

CAO

ASESOR EN CUMPLIMIENTO / OMBUDSMAN INFORME ANUAL 2004-05

CORPORACIÓN FINANCIERA INTERNACIONAL
ORGANISMO MULTILATERAL DE GARANTÍA DE INVERSIONES

Mensaje

DE LA ASESORA EN CUMPLIMIENTO / OMBUDSMAN

Muchos de los esfuerzos que se realizan para aliviar la pobreza conllevan una cierta medida de incomodidad. No es raro que ciertas personas que viven cerca de los lugares donde se desarrollan proyectos, los vean con una mezcla de esperanza y ansiedad, ya que los proyectos que están dirigidos a beneficiar a un gran número de personas pueden tener consecuencias dolorosas para otras. Esto se aplica tanto a las inversiones del sector privado como a aquellas del sector público en los que el beneficio que supone la creación de puestos de trabajo o de otras formas de oportunidades de carácter social o económico directas o indirectas para algunos, se ve empañado por el posible impacto en la calidad de vida de otros, en el bienestar social o en la calidad del medio ambiente.

Cinco años de revisar reclamaciones, evaluar sus meritos y de tratar de encontrar soluciones que beneficien a ambas partes, me han demostrado que es de vital importancia el papel de la CAO como Ombudsman para aquellos afectados por los proyectos de desarrollo que cuentan con el patrocinio de la CFI o del OMGI. Hemos recibido reclamaciones en las que ha sido necesario hacer inspecciones en el lugar, realizar entrevistas y dialogar con todas las partes involucradas para promover resultados que puedan mitigar los aspectos más difíciles del cambio. En esta tarea, hemos aprendido la importancia que tiene el afinar nuestro énfasis y disciplina en la búsqueda de una rápida solución a las reclamaciones y de esta manera asegurar públicamente la responsabilidad y rendimiento de cuentas de la CFI y del OMGI. También hemos visto cierta cantidad de reclamaciones sin mérito y las hemos tratado en forma justa y objetiva.

Este ha sido un año exigente y productivo – que nos ha permitido profundizar nuestra experiencia en promover la resolución de disputas y la responsabilidad y rendimiento de cuentas externo por parte de la CFI y del OMGI. Hemos visto resultados positivos para la CFI y el OMGI en cuatro de las seis evaluaciones independientes hechas por la Oficina de la Ombudsman, en relación con proyectos asociados a la CFI. Hemos continuado con los preparativos para dar término a nuestra tarea en Yanacocha, Perú (ver página 15) y en Pangué, Chile y a la fecha hemos cerrado formalmente un total de 12 reclamaciones. Otras Seis reclamaciones presentadas se encuentran en un nivel avanzado de resolución de disputas constructivo y existe la probabilidad de que nuestra presencia no sea necesaria en un futuro cercano.

Sin embargo, el gran volumen de reclamaciones junto con nuestro decidido compromiso con las partes para lograr una resolución a las disputas, puede suponer un gran peso sobre los recursos de la CAO. Nos enfrentamos a distintos desafíos cuando nos encontramos ante un número relativamente grande de reclamaciones pequeñas, en particular con respecto al proyecto del oleoducto BTC en la República de Georgia. Este oleoducto, que atraviesa todo el territorio de Georgia, ha implicado más de 3,500 transacciones individuales con terratenientes, y ha afectado a muchas comunidades. Debido a la falta de confianza por parte de la población en el actual mecanismo de presentación de reclamaciones que tiene la BTC y a la ausencia de un mecanismo de

apelación a nivel de proyecto, consideramos que las partes involucradas en estas pequeñas reclamaciones, tienen igual importancia que las partes involucradas en denuncias de mayor envergadura independientemente del grado de desafío que ello implica para nuestra organización desde el punto de vista operativo.

En Noviembre de 2004, el Sr. Peter Woicke , ex Vicepresidente Ejecutivo de la CFI solicitó a la CAO llevar a cabo una auditoria del Proyecto de Expansión Amaggi (Amaggi Expansion Project) en el Mato Grosso, Brasil, a fin de evaluar si se justificaba la calificación de categoría B para este proyecto a los efectos de una revisión ambiental. La experiencia de la auditoria realizada a Amaggi, de la cual se encuentran detalles adicionales en la página 10, revelan un malestar institucional con la naturaleza de la exactitud que exige el papel de la observancia del cumplimiento. Creemos que aplicaciones adicionales de la función de auditoria serán de gran utilidad para la CFI y el OMGI, así como también para la CAO. Sin embargo, como consecuencia de nuestra experiencia con Amaggi, estamos revisando algunos de los procedimientos operativos que desencadenan la realización de las auditorias. También estamos comprometidos a revisar el papel del cumplimiento después de haber transcurrido un año de operaciones con el nuevo especialista principal en cumplimiento.

Uno de los mayores desafíos que enfrentamos es el de llevar a cabo evaluaciones realistas de las posibilidades de resolver diferencias aparentemente irreconciliables y tratar de llevar a las partes a un punto de resolución de forma más rápida. Cinco años de experiencia en esta materia nos han enseñado una valiosa lección: No debemos dudar en cerrar aquellas reclamaciones en las que las partes involucradas no cooperan voluntariamente o cuando nosotros no podemos jugar un papel constructivo. Únicamente cuando todas las partes afectadas deseen ser parte el proceso, podremos ayudar en forma efectiva a mitigar la ansiedad que todo cambio implica.

Por último, en este, nuestro sexto año de actividades, creo que hemos alcanzado un nivel de madurez en nuestro trabajo, especialmente en lo que respecta a nuestra función de Ombudsman, así como también en lograr que el papel del cumplimiento sea operacional en su totalidad. Sin embargo, los miembros de nuestro Grupo de Referencia han cuestionado si la resolución de disputas en realidad le obliga a la CFI y al OMGI a ser responsable y rendir cuentas o, si por el contrario, refuerza las capacidades de ambas instituciones de asumir con más éxito proyectos difíciles. Esta es una perspectiva desafiante que acepto, se ajusta plenamente al espíritu de nuestro Grupo de Referencia como un Directorio objetivo, digno de confianza. Mi punto de vista es que nuestras actividades como Ombudsman se refieren fundamentalmente a la responsabilidad y rendimiento de cuentas, siempre y cuando los procedimientos sean transparentes y lleven a mejores resultados. Pero nuestro enfoque hacia la resolución de disputas tiene que ser equilibrado por una función de auditoria rigurosa y creíble. Nuestros esfuerzos se centralizarán en este aspecto mientras avanzamos en nuestra tarea.

Meg Taylor

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Meg Taylor', with a stylized flourish at the end.

September 2005

Descripción General

DE LA OFICINA DEL ASESOR EN CUMPLIMIENTO / OMBUDSMAN

El cargo del Asesor en Cumplimiento/Ombudsman (CAO) es un puesto independiente que se reporta directamente al Presidente del Grupo del Banco Mundial. Su mandato es doble: primero, ayudar a la CFI y al OMGI a atender—de una manera justa, objetiva y constructiva—las reclamaciones hechas por personas que han sido o pueden ser afectadas por proyectos en los cuales la CFI y el OMGI juegan un papel; y segundo, mejorar los resultados sociales y ambientales de estos proyectos.

Desde 1999, la CAO ha recibido 41 reclamaciones. De ese total, 10 reclamaciones fueron rechazadas, 26 han sido evaluadas, 12 han sido cerradas y 19 se encuentran todavía en proceso. Un resumen del estado de estas reclamaciones a partir de Junio del 2004 hasta Junio de 2005 se encuentra en la página 20.

La CAO tiene tres papeles distintos:

Ombudsman: Responde a las reclamaciones hechas por personas que se han visto afectadas por proyectos patrocinados por la CFI/OMGI y trata de resolver los asuntos planteados, utilizando un procedimiento flexible de resolución de conflictos.

Cumplimiento: Supervisa auditorías sobre el desempeño social y ambiental de la CFI y el OMGI, tanto en su conjunto como en lo relacionado a proyectos sensibles, para asegurarse del cumplimiento de las políticas, directrices, procedimientos y sistemas.

Asesor: Provee una fuente de asesoramiento independiente al Presidente del Grupo del Banco Mundial y a la gerencia de la CFI y el OMGI. La CAO provee asesoramiento tanto

en relación a proyectos en particular como en relación a políticas ambientales y sociales más amplias, directrices, procedimientos, recursos y sistemas.

Desarrollar y equilibrar estas tres funciones—cumplimiento, asesoría y Ombudsman—plantea una serie de desafíos específicos. Las tres funciones en conjunto proveen una flexibilidad de respuesta y una capacidad de ser pro-activo. Sin embargo, la función de Ombudsman toma claramente precedencia cuando se la invoca. Para clarificar que la función de asesor no puede interponerse a la función de la CAO como Ombudsman o como auditor, la CAO establece una clara distinción entre la asesoría a proyectos específicos y políticas, y la asesoría orientada a procesos. Nuestro papel se limita a este último aspecto. No proporcionamos ningún tipo de asesoramiento a proyectos específicos.

Existen importantes limitaciones a las facultades de la CAO, pero su amplio mandato hace que estas tres funciones en conjunto sean muy poderosas. El objetivo de la CAO es realizar propuestas prácticas e innovadoras para dar solución a los problemas presentados en las reclamaciones y alentar a



Las comunidades afectadas por los proyectos de desarrollo que cuentan con el patrocinio de la CFI o del OMGI, se encuentran por lo general en áreas apartadas.



Estructura Administrativa de la CAO



El personal de la CAO tiene un amplio conjunto de habilidades en las áreas de destreza relevantes con sus tres funciones y una experiencia muy sólida en su trabajo con el sector privado. Para manejar de manera más eficiente su tarea, el personal principal de la CAO ha sido capacitado en mediación, facilitación y en el diseño de resolución de conflictos. Cuando se requiere experiencia en un tema específico la CAO contrata a consultores especializados a corto plazo.

La CAO cuenta con el apoyo de un grupo de Asesores Estratégicos, expertos que proporcionan un valioso discernimiento y perspectivas en temas estratégicos de procedimientos y de fondo así como también con el consejo y la experticia del Grupo de Referencia. Este cuerpo independiente de partes interesadas del sector privado, la comunidad de las ONGs, el sector académico y otras instituciones, ha guiado el desarrollo de las directrices operativas para la CAO y participado en el proceso de revisión de políticas de salvaguardia. El Grupo de Referencia no da asesoría basada en proyecto. Sin embargo, su diversidad y experticia continúan ayudando a la CAO a mantener su enfoque, y guía su evolución y crecimiento.

las partes a entablar un diálogo constructivo. A pesar de que la CAO no puede obligar a organismos externos a modificar su conducta o a abandonar prácticas existentes, la CAO puede recurrir a la influencia de la CFI y del OMGI para instar a las partes a adoptar sus recomendaciones.

La independencia e imparcialidad de la CAO fomentan la confianza y la seguridad de los patrocinadores de los proyectos, las comunidades locales, ONGs y la sociedad civil en general. Esta confianza y seguridad son prerequisites esenciales para que la CAO pueda ayudar a identificar soluciones mutuamente satisfactorias para las partes involucradas en una reclamación. Su independencia con respecto a la gerencia de

la CFI y el OMGI permite también a la CAO proveer a estas dos organizaciones un asesoramiento objetivo, lo que les ayudará 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 la transparencia y la responsabilidad y rendimiento de cuentas. La divulgación es también importante, en algunos casos, para lograr una resolución.

En su función de Ombudsman, la CAO coloca las preocupaciones del reclamante en el centro de la reclamación y del proceso de resolución del conflicto, con la suposición



Los participantes de la Asamblea organizada en la Mesa de Diálogo-CAO de noviembre de 2004, discuten la forma de continuar con los estudios acuáticos.

a favor de la confidencialidad. Con el consentimiento de las partes, los detalles de la resolución del conflicto se podrán revelar una vez concluido el proceso, pero nunca antes o durante este, salvo en situaciones específicas permitidas por el reclamante y las otras partes.

A fin de mantener la transparencia y reforzar la responsabilidad y rendimiento de cuentas institucional, la CAO trata de conseguir la máxima divulgación de los informes, conclusiones, y resultados de sus procesos, mediante informes en la página Web: www.cao-ombudsman.org, y por medio de informes impresos. En

muchos casos, no existen razones por la cual la divulgación de los informes de la CAO no sea total y completa, esto es, sujeto a cualquier limitación requerida por la parte afectada.

Si bien la CAO permanece abierta y sensible a los puntos de vista de todos aquellos que tienen un interés en el proyecto, tiene cuidado especial para asegurarse que se tengan en cuenta las perspectivas y preocupaciones de las comunidades locales, de las minorías y de los grupos más vulnerables.



La medida más amplia de la efectividad de la CAO hasta la fecha ha sido la evaluación externa, finalizada en el 2003, de las labores de la CAO y de la manera en la cuál ha buscado cumplir su mandato en los tres años desde que inicio sus funciones. A partir de la publicación del informe, la CAO ha cumplido con casi todas las recomendaciones claves. La CAO también ha intensificado su énfasis y disciplina en la búsqueda de una rápida resolución de las reclamaciones y en asegurar la responsabilidad y rendimiento de cuentas de los resultados. Siguiendo con el espíritu de su mandato y filosofía originales, la CAO desafía a las partes afectadas a buscar sus propias soluciones a sus preocupaciones al promover un marco equitativo y transparente dentro del cual dichas soluciones puedan ser debatidas y concertadas.



A fin de asegurar que la responsabilidad y rendimiento de cuentas sean parte integrante de la manera en la que la CFI y el OMGI realizan su labor, la CAO ha colaborado con la gerencia de ambas organizaciones para asegurar que el personal de estos organismos incluya una notificación de la existencia de la CAO, en todas las negociaciones con patrocinadores y clientes potenciales, nuevos y existentes.

El personal y consultores de CAO escuchan una conversación sobre el monitoreo independiente de agua en las inmediaciones de la Mina Yanacocha.



La auditoría de cumplimiento de la CAO juega un papel al asegurar que la CFI y el OMGI adhieran a las políticas sociales y ambientales. La CAO llevó a cabo una auditoría de la clasificación ambiental realizada por la CFI del proyecto de expansión de Soja, Amaggi.

Cumplimiento

Al ejercer su función en materia de cumplimiento, la CAO trata de fomentar la adhesión a las políticas y procedimientos de la CFI y del OMGI y engendrar una interpretación más positiva de ellas, con el objetivo de promover un mayor entendimiento de la manera en la cuál la observancia del cumplimiento puede reforzar los resultados ambientales y sociales.

La finalidad de la auditoria sobre el cumplimiento es la de determinar en forma independiente si la CFI o el OMGI han cumplido materialmente con sus políticas sociales y ambientales, directrices y procedimientos al invertir en (CFI) o al proporcionar un seguro de riesgo político para los proyectos (OMGI). Se inician auditorias solamente en respuesta a las preocupaciones en relación a los impactos ambientales o sociales de proyectos específicos, a diferencia de las auditorias al azar. Las auditorias son también independientes de los esfuerzos internos de garantía de la CFI y del OMGI, si bien los complementan.

Hasta la fecha, la CAO ha llevado a cabo una auditoria sobre el cumplimiento y dos evaluaciones de cumplimiento. En noviembre de 2004 el vicepresidente ejecutivo de la CFI solicitó una auditoria de la clasificación ambiental de la CFI en una inversión de soja- Grupo Andre Maggi Participacoes Limitada, o Amaggi- situada en el estado brasileño de Matto Grosso.

La CFI aprobó en Septiembre de 2004, un crédito de US \$30 millones (U.S.) para financiar la expansión de las operaciones de soja de Amaggi. Con anterioridad a la aprobación del crédito, la expansión del proyecto Amaggi, atrajo fuertes críticas de parte de varias

organizaciones comunitarias, quienes pidieron que al proyecto se le asignará la Categoría A, ya que consideraban que el proyecto tendría impactos ambientales adversos, “delicados, diversos y sin precedentes”. Desde el punto de vista de la CFI, la clasificación correcta era la Categoría B que requiere un nivel de evaluación ambiental más limitado.

La CAO concluyó, que a pesar de que la CFI había seguido sus propios procedimientos de clasificación, estos no habían sido definidos con precisión y dependieron determinantemente del juicio profesional. La auditoria llegó a la conclusión de que no se podía justificar totalmente la clasificación de Categoría B hasta que se cumplieran ciertas condiciones: que la CFI se cerciorara de que el sistema de monitoreo ambiental y social SMAS (ESMS, por sus siglas en Inglés) de Amaggi fuera adecuado para asegurar el cumplimiento de los requerimientos de la CFI, y que llevara a cabo una evaluación rigurosa del estado en que se encuentra la implementación del SMAS. La CAO recomendó que la CFI divulgara una nota sobre las acciones que se propone tomar en respuesta a la auditoria. En la página web de la CAO se puede encontrar el informe de auditoria completo, y detalles de las conclusiones.

> Para mantener la transparencia y reforzar la responsabilidad y rendimiento de cuentas institucional, la CAO apunta a una máxima divulgación de sus informes, conclusiones y resultados de sus procesos al publicar los resultados en su página web.

Energía vs. Agua?

Evaluación del Proyecto

Allain Duhangan

Con un 10 por ciento financiado por la CFI, Allain Duhangan Hydro Power Limited (AD Hydro) planea construir una central hidroeléctrica, con una línea de transmisión asociada en los afluentes Allain y Duhangan del río Beas, cerca de Manali, en el Distrito de Kullu, en el estado de Himachal Pradesh, India. La Central estará ubicada en el río Allain pero será impulsada por el flujo de éste río junto con el agua desviada del río Duhangan.



El pueblo de Prini al norte de la India es una de las comunidades potencialmente afectadas por el proyecto de represa Allain Duhangan.

En octubre de 2004, la CAO recibió una reclamación de 63 personas, en su mayoría oriundos del pueblo de Yagatsuk cerca del río Duhangam, alegando que el desvío del río alteraría la provisión de agua del pueblo. Los reclamantes también estaban preocupados de que el borrador de los documentos de 2003 sobre la Evaluación del Impacto Ambiental y Social (EIAS), así como sus subsiguientes actualizaciones no proporcionaban las bases suficientes para una consulta informada sobre los impactos claves del proyecto. En especial, los reclamantes percibían que el procedimiento de EIAS tenía defectos pues daba a entender que se continuaría con el proyecto independientemente de las conclusiones de la EIAS, que no había finalizado aún.

Un equipo de la CAO investigó la reclamación durante una visita de campo al lugar del proyecto. Además de reunirse con los reclamantes, la CAO mantuvo una serie de reuniones con el personal del proyecto de la CFI y de AD Hydro. El equipo de evaluación también se reunió con un grupo de pobladores de Jagatsuk que apoyaban el proyecto, así como también con la alta gerencia de Bhilwara Group, propietaria de AD Hydro; con un observador externo del proyecto y un representante de la Red del Sudeste Asiático sobre Represas, Ríos y Pueblos (South Asia Network on Dams, Rivers, and People), grupo que ha sido activo en la ayuda a las personas afectadas por estos proyectos.

En marzo de 2004, la CAO publicó el informe de evaluación, que concluyó entre otras cosas que la información suministrada por la EIAS era insuficiente para proveer una base fundamentada para determinar si los caudales mínimos liberados por el proyecto serían adecuados tanto para satisfacer la demanda humana como los requerimientos de tipo ambiental. Al reconocer que quizá no sería posible lograr un consenso en la comunidad, dado que algunos de sus miembros siempre rechazarían el proyecto, la CAO propició –y finalmente logró– una reunión entre la AD Hydro y los reclamantes de Jugatsuk en Abril de 2005. Los participantes acordaron: que los consultores de la compañía producirían un informe con datos básicos en el cual explicarían cómo se calculó la demanda actual y futura de agua que se utilizaría para consumo humano y con fines agrícolas; que miembros de la comunidad contribuirían con la preparación de planes de contingencia a fin de proteger el suministro de agua en caso de que este se viera perjudicado por el proyecto; que ambas partes prepararían un calendario de trabajo apropiado para implementar los compromisos claves de la EIAS; que ambas partes trabajarían en conjunto a fin de generar un programa apropiado de desarrollo comunitario; y que los miembros concernientes de la comunidad contribuirían a mejorar la credibilidad y la función de los procesos de reivindicación y apelación del proyecto.



La prensa peruana entrevista al personal de la CAO acerca del monitoreo independiente de agua en las inmediaciones de Minera Yanacocha en Perú.

Ombudsman

Con respecto a la evolución de la responsabilidad y rendimiento de cuentas externas dentro de las instituciones financieras multilaterales, la función del Ombudsman es la más innovadora de los tres papeles de la CAO. El principal objetivo del Ombudsman es ayudar a solucionar temas surgidos acerca el impacto social y ambiental de proyectos patrocinados por la CFI y el OMGI y mejorar los resultados en el terreno. No es posible solucionar todos los problemas, pero el enfoque de la CAO proporciona un proceso por medio del cual las partes tienen mayor posibilidad de (change: para) encontrar soluciones mutuas satisfactorias.

En términos generales, el papel del Ombudsman se enfoca en lo que sucederá en el futuro en lugar de lo que sucedió en el pasado. En vez de encontrar errores, el objetivo del Ombudsman es el de identificar problemas, recomendar acciones prácticas correctivas, y abordar temas sistémicos que han contribuido a los problemas.

Al recibir una reclamación, la CAO la evalúa con criterios básicos que incluyen determinar si la reclamación y el reclamante son genuinos, si el proyecto en cuestión está patrocinado por la CFI y el OMGI y si la reclamación tiene fundamento y es específica. Si se acepta la reclamación, la misma se evalúa a fondo y se notifica al equipo del proyecto con directrices claras sobre los aspectos a los que deberán responder en un plazo determinado. Una vez finalizada la fase de la evaluación, la CAO responde al reclamante con sugerencias de cómo proceder.

La diferencia clave entre la función del Ombudsman y de muchos otros mecanismos de responsabilidad y rendimiento de cuentas externos se basa en que nuestro trabajo no finaliza necesariamente con la publicación de un

informe. El Ombudsman trata de utilizar el informe de evaluación como un catalizador a fin de promover la implementación de una solución de origen local y alentar a las partes a resolver el conflicto. La CAO podrá seguir participando si se considera que su papel es valioso y si las partes así lo solicitan. En algunos casos, los asuntos planteados en la reclamación justifican la realización de una auditoría sobre el cumplimiento o puede ser un tema que merite el asesoramiento a la gerencia de la CFI y el OMGI, en cuyo caso se informa al reclamante la manera en que se abordarán los temas que han quedado pendientes. La CAO tiene la potestad de dar por finalizada una reclamación si considera que las partes no están dispuestas a participar o si les es imposible contribuir a la solución del problema planteado.

En 2004-5, la Ombudsman recibió 15 reclamaciones de las cuales 4 fueron rechazadas, 10 han sido evaluadas, 9 se encuentran en proceso y 2 fueron cerradas (véase Resumen de Reclamaciones, página 20)

Momento de Independencia: Pasos Finales en la Resolución de los Problemas de la Calidad de Agua de Yanacocha.



Al comenzar a poner en práctica la comunidad de Cajamarca, las recomendaciones del año pasado presentadas en la "Evaluación Independiente de la Calidad y Cantidad de Agua Cerca del Distrito Minero de Yanacocha, Cajamarca, Perú" que se puede consultar en la página Web de la CAO, se forma una sociedad entre la compañía minera y la Mesa de Diálogo y Consenso CAO-Cajamarca (la Mesa) para un monitoreo continuo independiente de muestras de agua. La Mina propuso llevar a cabo, con la participación de la Mesa, una evaluación varias veces en el año, de la vida acuática de la cuenca del río adyacente a la mina. Una evaluación del riesgo acuático se inició en el verano de 2004 y se espera finalizarla a fines de 2005.

La CAO encargó una evaluación independiente de la Mesa en mayo de 2005 a fin de determinar cuán efectivamente la Mesa cumplía con los términos de su misión y de proporcionar a la Mesa y a la CAO un análisis y recomendaciones para informar sobre las deliberaciones acerca de lo que se necesitaría hacer antes de que la Mesa se vuelva auto-suficiente e independiente de la asistencia financiera y técnica de la CAO. A fin de cumplir con su mandato, el equipo de evaluación revisó la historia, la organización y las actividades de la Mesa; el papel de la mina en los asuntos económicos, políticos y sociales de Cajamarca; y las políticas, procedimientos y actividades de la mina, así como también mantuvo 70 entrevistas con una variedad de partes interesadas del sector público y privado de la Mesa.

La conclusión principal a la que llegó el equipo fue que la Mesa había logrado algunos de sus objetivos, pero que lo había hecho de manera irregular y sin asegurarse un amplio apoyo de la comunidad. La Mesa había logrado éxitos funcionando como foro y proporcionando trabajo técnico de calidad, y se había establecido firmemente como organización. El logro más importante de Mesa ha sido el Estudio del Agua finalizado a principios de 2004.

El equipo de evaluación propuso dos opciones para la Mesa: transformar la organización en un foro de soluciones de conflictos con un nuevo directorio y una mayor participación representativa en la comunidad; o bien transformar a la Mesa en un observatorio ambiental con responsabilidad del monitoreo continuo de temas ambientales y con fondos y personal suficientes.

En la actualidad la Mesa está en proceso de incorporar las recomendaciones del informe y de planear el futuro. En la página Web de la CAO se puede consultar la copia del "Informe de la Evaluación Independiente de la Mesa de Diálogo y Consenso CAO-Cajamarca"

Asesor

El objetivo principal de la CAO en su capacidad de asesor es el de proporcionar un asesoramiento independiente, oportuno y objetivo al Presidente del Grupo del Banco Mundial y a la gerencia de la CFI y del OMGI. Este asesoramiento se relaciona tanto a los proyectos particulares como a las políticas, directrices, procedimientos, recursos y sistemas de carácter ambiental y social más amplios.

En su carácter de asesor, hasta la fecha la CAO ha llevado a cabo una muy importante revisión independiente de las políticas de salvaguarda de la CFI, evaluaciones independientes de los Procedimientos de Revisión Ambiental y Social del OMGI, así como también muestreos de proyectos petrolíferos, gasíferos y mineros, como una contribución a la Evaluación de las Industrias Extractivas, y un análisis de la importancia de los derechos humanos en los proyectos de inversión privado patrocinados por la CFI y el OMGI.

En el 2004, la CAO continuó con su tarea de actualización del marco de sus políticas, en respuesta a la Evaluación de las Políticas de Salvaguarda, finalizada en 2003. Desde la publicación de las consultas preliminares sobre las Políticas y Desempeño de los Estándares revisadas en Agosto del 2004, la CAO ha hecho un seguimiento activo de los avances del proceso de evaluación de políticas de la CFI y de la medida en la cual cumplieron con las conclusiones de la Evaluación de Políticas de Salvaguarda. A medida que la respuesta de la CFI se hace cada vez más clara en los más recientes documentos preliminares y que el proceso de la redacción de los documentos está llegando a término, es la intención de la CAO producir una evaluación para determinar si el nuevo sistema (que incluye las Políticas sobre Sostenibilidad Social y Ambiental, Estándares de Desempeño, Notas Directrices y Procedimientos

Corporativos) se ajusta a cada una de las conclusiones y recomendaciones específicas de la evaluación de las Políticas de Salvaguarda, previo a la finalización del proceso de consulta.

Basado en su existente e histórico volumen de trabajo, la CAO está llevando a cabo un análisis de las tendencias emergentes con respecto a las reclamaciones presentadas contra los proyectos de la CFI y del OMGI y desarrollará este trabajo como un informe de asesoramiento disponible al público con el fin de promover el debate dentro de la CFI y del OMGI sobre cómo mejorar la integridad institucional y la responsabilidad y rendimiento de cuentas externos

El papel de asesor continúa siendo una función que confunde a las partes interesadas tanto internas como externas. Los términos de referencia de la CAO le permiten proporcionar un canal de asesoramiento independiente al Presidente y a la alta gerencia.

Sin embargo, dicho asesoramiento no puede detractarse de, ni provocar un conflicto de intereses con el papel del Ombudsman en particular, o con el papel del cumplimiento. Tomando las lecciones a ser aprendidas y proyectándolas de regreso en la institución, el papel de asesor puede reforzar la efectividad de la CFI y del OMGI.

Las Implicaciones del Desplazamiento en la Exploración de Diamantes en el Kalahari

En noviembre de 2004, la CAO recibió una reclamación de los representantes del "First People of the Kalahari", Botswana, alegando que el la exploración de diamantes por parte de Kalahari Diamond, Ltd. (KDL) en Botswana, en la cual la CFI tiene una inversión de US \$ 2 millones de dólares, ha perjudicado los derechos de la Comunidad de San para permanecer en la Reserva Central de Kalahari, la que ellos reclaman como la patria de sus ancestros.



*Los niños
Bushman en la
Reserva Animal en
Kalahari Central,
Botswana. El
trabajo de la CAO
tiene implicaciones
para las
generaciones
futuras.*

Desde la década de los 70, la comunidad de San considera que el gobierno de Botswana ha intentado restringir su acceso a territorios más amplios dentro de la Reserva Central Kalahari. El gobierno de Botswana rechazó un plan de administración que habría conciliado el desarrollo de la comunidad con los objetivos de conservación para la gente que vive dentro de la Reserva, e interrumpió todos los servicios a la comunidad de San. El gobierno sostiene que no está forzando la reubicación de las comunidades afectadas.

En diciembre, la CAO realizó una evaluación de campo y se reunió con representantes del gobierno y con diversas tribus indígenas y organizaciones. Además de estas reuniones, se llevaron a cabo entrevistas con el equipo de proyecto de la CFI, con el representante anterior de la Comunidad San y del Fondo de los Derechos de la Tierra, quienes manifestaron sus inquietudes a la CAO antes de presentar la reclamación inicial.

La CAO finalizó su evaluación en marzo de 2005 y en Junio emitió el Informe de Evaluación definitivo. Las conclusiones del informe incluían entre otras: que no era posible establecer una relación causal entre el proyecto de KDL y las medidas gubernamentales de la reubicación; que durante los 30 días del periodo de divulgación del informe, la CFI se aseguró que algunos de los representantes de las personas afectadas estuvieran al tanto de su intención de invertir en la KDL; y que la Declaración de Evaluación Ambiental y otras divulgaciones no fueron traducidas al idioma de la comunidad afectada, como tampoco se las podía obtener en lugares que no fueran Gabarone, lo cual habría sido mas accesible.

Las recomendaciones de la CAO se orientaron en el sentido de que la KDL debería profundizar su relación con los representantes de los grupos afectados a fin de asegurar un dialogo abierto y hacer público su compromiso con las personas afectadas en caso de que se encontraran diamantes. La CAO también sugirió que los reclamantes y el gobierno exploraran las oportunidades de llegar a un acuerdo a su disputa a través de la mediación.

El texto del informe final de evaluación, incluyendo las conclusiones y recomendaciones, se encuentran disponibles en la página Web de la CAO.

Resumen

DE LAS RECLAMACIONES PRESENTADAS ANTE LA CAO, JUNIO 2004-JUNIO 2005

MARLIN, GUATEMALA

El 28 de junio de 2005 se recibió una reclamación concerniente a la mina de oro Marlin, un proyecto en Guatemala patrocinado por la CFI. Los reclamantes, comunidad indígena que habita cerca del área de la mina consideraron que esta, que va ser operada por la subsidiaria de Glamis, compañía Canadiense, afectaría en forma negativa la cantidad y la calidad del suministro de agua local.

Así mismo consideraron que no se los había consultado debidamente durante el proceso del desarrollo de la mina. La mina Marlin es sumamente controvertida y ha atraído la atención internacional de los grupos de la sociedad civil. El conflicto se caracteriza por un alto grado de temor, violencia e intimidación. Se ha realizado una campaña vehemente (a veces mal informada) por parte de grupos de la sociedad civil en Guatemala contra la mina y se han realizado algunas protestas. Recientemente en Junio del 2005, se realizó una consulta popular donde la mayoría de la gente votó en contra de las actividades mineras. La situación legal de esta votación no está clara.

La CAO evaluó y aceptó la reclamación en marzo de 2005. Como parte del proceso de evaluación la CAO visitó Guatemala en el mes de Abril a fin de entrevistar a los reclamantes, al gobierno y a los patrocinadores. El Informe de Evaluación de la CAO, publicado en julio de 2005, presentó información documentada sobre los riesgos e impactos potenciales de la mina y propuso medidas específicas que incluyen la implementación de un programa independiente de monitoreo ambiental, a fin de promover la resolución del conflicto.

BEREZOVKA, KAZAKHSTAN

El 29 de septiembre de 2004, la CAO recibió una reclamación de los habitantes de la comunidad de Berezovka, a través de "Crude Accountability", una ONG con base en los Estados Unidos. El tema de la reclamación era el proyecto de Ultramar de Lukoil ("Lukoil Overseas Project"), una inversión financiada por la CFI en el "Karachaganak Oil and Gas Condensate Field (KOGCF)" en el distrito de Burlinsky al Occidente de Kazakhstan Oblast, cerca de la localidad de Aksai.

Los reclamantes alegaron que tanto ellos como otros habitantes de Berezovka, habían tenido problemas de salud debido a la contaminación causada por las actividades del "Karachaganak Petroleum Operations" y que los pobladores enfrentaban situaciones de deterioro económico. Debido a estas denuncias de deterioro de las perspectivas de las condiciones de salud y económicas, los reclamantes deseaban ser reubicados lejos de la KOGCF.

La CAO consideró la reclamación, la aceptó y la evaluó. El 15 de abril del 2005, se finalizó el informe de evaluación que se puede consultar en la página Web de la CAO. La CAO propuso que los reclamantes y los patrocinadores desarrollaran protocolos de mutuo acuerdo para la divulgación de la información del proyecto y asegurar un dialogo más efectivo y estructurado.

ALLAIN DUHANGAN, INDIA

El 1 de octubre de 2004 se recibió una reclamación concerniente a la represa hidroeléctrica Allain Duhangan en la India, financiada por la CFI, sobre

los ríos Allain y Duhangan. Los reclamantes, habitantes de la región de Himachal Pradesh, alegaron que el suministro de agua se secaría debido al desvío del río Duhangan y que los documentos de Evaluación del Impacto Ambiental y Social no consideraban en forma adecuada la inquietud legítima de los pobladores como tampoco proporcionaban bases suficientes para una consulta informada sobre los impactos claves del proyecto. La CAO aceptó la reclamación. Se realizó un informe que esta disponible en la página Web de la CAO.

La CAO colaboró con ambas partes para alcanzar un acuerdo sobre una serie de pasos que se habrían de tomar, los que incluyen un mejor monitoreo de los compromisos asumidos por el proyecto tendientes a la solución del conflicto.

KALAHARI, BOTSWANA

El 2 de Noviembre del 2004, se recibió una reclamación concerniente a la mina de diamantes en Botswana, proyecto financiado por la CFI. Los reclamantes son indígenas de la Comunidad de "San" (Bushmen) quienes adujeron que habían sido desalojados ilegalmente de sus territorios tradicionales de caza debido al proyecto de diamantes. La CAO consideró la reclamación y preparó un informe de evaluación que se puede consultar en la página Web de la CAO.

La CAO no encontró una relación causal significativa entre la reubicación de los pobladores y el proyecto de la CFI. Sin embargo, recomendó que el patrocinador se asegurara de que los pobladores comprendieran claramente los requerimientos de la CFI, en caso de que se encontrasen diamantes.

ANTAMINA (2), PERÚ

El 18 de mayo de 2005 se recibió una segunda reclamación por parte de los habitantes de las provincias de Huarvey con respecto al proyecto de la Minera Antamina. El proyecto fue garantizado por el OMGI. La reclamación alega que persisten los impactos ambientales relacionados con la "Antamina SA Mining Company". El 13 de junio de 2005, la CAO consideró y aceptó la reclamación.

La CAO contratará consultores locales que integrarán el equipo de evaluación a fin de investigar en detalle la mencionada reclamación

PROYECTO BAKU-TBILISI-CEYHAN (BTC)

La CAO recibió nueve reclamaciones distintas con respecto al proyecto BTC en Georgia y Turquía. Operado por BP, el proyecto BTC es un oleoducto de gran envergadura que atraviesa tres países: Azerbaijón, Georgia y Turquía. Gran parte de las reclamaciones recibidas por la CAO se refieren a inquietudes sobre el daño a edificios e infraestructura supuestamente como resultado de la construcción de rutas en Georgia. La CAO ha adoptado un enfoque sistémico a fin de promover la resolución de conflictos. En primer lugar, la CAO trabajó junto con revisores independientes de la BTC a fin de evaluar y promover el fortalecimiento de los procesos de manejo de las reclamaciones del BTC o ALVE. En segundo lugar, la CAO trabaja actualmente con todas las partes en un esfuerzo técnico para evaluar los posibles impactos, sobre la integridad estructural de los edificios adyacentes, debido a un incremento en el tráfico de la construcción. Las siguientes reclamaciones individuales ante la CAO se relacionan con el proyecto BTC:

PROYECTO BTC: Tsalka, Georgia

En julio de 2004 se recibió una reclamación por parte de un grupo de habitantes del pueblo de Tsalka, con respecto al proyecto del oleoducto "Baku-Tbilisi-Ceyhan (BTC) Pipeline". Los reclamantes, que viven loma abajo del campamento de construcción del oleoducto, alegan que durante la construcción se dañaron zanjas y caños de drenaje y que el campamento no contaba con instalaciones adecuadas para manejar el agua lluvia. Dado estos problemas, los reclamantes adujeron que el derrame de agua, empeorado por las actividades de la BTC, provocaron serias inundaciones en casas, jardines y en las afueras de los edificios, lo que provocó daño a los equipos y cultivos. Otros temas se relacionaron con los niveles de ruido producidos por los generadores en el campamento y el movimiento de vehículos pesados de transporte de material de construcción que supuestamente dañaron la ruta adyacente al lugar donde habitan los reclamantes. La CAO aceptó la reclamación y la evaluó.

La CAO llegó a la conclusión de que tanto la BTC como su subcontratista "Spie-Capag y Petrofac Joint Venture (SPJV)" habían respondido a algunos de los reclamos y habían proporcionado algún tipo de indemnización a los habitantes y que además habían reparado las rutas y las zanjas municipales. Sin embargo, no existía un proceso estandarizado por parte del patrocinador para manejar las reclamaciones y a menudo no se llevaron registros documentados ya que no siempre se guardó un documento de soporte. La CAO recomendó que se llenaran formularios

estandarizados de estas quejas con duplicado para cada reclamación recibida por la BTC o por la SPJV, ya sea cuando la reclamación fuese presentada verbalmente o por escrito y cuando la queja fuese resuelta en el momento o si quedase pendiente. La reclamación se cerró.

PROJECT BTC: Vale, Georgia

En agosto de 2004 se recibió una reclamación por parte de una persona en Vale, concerniente al proyecto del oleoducto BTC. El reclamante denunciaba que la SPJV había dañado sus tierras y sus cultivos y que no lo habían indemnizado adecuadamente.

Después de evaluar la reclamación la CAO la rechazó en un principio ya que parecía que tanto el reclamante como la BTC habían recurrido a la justicia para dirimir el conflicto. Sin embargo, al confirmarse de que no existía tal acción legal, la CAO aceptó la reclamación y en febrero de 2005 se realizó una visita al lugar. En la actualidad la BTC y los reclamantes se encuentran en un proceso de mediación.

PROYECTO BTC: Tetrtskaro (Individual), Georgia

El 1 de diciembre de 2004 se recibió una reclamación por parte de un residente de Tetrtskaro concerniente al proyecto del oleoducto del BTC. El reclamante alegó que los vehículos de la BTC dañaron su patio y huerta sin mediar permiso o acuerdo previo para utilizar la tierra.

Reclamó que cinco nogales de 2 años de edad se arruinaron y que hubo un hundimiento causado por el movimiento de los vehículos pesados, lo que dañó el sistema de alcantarillado y las paredes de soporte de su caso.

Dado que a la CAO le fue imposible promover soluciones de conflictos similares junto con la BTC, se rechazó esta reclamación. Los continuos esfuerzos de la CAO con la BTC significan que ahora esta y otras reclamaciones similares serán consideradas en un proceso conjunto a fin de buscar una solución justa.

PROYECTO BTC: Residentes de Parnavazi Street, Tetrtskaro, Georgia

El 15 de diciembre de 2004, se recibió una reclamación por parte de un grupo de residentes de la calle Parnavazi Street, Tetrtskaro, Georgia, concerniente al proyecto del oleoducto de la BTC. Los reclamantes alegaron que el continuo tránsito de vehículos pesados provoca nubes de polvo, que se depositan en los jardines y en la ropa que se seca a la intemperie y que esto exacerba las alergias. Según los reclamantes, no se humedecen las rutas para reducir el polvo y en el caso de las rutas pavimentadas, el asfalto está gastado. Así mismo se alega que las vibraciones producidas por el tránsito de los camiones y otros vehículos provocan grietas en las casas.

Dado que a la CAO le fue imposible promover soluciones de conflictos similares junto con la BTC, se rechazó esta reclamación. Los continuos esfuerzos de la CAO con la BTC significan que ahora esta y otras

reclamaciones similares serán consideradas en un proceso conjunto a fin de buscar una solución justa.

BTC PROJECT: Residentes de Stalin Street, Tetrtskaro, Georgia

En diciembre de 2004, se recibió una reclamación por parte de los residentes de la calle Stalin Street en Tetrtskaro, Georgia concerniente al proyecto del oleoducto de la BTC. Los reclamantes alegaron que un edificio de departamentos sobre la ruta principal (Stalin Street) se ha deteriorado por el constante tráfico sobre la ruta por parte de vehículos pesados y los residentes temen que el edificio colapse. Los reclamantes también dijeron que les molestaba el ruido.

Dado que a la CAO le fue imposible promover soluciones de conflictos similares junto con la BTC, se rechazó esta reclamación. Los continuos esfuerzos de la CAO con la BTC significan que ahora esta y otras reclamaciones similares serán consideradas en un proceso conjunto a fin de buscar una solución justa.

BTC PROJECT: Residents of Tadzrisi, Borjomi Region, Georgia

El 10 de diciembre de 2004, se recibió una reclamación por parte de los residentes de Tadzrisi, un pueblo en Borjomi, región de Georgia. La reclamación era concerniente al proyecto del oleoducto de la BTC. Los reclamantes alegaron que por el pueblo pasan diariamente

entre 20 y 30 vehículos pesados, los que levantan polvo, provocan ruido, vibraciones y grietas en las casas.

Dado que a la CAO le fue imposible promover soluciones de conflictos similares junto con la BTC, se rechazó esta reclamación. Los continuos esfuerzos de la CAO con la BTC significan que ahora esta y otras reclamaciones similares serán consideradas en un proceso conjunto a fin de buscar una solución justa.

BTC PROJECT: Atskuri Village, Georgia

EL 10 de mayo del 2005, se recibieron dos reclamaciones concernientes al proyecto del oleoducto de la BTC. Una de las reclamaciones la realizó un individuo que alegó que el tránsito de los vehículos pesados había deteriorado los edificios. La otra reclamación, por parte de un grupo de habitantes del pueblo, alegó que las actividades de construcción de la BTC habían causado daños a edificios importantes de gran valor cultural e histórico.

La CAO ha comenzado a evaluar dichas reclamaciones para asegurarse de que encuadran dentro de los criterios de aceptación delineados en las Directrices Operativas.

BTC PROJECT: TSEMI VILLAGE (2), Borjomi Region, Georgia

Esta es la segunda reclamación por parte de esa región. El 24 de junio de 2005, se recibieron dos reclamaciones por parte de la "Association Borjomi" concerniente al proyecto del oleoducto de la BTC. Las reclamaciones se recibieron en el

idioma de Georgia y se necesitó su traducción al Inglés. La solicitud para la traducción se presentó el 24 de junio de 2005 y se recibió el 11 de julio de 2005.

La CAO está evaluando la reclamación y notificará a los reclamantes si se la acepta o se la rechaza.

BTC PROJECT: Residentes de Posof Village, Ardahan District, Noreste de Turquía

El 21 de junio del 2005, se recibió una reclamación por parte de una organización no política de derechos humanos en representación de 40 ciudadanos turcos de origen kurdo que viven en Turquía. La reclamación alega que se realizaron a nombre de la BTC, consultas y divulgación inadecuadas, así mismo alegan que fue incorrecta la adquisición de la tierra.

Esta reclamación se encontraba en la etapa de evaluación cuando el representante de los denunciantes envió una carta con fecha 4 de julio de 2005 y mantuvo a continuación una conversación telefónica con el Especialista principal solicitando el retiro de la denuncia en ese momento. La reclamación se cerró oficialmente el 19 de julio de 2005.

Mensaje sobre los Fondos

En el ejercicio fiscal 2005, la CAO contó con un presupuesto administrativo de USD \$1.965.892. Además, la CAO tiene un acuerdo con la CFI y el OMGI mediante el cual si se lo solicita, se podrá disponer de fondos adicionales provenientes de un Fondo de Contingencia de la CAO en caso de que surja un volumen inesperado de reclamaciones, esfuerzos de mediación a gran escala, u otro tipo de actividad relacionada con el Ombudsman. Este Fondo de Contingencia es de USD 1 millón.

Para actividades de mediación específicas que la CAO deba organizar y/o administrar en respuesta a reclamaciones presentadas al Ombudsman, la CAO ha desarrollado un procedimiento por el cual las partes en conflicto pueden contribuir con fondos que se depositan en una cuenta independiente administrada por la CAO. La CAO financia todas las evaluaciones de las reclamaciones con su propio presupuesto operativo. Sin embargo, una vez acordada una mediación, la CAO trabaja con las partes para solucionar los temas de pago. Obviamente en los casos en que alguna de las partes no esté en posición de efectuar una contribución económica, la CAO tiene la facultad de utilizar el fondo de contingencia antes mencionado.



Pastores ocupan el camino a Rohtang Jot en Kulu-Manali en el norte de la India cerca del lugar propuesto para la represa AllainDuhangan

Asesor en Cumplimiento /Ombudsman

GRUPO DE REFERENCIA

Reunión de mayo de 2005

David Hunter
Chair of Reference Group and Professor
Washington School of Law
American University
Washington, DC

Jean Aden
Overseas Private Investment Corporation
Washington, DC

Raymond Albright
GlobalNet Financial Solutions, LLC
Washington, DC

S. Babar Ali
World Wildlife Fund
Karachi, Pakistán

Antonio Bernales Alvarado
Futuro Sostenible
Lima, Perú

Clive Armstrong
Corporación Financiera Internacional
Washington, DC

David Atkins
Consultor Independiente
Boulder, CO

Deniz Baharoglu
Organismo Multilateral de
Garantía de la Inversión
Washington, DC

Manish Bapna
Bank Information Center
Washington, DC

Sandeep Chachra
Actionaid
New Delhi, India

Maria Chappulis
Ex Directora General,
Ministerio de Energía y Minas
and Mines
Lima, Perú

Nicholas Cotts
Newmont Mining
Cajamarca, Perú/Denver, Colorado

Alan Dabbs
Social Capital Group Corporation
Lima, Perú

Christine Eberlein
Declaración de Berne
Berne, Switzerland

Rachel Kyte
Corporación Financiera Internacional
Washington, DC

David McDowell
Consultor CAO
Wellington, New Zealand

Sixtus Mulenga
KCM
Lusaka, Zambia

Joseph O'Keefe
Corporación Financiera Internacional
Washington, DC

Rolf Zelius
Banco Asiático de Desarrollo
Manila, Philippines

Asesores Estrategicos, 2003

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

Asesores Estrategicos, 2004

Ray Albright
Glen Armstrong
Antonia Chaves
Bill Davies
David Hunter
David McDowell
Susan Wildau

Personal de la Oficina del Asesor en Cumplimiento / Ombudsman

AL 30 DE JUNIO DE 2005



Meg Taylor
Asesora en
Cumplimiento/
Ombudsman



Aidan Davy
Especialista Principal,
Cumplimiento



Paula Panton
Asistente Ejecutiva



Michelle Malcolm
Asistente de Programa



Amar Inamdar
Especialista Principal,
Ombudsman



Rosemary
Thompson-Elhosseine
Asistente de Programa



Sara Gann
Asistente de
Investigaciones



Jacques Roussellier
Especialista,
Ombudsman



Ana María Aguilar
Oficial de Proyecto, Perú

La CAO en la Web

La página Web de la CAO se usa para publicar 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 la página 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



Esta publicación fue impresa en papel libre de cloro procesado, 100% fibra de desecho.

Este papel fue manufacturado utilizando energía eólica no contaminante.

Este papel está certificado por Green Seal y el Forest Stewardship Council, que promueven un manejo económico viable de los bosques del mundo en una forma ambiental apropiada y de beneficio social.

Impreso con tinta en base de soja.

Diseño: Studio Grafik, Herdon, Virginia



2121 Pennsylvania Avenue NW

Washington, DC 20433 U.S.A.

Teléfono: (01) (202) 458-1973

Facsimile: (01) (202) 522-7400

E-correo: cao-compliance@ifc.org

www.cao-ombudsman.org