral en Borjoni y fuente también de otros recursos naturales para el área de Borjoni. Adjunto a esta reclamación se encontraban las reclamaciones específicas de personas directamente afectadas por el proyecto en la región. La CAO había rechazado la reclamación más amplia del WWF porque no llenaba los requisitos de ser presentada en nombre de personas directamente afectadas por el proyecto. Sin embargo, la CAO aceptó las reclamaciones individuales adjuntas de las comunidades directamente afectadas por el proyecto BTC.

DGVARI, GEORGIA

La CAO recibió una reclamación concerniente al proyecto del oleoducto BTC en mayo del 2004 de los residentes de Dgvari. Los reclamantes alegaban que el patrocinador del proyecto, BTC, no había evaluado los efectos de la construcción del oleoducto en una zona propensa a severos derrumbes y como resultado no podían determinar adecuadas medidas de mitigación. La CAO aceptó la reclamación y la misma está en proceso de evaluación.

TETRITSKARO CITY, GEORGIA

Una reclamación concerniente al oleoducto BTC se recibió en mayo del 2004 presentada por los residentes de la ciudad de Tetrtskaro. Los reclamantes alegan que, como parte de la construcción del oleoducto, se llevan a cabo explosiones sin que la compañía le avise ni al gobierno ni a los residentes locales, y varios edificios han sufrido daños. Los reclamantes no recibieron respuesta de los patrocinadores con respecto a compensación por daños a la propiedad. La CAO aceptó la reclamación y esta en proceso de evaluación de la misma.

SAGRASHENI, GEORGIA

Una reclamación concerniente al proyecto del oleoducto BTC fue presentada por los residentes de la aldea de Sagrasheni. La reclamación alega que la actividad de construcción – especialmente de camiones pesados – causó daños a las tuberías de agua de la aldea y resultó en la contaminación de los suministros de agua. Además, la vibración había causado daños a edificios y un camión del patrocinador había chocado con una pared en una propiedad privada. Ni el dueño de la propiedad ni la comunidad habían podido conseguir respuesta alguna de los patrocinadores del proyecto. La CAO ha aceptado la reclamación y está evaluando la misma.

TETRITSKARO, GEORGIA

Una reclamación concerniente al proyecto del oleoducto BTC fue presentada por un individuo en Tetrtskaro en mayo del 2004. El reclamante alegaba que su línea de teléfono había sido dañada y que el movimiento de camiones pesados habían causado severa contaminación de polvo. La CAO aceptó la reclamación y esta en proceso de evaluar la misma.

TSIKHISJVARI, GEORGIA

La CAO recibió una reclamación concerniente al proyecto del oleoducto BTC de parte de un individuo en Tskhisjvari en mayo del 2004. Según el reclamante, los camiones y otros vehículos del patrocinador pasan por encima de su pastura usándola como atajo. El patrocinador le había prometido compensación al reclamante pero éste no ha recibido nada aún. La CAO aceptó la reclamación y está en proceso de evaluar la misma.

BASHKOVI, GEORGIA

Una reclamación concerniente al proyecto del oleoducto BTC fue presentada por un individuo en Bashkovi en mayo del 2004. El reclamante alega haber perdido entradas económicas significativas de su negocio de apicultura debido a la construcción del oleoducto y a la eliminación de la vegetación a lo largo de la vía de paso del oleoducto. El individuo alega que según la Evaluación del Impacto Ambiental y Social, se le tenía que haber dado asistencia para trasladar su operación de apicultura “al menos a 7 Km. de la ruta del oleoducto”. La CAO ha aceptado la reclamación y está evaluando la misma.

RUSTAVI LANDOWNERS, GEORGIA

Una reclamación concerniente al proyecto del oleoducto BTC fue presentada en mayo del 2004 por un grupo de propietarios de tierra en Rustavi. La reclamación alega que a los propietarios de la tierra que la BTC necesitaba para el oleoducto, no se les pagó el precio justo del mercado. La reclamación no fue aceptada porque el caso se está ventilando en las cortes.

SADGERI, GEORGIA

La CAO recibió una reclamación de los residentes de la aldea de Sadgeri en mayo de 2004 con respecto al proyecto del oleoducto BTC. La reclamación se basa en el impacto en el turismo y las ganancias derivadas del mismo, de un posible derrame de petróleo. Otras preocupaciones expresadas eran concernientes a derrumbes que ponen en peligro el oleoducto. Los reclamantes buscaban garantías acerca de la seguridad del oleoducto y estaban preocupados por el impacto de los derrames de petróleo en el suministro de agua, al igual que los derechos de tierra y otros temas de acceso de tierra. La CAO aceptó la reclamación y está en proceso de evaluarla.

TBA, GEORGIA

Una reclamación concerniente al proyecto del oleoducto BTC fue presentada por 275 personas en la aldea de Tba en mayo del 2004. La reclamación era sobre los efectos en el agua potable y de pastoreo, de un derrame de petróleo y alegaba que la compensación por la tierra era inconsistente. La CAO aceptó la reclamación y está en proceso de evaluar la misma.

TSEMI, GEORGIA

Una reclamación concerniente al proyecto del oleoducto BTC fue presentada por 50 personas en la aldea de Tsemi en mayo del 2004. La reclamación era sobre posibles derrames o escapes hacia el río en la sección del oleoducto adyacente al mismo que es la fuente de agua principal de Tsemi y de dos aldeas más. Los reclamantes expresaron su preocupación de pérdida de ganancias del turismo relacionado al agua debido a que los derrames de petróleos causaban derrumbes y terremotos, sabotaje potencial, y erosión causada por los vehículos de construcción. Los reclamantes querían que el patrocinador protegiera el suministro de agua haciendo un desvío de la actual tubería de entrada que se encuentra cerca del oleoducto y que está a riesgo si ocurriese un derrame de petróleo. La CAO ha aceptado la reclamación y está en etapa de evaluación.

PERSONAL DE LA OFICINA DEL MEDIADOR EN ASUNTOS DE INTERES PUBLICO (OMBUDSMAN) Y ASESOR EN MATERIA DE CUMPLIMIENTO



Meg Taylor, *Mediadora en asuntos de Interés Público (Ombudsman)*

Paula Pantón,
Asistente Ejecutiva



Aidan Davy, *Especialista Mayor, Cumplimiento*

Michelle Malcolm,
Asistente de Programa





Jacques Roussellier,
Especialista, Ombudsman

Rosemary Thompson-Elhosseine,
Asistente de Programa



Sara Gann,
Asistente de Investigaciones

**GRUPO DE REFERENCIA
DE LA OFICINA DEL
MEDIADOR EN ASUNTOS
DE INTERES PUBLICO
(OMBUDSMAN) Y ASESOR
EN MATERIA DE
CUMPLIMIENTO.**

Reunión de mayo del 2004

David McDowell
Chair and CAO Consultant
Wellington, New Zealand

Ray Albright
Asea Brown Boveri
Washington, DC

S. Babar Ali
World Wildlife Fund
Karachi, Pakistan

Cristian Opaso
Santa Barbara, Chile

Henneke Brink
Both Ends
Amsterdam, Netherlands

Nicholas Cotts
Newmont Mining
Cajamarca, Peru

Alan Dabbs
Social Capital Group
Lima, Peru

Christine Eberlein
Berne Declaration
Berne, Switzerland

David Hunter
Washington School of Law
American University
Washington, DC

Sixtus Mulenga
KCM
Lusaka, Zambia

Ajay Narayanan
The Infrastructure Development
Finance Company
Mumbai, India

Joseph O'Keefe
International Finance Corporation
Washington, DC

Sven Riskaer
The Industrialization Fund for
Developing Countries
Copenhagen, Denmark

Harvey Van Veldhuizen
Multilateral Investment Guarantee
Agency
Washington, DC

Gerald West
Multilateral Investment Guarantee
Agency
Washington, DC

EQUIPO DE REVISION EXTERNA

Ben Dysart, Jefe de Equipo
Dysart Associates
Atlanta, GA

Tim Murphy
Ewell, United Kingdom

Antonia Chayes
Cambridge, MA

ASESORES ESTRATEGICOS, 2002

Glen Armstrong
William (Bill) Davis
David McDowell
Susan Wildau

ASESORES ESTRATEGICOS, 2003

Glen Armstrong
Antonia Chayes
David Hunter
David McDowell
Jan Piercy
Susan Wildau



LA CAO EN EL WEB

El sitio web de la CAO se usa para colocar informes de la CAO, presentaciones, y otros documentos para hacerlos accesibles al mayor público posible tan pronto como son publicados. Para mejorar la accesibilidad de la información de la CAO, la información en el sitio web ha sido completamente revisada y rediseñada de manera que sea fácil de usar y fácil de navegar.

Visite la CAO en www.cao-ombudsman.org



Impreso en papel reciclado y tinta con base de soja.

Diseño: Studio Grafik, Herndon, VA



**Oficina del Mediador en Asuntos de
Interes Público (Ombudsman) y Asesor en
Materia de Cumplimiento**

**2121 Pennsylvania Avenue, N.W.
Washington, D.C. 20433
Teléfono: 202-458-1973
Facsímile: 202-522-7400
E-correo: cao-compliance@ifc.org**

www.cao-ombudsman.org