

Oficina del Asesor en Cumplimiento/Ombudsman  
**Informe Anual 2007–2008**





**Visite la CAO en [www.cao-ombudsman.org](http://www.cao-ombudsman.org).**

La CAO coloca informes, presentaciones y otros documentos en su sitio Web tan pronto como se publican.

Fotografía portada: Reunión con miembros de ASOCHIVIDA en Chichigalpa, Departamento de Chinandega, Nicaragua

# ÍNDICE

Mensaje del Presidente del Grupo del Banco Mundial .....	1
Mensaje de la Asesora en Cumplimiento/Ombudsman .....	2
El Conjunto de Casos de la CAO .....	4
Visión General de la CAO .....	6
Qué hacemos .....	7
Quiénes somos .....	7
Cómo Trabajamos .....	8
Confidencialidad y Divulgación .....	9
CAO Ombudsman .....	11
AF2008 – Actualización de Ombudsman .....	13
CAO Cumplimiento .....	14
AF2008 – Actualización de Cumplimiento .....	15
CAO Asesor .....	16
AF2008 Actualización de Asesoría .....	16
Destaque de Asesoría, AF2008: Tres Nuevas Notas de Asesoría .....	17
Promoción de la CAO a la Sociedad Civil .....	18
Destaque del Programa de Promoción, AF2008: Taller de la CAO en Zambia .....	19
Resumen de Casos de la CAO, AF2008 .....	20
Archivo de Casos de la CAO, AF2000–2007 .....	32
Mensaje sobre Fondos .....	52
Asesores Estratégicos, AF2008 .....	53
Personal de la CAO .....	54
Informes y Publicaciones, AF2008 .....	56
Registro de Reclamaciones de la CAO. AF2000–8 .....	57
Información Adicional sobre la CAO .....	62
Cómo Presentar una Reclamación a la CAO .....	62
Cuadros	
Cuadro 1. Criterios para Determinar Elegibilidad para Evaluación .....	11
Cuadro 2. Criterios de Auditoría .....	14
Figuras	
Figura 1. Casos de la CAO por Región, AF2000–8 .....	5
Figura 2. Casos de la CAO por Sector, AF2000–8 .....	5
Figura 3. Estado de las Reclamaciones de la CAO Evaluadas en AF2008 .....	5
Figura 4. La CAO y la Responsabilidad/Rendición de Cuentas en la IFC y MIGA .....	6
Figura 5. Los Tres Roles de la CAO .....	8
Figura 6. El Proceso de la CAO para Manejar Reclamaciones .....	10
Tablas	
Tabla 1. Desglose de Reclamaciones de la CAO, AF2000–8 .....	4
Tabla 2. Casos CAO Ombudsman, AF2008 .....	13
Tabla 3. Casos CAO Cumplimiento AF2008 .....	15

## La Misión de la CAO

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





## Mensaje del Presidente del Grupo del Banco Mundial



Las instituciones del Grupo del Banco Mundial emplean procesos rigurosos de diligencia debida—tanto para realizar compromisos financieros con clientes, ya sean entidades gubernamentales o del sector privado, como para cumplir un compromiso con los estándares sociales y ambientales que reflejan globalmente las mejores prácticas.

Somos también responsables por lo que hacemos: si las comunidades creen que pueden ser perjudicadas por los proyectos que respaldamos, tienen acceso irrestricto a los mecanismos independientes de responsabilidad/rendición de cuentas dentro del Grupo del Banco Mundial. En nuestras operaciones con el sector privado, financiadas por la IFC y MIGA, este compromiso de responsabilidad/rendición de cuentas, de recurso independiente y de resolución de disputas es apoyado por el trabajo de la Oficina del Asesor en Cumplimiento/Ombudsman (CAO).

El sector privado ofrece gran capacidad para el cambio – creando puestos de trabajo, reforzando capacidades y extendiendo bienes y servicios básicos a la gente. Pero para que tales beneficios sean significativos, deben ser inclusivos y sustentables. Necesitamos escuchar todas las voces en el proceso de desarrollo—no solamente a nuestros socios y clientes, sino a los trabajadores y a sus dependientes, a las comunidades afectadas por nuestros proyectos y a las organizaciones que representan sus intereses.

La CAO provee un proceso a través del cual la gente puede presentar sus preocupaciones. La CAO también ayuda a fomentar el principio y la práctica de responsabilidad/rendición de cuentas en la IFC y MIGA. Esta responsabilidad es fundamental para realizar negocios correctos. Si hemos cometido errores, queremos saberlo y queremos repararlos. Nuestro propósito es inspirar los mismos valores a nuestros clientes. La aplicación de prácticas responsables es esencial, si hemos de catalizar cambios que puedan empoderar a los pobres, proteger el medio ambiente y mejorar las vidas de las personas.

Estoy complacido de presentar el Informe Anual 2007-8 de la CAO, que expone sus actividades durante el pasado año. Estas páginas hablan sobre el compromiso que hacemos para manejar los efectos de los proyectos, asegurando los más altos estándares de desempeño en nuestras obligaciones sociales y ambientales y aprendiendo lecciones que nos ayuden a mejorar nuestro desempeño sobre el terreno.

Robert B. Zoellick  
Septiembre 2008



## Mensaje de la Asesora en Cumplimiento/Ombudsman

Este ha sido un año activo para la CAO. Hemos trabajado sobre un número record de reclamaciones, expandido nuestro rol de Asesoría, afilado nuestras herramientas para medir nuestra efectividad y ampliado considerablemente nuestras actividades de promoción de la CAO a la sociedad civil.

Comenzando por nuestra función principal—manejar reclamaciones por impactos sociales y ambientales de los proyectos de la IFC y MIGA – la CAO recibió más reclamaciones nuevas este año que cualquier otro año desde que nuestra Oficina fue establecida, revisó un total de 26 reclamaciones nuevas y en proceso en el AF2008. Este año hemos trabajado bajo las nuevas Directrices Operativas de la CAO, lanzadas en el AF2007, que han cambiado nuestro proceso para manejar los casos para proveer mayor claridad entre nuestros roles de Ombudsman y de Cumplimiento. Esto ha conducido a un aumento en el número de casos que pasan a evaluación de cumplimiento y auditoría, en caso de que CAO Ombudsman no pueda ayudar a las partes a alcanzar un arreglo en los temas que les preocupan. Creo que las nuevas directrices han ayudado a las partes interesadas a comprender mejor cómo trabajamos y qué pueden esperar de un proceso de la CAO.



La CAO produjo tres nuevas Notas de Asesoría en el AF2008, basadas en nuestras experiencias respondiendo a reclamaciones a través de la cartera de proyectos de la IFC y MIGA. Estas Notas, acerca de los informes sobre impactos en el desarrollo local, mecanismos de recurso y monitoreo participativo del agua, exploran temas críticos en el nexo de las relaciones corporativas—comunitarias. Intentan mejorar sistemáticamente el desempeño de los proyectos de la IFC/MIGA, proveyendo al mismo tiempo una guía a los patrocinadores de proyectos para mejorar su compromiso con las comunidades locales. La respuesta positiva que ya hemos tenido a este trabajo desde el sector privado demuestra la creciente demanda de guía en temas relacionados con alternativas para la resolución de disputas.

Este año, muchas personas nos han hecho preguntas sobre la efectividad de la CAO y cómo la medimos. La CAO monitorea su efectividad general a través de un programa de monitoreo y evaluación que fue introducido como respuesta a nuestra Revisión Retrospectiva del AF2006. Recientemente hemos desarrollado un Registro de Curso de Acción Administrativa (MATR en inglés) para ayudarnos a revisar la respuesta de la IFC/MIGA a las conclusiones de la CAO. Trabjará en paralelo con nuestros otros sistemas de monitoreo—tales como el monitoreo por parte de CAO Ombudsman de los compromisos sobre acuerdos de resolución, y el monitoreo a cargo de CAO Cumplimiento de las respuestas a sus conclusiones de auditoría. Tal como opera actualmente, el MATR incluye casos activos desde Julio 2007, y será publicado por la CAO en el AF2009. La calidad de respuesta de la IFC y MIGA tendrá enorme influencia en la integridad de nuestra Oficina—y qué tan serio consideran ambas instituciones, el trabajo que hacemos.

Este año fiscal lanzamos un programa global de promoción de la CAO a la sociedad civil, con el fin de mejorar el conocimiento sobre la CAO. Hemos participado en reuniones con la sociedad civil, en más de diez países de tres continentes. También nos hemos reunido con organizaciones no-gubernamentales (ONGs) internacionales en Norteamérica y Europa. Lo más importante es lo que hemos aprendido. Estamos ya viendo temas comunes que emergen de este programa de promoción: una falta de conocimiento en la sociedad civil sobre la existencia de la CAO; una falta de comprensión sobre la IFC/MIGA; y la percepción de una falta de información sobre los proyectos que financian y su impacto en el desarrollo local. Estamos aprendiendo, de primera mano, cómo estas brechas sistémicas en la información generan relaciones deficientes con la sociedad civil y erosionan la credibilidad institucional del Grupo del Banco Mundial.

Todo esto plantea la cuestión de los desafíos para la CAO el próximo año.

La CAO cree que tanto la comunidad afectada como el patrocinador respaldado por la IFC/MIGA deben conocer, en la etapa más temprana, la existencia de la CAO y lo que puede hacer. Por lo tanto, institucionalizar el rol de la CAO dentro de las relaciones de la IFC y MIGA con sus clientes, es de importancia primordial. La CAO recibe con agrado su inclusión por parte de la IFC en su carta de Mandato con clientes y su inclusión por parte de MIGA en su Solicitud Definitiva para todas las categorías de proyectos. Creemos que la IFC puede ir aun más allá: primero, haciendo mención de la CAO en las publicaciones de la IFC, particularmente en el Resumen de Inversiones Propuestas y el Resumen de la Evaluación Ambiental y Social; segundo, haciendo referencia a la CAO cuando la IFC solicita a los patrocinadores que revelen información adicional a las comunidades locales; y tercero, informando a las comunidades de la existencia de la CAO (junto con otros mecanismos de recurso a nivel comunitario), como parte de la participación de la comunidad, conducente a un apoyo comunitario más amplio. La CAO cree que tanto la comunidad local como el patrocinador del proyecto se benefician conociendo la CAO y su valor como recurso independiente y mecanismo de responsabilidad/rendición de cuentas. Ciertamente, la respuesta positiva a nuestro trabajo, tanto de las comunidades como de la IFC y MIGA, valida esta creencia.

En total ha sido un año muy productivo y estoy muy complacida de ver las tres funciones de la CAO trabajando eficientemente.

Les agradezco a todos, especialmente a la sociedad civil y a los clientes de la IFC/MIGA con quienes la CAO ha trabajado este año para obtener resultados en las comunidades, a nivel de proyecto.



Meg Taylor  
Vice Presidenta, CAO  
Septiembre 2008





## El Conjunto de Casos de la CAO

Desde el AF2000, la CAO ha recibido 99 reclamaciones sobre 27 diferentes proyectos de la IFC y MIGA (ver tabla 1). De este número, 61 reclamaciones cumplieron los requisitos de elegibilidad para evaluación de la CAO (ver Archivo de la CAO, AF2000-7 y Resumen de Casos de la CAO, AF2008, pp. 20-31). En el AF2008, la CAO evaluó 26 reclamaciones de las cuales 19 eran nuevas y 7 provenían de años fiscales anteriores. De las 19 reclamaciones nuevas, 11 fueron aceptadas como elegibles para evaluación futura. Las reclamaciones aceptadas como elegibles para evaluación por CAO Ombudsman, y/o evaluación y auditoría por CAO Cumplimiento, son denominadas “casos.” El conjunto total de casos de la CAO está resumido en las figuras 1-3.



*Miembros de la comunidad afectada, Kalimantan Occidental, Indonesia*

**TABLA 1. DESGLOSE DE RECLAMACIONES DE LA CAO, AF2000-8**

Año Fiscal	Consideradas inelegibles	Resueltas después de evaluación ombudsman	Casos ombudsman en proceso	Cerradas después de evaluación ombudsman y auditoría de cumplimiento	Cerradas después de evaluación auditoría de cumplimiento	Cerradas después de solicitud interna y auditoría de cumplimiento	Casos de cumplimiento en proceso	Total de nuevas reclamaciones
2000	0	0	0	0	0	0	0	0
2001	2	6	0	0	1	0	0	9
2002	0	3	0	0	0	0	0	3
2003	0	1	0	0	0	0	0	1
2004	4	9	0	0	1	0	0	14
2005	3	14	0	0	0	1	0	18
2006	13	2	0	1	1	1	0	18
2007	8	2	0	6	0	0	1	17
2008	8	0	8 <sup>a</sup>	1	0	0	2 (+1) <sup>a</sup>	19
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>37</b>	<b>8<sup>a</sup></b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>3 (+1)<sup>a</sup></b>	<b>99</b>

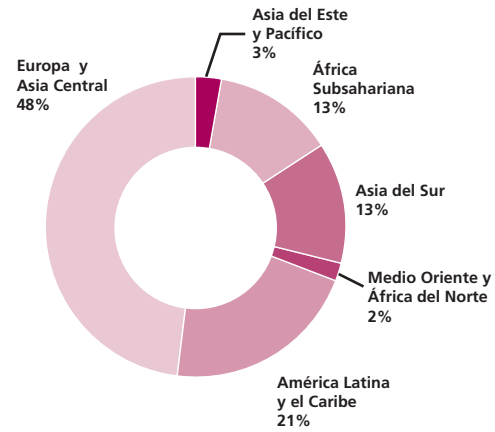
a. Una reclamación, Wilmar Group-01/West Kalimantan, está siendo evaluada simultáneamente por ombudsman y cumplimiento, y está en proceso a partir del 30 de Junio, 2008. A efectos de este informe figura en la lista de reclamaciones bajo “Casos de ombudsman en proceso”.





Evaluación ombudsman, Webuye, Kenia

FIGURA 1. CASOS DE LA CAO POR REGIÓN, AF2000-8



Residentes de Senujuh, Indonesia

FIGURA 2. CASOS DE LA CAO POR SECTOR, AF2000-8

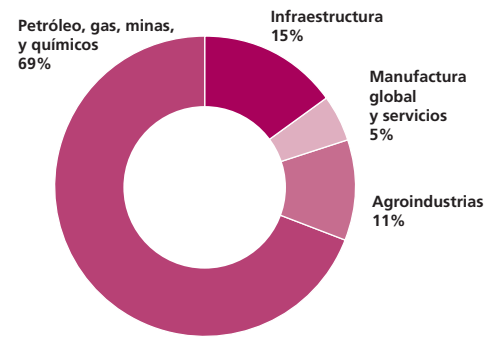
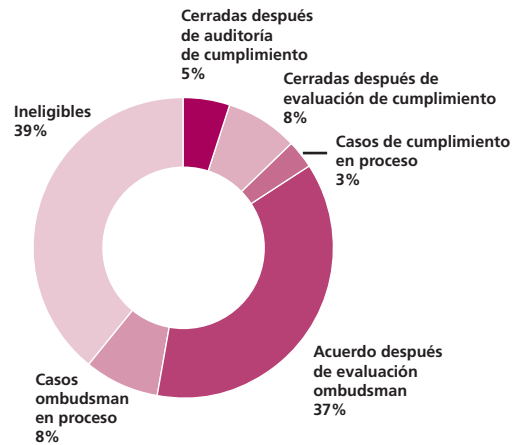


FIGURA 3. ESTADO DE LAS RECLAMACIONES DE LA CAO EVALUADAS EN AF2008



Las Figuras 1 y 2 se basan en 61 casos considerados elegibles para evaluación por la CAO desde el AF2000.

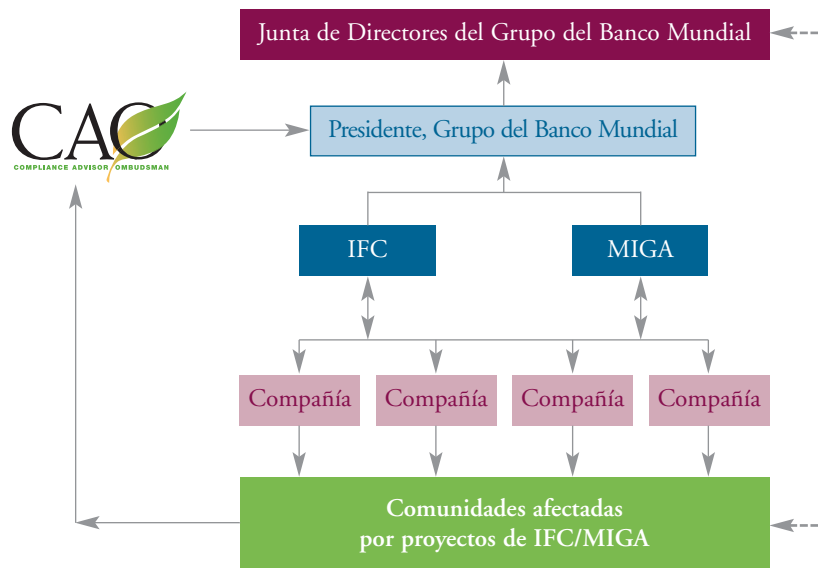
La Figura 3 muestra el estado de las 26 reclamaciones revisadas por la CAO en el AF2008. Incluye las nuevas reclamaciones recibidas (incluso las inelegibles para evaluación) y los casos en proceso de años fiscales anteriores.



## Visión General de la CAO

La Oficina del Asesor en Cumplimiento/Ombudsman (CAO) fue establecida en 1999 como el mecanismo de recurso independiente para la Corporación Financiera Internacional (IFC) y la Agencia Multilateral de Garantía de Inversiones (MIGA), las ramas de préstamos al sector privado del Grupo del Banco Mundial. La CAO revisa las reclamaciones de individuos y comunidades que creen estar, o pueden estar, adversamente afectadas por proyectos de la IFC y MIGA, e informa directamente al Presidente del Grupo del Banco Mundial.

**FIGURA 4. LA CAO Y LA RESPONSABILIDAD/RENDICIÓN DE CUENTAS EN LA IFC Y MIGA**



---

La CAO provee una vía directa para que las preocupaciones de las comunidades afectadas por proyectos sean escuchadas en los más altos niveles de decisión dentro del Grupo del Banco Mundial.

---



*Evaluación ombudsman, Consejo de Ancianos, Tinongdan, Las Filipinas*

## Qué hacemos

La CAO trabaja para:

- Abordar las preocupaciones de individuos y comunidades afectadas por proyectos de la IFC/MIGA
- Mejorar los resultados sociales y ambientales de los proyectos de la IFC/MIGA
- Fomentar una mayor responsabilidad/rendición de cuentas pública por parte de la IFC/MIGA.

La independencia de la CAO de la línea ejecutiva de la IFC y MIGA, y la línea de información directa al Presidente del Grupo del Banco Mundial permiten a la CAO servir como un recurso confiable e imparcial a las partes interesadas involucradas en una disputa. Estos elementos también permiten que la CAO provea a ambas instituciones una asesoría objetiva, dirigida a mejorar los resultados sociales y ambientales de los proyectos.

## Quiénes somos

**El personal de la CAO** se compromete a resultados justos y transparentes para cada una de las partes a quien servimos. Nuestro equipo diverso incluye profesionales, tanto del sector privado como del sector sin fines de lucro, con experiencia en resolución de disputas, cumplimiento y responsabilidad/rendición de cuentas, investigación y análisis y administración profesional. Cuando los procesos de resolución de reclamaciones e investigaciones de cumplimiento requieren conocimiento experto, contratamos consultores a corto plazo, con probados antecedentes en el campo pertinente.

La CAO trabaja con un **Grupo de Asesores Estratégicos** compuesto por profesionales de la sociedad civil, la industria privada, y académicos, y en el campo de mediación y resolución de conflictos (ver p. 53).



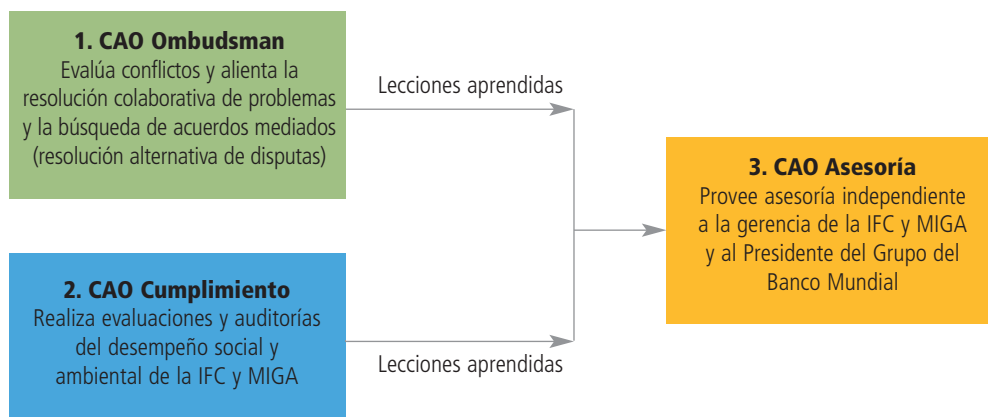
Un **Grupo de Referencia** asesora periódicamente a la CAO en temas de responsabilidad/rendición de cuentas y enfoque estratégico. Al igual que el Grupo de Asesores Estratégicos, el Grupo de Referencia incluye profesionales independientes de todo el mundo que trabajan en la sociedad civil, el sector privado, universidades, así como expertos dentro del Grupo del Banco Mundial. Aunque el Grupo de Referencia no da asesoría específica a proyectos, provee información sobre distintos aspectos de los procedimientos operativos de la CAO y sobre nuestras contribuciones a las políticas y evaluaciones institucionales.

La Asesora en Cumplimiento/Ombudsman, Meg Taylor, fue recomendada al Presidente del Grupo del Banco Mundial por un equipo de selección externo, compuesto por la sociedad civil y representantes de la industria. Los especialistas de la CAO provienen de fuera del Grupo del Banco Mundial.

## Cómo Trabajamos

La CAO tiene tres roles únicos y complementarios, que juntos proveen un contexto flexible para manejar reclamaciones y abordar preocupaciones sistémicas (ver figura 5):

**FIGURA 5. LOS TRES ROLES DE LA CAO**



**CAO Ombudsman** revisa todas las reclamaciones y hace una evaluación inicial de la situación, las partes interesadas y sus intereses (ver cuadro 1 y figura 6). El propósito de una evaluación ombudsman es ayudar a las partes a identificar alternativas y soluciones mutuamente acordadas para resolver las cuestiones. Los procesos ombudsman exitosos pueden involucrar una cantidad de enfoques alternativos para la resolución de disputas, incluso acuerdos mediados, indagaciones conjuntas, programas de monitoreo multi-parte, mesas redondas de desarrollo comunitario, u otros enfoques colaborativos iniciados por las partes involucradas en una reclamación.

**CAO Cumplimiento** realiza auditorías del desempeño social y ambiental de la IFC/MIGA, en caso de que las partes no puedan o no estén dispuestas a llegar a un acuerdo sobre cómo resolver la reclamación. Todos los casos manejados por CAO Cumplimiento – ya sean transferidos por CAO Ombudsman, o a solicitud de la alta gerencia, o de la Vice-Presidenta de la CAO – pasan primero por una evaluación para determinar si amerita una auditoría de la IFC o de MIGA. CAO Cumplimiento informa y difunde los resultados de esa evaluación al Presidente y al Directorio del Grupo del Banco Mundial, a la alta gerencia de la IFC y MIGA y al público. Si la CAO decide iniciar una auditoría de cumplimiento como resultado de esta evaluación, se desarrollan términos de referencia para la auditoría, de acuerdo con las Directrices Operativas de la CAO.

**CAO Asesoría** – Su trabajo provee asesoría independiente a la gerencia de la IFC y MIGA y al Presidente del Grupo del Banco Mundial sobre temas sociales y ambientales más amplios. Las Notas de Asesoría de la CAO se enfocan en políticas, estándares, procedimientos, directrices, recursos y sistemas para fortalecer la responsabilidad/rendición de cuentas y asegurar un adecuado monitoreo y revisión de los proyectos de la IFC/MIGA. La CAO no provee asesoría específica sobre un proyecto, sino más bien asesoría general acerca de los temas emergentes o tendencias, con el fin de mejorar sistemáticamente el desempeño.

## Confidencialidad y Divulgación

La confianza y la confidencialidad son pre-requisitos para que la CAO ayude a las partes de una reclamación a identificar soluciones mutuamente aceptables. La CAO coloca las cuestiones de las partes interesadas afectadas en el centro del proceso de resolución de la reclamación. Respetamos los pedidos de confidencialidad durante los procesos de evaluación ombudsman y los procesos de búsqueda de un acuerdo, y durante una evaluación de cumplimiento y auditoría.

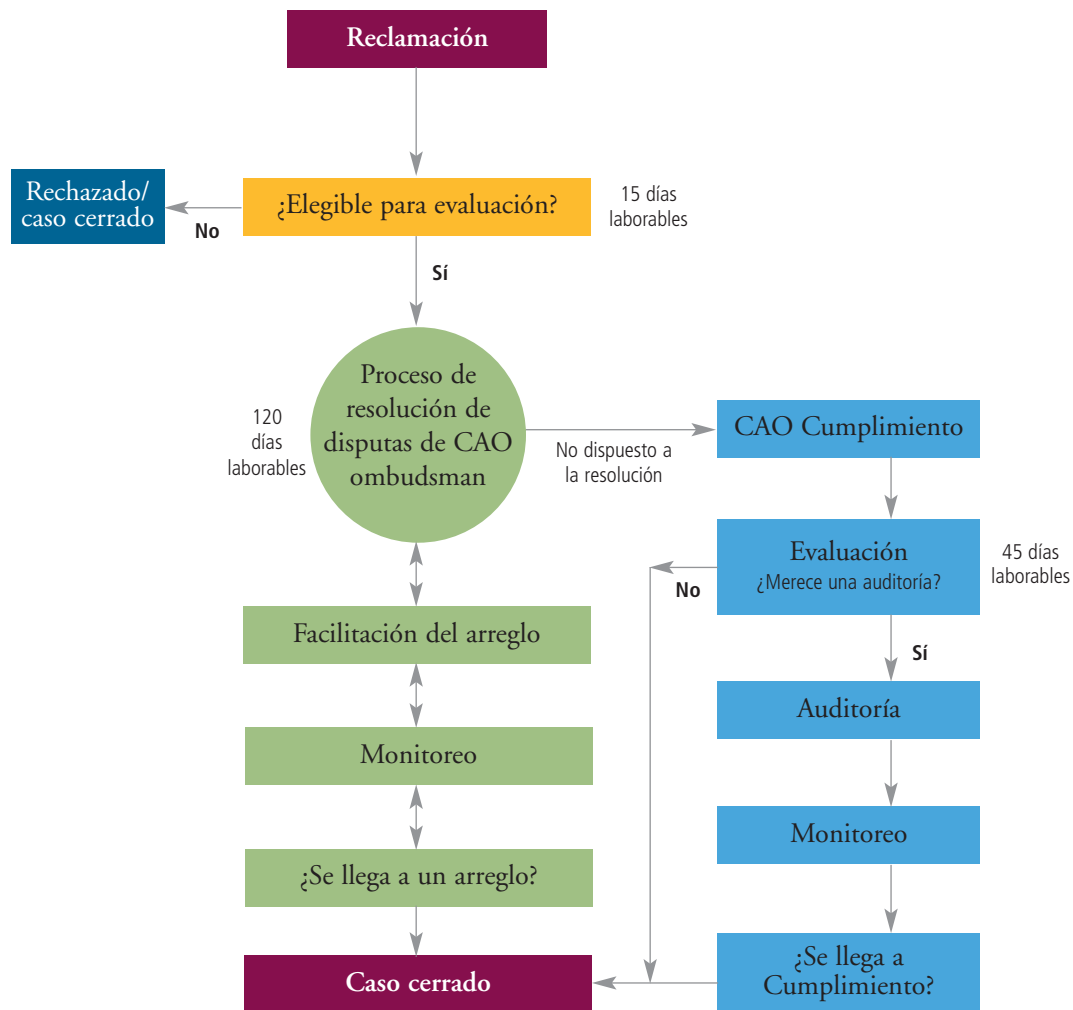
La CAO se compromete a la transparencia y máxima divulgación de nuestro trabajo. Difundimos públicamente los informes, hallazgos, resultados de los procesos de la CAO, las Notas de Asesoría en el sitio web e impresas (ver p. 56). La divulgación de ciertos informes puede estar sujeta a limitaciones impuestas por el pedido de las partes afectadas.

Hemos estado trabajando con la gerencia de la IFC y MIGA para asegurar que el personal de los proyectos incluya una notificación de la existencia de la CAO en sus negociaciones con patrocinadores potenciales, nuevos y existentes. Al comenzar este año fiscal, la IFC ahora incluye una mención de la CAO en su carta de Mandato a clientes, para proyectos de Categoría A, y MIGA ahora incluye referencia a la CAO en la Solicitud Definitiva para proyectos en todas las categorías.



La CAO se compromete a asegurar que las perspectivas y preocupaciones de las comunidades locales y grupos vulnerables sean escuchadas.

FIGURA 6. EL PROCESO DE LA CAO PARA MANEJAR RECLAMACIONES



Nota: Si la reclamación incluye denuncias de fraude y/o corrupción, la CAO referirá estas denuncias a la Oficina de Integridad Institucional del Grupo del Banco Mundial.



## CAO Ombudsman

La meta de un proceso ombudsman es abordar temas específicos que hayan contribuido a crear conflictos, y ayudar a la gente a alcanzar acuerdos que cumplan con los intereses de todas las partes.

CAO Ombudsman trabaja con las partes interesadas para ayudar a resolver reclamos sobre los impactos sociales y ambientales de los proyectos de la IFC/MIGA, y para mejorar los resultados sobre el terreno. A través de un proceso ombudsman, las partes identifican alternativas para resolver los temas de preocupación y toman decisiones informadas sobre el mejor camino a seguir. Los especialistas de CAO Ombudsman están capacitados en resoluciones alternativas de disputas (ADR en inglés) con experiencia en evaluación y manejo de conflictos, identificación de las partes interesadas y en facilitación multi-parte. La meta de un proceso ombudsman es abordar temas específicos que hayan contribuido a crear conflictos y ayudar a la gente a alcanzar acuerdos que cumplan con los intereses de todas las partes. CAO Ombudsman no emite juicios sobre los méritos de una reclamación, no impone soluciones, tampoco determina culpabilidad. Después de recibir una reclamación, CAO Ombudsman determina primeramente su elegibilidad para evaluación (ver cuadro 1). El propósito de esta evaluación es clarificar los temas y las preocupaciones presentadas por el reclamante, recabar información sobre cómo ven la situación las otras partes interesadas, y ayudar a los interesados a determinar si, y de qué manera pueden resolver las cuestiones.



*Reunión ombudsman con reclamantes, Naokhrebi, Georgia*

### **CUADRO 1. CRITERIOS PARA DETERMINAR ELEGIBILIDAD PARA EVALUACIÓN**

Las reclamaciones se consideran elegibles para evaluación si:

- La reclamación se refiere a un proyecto en que participa la IFC/MIGA, o lo está considerando activamente
- Las cuestiones presentadas en la reclamación pertenecen al mandato de la CAO para abordar impactos sociales y ambientales de un proyecto de la IFC/MIGA
- El reclamante (o sus representantes) están o pueden estar, afectados por los impactos sociales y/o ambientales mencionados en la reclamación.

Basándose en los resultados del proceso de evaluación, CAO Ombudsman podrá:

- Trabajar con las partes interesadas para producir un acuerdo explícito sobre un proceso para abordar las cuestiones mencionadas en la reclamación, y otras cuestiones que puedan haber sido identificadas durante la evaluación,
- o bien
- Determinar que una resolución colaborativa no es posible. En este caso, CAO Ombudsman transfiere la reclamación a CAO Cumplimiento para su evaluación.

Una evaluación de CAO Ombudsman concluye con una decisión en cuanto a proceder o no, y un claro diagrama del curso de acción propuesto. Un informe de evaluación (incluso cualquier acuerdo para proceder en un proceso colaborativo o decisiones de referirlo a CAO Cumplimiento) se prepara para las partes interesadas, el Presidente y el Directorio del Grupo del Banco Mundial, y el público.

En el AF2008, la CAO recibió más reclamaciones que en cualquier otro año desde su creación en 1999. Aunque no todas estas reclamaciones cumplieron nuestros criterios de elegibilidad para una evaluación ombudsman, el número de reclamaciones presentadas indica una mayor conciencia de la existencia y servicios de la CAO por parte de las comunidades afectadas y las ONGs. Un panorama general de las reclamaciones que cumplieron los criterios para evaluación, durante los últimos dos años fiscales, identifica un aumento en las reclamaciones de los sectores de agro industrias y de infraestructura de la IFC. Los temas de los reclamantes se relacionaban esencialmente con el acceso al agua, el uso y compensación de la tierra, y las condiciones laborales.

Durante este año fiscal recibimos y evaluamos nuestra primera reclamación de un proyecto establecido en la Federación Rusa, y nuestra primera reclamación en África subsahariana desde el AF2005. Este año, todos los casos ombudsman fueron manejados de acuerdo con las Directrices Operativas revisadas de la CAO, lo cual resultó en un proceso más simple de transferir casos a CAO Cumplimiento, en caso de que CAO Ombudsman no pueda ayudar a las partes a alcanzar un acuerdo. Una reclamación, Wilmar Group-01/West Kalimantan está bajo evaluación conjunta de ombudsman y cumplimiento.

*Evaluación ombudsman en el terreno, Kalimantan Occidental, Indonesia*



## AF2008 – Actualización de Ombudsman

En el AF2008, CAO Ombudsman manejó un total de 25 reclamaciones: 19 fueron nuevas reclamaciones recibidas durante el año fiscal, de las cuales 8 fueron consideradas inelegibles para evaluación y 6 fueron casos en proceso de años fiscales anteriores (ver tabla 2). Para descripciones, ver Resumen de Casos de la CAO, AF2008, pp. 20-31. Los informes completos están disponibles en el sitio web de la CAO.

**TABLA 2. CASOS CAO OMBUDSMAN, AF2008**

No.de casos	País	Reclamación	Estado <sup>a</sup>
1	Bangladesh	IFC/BICF	Inelegible
1	Bolivia	Sinchi Wayra (antes COMSUR)	Inelegible
1	Brasil	Globalbix	Inelegible
1	Costa Rica	Alterra	Inelegible
1	Ecuador	Interagua-01/Guayaquil	Evaluación en proceso
1	Georgia	Oleoducto BTC-30/Vale	Monitoreo de acuerdo de resolución
1	Georgia	Oleoducto BTC-31/Naokhrebi	Transferido a CAO Cumplimiento
1	India	AD Hydro Power Limited-01/Himachal Pradesh	Monitoreo de acuerdo concluido y caso cerrado
4	India	Mahindra Farm Services-01,02,03,04/Confidencial	Transferido a CAO Cumplimiento
1	India	Ramky-03/Gummidipoondi	Transferido a CAO Cumplimiento
1	Indonesia	Wilmar Group-01/West Kalimantan	Evaluación en proceso (parte del caso transferido a CAO Cumplimiento)
1	Kazajistán	Lukoil Overseas-02/Berezovka	Transferido a Cumplimiento
1	Kazajistán	Lukoil Overseas-03/Berezovka	Evaluación en proceso
1	Kenia	Pan African Paper Mills-01/Webuye	Evaluación en proceso
1	Nicaragua	Nicaragua Sugar Estates Limited-01/León y Chinandega	Evaluación en proceso
1	Papúa Nueva Guinea	Digicel	Inelegible
1	Filipinas	Ambuklao-Binga Hydroelectric Power-01/Binga	Evaluación en proceso
1	Perú	Compañía Minera Antamina S.A.-03/Huarmey	Inelegible
1	Federación Rusa	Russkiy Mir II-01/Taman	Transferido a Cumplimiento
1	Federación Rusa	Russkiy Mir II-02/Taman	Evaluación en proceso
1	Asia del Sur	Pakistan Banking	Inelegible
1	Zambia	Konkola Copper Mines Plc (KCM)-02/Kawama	Inelegible

a. Estado a partir de Junio 30, 2008



## CAO Cumplimiento

Las auditorías de Cumplimiento enfocan cómo la IFC y MIGA se aseguran de que se cumplan sus compromisos sociales y ambientales asociados con un proyecto.

CAO Cumplimiento supervisa auditorías del cumplimiento de la IFC y MIGA en cuanto a políticas, estándares, directrices, procedimientos y condiciones aplicables, a nivel de proyectos individuales (ver cuadro 2). Las auditorías de la CAO tienen como fin mejorar los resultados sociales y ambientales de los proyectos de la IFC/MIGA sobre el terreno y fortalecer la adherencia a las políticas y procedimientos de la IFC/MIGA.

Las auditorías de cumplimiento se enfocan en la IFC y MIGA – no en el patrocinador del proyecto – y examinan cómo las dos instituciones se aseguran de haber cumplido sus compromisos sociales y ambientales asociados con un proyecto. Sin embargo, en muchos casos, al evaluar el desempeño de un proyecto y la implementación de medidas para satisfacer los requerimientos pertinentes, la CAO puede realizar evaluaciones de campo para evaluar las acciones del patrocinador y verificar los resultados en el campo.

Las auditorías de la CAO son independientes pero complementarias a los esfuerzos internos de control de la IFC y MIGA.

### **CUADRO 2. CRITERIOS DE AUDITORÍA**

Los criterios de auditoría de la CAO incluyen las políticas, estándares de desempeño, directrices, procedimientos y requerimientos de la IFC/MIGA. La violación de estas provisiones puede resultar en impactos adversos, sociales y/o ambientales. Los criterios de auditoría pueden tener su origen en evaluaciones o planes sociales o ambientales; requerimientos legales y reguladores del país anfitrión (incluso obligaciones legales internacionales); y las provisiones ambientales de salud y seguridad del Grupo del Banco Mundial, la IFC/MIGA, o condiciones para la participación de la IFC/MIGA en un proyecto.

La auditoría se basará típicamente en un análisis de documentos, entrevistas, observación de actividades y resultados de un proyecto, u otros medios apropiados. La verificación de evidencia es una parte importante del proceso de auditoría. Usualmente, CAO Cumplimiento contrata expertos independientes para realizar sus auditorías.

CAO Cumplimiento experimentó un aumento significativo en el número de casos durante el AF2008, comparado a años anteriores. Este aumento es una consecuencia directa de la revisión de las Directrices Operativas de la CAO, que requieren la transferencia de todos los casos, o parte de los casos, para su evaluación de cumplimiento y auditoría, cuando CAO Ombudsman no puede facilitar un acuerdo de resolución.



*El equipo de auditoría de cumplimiento se reúne con residentes de Berezovka, Kazajstán.*

Durante el AF2008, CAO Cumplimiento también hizo públicos todos los informes de evaluación, proveyendo no sólo mayor transparencia sobre las razones por las que un caso ameritaba una auditoría, sino también proveyendo un registro de temas presentados a la CAO aun donde tales temas no fueron elegibles para mayor investigación en una auditoría.

## AF2008 – Actualización de Cumplimiento

En el AF2008, CAO Cumplimiento realizó seis nuevas evaluaciones y una auditoría en proceso, relacionadas con 10 casos diferentes de la CAO (ver tabla 3). Tras la evaluación, seis casos se cerraron y tres quedaron pendientes desde Junio 30, 2008. La auditoría restante se publicó en Marzo 2008; ya que la respuesta de la IFC no le aseguró a la CAO que la institución regresaría al cumplimiento, el caso permaneció abierto a partir de Junio 30, 2008. Ver Resumen de Casos de la CAO, AF2008, pp. 20-31. Los informes completos y conclusiones están disponibles en el sitio web de la CAO.

**TABLA 3. CASOS CAO CUMPLIMIENTO AF2008**

No. de casos	País	Caso(s)	Estado <sup>a</sup>
1	Georgia	Oleoducto BTC–31/Naokhrebi	Evaluación pendiente
4	India	Mahindra Farm Services–01,02,03,04/Confidencial	Evaluación <sup>b</sup> cerrada
1	India	Ramky–03/Gummidipoondi	Evaluación cerrada
1	Indonesia	Wilmar Group–01/West Kalimantan	Evaluación pendiente
1	Kazajstán	Lukoil Overseas–01/Berezovka	Auditoría abierta
1	Kazajstán	Lukoil Overseas–02/Berezovka	Evaluación cerrada
1	Federación Rusa	Russkiy Mir II–01/Taman	Evaluación pendiente

a. Estado a partir de Junio 30, 2008.

b. CAO Cumplimiento realizó una evaluación para las cuatro reclamaciones.



## CAO Asesor

La experiencia y credibilidad de la CAO la convierten en una fuente importante de asesoría al Presidente y Directorio del Grupo del Banco Mundial.

---

La perspectiva de la CAO de trabajar con proyectos desafiantes, combinada con su independencia y credibilidad, le permite proveer una visión profunda y asesoría al Presidente y Directorio del Grupo del Banco Mundial. El rol de asesoramiento de la CAO es una valiosa oportunidad para reforzar la efectividad de ambas instituciones.

La asesoría de la CAO procura mejorar sistemáticamente el desempeño y proveer una guía sobre las tendencias emergentes y temas estratégicos. Para prevenir conflictos de intereses, la CAO no brinda asesoría específica sobre un proyecto, pero deriva sus observaciones de las experiencias de ombudsman y de cumplimiento.

## AF2008 Actualización de Asesoría

La CAO produjo tres Notas de Asesoría durante el AF2008, enfocadas en temas clave que han surgido de su revisión de casos: mecanismos de reclamo para proyectos de desarrollo; mejorando el impacto de la IFC y MIGA sobre el desarrollo local, a nivel proyecto; y monitoreo participativo del agua (ver p. 17). Estas Notas de Asesoría están disponibles en el sitio web de la CAO.

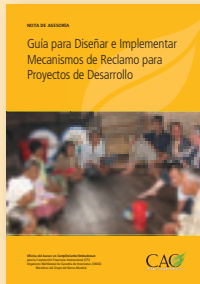
*Reunión de la comunidad, Kalimantan Occidental, Indonesia*







## Destaque de Asesoría, AF2008: Tres Nuevas Notas de Asesoría



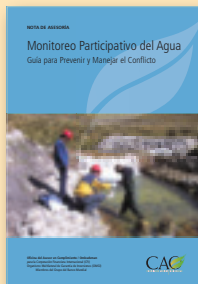
### **GUÍA DE DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE MECANISMOS DE RECLAMO PARA PROYECTOS DE DESARROLLO**

Esta guía provee asesoría práctica sobre cómo establecer y manejar un mecanismo de reclamo efectivo, a nivel de proyecto. La guía captura las observaciones y características de diseño clave de los mecanismos de reclamo, basadas en la extensa experiencia de la CAO, así como una amplia gama de enfoques de resolución de disputas implementados por compañías del sector privado en todo el mundo.



### **MEJORANDO EL IMPACTO DE LA IFC Y MIGA SOBRE EL DESARROLLO LOCAL, A NIVEL DE PROYECTO**

Esta Nota de Asesoría examina cómo la conciencia y el acceso a los beneficios del desarrollo local a nivel de proyecto son ingredientes clave para mejorar las relaciones corporativo-comunitarias. Esta guía proviene de las lecciones aprendidas de la experiencia de la CAO en manejar reclamaciones de comunidades locales relacionadas con proyectos del sector privado y explora cómo las posibilidades de prevenir conflictos pueden mejorarse, identificando tempranamente las preocupaciones de las partes interesadas en el desarrollo de un proyecto, e informando detalladamente sobre riesgos y beneficios. Esta Nota provee asesoría para la IFC/MIGA y los patrocinadores de proyectos, sobre las oportunidades de generar apoyo local para las actividades de la compañía, resolviendo conflictos antes de que aumenten, y fortaleciendo el desempeño de los proyectos y los impactos en el desarrollo local.



### **MONITOREO PARTICIPATIVO DEL AGUA: GUÍA PARA PREVENIR Y MANEJAR CONFLICTOS**

El agua es una preocupación crítica para muchas comunidades rurales y las cuestiones relacionadas con la calidad, cantidad y distribución del agua son una fuente común de reclamaciones ante la CAO. Esta guía destila lecciones aprendidas de nuestro trabajo en el proyecto minero de Yanacocha en Perú, para mostrar cómo el monitoreo participativo del agua puede ser un instrumento poderoso para prevenir y resolver disputas sobre la información del proyecto. La guía provee asesoría práctica para establecer programas de monitoreo que crean confianza y credibilidad, así como modelos prácticos para la participación colaborativa en la supervisión del medio ambiente en otros contextos.



## Promoción de la CAO a la Sociedad Civil

El programa de promoción de la CAO se enfoca en descubrir los obstáculos que existen para que los individuos eleven sus voces con relación a los proyectos de la IFC/MIGA—y cómo podemos ayudarles a disminuir esas barreras.



*Promoción de la CAO a organizaciones de la sociedad civil, Nairobi, Kenia*

En el AF2008, la CAO incrementó su enfoque sobre la promoción a la sociedad civil con una meta principal: asegurar que la gente que más necesita los servicios de la CAO estén enterados de nuestra existencia. En la Oficina, hemos aumentado la capacidad interna para programas de promoción y de comunicación, trabajando para difundir información sobre la CAO en múltiples idiomas, y encargando un completo rediseño del sitio web de la CAO, a entrar en funcionamiento en el AF2009. Externamente, hemos apoyado el trabajo de varias iniciativas para promover la responsabilidad/rendición de cuentas y la resolución de disputas en la comunidad internacional. Por ejemplo, la CAO colaboró en el lanzamiento de la Asociación Africana de Mediación AfMA, (sigla en inglés), una red de profesionales en resolución de disputas en África.

En el AF2008, la CAO lanzó una iniciativa global de promoción a comunidades y organizaciones de la sociedad civil, dirigida a países con un alto número de compromisos de la IFC y MIGA. Este año nuestro programa de promoción se enfocó en países en África, donde nos asociamos con los mecanismos independientes de responsabilidad del Banco Africano de Desarrollo (AfDB sigla en inglés), la Corporación de Inversión Privada de Ultramar (OPIC sigla en inglés) y el Panel de Inspección del Banco Mundial, para participar y organizar talleres en Kenia, Mozambique, Tanzania, Túnez, Sudáfrica y Zambia (ver p. 19). En el AF2009, el programa de Promoción de la CAO se enfocará en la Federación Rusa y la India, así como en países de América Latina y África Occidental.

La CAO también ha tenido reuniones para compartir información con ONGs internacionales en Ámsterdam, Londres, San Francisco y Washington DC, y con organizaciones de la sociedad civil, sobre nuestras evaluaciones ombudsman. Estos encuentros han permitido a la CAO extender su red de contactos de la sociedad civil global, y conocer los obstáculos comunes, culturales, sociales y políticos que se experimentan al presentar una reclamación ante la CAO. Además de proveer retroalimentación a la IFC y MIGA sobre esos temas clave, la CAO explorará otras posibilidades de asociaciones colaborativas con organizaciones de la sociedad civil en el AF2009.



## Destaque del Programa de Promoción de la CAO, AF2008: Taller de la CAO en Zambia

En Mayo 2008, la CAO realizó un taller de promoción de un día en Lusaka, Zambia, donde asistieron más de 50 representantes de la sociedad civil. Convocado por la ONG de Zambia, Ciudadanos por un Mejor Medio Ambiente, y facilitado por la Iniciativa Africana para la Mediación, el taller reunió a abogados ambientales, grupos de derechos humanos, sindicatos, grupos comunitarios y gente afectada por proyectos, así como miembros del Parlamento y profesionales de las industrias bancaria, minera y turística. A la CAO se unieron colegas de la Unidad de Revisión de Cumplimiento y Mediación del AfDB, la Oficina de Responsabilidad/rendición de cuentas de OPIC y el Panel de Inspección del Banco Mundial. El taller estaba orientado a crear conciencia de las actividades de las instituciones financieras internacionales y a mejorar el acceso a los mecanismos independientes de responsabilidad. Las recomendaciones de la sociedad civil a la CAO se enfocaron en mejorar el acceso a la información sobre los proyectos, promover enfoques participativos en el desarrollo de proyectos, iniciar el diálogo entre la sociedad civil y las oficinas locales de bancos internacionales de desarrollo, y encontrar vías para compartir información a través de los medios locales.



*Reunión de trabajo de la CAO con la sociedad civil, Lusaka, Zambia*

# Resumen de Casos de la CAO, AF2008

Los nombres de los casos de la CAO consisten en:

- el país donde el proyecto está ubicado
- el nombre del proyecto para IFC/MIGA junto con el número de casos que CAO ha manejado en ese proyecto
- la ubicación de él-la(s) reclamante(s) si su identidad no es confidencial

*Este resumen de casos incluye solamente las reclamaciones que cumplieron con los criterios de elegibilidad de CAO para el año fiscal 2008, o que estaban en curso de evaluación el año fiscal anterior. No incluye reclamaciones que fueron rechazadas para su evaluación. Los casos están listados en orden alfabético de acuerdo al país y al caso, en el orden en el que fueron recibidos.*

## **ECUADOR**

### **Interagua-01/Guayaquil**

*Recibido Enero 2008; evaluación Ombudsman en proceso; Abierto*

El 15 de Enero del 2008, se registró una reclamación relacionada con International Project Water Services Guayaquil (Interagua), firmada por residentes de la ciudad de Guayaquil y la Asociación Movimiento Mi Cometa y Observatorio Ciudadano de Servicios Públicos. La reclamación presentaba las siguientes preocupaciones sociales y ambientales:

- Repetidos cortes de agua para los pobres
- Falta de provisión de servicio a los barrios pobres



*Evaluación ombudsman, Guayaquil, Ecuador*



- Falta de alcantarillado o tratamiento de aguas usadas
- Incumplimiento del contrato de concesión en violación de las políticas de salvaguardia de MIGA

Interagua está respaldada por una garantía de MIGA de \$18 millones de dólares otorgada en 2001. El objetivo de la compañía, como operador privado, es el de mejorar los servicios y el rendimiento operativo de la compañía de agua existente en Guayaquil, Ecuador. Se encuentra públicamente regulada bajo los términos de un contrato de concesión que define las metas para la calidad de la provisión de agua, las conexiones de agua potable y alcantarillado y la cobertura del servicio. Del 27 al 29 de Febrero de 2008, CAO Ombudsman realizó un viaje de evaluación preliminar al lugar del proyecto para reunirse con los reclamantes, la compañía y el ente regulador. Hasta el 30 de Junio de 2008, las partes estaban trabajando con la CAO para identificar opciones que resuelvan los temas de preocupación.

## **GEORGIA**

### **Casos relacionados con el Oleoducto BTC**

*El oleoducto Bakú-Tbilisi-Ceyhan se extiende a lo largo de 1.760 kilómetros (Km.) desde los campos petroleros en Azerbaiyán a través de Georgia hasta la costa de Turquía. El oleoducto es operado por British Petroleum (BP) y financiado por un consorcio de bancos y otras instituciones. La IFC tiene un compromiso de \$250 millones desde el año 2004. Hasta el 30 de Junio de 2008, CAO ha recibido 31 reclamaciones relacionadas con el proyecto BTC, de parte de individuos, comunidades y organizaciones locales – la mayoría de Georgia. Las preocupaciones presentadas en dos reclamaciones recibidas en este año fiscal se enfocan principalmente en el cumplimiento de la “Guía para la Adquisición y Compensación de Tierras en Georgia para la BTC y el Caucazo del Sur”, la que establece las políticas requeridas para rehabilitación y compensación de tierras.*

### **Oleoducto BTC-30/Vale**

*Recibido Agosto 2007; CAO Ombudsman está monitoreando el acuerdo; Abierto*

El 20 de Agosto de 2007, algunos propietarios de tierras en Vale, Georgia, presentaron una reclamación aduciendo que BTC Co. no cumplió con los compromisos específicos del proyecto relacionados a la compensación de tierras. Tampoco implementó una evaluación de la comunidad, previamente acordada, sobre tierras rehabilitadas para determinar el impacto del oleoducto sobre las tierras y las cosechas. En Marzo del 2008, CAO Ombudsman visitó el lugar del proyecto para reunirse con las partes interesadas y ayudarlas a identificar soluciones. Las partes acordaron una estrategia para abordar las preocupaciones y CAO Ombudsman está monitoreando su implementación.



# Resumen de Casos de la CAO, AF2008

## **Oleoducto BTC-31/Naokhrebi**

*Recibido Febrero 2008; Transferido a CAO Cumplimiento para evaluación; Abierto*

El 28 de Febrero de 2008, los representantes de la población de Naokhrebi, Georgia, presentaron una reclamación a la CAO impugnando el proceso de la BTC Co. de registro y compra de tierras para una estación de bombeo de BTC. Los reclamantes declararon que la tierra era de propiedad común de los residentes quienes pueden demostrar su propiedad y uso de las varias parcelas que conforman el área en disputa y que nunca fueron consultados ni compensados. BTC Co. dice que la tierra estaba registrada como propiedad del Estado y que se llevó a cabo un acuerdo de compra legal a través de la agencia de gobierno apropiada. Al momento el caso está siendo atendido por las cortes de justicia de Georgia, las que en varias ocasiones han fallado a favor de los reclamantes. Sin embargo, BTC Co. ha apelado los fallos dos veces aduciendo que fueron cumplidas todas las leyes de Georgia así como las directrices de salvaguardia de la IFC. Los reclamantes pidieron ayuda a CAO Ombudsman para llegar a un acuerdo con BTC Co. fuera de los tribunales. BTC Co. rehusó la oferta y el caso fue transferido a CAO Cumplimiento para su evaluación. CAO Cumplimiento preguntó de qué manera se había asegurado la IFC de que las directrices relevantes del proyecto en cuanto a adquisición y compensación eran consistentes con las políticas de salvaguarda de la IFC y cómo se cumplieron. La evaluación sobre Observancia del Cumplimiento seguía en marcha a la fecha del 30 de Junio de 2008.



*Reclamantes con el equipo de la CAO, Vale, Georgia*





## **INDIA**

### **AD Hydro Power Limited-01,02/Himachal Pradesh**

*Recibido Octubre 2004; Monitoreo del acuerdo concluido en Marzo 2008; Cerrado*

En Octubre de 2004, los residentes de la región de Himachal Pradesh presentaron una reclamación relacionada con el desvío del río Duhangan por la empresa Allain Duhangan Power Co. Ltd. (AD Hydro). En el 2005, el proyecto fue respaldado por la IFC con una asignación de \$7 millones en capital y en 2006 con aproximadamente \$46 millones en deuda. Se espera que la IFC invierta \$32.75 millones adicionales en forma de un préstamo de categoría A y \$9.25 millones adicionales en capital. Los reclamantes temían que con el desvío del río pudiera secarse su provisión de agua. También cuestionaron si se había realizado una completa evaluación de los impactos ambientales y sociales (EISA) y hasta que punto el patrocinador cumpliría con sus compromisos en relación a la protección ambiental y social y los beneficios locales de desarrollo.

En Marzo de 2005, CAO Ombudsman facilitó un acuerdo inicial entre las partes. Sin embargo, a finales de 2005 y Junio de 2006, la comunidad presentó a la CAO otras reclamaciones aduciendo que no se habían cumplido estos acuerdos. Subsecuentemente en Julio y Octubre de 2006, la CAO realizó dos visitas de campo para proveer a las partes apoyo para el refuerzo de capacidades y poder alcanzar un acuerdo mutuamente satisfactorio.

En respuesta a la reclamación, el patrocinador ha proveído a las comunidades una nueva infraestructura de agua. Más aun, el patrocinador realiza informes mensuales de progreso a las comunidades sobre el compromiso registrado por CAO basado en la EISA original.

Luego de monitorear más de 6 meses de informes y de recibir informes de supervisión periódicas por parte de la IFC, CAO concluyó su participación en este case y publicó un informe de conclusiones en Marzo 2008. Todos los informes y documentación relacionados con esta reclamación están a la disposición en el sitio web de la CAO.

### **Mahindra Farm Services-01,02,03,04/Confidencial**

*Recibido Octubre 2006-Marzo 2007; Transferido a Cumplimiento para evaluación; Cerrado*

El proyecto Mahindra ShubhLabh Services Ltd. (MSSL) fue concebido como un proyecto de servicios agrícolas en muchos estados de la India, orientado al incremento de la productividad agrícola a través de servicios de extensión del sector privado y de insumos agrícolas. La IFC aprobó el proyecto en 2002 y desde entonces ha invertido \$2.2 millones en capital.



# Resumen de Casos de la CAO, AF2008

Entre Octubre 2006 y Marzo 2007, la CAO recibió cuatro reclamaciones separadas relacionadas al proyecto. Las reclamaciones del Norte y del Sur de India, alegaban que las prácticas de negocio del patrocinador conducían a una pérdida de medios de subsistencia para los que poseían franquicias de los centros de servicios agrícolas (CSA) y a una pérdida de ingresos para numerosos granjeros a quienes los centros procuraban beneficiar. Hoy la compañía ya no desarrolla CSAs y ha desplazado su negocio hacia la venta de agroquímicos —algunos de los cuales los reclamantes consideran ambientalmente peligrosos y no “eco-amigables”, como pretendía el proyecto original apoyado por la IFC. Luego de una evaluación de los cuatro casos y de un proceso negociado con todas las partes, CAO Ombudsman no logró ayudarlos a acordar una estrategia para resolver la reclamación. Esto se debió a diferencias en los criterios sobre cómo se debía cerrar el caso. MSSSL pedía que se los resolviera por medio del arbitraje mientras que los reclamantes pedían un enfoque de mediación.

En Marzo de 2008 y de acuerdo a las Directrices Operativas de la CAO, las cuatro reclamaciones fueron transferidas a CAO Cumplimiento para evaluación y determinar si correspondía realizar una auditoría de la IFC. La evaluación determinó que la no entrega de resultados financieros potencialmente positivos para las CSAs, no podía ser definido como pérdida de medios de subsistencia (impactos sociales negativos). Sin embargo, la evaluación también se interroga si los pequeños negocios que firmaron el acuerdo de franquicias pueden haber sido conducidos a un error por las proyecciones del proyecto o si entendieron en su totalidad las implicaciones comerciales del proyecto—y la influencia de la IFC. Esto no se pudo contestar con una auditoría de los resultados sociales y ambientales del proyecto. Consecuentemente, CAO ha cerrado el caso.

## **Ramky-03/Gummidipoondi**

*Recibido Octubre 2007; Transferido a CAO Cumplimiento para evaluación; Cerrado*

Una reclamación firmada por los residentes del pueblo de Gummidipoondi, al sur de la India, y la ONG, Mesa de Responsabilidad Corporativa, fue presentada ante la CAO el 14 de Octubre de 2007. La reclamación se relacionaba con una instalación integrada de tratamiento de desechos peligrosos, operada por el Grupo Ramky en la Corporación de Promoción de Industrias del Estado de Tamil Nadu (SIPCOT), Área Industrial Limitada cerca de Gummidipoondi. A partir de Enero de 2008, la IFC declaró públicamente haber invertido \$20 millones en el Grupo Ramky, para diversas actividades, incluso la instalación de SIPCOT. Los reclamantes declararon que la comunidad local no había dado permisos legales a la compañía para proceder, y la asamblea local electa, Panchayat, emitió resoluciones contra el proyecto. Además, los reclamantes dicen que una EISA incompleta fue presentada en audiencias públicas para el proyecto, lo cual según ellos viola las leyes municipales y las normas de la IFC.

El 31 de Marzo de 2008, después de consultar con las partes principales, CAO Ombudsman concluyó que la reclamación no podía ser solucionada por un proceso negociado. El caso fue transferido a CAO Cumplimiento para su evaluación, y para determinar si el caso ameritaba una auditoría de la IFC. La



evaluación reveló que la IFC ha reestructurado recientemente su participación con el cliente y ahora está involucrada solamente con Ramky Infrastructures Limited, una compañía de construcciones que no está involucrada con el sector de desechos sólidos o peligrosos. La IFC nunca invirtió en una compañía Ramky que estuviese involucrada con el sitio de desechos peligrosos, cerca del pueblo de Gummidipoondi. Esto hizo surgir el tema de la no entrega de resultados de desarrollo prometidos, pero desde entonces no hay nexo entre la participación de la IFC y el sitio cerca de Gummidipoondi. La evaluación de CAO Cumplimiento concluyó que el caso no ameritaba una auditoría de la IFC, y el caso se cerró en Junio de 2008.

## **INDONESIA**

### **Wilmar Group-01/West Kalimantan**

*Recibido Julio 2007; Evaluación ombudsman y evaluación de cumplimiento en proceso; Abierto*

Una reclamación firmada por representantes de 19 ONGs indonesias e internacionales fue presentada ante la CAO en Julio de 2007. La reclamación se relacionaba con una serie de inversiones de la IFC en compañías del Wilmar Group – un conglomerado de agro-negocios especializados en la producción y comercialización de aceite de palmera. El respaldo de la IFC al proyecto incluye una garantía de inversión por \$33,3 millones en Abril de 2003; un préstamo de \$17,5 millones en Junio de 2006; y una garantía adicional por \$50 millones en Diciembre de 2006 a Delta-Wilmar CIS en Ucrania. En Abril del 2007, la IFC consideró un apoyo al Wilmar Group a través del proyecto de Biodiversidad y Productos para el Agro, con fondos de la Global Environment Facility (GEF sigla en inglés).



*Evaluación ombudsman, Kalimantan Occidental, Indonesia*



# Resumen de Casos de la CAO, AF2008

La reclamación expresa preocupaciones por los impactos sociales y ambientales de las operaciones del Wilmar Group, a saber: desmonte del terreno sin las aprobaciones comunitarias apropiadas; desmonte sin procesos de Análisis de Impacto Ambiental apropiados (EIA); violación de normas nacionales y leyes; y no-cumplimiento de las directrices y protocolos de la IFC y de la Mesa Redonda sobre Aceite de Palma Sustentable.

CAO Ombudsman visitó el área en Septiembre y Diciembre de 2007, para reunirse con las partes interesadas, diseñar e implementar un proceso conjunto de investigación, como paso preliminar hacia la resolución de sus reclamos sobre la tierra. Además, el equipo de la IFC en Yakarta está trabajando con organizaciones de la sociedad civil y otras, para establecer un proyecto de asesoría que explore oportunidades para abordar temas sistémicos y reguladores que afectan la industria del aceite de palma en Indonesia.

En Mayo de 2008, Wilmar y los líderes comunitarios en Kalimantan Occidental firmaron y acordaron un memorando de entendimiento y código de conducta, para resolver la disputa bajo un proceso de mediación conducido por la CAO. El proceso de diálogo está en marcha, con compromisos de todas las partes clave para buscar juntos soluciones de buena fe.

Para abordar reclamos sobre la diligencia debida de la IFC en el proyecto, la CAO Ombudsman convocó una reunión con líderes comunitarios, grupos de la sociedad civil y la IFC, en Noviembre de 2007. CAO Ombudsman concluyó, en Marzo de 2008, que los temas de la categorización de la IFC, su diligencia debida anterior a su participación en Wilmar y su supervisión del proyecto, no eran susceptibles de resolución. Según las Directrices Operativas de la CAO, estos temas fueron transferidos a CAO Cumplimiento para su evaluación, y para determinar si el caso merecía una auditoría de la IFC. La evaluación está en marcha y no había llegado a una conclusión hasta el 30 de Junio de 2008.

## **KAZAJISTÁN**

### **Casos Concernientes al Proyecto de Lukoil Overseas**

*El Proyecto de Lukoil Overseas es una inversión financiada por la IFC en el Yacimiento de Petróleo y Gas Condensado de Karachaganak, en Kazajistán Oblast Occidental. El yacimiento fue adquirido por el consorcio, Karachaganak Petroleum Operating B.V. (KPO) (luego "Karachaganak Integrated Operating") en 1998, para desarrollar los yacimientos y doblar la producción de petróleo crudo y condensado. La participación de Lukoil en el proyecto cuesta \$575 millones y la IFC aportó \$150 millones en préstamos. La CAO ha recibido tres reclamaciones relativas a este proyecto.*



### **Lukoil Overseas-01/Berezovka**

*Recibido Septiembre 2004; Auditoría de cumplimiento publicada en Marzo de 2008; Abierto*

La ONG, Crude Accountability, presentó la primera reclamación en representación de los residentes de Berezovka, en Septiembre de 2004. La reclamación mencionaba la preocupación por la salud de los residentes de Berezovka, debido a emisiones del proyecto. Los reclamantes procuran obtener una reubicación del pueblo. Tras una profunda evaluación de CAO Ombudsman, las partes decidieron no proseguir con más negociaciones. En Julio de 2006, la reclamación fue transferida a CAO Cumplimiento para su evaluación. CAO Cumplimiento concluyó su evaluación en Abril de 2007, y determinó que la cuestión relacionada con las emisiones al aire cumplía los criterios para una mayor investigación, en forma de una auditoría de la IFC. CAO Cumplimiento determinó que las otras cuestiones relacionadas con la calidad del agua y la reubicación no cumplían los criterios de auditoría. La auditoría de la cuestión de emisiones al aire se publicó en Marzo de 2008 y permanece abierta. La CAO monitoreará la situación hasta que las acciones de la IFC le aseguren a la CAO que la IFC va a pasar a cumplimiento.

### **Lukoil Overseas-02/Berezovka**

*Recibido Abril 2007; Evaluación de cumplimiento publicada en Enero 2008; Cerrado*

En Abril de 2007, la CAO recibió una segunda reclamación sobre el proyecto de Lukoil Overseas. Presentada por la ONG Green Salvation, en representación de los residentes de Berezovka. La reclamación alega violaciones por el patrocinador y el gobierno, de leyes nacionales de protección ambiental y pactos internacionales, con implicaciones de reubicación de residentes debido a preocupaciones por la calidad del aire y por la salud y seguridad de la comunidad. CAO Ombudsman concluyó que las partes no estaban dispuestas a buscar una resolución colaborativa de las cuestiones, y el caso fue transferido a CAO Cumplimiento para evaluación, en Noviembre de 2007. La evaluación de cumplimiento concluyó que las cuestiones relacionadas con el redimensionamiento de la zona de protección sanitaria y reubicación de residentes no cumplían los criterios para una auditoría de la IFC. Sin embargo, la cuestión relacionada con las emisiones y las violaciones de las provisiones políticas de la IFC sí cumplían los criterios de la CAO para una mayor investigación, en forma de una auditoría. Debido a la similitud de los temas, CAO Cumplimiento refirió al reclamante a su auditoría de la IFC en relación con Kazajistán/Lukoil Overseas-01/Berezovka (ver arriba) y cerró esta evaluación en Enero de 2008.

### **Lukoil Overseas-03/Berezovka**

*Recibido Mayo 2008; Evaluación ombudsman en proceso; Abierto*

En Mayo de 2008, Crude Accountability y Green Salvation presentaron una tercera reclamación ante la CAO, en representación de residentes de Berezovka. La reclamación sostiene que la compañía actúa en violación de la legislación nacional y de las políticas y estándares de la IFC. Dada la proximidad de la

# Resumen de Casos de la CAO, AF2008

comunidad a los yacimientos de gas y condensado y los riesgos sociales y ambientales percibidos, los reclamantes continúan buscando la reubicación del pueblo. La reclamación cumplió los criterios de elegibilidad y la evaluación ombudsman está en proceso.

## **KENIA**

### **Pan African Paper Mills-01/Webuye**

*Recibido Febrero 2008; Evaluación ombudsman en proceso; Abierto*

En Febrero de 2008, la CAO recibió una reclamación en nombre de los residentes de la ciudad de Webuye, al oeste de Kenia, de dos ONGs kenianas, el Resource Conflict Institute (RECONCILE) y el Centro de Programas de Educación Ambiental y Desarrollo (CEDEP). La reclamación es por Pan African Paper Mills Ltd. (África del Este), un proyecto de la IFC que data de 1974. La IFC mantiene un total de nueve préstamos e inversiones de capital en el proyecto, el cual provee más del 80 por ciento del papel en el país y es uno de los mayores empleadores en Kenia occidental. La reclamación incluye varios temas sociales y ambientales, incluso impactos en el aire y en la calidad del agua, que resultaron en diversos problemas de salud, redujeron la productividad de la agricultura y deterioraron techos y portones de metal. Un equipo de CAO Ombudsman visitó el área en Mayo de 2008 y se reunió con los reclamantes, la compañía, representantes del gobierno local, funcionarios de la salud, y muchos residentes y organizaciones de base comunitarias. Los reclamantes identificaron varias oportunidades e ideas para trabajar juntos y resolver las cuestiones, y están actualmente discutiendo opciones de resolución. La evaluación ombudsman está en marcha.



*Evaluación ombudsman de las casas de los residentes, Webuye, Kenia*





## NICARAGUA

### Nicaragua Sugar Estates Limited-01/León y Chinandega

*Recibido Marzo 2008; Evaluación ombudsman en proceso; Abierto*

El 31 de Marzo de 2008, la CAO recibió una reclamación sobre Nicaragua Sugar Estates Limited (NSEL), propietaria de un complejo agro-energético, "Ingenio San Antonio", ubicado al noroeste de Managua, en el Departamento de Chinandega. En Octubre de 2006, la IFC aprobó un préstamo de \$55 millones para financiar la expansión de la producción y procesamiento de la caña de azúcar en NSEL. La reclamación fue preparada por el Centro de Derecho Ambiental Internacional (CIEL) y firmada por 673 residentes de comunidades en los Departamentos de León y Chinandega, y por algunos antiguos empleados de NSEL.

Las comunidades locales están preocupadas por posibles impactos en la salud y supervivencia de los miembros de la comunidad y por el medio ambiente, como consecuencia de la producción agro-industrial y actividades de la compañía. También mencionaron preocupación por el cumplimiento de la IFC con sus Estándares de Desempeño, su Política de Sustentabilidad Social y Ambiental, su Política de Divulgación y sus Procedimientos de Revisión Ambiental y Social. Los temas específicos incluyen, entre otros, el respeto de los derechos de asociación de los empleados y la formación de un sindicato; inadecuada adquisición de tierras con potencial de impactar en las comunidades indígenas; y efectos ambientales fuera del emplazamiento, incluyendo el ingreso de pesticidas en granjas y la competencia por el abastecimiento de agua y su contaminación.

Un equipo de la CAO Ombudsman visitó el área en Junio de 2008 para reunirse con los interesados. La evaluación está en marcha.



*Miembros de ASOCHIVIDA en Chichigalpa, Departamento de Chinandega, Nicaragua*

# Resumen de Casos de la CAO, AF2008



*Reunión de la CAO con reclamantes, Baguio, Las Filipinas*

## **LAS FILIPINAS**

### **Ambuklao-Binga Hydroelectric Power-01/Binga**

*Recibida Junio 2008; Evaluación ombudsman en proceso; Abierta*

En Junio de 2008, la CAO recibió una reclamación de miembros de la comunidad indígena Ibaloi y residentes de Sitio Binga, Barangay Tinongdan, Municipio de Itogon, ubicada cerca de las usinas hidroeléctricas Ambuklao y Binga. La reclamación presenta cuestiones sobre el desplazamiento de pueblos indígenas y la privación de sus propiedades, tierras y medios de vida. También menciona temas relacionados con arreglos inadecuados de los beneficios laborales y seguridad en el trabajo, como posibles consecuencias de la privatización de la planta. La inversión de la IFC en el proyecto consiste en un préstamo A de \$85 millones por cuenta de la IFC y un préstamo C de hasta \$15 millones. La reclamación fue considerada elegible para evaluación por la CAO Ombudsman en Junio de 2008 y la evaluación está en marcha.

## **FEDERACIÓN RUSA**

### **Casos Relacionados con el Proyecto Russkiy Mir II**

*El Proyecto Russkiy Mir II involucra un préstamo de la IFC por \$100 millones para desarrollar la terminal y puerto de Taman Liquid Petroleum Gas (LPG)/Fuel Oil, en la Península de Taman en el Mar Negro, en la Federación Rusa. El proyecto implica la compra y expansión de instalaciones de mantenimiento ferroviario, la compra de locomotoras y vagones, la compra de una fábrica de repuestos para producción de ruedas y otra infraestructura relacionada con el ferrocarril. Las inversiones de la IFC consisten en un*



*préstamo A por \$45 millones y un préstamo B por \$55 millones. Es la segunda inversión de la IFC en el Grupo Ruskiy Mir; un préstamo A por \$15 millones fue aprobado en Abril de 2004.*

### **Ruskiy Mir II-01/Taman**

*Recibido Octubre 2007; Transferido a CAO Cumplimiento para evaluación; Abierto*

La CAO recibió una reclamación en Octubre de 2007, de representantes de dos ONGs, Save Taman! (Salven a Taman) y North Caucasus Environmental Watch. Los reclamantes creen que el proyecto Ruskiy Mir II plantea varias amenazas al ambiente natural y social que lo rodea. También creen que la categorización ambiental del proyecto como B, en lugar de A, por parte de la IFC, fue incorrecta, e impidió a las comunidades afectadas acceder a información sobre el proyecto y comentarlo durante la fase de diligencia debida de la IFC.



*Reunión de la CAO con el alcalde de Taman, Federación Rusa*

Un equipo de la CAO Ombudsman viajó a la región en Marzo de 2008, para reunirse con las partes y discutir opciones de resolución. Un grupo diverso de interesados, incluso ONGs locales, representantes de la compañía y funcionarios electos localmente, identificó varias oportunidades para trabajar juntos y abordar las cuestiones comunitarias relacionadas con el proyecto. Sin embargo, los firmantes de la reclamación creen que el tema específico de la categorización que hizo la IFC del préstamo no es susceptible de una resolución negociada, y no estaban dispuestos a participar más en un diálogo facilitado. Por lo tanto, la reclamación fue transferida a CAO Cumplimiento para su evaluación. Desde el 30 de Junio de 2008, la evaluación de cumplimiento está en marcha.

### **Ruskiy Mir II-02/Taman**

*Recibido Febrero 2008; Evaluación ombudsman en proceso; Abierto*

Una segunda reclamación sobre el proyecto de Ruskiy Mir II fue presentada en Febrero de 2008 por un granjero que vive muy cerca del sitio del proyecto. La reclamación menciona preocupación por el emplazamiento de un gasoducto próximo a su casa, que según él está más cerca de lo que permite la legislación rusa, y que puede amenazar la seguridad de su familia. Durante el viaje de evaluación del equipo de la CAO Ombudsman en Marzo de 2008, el equipo se reunió con el granjero para discutir sus preocupaciones en detalle. Un representante de Save Taman!, que asistió al granjero para presentar la reclamación, acordó convocar una reunión entre el granjero y representantes del proyecto Ruskiy Mir, para discutir opciones de investigación y resolución. Desde el 30 de Junio de 2008, la evaluación ombudsman está en proceso.



# Archivo de Casos de la CAO, AF2000–2007

Los nombres de los casos de CAO consisten en:

- el país donde el proyecto está ubicado
- el nombre del proyecto para IFC/MIGA junto con el número de casos que CAO ha manejado en ese proyecto
- la ubicación de él-la(s) reclamante(s) si su identidad no es confidencial

Las reclamaciones están listadas en orden alfabético de acuerdo al país y al año fiscal, en el orden en el que fueron recibidas.

## AF2000 (Julio 1999–Junio 2000)

No se recibieron reclamaciones.

## AF2001 (Julio 2000–Junio 2001)

### CHILE

#### **Empresa Eléctrica Pangué S.A.-01/Cuenca del Alto Bío-Bío**

*Recibido Agosto 2000; Cerrado Enero 2005*

En Agosto de 2000 la CAO recibió una reclamación de un individuo Pehuenche, quien había sido reubicado a causa del proyecto hidroeléctrico Pangué (ver Empresa Eléctrica Pangué S.A.-02/Cuenca del Alto Bío-Bío, en la sección AF2003, p. 38) y alegaba que no había recibido la compensación debida. CAO Ombudsman visitó la región en Junio de 2001 y ayudó a negociar un acuerdo entre el reclamante y la compañía, que fue firmado en 2001. En Enero de 2005, la CAO cerró la reclamación.

### JORDANIA

#### **Jordan Gateway Project Co.-01/Valle de Bet Shean**

*Recibido Diciembre 2000; Considerado inelegible para evaluación; Cerrado Diciembre 2000*

Una reclamación presentada por Amigos de la Tierra, en Medio Oriente, no aclaraba bien cómo el reclamante sería probablemente afectado por el proyecto. La reclamación fue considerada inelegible para evaluación ombudsman en Diciembre 2000 y fue cerrada ese mismo mes.



### **Jordan Gateway Project Co.-02/Valle de Bet Shean**

*Recibido Enero 2001; Cerrado Enero 2005*

Residentes locales presentaron una reclamación en la que expresaban su preocupación sobre los impactos ambientales y sociales del proyecto del parque industrial Gateway; sostenían que la importancia histórica y cultural del Río Jordán recibiría un impacto negativo. CAO Ombudsman envió un informe de evaluación a los reclamantes en Febrero de 2001 y un memorando al Presidente del Grupo del Banco Mundial. Las recomendaciones de la CAO a la IFC y al Directorio del Grupo del Banco Mundial incluían: que el proyecto y la gerencia de la IFC preparasen un informe sobre el proyecto y que éste circulase entre la gente afectada; que la dirección del proyecto Jordan Gateway y la gerencia de la IFC trabajasen para alentar el diálogo comunitario a través del tiempo, y a medida que avancen las fases del desarrollo; y que el equipo del proyecto en la IFC asegurase que durante la supervisión del proyecto en marcha; las comunidades en las márgenes israelí y jordana fuesen visitadas y que sus opiniones y sugerencias fuesen activamente encuestadas. El Directorio solicitó que la IFC aceptase las recomendaciones de la CAO. La reclamación fue cerrada en Enero de 2005.

### **NIGERIA**

#### **Niger Delta Contractor Revolving Credit Facility-01/Delta del Níger**

*Recibido Junio 2001; Cerrado Enero 2005*

En Junio de 2001, Acción de Derechos Ambientales, el capítulo nigeriano de Amigos de la Tierra, presentó una reclamación respecto de la falta de consulta y transparencia en la preparación del Préstamo, la situación de seguridad en el Delta; la elección de Shell Petroleum Development Company (SPDC) como socio, dado su anterior y actual record ambiental y social; el desempeño ambiental y social de los contratistas de Shell; las prácticas de empleo de los contratistas de Shell; el record actual de desarrollo comunitario de Shell; y la falta de condiciones preexistentes de reglamentación y obligaciones que puedan apoyar el cumplimiento de los procedimientos, para cualquier instalación que opere en el Delta y en la industria petrolera. CAO Ombudsman evaluó y aceptó la reclamación en Junio de 2001. El Informe Final de Evaluación, concluido en Agosto de 2001, sugería que la IFC y los socios del Préstamo consideraran criterios que asegurasen que dicho Préstamo sirviera para los contratistas locales y nativos del Delta; desarrollaran un monitoreo participativo y un programa de evaluación; y mejoraran su marketing en cuanto a la disponibilidad de préstamos a bajo interés entre los contratistas locales. También recomendó que la IFC/Banco Mundial examinara facilidades crediticias complementarias que satisficieran las necesidades de empresarios de pequeña escala con micro créditos, y asegurasen el acceso a crédito en el Delta. Los reclamantes no estuvieron de acuerdo con las recomendaciones de la CAO. CAO Ombudsman cerró la reclamación en Enero de 2005.



# Archivo de Casos de la CAO, AF2000–2007

## **PERÚ**

### **Compañía Minera Antamina S.A.-01/Huarmey**

*Recibido Septiembre 2000; Transferido a Cumplimiento Septiembre 2000; Cerrado Enero 2005*

Una sección del gremio local de la Federación de Pescadores Peruanos presentó una reclamación alegando consultas inadecuadas con la gente local, problemas con la reubicación y divulgación incompleta de las actividades mineras y sus impactos ambientales, respecto de la construcción de una planta de concentración y muelle de carga en Huarmey. CAO Ombudsman evaluó la reclamación y solicitó una revisión por parte de CAO Cumplimiento sobre la diligencia debida ambiental y social de MIGA, en Septiembre de 2000. La reclamación fue cerrada en Enero de 2005.

### **Yanacocha-01/Cajamarca**

*Recibido Diciembre 2000; Cerrado Noviembre 2003*

En Diciembre de 2000, la CAO recibió una reclamación del Frente de Defensa de Choropampa, ciudadanos afectados por un derrame de mercurio en Junio de 2000, en el cual un camión contratado por la mina de oro de Yanacocha derramó mercurio elemental a lo largo de 41 Km. de una ruta pública. Algunos residentes locales recogieron el mercurio y estuvieron expuestos a niveles perjudiciales de mercurio. La reclamación alegó que los problemas de salud empeoraban y que Yanacocha no honraba sus compromisos con la gente afectada por el derrame. CAO Ombudsman había supervisado una investigación independiente del derrame de mercurio, publicada en Octubre 2000, la cual determinó que había varias brechas en los procedimientos de la compañía relacionados con su respuesta a emergencias y manejo de desechos peligrosos. En respuesta a la reclamación, CAO Ombudsman se reunió con las partes y acordaron realizar una evaluación independiente de la salud para ayudar a abordar las preocupaciones sobre el tema. Durante los dos años y medio siguientes, CAO Ombudsman ayudó a implementar recomendaciones en la evaluación, pero se encontró con varias barreras por parte del Ministerio de Salud y las OSCs. La CAO no prosiguió el estudio de salud porque no tuvo apoyo institucional ni social. Un grupo de gente afectada por el derrame inició una demanda contra una de las compañías patrocinadoras del proyecto, Newmont Mining, en tribunales de EEUU y de Perú. Los casos continúan deliberándose en esos tribunales. La CAO cerró el caso en Noviembre de 2003.

### **Yanacocha-02/Cajamarca**

*Recibido Marzo 2001; Cerrado Marzo 2006*

En Marzo de 2001, la CAO recibió una reclamación presentada por la Federación de Rondas Campesinas (FEROCAFENOP), que alegaba la existencia de varios impactos adversos, sociales y ambientales, de la mina de oro Yanacocha, sobre las comunidades agricultoras en el departamento de Cajamarca. Reconociendo la necesidad de un enfoque abarcativo para abordar los conflictos





comunidad-mina, la CAO apoyó la creación de una mesa redonda de diálogo entre las múltiples partes, la Mesa de Diálogo y Consenso, en Cajamarca.

La Mesa comenzó a funcionar en Septiembre de 2001, y durante los siguientes cuatro años y medio procuró crear un foro abierto para el diálogo, que ayudase a prevenir y resolver conflictos entre las comunidades cajamarquinas y Yanacocha. Para este fin, la Mesa facilitó la capacitación en mediación de conflictos en 2002 y supervisó un estudio participativo independiente, de 20 meses, sobre el impacto de la mina en el agua de la región que fue completado en Octubre de 2003. A continuación, la Mesa condujo un programa de monitoreo participativo de la calidad del agua y presentó los resultados a grupos locales, durante el año 2005 y el primer trimestre de 2006. Estos esfuerzos contribuyeron al diálogo y a la comprensión general de los temas del agua en la región, y recibió reconocimiento positivo de una amplia gama de participantes de la comunidad, la compañía y el gobierno. En Febrero de 2005, la CAO comisionó una evaluación independiente de la Mesa, que se hizo pública en Mayo de 2005. La CAO concluyó su salida de la Mesa por fases y cerró la reclamación en Marzo de 2006. Tanto la Mesa como el trabajo de monitoreo han finalizado. En Junio de 2007, la CAO publicó una serie de monografías sobre la historia, desafíos y lecciones aprendidas de su intervención de cuatro años y medio en Cajamarca.

## **UGANDA**

### **Bujagali-01/Cataratas de Bujagali**

*Recibido Noviembre 2000; Considerado inelegible para evaluación; Cerrado Diciembre 2000*

La reclamación, presentada por la Asociación de Ambientalistas Profesionales (NAPE en inglés). Fue presentada antes de que la IFC aceptara una Evaluación de Impacto Ambiental por parte de la compañía patrocinadora del proyecto y mientras la IFC estaba en negociaciones con el patrocinadora del proyecto respecto de algunos de los temas de la reclamación. Por lo tanto, la reclamación no fue elegible para evaluación y cerró en Diciembre 2000.

### **Bujagali-02/Cataratas de Bujagali**

*Recibido Junio 2001; Cerrado Enero 2005*

La reclamación, presentada por la Asociación Nacional de Ambientalistas Profesionales, se centraba en amplios temas relacionados con la viabilidad económica del proyecto, el costo para consumidores de bajos recursos, el beneficio para el pueblo de Uganda y temas clave relacionados con las directrices de la Comisión Mundial de Diques (WCD en inglés) y su aplicación en el proyecto de Bujagali. CAO Ombudsman facilitó una respuesta de la IFC respondiendo directamente al reclamante para asegurar que el Poder de Compra fuera emitido por el gobierno. Otros temas mencionados por el reclamante se referían directamente a las actividades de otro miembro del Grupo del Banco Mundial, El Organismo



# Archivo de Casos de la CAO, AF2000–2007

Internacional de Desarrollo (IDA en inglés). La CAO sugirió que estos asuntos fueran referidos al Panel de Inspección, el mecanismo de recurso independiente de IDA y al Banco Internacional para Reconstrucción y Desarrollo (IBRD en inglés). La reclamación mencionaba también temas de corrupción y sobornos, que fueron referidos a la Unidad de Fraude y Corrupción del Banco Mundial. La CAO cerró la reclamación en Enero de 2005.

## AF2002 (Julio 2001–Junio 2002)

### **INDIA**

#### **Chemplast-01/Distrito de Cuddalore**

*Recibido Junio 2002; Cerrado Enero 2005*

CorpWatch India y el Consejo de la Federación de Consumidores del Distrito de Cuddalore presentaron una reclamación en representación de las comunidades que serían afectadas por el proyecto de Cuddalore. La reclamación fue cerrada en Enero de 2005 porque la IFC no renovó el proyecto.

### **TANZANIA**

#### **Bulyanhulu Project-01/Kankola**

*Recibido Enero 2002; Cerrado Enero 2005*

El Equipo de Abogados de Acción Ambiental (LEAT en inglés) presentó una reclamación en representación del Comité de Mineros en Pequeña Escala, de Kakola, Tanzania, alegando que las operaciones de la mina no cumplían con los estándares del Grupo del Banco Mundial. CAO Ombudsman visitó el sitio en Marzo de 2002 y halló que la evidencia disponible no indicaba que la mina fuese responsable por la muerte de los mineros. CAO Ombudsman concluyó también que los reclamos eran exagerados en cuanto al número de personas reubicadas a la fuerza, cuando la mina preparó el terreno. En cuestiones ambientales, las actividades de la mina estaban en línea con la mejor práctica en la industria minera. CAO Ombudsman no abrió una auditoría de cumplimiento pero recomendó que la mina, las comunidades, las OSCs locales y el gobierno trabajaran juntos para fortalecer su asociación; ello conduciría a mayores inversiones en las comunidades locales. La reclamación fue cerrada en Enero de 2005.



## **UGANDA**

### **Bujagali-03/Canadá**

*Recibido Julio 2001; Cerrado Enero 2005*

El reclamante, un canadiense nativo de Uganda, sostenía que la sepultura de su abuelo y de otras personas estaban en la isla Dumbell, que quedaría sumergida en el reservorio de las cataratas de Bujagali. Además alegaba que las cataratas Bujagali en general, y la sepultura de su abuelo en particular, eran lugares sagrados que debían ser preservados, y que el proyecto no cumplía con las políticas del Grupo del Banco Mundial respecto de los cementerios y la protección de la cultura y tradiciones indígenas. CAO Ombudsman consideró que la evidencia provista por el reclamante no podía ser verificada. La reclamación fue cerrada en Enero de 2005.

## AF2003 (Julio 2002–Junio 2003)

## **BOLIVIA**

### **Comsur V-01/Bosque Chiquitano**

*Recibido Junio 2003; Transferido a Cumplimiento Noviembre 2003; Caso cerrado y revisión de cumplimiento publicada Julio 2004*

La reclamación fue presentada por la Entidad Coordinadora de Pueblos Étnicos de Santa Cruz (SPESC), una OSC de representantes de comunidades en el Bosque Chiquitano. La reclamación alega que durante la implementación y desarrollo del proyecto minero Don Mario, no hubo adecuada consideración del valor ecológico y sensibilidad de los ecosistemas, lo cual condujo a un Estudio de Impacto Ambiental defectuoso; que los pueblos indígenas en el área del proyecto no habían sido consultados ni provistos de suficiente información; que no existían Planes de Desarrollo para Pueblos Indígenas (IPDPs), ni compensación por los impactos del proyecto, a pesar de las numerosas objeciones; que los derechos de los pueblos indígenas habían sido violados, contra la Convención N° 169 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Ley Ambiental de Bolivia, y que no se siguieron las directrices apropiadas del Banco Mundial. En Julio de 2003, CAO Ombudsman investigó y comisionó una revisión independiente de COMSUR, para evaluar su capacidad de manejar eficazmente los aspectos sociales y ambientales de las operaciones. La reclamación fue transferida a CAO Cumplimiento en Noviembre de 2003, para que realizara esta revisión. La revisión fue completada y publicada en Julio de 2004.



# Archivo de Casos de la CAO, AF2000–2007

## CHILE

### **Empresa Eléctrica Pangue S.A.-02/Cuenca del Alto Bío-Bío**

*Recibido Julio 2002; Cerrado Febrero 2006*

En Julio de 2002, un grupo de mujeres Pehuenche presentó una reclamación alegando que el proyecto hidroeléctrico Pangue estaba impactando adversamente las comunidades indígenas y el ambiente en la cuenca del Alto Bío-Bío y que el proyecto no mitigaba estos impactos. La reclamación agregaba que la compañía no había compensado adecuadamente a los pueblos afectados por el proyecto. La CAO evaluó la reclamación y emitió un informe en Mayo de 2003. Con el apoyo de la CAO, los reclamantes y el patrocinador del proyecto llegaron a un acuerdo que resolvió las cuestiones de compensación. A pedido de los reclamantes, CAO Ombudsman continuó monitoreando el arreglo y en 2005 e inicios de 2006, trabajó con organizaciones indígenas locales para abordar los impactos culturales más generales del proyecto. En Febrero de 2006, se acordó un arreglo centrado en el refuerzo de capacidades para el desarrollo local. La CAO continúa monitoreando la implementación de este acuerdo.

## AF2004 (Julio 2003–Junio 2004)

## GEORGIA

### **Oleoducto BTC-01/Suiza**

*Recibido Diciembre 2003; Considerado inelegible para evaluación; Cerrado Diciembre 2003*

El Fondo Mundial para la Naturaleza (WWF) presentó una reclamación, alegando que el oleoducto de BTC planteaba una amenaza para los parques nacionales de Georgia y la industria nacional de agua mineral. La reclamación manifestaba también que los residentes de la zona no recibían información adecuada sobre los riesgos potenciales. La reclamación no satisfizo los criterios de elegibilidad de la CAO porque no estaba presentada ni por un individuo, grupo o comunidad afectada (o probablemente afectado) por los impactos sociales y/o ambientales del proyecto, ni por sus representantes.

### **Oleoducto BTC-02/Rustavi**

*Recibido Marzo 2004; Cerrado Abril 2004*

Residentes en los sub-districtos 18 y 19 de Rustavi presentaron una reclamación alegando que no estaban informados de que el oleoducto pasaría a 250 metros de sus hogares, hasta después de comenzada la construcción. También manifestaron cuestiones de seguridad, efectos de la construcción y vibración del tráfico en sus casas y edificios de departamentos. BTC Co. aumentó su compromiso con esta comunidad y algunas cuestiones fueron resueltas. La CAO cerró la reclamación en Abril de 2004.



### **Oleoducto BTC-03/Suiza**

*Recibido Marzo 2004; Considerado inelegible para evaluación; Cerrado Abril 2004.*

El Fondo Mundial para la Naturaleza presentó una reclamación expresando su preocupación por los impactos del proyecto sobre los bosques templados del Cáucaso-Anatolia-Hyrcania. La CAO viajó a la región en Abril de 2004 para evaluar la elegibilidad de la reclamación. No se halló ninguna conexión entre el reclamante y las personas o comunidades afectadas. La reclamación fue considerada inelegible para una evaluación de la Ombudsman.

### **Oleoducto BTC-04/Suiza**

*Recibido Mayo 2004; Considerado inelegible para evaluación; Cerrado Mayo 2004*

El Fondo Mundial para la Naturaleza presentó una reclamación que incluía muchas de las mismas cuestiones que figuraban en una reclamación previa, con firmas de varios miembros de la comunidad. La CAO realizó una evaluación en Mayo de 2004, para entrevistar a alguno de los firmantes. No se halló ninguna conexión entre el reclamante y la persona o comunidad afectada. La reclamación fue considerada inelegible para una evaluación de la Ombudsman y el caso fue cerrado en Mayo de 2004.

### **Oleoducto BTC-05/Ciudad de Rustavi**

*Recibido Mayo 2004; Considerado inelegible para evaluación; Cerrado Junio 2004*

Una reclamación confidencial respecto de cuestiones de tierras en Rustavi fue considerada inelegible para evaluación de la Ombudsman en 2004, porque el caso está siendo considerado en un tribunal de Georgia. CAO Ombudsman cerró el caso en Junio de 2004.

### **Oleoducto BTC-06/Bashkovi**

*Recibido Mayo 2004; Cerrado Febrero 2005*

Un individuo presentó una reclamación en Mayo 2004; sostenía que había perdido sustanciales ingresos de su apiario, porque se había quitado vegetación de un derecho de paso del oleoducto durante la construcción. El reclamante alegó que debían haberle provisto ayuda para trasladar sus abejas, por lo menos a 7 Km. de la ruta del oleoducto. Btc Co. rechazó el reclamo porque estaba fuera del límite físico de reclamos elegibles para compensación, y no accedió a reabrir negociaciones sobre el caso – a pesar del pedido de consideración especial por parte del reclamante. La CAO cerró la reclamación en Febrero de 2005.



# Archivo de Casos de la CAO, AF2000–2007

## **Oleoducto BTC-07/Dgvari**

*Recibido Mayo 2004; Cerrado Febrero 2005*

Los residentes de la aldea Dgvari presentaron una reclamación, alegando que BTC Co. no evaluaba los efectos de la construcción del oleoducto en ese área, una zona de graves deslizamientos; por lo tanto no podía determinar medidas de mitigación adecuadas. Una evaluación de CAO Ombudsman determinó que era improbable que la construcción del oleoducto cambiara el riesgo de deslizamientos hacia Dgvari, basándose en estudios de BTC Co. que demostraban la mitigación de riesgos de deslizamientos en la región. La CAO cerró la reclamación en Febrero de 2005.

## **Oleoducto BTC-08/Sagrasheni**

*Recibido Mayo 2004; Cerrado Febrero 2006*

Ver resumen de reclamaciones por el Oleoducto de BTC 15-20, en la sección AF2005, p. 43.

## **Oleoducto BTC-09/Tetrtskaro**

*Recibido Mayo 2004; Cerrado Febrero 2005*

Un individuo presentó una reclamación, alegando que su línea telefónica y una pared que rodeaba su propiedad estaban dañadas por camiones de la construcción. También alegó que el movimiento de camiones pesados en la calle adyacente a su casa causaba daños a las cañerías. Las partes no accedieron a negociar un arreglo, y la CAO consideró que no se podía avanzar más con esta reclamación. La CAO cerró la reclamación en Febrero de 2005.

## **Oleoducto BTC-10/Tetrtskaro**

*Recibido Mayo 2004; Cerrado Enero 2007*

Ver resumen de reclamaciones por el Oleoducto BTC 15-20, en la sección AF2005, p. 43.

## **Oleoducto BTC-11/Tsikhisjvari**

*Recibido Mayo 2004; Cerrado Junio 2006*

El reclamante, un propietario de tierras, presentó una reclamación alegando que los camiones del patrocinador y otros vehículos pasaban por su pastura, usándola como atajo. Le prometieron compensación pero no la recibió. La compañía no quiso negociar un arreglo y la CAO consideró que no se podía avanzar más para resolver la reclamación. La CAO cerró la reclamación en Junio de 2006.





### **Oleoducto BTC-12/Tba, Tsemi, y Sadgeri**

*Recibido Mayo 2004; Cerrado Enero 2005*

Tres aldeas del distrito de Borjomi presentaron reclamaciones sobre cuestiones de construcción del oleoducto que afectaban la provisión de agua, el impacto potencial de derrames de petróleo y cómo esto saboteaba la agricultura y el turismo. Las reclamaciones también alegaban que BTC Co. proveía comunicación insuficiente, o ninguna, acerca del oleoducto. BTC Co. instaló un nuevo sistema local de provisión de agua para abastecer las tres aldeas, y la CAO cerró la reclamación. Sin embargo, la aldea Tsemi presentó una nueva reclamación (ver Oleoducto BTC-22/Tsemi, en sección AF2005, p. 44), alegando continuos conflictos con el agua potable local. La CAO cerró la reclamación en Enero de 2005.

### **ZAMBIA**

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

*Recibido Julio 2003; Cerrado Enero 2005*

La CAO recibió una reclamación en Julio de 2003, de una OSC local: Ciudadanos por un Mejor Ambiente (CBE en inglés), en representación de los pobladores de Ming'omba y Kawama, quienes fueron reubicados contra su voluntad, como resultado de operaciones mineras. La reclamación argumentaba que a raíz de la salida de Anglo Gold de la Mina de Cobre de Konkola (KCM en inglés), la IFC había abandonado prematuramente el proyecto, antes de la implementación total del Plan de Acción de Reubicación (RAP en inglés), en violación de sus propias políticas de salvaguarda. La reclamación agregaba que la IFC no había consultado ni comunicado públicamente a las comunidades afectadas, su decisión de abandonar el proyecto y el RAP, en contradicción de sus políticas sobre consulta pública y divulgación. CAO Ombudsman encontró que ni los procedimientos operativos de la IFC ni sus acuerdos de inversión y suscripción, la obligaban a permanecer comprometida con el desempeño ambiental y social de KCM, después de su salida como inversora y accionista. Sin embargo, en el momento de su salida, la IFC se comprometió con KCM a ayudarles a continuar con sus programas ambientales y sociales y a asegurar la conclusión del RAP. CAO Ombudsman recomendó no tomar más acción en la reclamación, pero aconsejó que la reubicación incluyera coordinación, asociación, paciencia y creatividad, y que la IFC encontrara fuentes de apoyo técnico para que KCM pudiera aumentar su capacidad de cumplir con la agenda social. La IFC informó que había dejado muchos compromisos ambientales y sociales incompletos al salir del proyecto, pero indicó que su participación había conducido a mejoras considerables en las condiciones ambientales y sociales, comparándolas con la situación anterior a su inversión. La CAO cerró el caso en Enero de 2005.



# Archivo de Casos de la CAO, AF2000–2007

## AF2005 (Julio 2004–Junio 2005)

### **BOTSWANA**

#### **Kalahari Diamonds-01/Kalahari**

*Recibido Noviembre 2004; Cerrado Junio 2006*

La gente San, en representación del grupo First People, de Kalahari, Botswana, presentó una reclamación en Noviembre de 2004, relacionada con una propuesta mina de diamantes, alegando que habían sido desalojados ilegalmente de sus tierras de caza, a causa del proyecto. CAO Ombudsman evaluó la reclamación en Enero de 2005 y encontró que la gente San había sido desplazada según una política del gobierno de Botswana, no relacionada con las actividades de exploración de la mina de diamantes. CAO Ombudsman publicó un informe de evaluación preliminar, en Marzo de 2005, en el que manifestaba que la mina no parecía ser invasiva ni disruptiva del modo de vida de caza y recolección tradicional de los San. Después de recibir retroalimentación de los reclamantes, de patrocinadores del proyecto y de la IFC, la CAO revisó el informe de evaluación, que fue publicado en Junio de 2005. La reclamación fue cerrada en Junio de 2006.

### **BRASIL**

#### **Amaggi Expansion-01/ Pedido del Vicepresidente Ejecutivo de la IFC**

*Solicitado Noviembre 2004; Caso Cerrado y Auditoría del Cumplimiento Publicada Junio 2005*

En Noviembre de 2004, el Vicepresidente Ejecutivo de la IFC solicitó a CAO que auditara la clasificación ambiental de una inversión en soja de la IFC – Grupo André Maggi Participações Limitada o “Amaggi”—ubicada en el estado brasileño de Mato Grosso. La auditoría fue publicada en Junio de 2005.

### **GEORGIA**

#### **Oleoducto BTC-13/Tsalka**

*Recibido Julio 2004; Cerrado Mayo 2005*

Los reclamantes, individuos de la aldea de Tsalka, alegaban que un campamento de trabajo que construía un oleoducto en su aldea causaba múltiples instancias de inundaciones en sus viviendas y edificaciones en los alrededores, debido al aumento en las superficies impermeables y a la falta de un manejo adecuado del agua de lluvia, durante la construcción de BTC Co. La CAO determinó que BTC Co y su subcontratista, Spie-Capag y Petrofac Joint Venture (SPJV), habían respondido a algunas de las preocupaciones de los reclamantes, otorgado alguna compensación a las persona y habían efectuado reparaciones a los caminos y acequias municipales. La CAO recomendó que BTC Co. Y SPJV modernizaran el proceso de reclamación. La CAO cerró la reclamación en Mayo de 2005.



### **Oleoducto BTC-14/Vale**

*Recibido Agosto 2004; Cerrado Diciembre 2005*

Un individuo presentó una reclamación confidencial respecto de una compensación por su tierra. BTC Co. y el reclamante llegaron a un acuerdo facilitado por la CAO y la Asociación de Jóvenes Abogados de Georgia. La reclamación fue cerrada en Diciembre de 2005.

### **Oleoducto BTC-15/Tetritskaro**

### **Oleoducto BTC-16/Tetritskaro**

### **Oleoducto BTC-17/Tadzrisi**

### **Oleoducto BTC-18/Tetritskaro**

### **Oleoducto BTC-19/Atskuri**

### **Oleoducto BTC-20/Atskuri**

En los años fiscales 2004 y 2005, la CAO recibió ocho reclamaciones relacionadas con supuestos impactos en edificios, a causa de la actividad de BTC Co. Las reclamaciones 15, 16, 17 y 18 fueron presentadas en Diciembre de 2004. Las reclamaciones 19 y 20 fueron presentadas en Abril de 2005. Las reclamaciones 15, 16, 18, 19 y 20 (junto con Oleoducto BTC-08/Sagrasheni, presentada en el AF2004) fueron cerradas en Febrero de 2006. La reclamación 17 (junto con Oleoducto BTC-10/Tetritskaro, presentada en el AF2004) fue cerrada en Enero de 2007.

En los años fiscales 2004 y 2005, la CAO recibió ocho reclamaciones de cuatro aldeas en la región Borjomi de Georgia; todas alegaban grietas en viviendas y edificios, a causa de las vibraciones del tráfico y explosiones de la construcción de BTC Co. El resultado de una serie de negociaciones entre BTC Co. y las comunidades fue un análisis técnico independiente de los métodos empleados por BTC Co. para evaluar las vibraciones relacionadas con la construcción y los riesgos ocasionados a los edificios a lo largo del derecho de paso. El informe del consultor independiente concluyó que, aunque los métodos de BTC Co. para evaluar los riesgos de las vibraciones no cumplían con los estándares internacionales, era improbable que las grietas observadas en los edificios hubiesen sido causadas por esas vibraciones. Seis reclamaciones fueron cerradas en Febrero de 2006: Atskuri (dos reclamaciones), Tetritskaro (tres reclamaciones) y Sagrasheni. Otras dos reclamaciones en Tetritskaro y Tadzrisi, fueron cerradas en Enero de 2007, después de un acuerdo logrado entre las partes.



# Archivo de Casos de la CAO, AF2000–2007

## **Oleoducto BTC-22/Tsemi**

*Recibido Junio 2005; Cerrado Enero 2007*

Residentes de la aldea Tsemi, en la región de Borjomi, presentaron una reclamación en Junio de 2005, pidiendo compensación por impactos en el agua potable de la aldea y la consiguiente reducción del turismo, durante los veranos de 2004 y 2005. El impacto ocurrió durante la construcción del derecho de paso para un oleoducto de BTC, cuando la capa superior de tierra del proyecto, o tierra negra se deslizó hacia un manantial, que abastece de agua a la aldea Tsemi y a otras tres aldeas. BTC Co. reconoció el problema y construyó una nueva instalación principal, pero el sistema de entrega a la aldea Tsemi continuó afectando el agua. En Diciembre de 2005, un equipo de la CAO se reunió con los reclamantes y representantes de BTC para facilitar un arreglo entre las partes. En Diciembre de 2006, CAO Ombudsman recibió una copia de una carta a BTC Co., firmada por los reclamantes de Tsemi, confirmando que los términos del acuerdo se habían cumplido. Al recibir la carta, la CAO confirmó independientemente su autenticidad con los reclamantes y la compañía y cerró la reclamación en Enero de 2007.

## **Oleoducto BTC-23/Tsemi**

*Recibido Junio 2005; Cerrado Agosto 2006*

Un individuo de la aldea Tsemi alegó que su heno había sido dañado por el tráfico de la construcción y que BTC Co.—al evaluar la reclamación—había tomado la única copia de sus documentos de propiedad de la tierra, para examinarlos, y los había perdido. BTC Co. rechazó la afirmación sobre el heno dañado y no quiso reunirse con la CAO ni con el reclamante para resolver la cuestión. La CAO hizo una serie de averiguaciones para ayudar a resolver el asunto de los documentos de propiedad. BTC Co. respondió que no tiene los documentos. La CAO alentó a la OSC que representa a los reclamantes a proseguir la cuestión, a través de las oficinas de registros del gobierno, para obtener una copia de los documentos. La reclamación fue cerrada en Agosto de 2006.

## **GUATEMALA**

### **Marlin-01/Sipacapa**

*Recibido Enero 2005; Cerrado Mayo 2006*

Una OSC, en representación de un pueblo indígena de la municipalidad de Sipacapa presentó una reclamación en Enero de 2005, alegando que la mina de oro de Marlin dañaría la calidad y cantidad de la provisión de agua local, el medioambiente y que causaría impactos sociales negativos. El reclamante también alegó que los residentes indígenas no habían sido consultados adecuadamente sobre el proyecto. Durante su evaluación de la reclamación, CAO Ombudsman se reunió con el equipo del proyecto de la IFC, visitó el área de proyecto en Abril de 2005, realizó una revisión de la documentación



del proyecto en sus oficinas y comisionó una revisión técnica independiente de la documentación ambiental del proyecto. En Septiembre de 2005 se publicó un informe de evaluación. CAO Ombudsman dirigió dos misiones de seguimiento, una en Octubre de 2005 y la otra a inicios de 2006; luego publicó un informe. La CAO cerró la reclamación en Mayo de 2006 y solicitó que las partes monitorearan e informaran sobre la implementación de las recomendaciones de la CAO.

## **INDIA**

### **AD Hydro Power Limited-01/Himachal Pradesh**

*Recibido Octubre 2004; Cerrado Marzo 2008*

Ver resumen de casos CAO, AF2008, p. 23.

## **KAZAJISTÁN**

### **Lukoil Overseas-01/Berezovka**

*Recibido Septiembre 2004; Transferido a Cumplimiento Agosto 2006; Evaluación de Cumplimiento publicada con decisión de auditoría Abril 2007; Abierta*

Ver resumen de casos CAO, AF2008, p. 27.

## **PERÚ**

### **Compañía Minera Antamina S.A.-02/Huarmey**

*Recibido Junio 2005; Cerrado Mayo 2006*

En Junio 2005, un gremio local de la Federación de Pescadores Peruanos y una OSC, Impactos en Vida y Ambiente, presentaron una reclamación; sostenían que las instalaciones portuarias de la mina de cobre y zinc de Antamina (proyecto garantizado por MIGA), estaban perjudicando el ambiente marino de la Bahía de Huarmey. En Noviembre de 2005, la CAO visitó Huarmey para asistir a las partes a nidificar los pasos hacia una solución. La CAO también contrató un hidrólogo independiente para realizar una revisión técnica de los impactos potenciales en el ambiente marino de la bahía y en las fuentes de agua de superficie cercanas al pueblo de Huarmey. En Marzo de 2006, la CAO regresó a Huarmey para difundir el informe de evaluación y los resultados de la evaluación técnica. Aunque la evaluación técnica no halló impactos significativos de las operaciones de Antamina sobre el ambiente marino, surgieron otras cuestiones relacionadas con el agua de superficie y la divulgación de información durante las investigaciones del hidrólogo independiente. La reclamación fue cerrada en Mayo de 2006. A pedido de las partes, CAO Ombudsman regresó a Huarmey en Julio 2006, para facilitar un taller de ayuda a las partes para diseñar un enfoque más colaborativo y poder abordar las cuestiones de interés común, incluso estrategias para almacenamiento y tratamiento de agua de desecho, además de enfoques sistemáticos sobre datos e información compartida.



# Archivo de Casos de la CAO, AF2000–2007

## **TURQUÍA**

### **Oleoducto BTC-21/Posof**

*Recibido Junio 2005; Cerrado Julio 2005*

A pedido de los reclamantes, esta reclamación confidencial relativa a compensación por tierras fue cerrada en Julio de 2005, antes de que la CAO pudiese determinar si era elegible para evaluación.

## AF2006 (Julio 2005–Junio 2006)

## **BELIZE**

### **NOVA Companies (Belize) Ltd. y Ambergris Aquaculture Ltd.-01/Ladyville**

*Recibido Enero 2006; Considerado inelegible para evaluación; Cerrado Enero 2006*

El reclamante, un individuo que reside cerca del proyecto agroindustrial, presentó sus preocupaciones acerca de la inadecuación de los informes anuales de monitoreo ambiental y social de la IFC, así como preocupaciones sobre los posibles impactos ambientales en la barrera de arrecifes cercana al proyecto. Como el reclamante estaba trabajando simultáneamente con la IFC para resolver las cuestiones, CAO Ombudsman reenvió la reclamación y la documentación pertinente al Director del Departamento de Agroindustria de la IFC y solicitó que el Departamento respondiera directamente al reclamante.

## **REPÚBLICA DEMOCRÁTICA DEL CONGO**

### **Anvil Mining Congo, SARL-01/Solicitud del Presidente del Banco Mundial**

*Solicitado Julio 2005; Caso cerrado y Auditoría de Cumplimiento publicada Febrero 2006*

En Julio de 2005, el Presidente del Grupo del Banco Mundial solicitó a la CAO que auditara la diligencia debida de MIGA para el Proyecto Dikulushi de Minería Cobre-Plata, en la Provincia de Katanga, República Democrática del Congo. Un tema clave abordado por la auditoría era la diligencia debida de MIGA respecto de la seguridad y los derechos humanos. La auditoría finalizó en Febrero de 2006.

## **GEORGIA**

### **Oleoducto BTC-24/Vale**

### **Oleoducto BTC-25/Vale**

*Recibido Agosto 2005; Considerado inelegible para evaluación; Cerrado Septiembre 2005*

Dos reclamaciones confidenciales fueron presentadas por propietarios de tierras en la aldea de Vale, relacionadas con compensaciones de tierra. Como las reclamaciones estaban siendo investigadas también por la Asociación de Jóvenes Abogados de Georgia (GYLA), CAO no realizó ninguna





evaluación. Sin embargo, CAO Ombudsman accedió a facilitar conversaciones entre la compañía y GYLA, las cuales lograron un acuerdo sobre una estrategia para resolver los temas.

#### **Oleoducto BTC-26/Krtsanisi**

*Recibido Diciembre 2005; Caso cerrado y Evaluación de Cumplimiento publicada Abril 2007*

En Diciembre de 2005, la CAO recibió una reclamación de residentes de Krtsanisi, por cuestiones relacionadas con polución del aire, acceso al agua, seguridad del oleoducto, participación, reubicación y compensación. BTC Co. no estaba dispuesta a negociar este tema a través de un proceso ombudsman de la CAO y en Junio 2006 la reclamación fue transferida a CAO Cumplimiento para su evaluación. CAO Cumplimiento determinó que las cuestiones no satisfacían los criterios para una auditoría. La evaluación se completó y publicó en Abril de 2007. Tanto la evaluación como la reclamación fueron cerradas.

#### **Oleoducto BTC-27/Tbilisi**

*Recibido Junio 2006; Caso cerrado y Evaluación de Cumplimiento publicada Abril 2007*

La CAO recibió una reclamación en Junio de 2006 de un usuario del terreno, quien afirmaba que un paquete de compensación de BTC Co. no reflejaba con exactitud el valor real de su terreno y que BTC Co. restringía injustamente su acceso al terreno. CAO Ombudsman no pudo ayudar a las partes a negociar un acuerdo y transfirió el caso en Septiembre 2006 a CAO Cumplimiento para su evaluación, éste determinó que las cuestiones no satisfacían los criterios para una auditoría. Por lo tanto, el caso fue cerrado y la decisión de la evaluación se publicó en Abril de 2007.

### **INDIA**

#### **Atul Ltd.-01/Gujarat**

*Recibido Junio 2006; Cerrado Junio 2007*

Se recibió una reclamación de Brackish Water Research Information Center, una OSC de Gujarat, alegando que el proyecto de manufactura de productos químicos no permitía el acceso a la documentación ambiental y social. En un acuerdo facilitado por CAO Ombudsman, la compañía accedió a proveer documentación ambiental y social a la OSC. Los reclamantes confirmaron a CAO Ombudsman que estaban satisfechos con la información recibida. La CAO cerró esta reclamación en Junio de 2007.



# Archivo de Casos de la CAO, AF2000–2007

## **AD Hydro Power Limited-02/Jagat Sukh**

*Recibido Agosto de 2005; Considerado inelegible para evaluación; Cerrado Septiembre 2005*

Una reclamación presentada por 35 individuos – diferentes de los que presentaron una reclamación previa en Octubre 2004 – alegaba preocupaciones similares a la anterior y por ello no fue elegible para evaluación. CAO Ombudsman cerró esta reclamación en Septiembre de 2005.

## **Ramky-01/Gummidipoondi**

*Recibido Agosto 2005; Considerado inelegible para evaluación; Cerrado Octubre 2005*

Una reclamación presentada por individuos de una comunidad cercana a una ubicación potencial para el proyecto de manejo de desechos causó preocupaciones sobre el procedimiento para aprobar el emplazamiento de las instalaciones, así como por los posibles impactos ambientales resultantes de la contaminación del aire y el agua subterránea. CAO Ombudsman reenvió la reclamación y la documentación pertinente al Director del Departamento de Infraestructura de la IFC y solicitó que el Departamento respondiera directamente al reclamante. El caso fue cerrado en Octubre 2005.

## **Ramky-02/Mumbai**

*Recibido Septiembre 2005; Considerado inelegible para evaluación; Cerrado Octubre 2005.*

Una reclamación presentada por una OSC de India, Corporate Accountability Desk elevó sus preocupaciones originadas en una reclamación previa de Ramky, presentada en Agosto de 2005. Ramky-02 fue considerada inelegible para una evaluación ombudsman, porque la OSC no estaba afectada directamente por el proyecto Ramky.

## **KENIA**

### **AEF Lesiolo Grain Handlers Limited-01/Nakuru**

*Recibido Abril 2006; Considerado inelegible para evaluación; Cerrado Abril 2006*

Una reclamación presentada por los directores de la compañía planteaba temas relacionados con un desembolso de fondos por parte de la IFC. Ya que estos temas están fuera del mandato de la CAO, la reclamación fue enviada, con documentación de apoyo, al Director del Departamento de Manufactura y Servicios Globales, pidiendo que el departamento respondiera directamente al reclamante.



## **PAKISTÁN**

### **DJ Khan-01/Kahoon**

*Recibido Diciembre 2005; Considerado inelegible para evaluación; Cerrado Enero 2006*

La reclamación, presentada por un Comité de Protección Ambiental para la región, mencionaba cuestiones relacionadas con el emplazamiento de varias plantas de cemento y las Evaluaciones de Impacto Ambiental que se habían realizado sobre ellas. La CAO no evaluó la reclamación porque el tema está pendiente en los tribunales.

## **PERÚ**

### **Yanacocha-03/Departamento de Cajamarca**

*Recibido Marzo 2006; Cerrado Agosto 2006*

En Marzo 2006, la CAO recibió una petición de asistencia, por parte de 30 usuarios de canales que presentaron conjuntamente una solicitud de asistencia a la CAO, para obtener información sobre el impacto presente y potencial de la minería en la cantidad de agua de sus canales, ríos y corrientes de montaña. La petición expresaba satisfacción con el trabajo colaborativo sobre calidad del agua originado en el proceso de diálogo de la CAO, durante cuatro años, en Cajamarca, y un deseo de continuar este tipo de trabajo a través de una organización independiente como la CAO. En Julio 2006, CAO Ombudsman facilitó un taller para compartir información con los usuarios de canales y representantes del personal técnico en agua y medio ambiente de la mina. Durante el taller, la compañía minera se comprometió a distribuir, entre los usuarios de canales, la versión definitiva de un informe hidrológico de un área, que se publicaría en Noviembre de 2006, con información y datos que respondieran a las preocupaciones de los usuarios de canales. La CAO concluyó su participación en la petición, pero continúa colaborando con las partes en cuestiones de cantidad de agua.

## **URUGUAY**

### **Celulosas de M'Bopicuá (CMB) & Orion-01/Argentina y Uruguay**

*Recibido Septiembre 2005; Caso cerrado; Auditoría de Cumplimiento publicada Marzo 2006*

Más de 39.000 personas en Argentina y Uruguay firmaron una reclamación en 2005, sosteniendo que las inversiones propuestas de la IFC y MIGA en dos plantas de celulosa en Uruguay – Celulosas de M'Bopicuá (CMB) y Orion – planteaban serios riesgos ambientales y sociales. La CAO evaluó la reclamación, en procura de oportunidades para negociar un arreglo. El informe preliminar de evaluación de la CAO fue distribuido entre las partes interesadas y en Noviembre de 2005, la Vicepresidenta de CAO inició una auditoría de cumplimiento. El informe de auditoría fue difundido públicamente y el caso fue cerrado en Marzo de 2006.



# Archivo de Casos de la CAO, AF2000–2007

## AF2007 (Julio 2006–Junio 2007)

### **GEORGIA**

#### **Oleoducto BTC-29/Tsalka**

*Recibido Agosto 2006; Cerrado Julio 2007*

BTC Co. ha hecho una oferta de arreglo a un propietario de tierras que presentó una reclamación en Agosto de 2006, acerca de los métodos de BTC Co. para calcular el valor de su terreno arrendado, los esfuerzos de BTC Co. para restaurarlo y la adherencia de BTC Co. al Plan de Acción de Reubicación. El reclamante recibió compensación del patrocinador, pero sostuvo durante años que los pagos no eran adecuados y no satisfacían los términos de las obligaciones legales de BTC Co. El 25 de Mayo de 2007, la CAO facilitó una reunión entre las partes en Tbilisi, durante la cual se ofreció una compensación total y final al reclamante. En Mayo 2007, durante una reunión facilitada por CAO en Tbilisi, se llegó a un acuerdo final de compensación luego de una serie de negociaciones entre las partes. Las partes acordaron no divulgar los términos del acuerdo. CAO cerró la reclamación en Julio 2007.

### **INDIA**

#### **Mahindra Farm Services–01, 02, 03, 04/Confidencial**

*Recibido Octubre 2006–Marzo 2007; Transferido a cumplimiento para evaluación; Cerrado*

Ver Resumen de Casos de la CAO, AF2008, pp. 23-24.

### **KAZAJISTÁN**

#### **Lukoil Overseas-02/Berezovka**

*Recibido Abril 2007; Evaluación de cumplimiento publicada Enero 2008; Cerrado*

Ver Resumen de Casos de la CAO, AF2008, p. 27.



## **PERÚ**

### **Tecnosul-01/Ica**

*Recibido Noviembre 2006; Considerado inelegible para evaluación; Cerrado Enero 2007*

En Noviembre de 2006, la CAO recibió una reclamación de un residente cerca del emplazamiento reubicado de una planta de sulfato de cobre, en Ica, Perú. Durante una evaluación de la reclamación la IFC aclaró que Tecnosul no era prestatario de la IFC – aunque el accionista con mayoría de control era prestatario para otro proyecto, Tecnofil. Después de investigar la relación entre esos dos proyectos, la IFC contactó al gerente general para transmitir las expectativas de la IFC en cuanto a que, aun en ausencia de una relación contractual, Tecnosul cumpliría todos los procedimientos administrativos necesarios que gobiernan sus planes, para reubicar su planta de sulfato de cobre en un nuevo emplazamiento. La IFC solicitó que la compañía los mantuviera informados sobre sus planes, y el gerente general de la compañía accedió a hacerlo. CAO Ombudsman recibió copias de estas comunicaciones y cerró la reclamación en Enero de 2007.

## **TURQUÍA**

### **Oleoducto BTC-28/Adana & Ceyhan**

*Recibido Julio 2006; Cerrado Febrero 2007*

En Julio 2006, una OSC turca presentó una reclamación en representación de los pescadores de Bahía Ceyhan, alegando impactos económicos negativos en los pescadores, a quienes BTC Co. no había identificado como afectados por el proyecto. La CAO promovió una reunión entre el especialista social y ambiental de BTC Co., la OSC y los pescadores, para discutir la cuestión. En Septiembre y Diciembre de 2006, se informó que se habían realizado esas reuniones entre la compañía y la OSC. Después de múltiples intentos para contactar a la OSC y obtener un informe sobre el resultado de esas discusiones y el estado de la reclamación, la OSC no dio respuesta. La CAO informó a las partes, con anticipación, de su intento de cerrarla y lo hizo en Febrero de 2007.



## Mensaje sobre Fondos

En el AF2008, la CAO tenía un presupuesto administrativo de US \$2.721.367. La Oficina tiene también un acuerdo con IFC y MIGA para que fondos adicionales de un fondo contingente de la CAO estén disponibles, a pedido, en caso de un volumen inesperado de reclamaciones, un esfuerzo de mediación en gran escala, u otra actividad relacionada con la función Ombudsman. Este fondo de contingencia es de US \$1 millón. En el AF2008, la CAO utilizó \$ 287.715 del fondo de contingencia.

De su propio presupuesto operativo, la CAO financia todas las evaluaciones de las reclamaciones. Para las reclamaciones que se evalúan y para realizar actividades específicas de mediaciones organizadas y/o manejadas por CAO Ombudsman, las partes de una disputa pueden aportar fondos a una cuenta separada que la CAO administra. Si las partes firman un acuerdo para mediar o un memorando de entendimiento para negociar, la CAO trabaja con las partes para resolver cuestiones de pago. Para las partes que no están en condiciones de aportar fondos, la CAO tiene la opción de retirar dinero del fondo contingente.

No existen acuerdos para disponer de fondos separados en los casos de cumplimiento o trabajo de asesoría. Los costos de las evaluaciones y auditorías de cumplimiento y del trabajo de asesoría de la CAO, se financian con el presupuesto administrativo de la CAO.



© Arne Hoel/The World Bank





## Asesores Estratégicos, AF2008

<b>Ray Albright</b>	Director Ejecutivo, GlobalNet Financial Solutions
<b>Glen Armstrong</b>	Director, Sustainable Finance Ltd.
<b>Antonia Chayes</b>	Profesora Invitada, Políticas y Leyes Internacionales, Tufts University
<b>William (Bill) Davis</b>	Co-fundador y Presidente, DPK Consulting
<b>David Hunter</b>	Profesor Adjunto y Director, Programa de Ley Ambiental, Washington College of Law, American University
<b>Manuel Rodríguez</b>	Ex-Ministro del Medio Ambiente, Colombia
<b>Lori Udall</b>	Consultora en política pública y desarrollo internacional
<b>Susan Wildau</b>	Asociada, CDR Associates



## Personal de la CAO



**Meg Taylor,**  
**Vicepresidenta, Asesora en**  
**Cumplimiento/Ombudsman**

Nacida en Papúa, Nueva Guinea, Meg Taylor recibió su LL.B en la Universidad de Melbourne, Australia y su LL.M en la Universidad de Harvard, EEUU. Ejerció el derecho en Papúa, Nueva Guinea y trabajó como miembro de la Comisión de Reforma de Leyes. Fue Embajadora de Papúa, Nueva Guinea en los Estados Unidos, México y Canadá en Washington DC de 1989 a 1994. Co-fundadora de Conservation Melanesia y miembro de la Comisión Mundial de Bosques y Desarrollo Sustentable, ha integrado los directorios del Fondo Mundial para la Naturaleza- EEUU y el Instituto Mundial de Recursos, así como varias compañías en Papúa, Nueva Guinea en los sectores de recursos naturales, financieros y de agricultura.



**Amar Inamdar,**  
**Especialista Principal, Ombudsman**

De nacionalidad británica, Amar Inamdar lidera complejos procesos de resolución de disputas de múltiples partes, relacionadas con proyectos sensibles del sector privado. Amar fundó y administró una exitosa consultoría profesional en Oxford, R.U., especializada en la inversión internacional. Contribuyó de manera significativa en el White Paper del gobierno del Reino Unido, sobre “Hacer que la Globalización Funcione para los Pobres”, y durante dos años trabajó en Indonesia para lograr un acuerdo y una compensación duradera entre grupos de la sociedad civil y Río Tinto. Contribuyó al programa MBA en la Said Business School de la Universidad de Oxford R.U., y a la Kennedy School of Government de Harvard. Amar comenzó su carrera profesional como consultor en estrategia corporativa para Cap Gemini y trabajó para el Fondo Mundial para la Naturaleza en África del Este. Nació y vivió en Kenia, se educó en la Universidad de Oxford R.U. y posee un Ph.D. de la Universidad de Cambridge, R.U.



**Henrik Linders,**  
**Especialista Principal, Cumplimiento**

Ciudadano sueco, Henrik Linders tiene antecedentes profesionales en observancia del cumplimiento de proyectos del sector privado y riesgo corporativo. Antes de llegar a la CAO, fue asesor de proyectos de infraestructura en África, Sur de Asia, Europa y las Américas; creó estrategias y realizó auditorías para compañías en temas de medio ambiente, trabajo, salud, seguridad y administración. También trabajó como gerente principal de proyecto y gerente de medio ambiente, en varios proyectos complejos de mitigación en Noruega y Suecia, y como gerente en una firma consultora sueca de medio ambiente. Recibió su MS en ingeniería en el Instituto Noruego de Tecnología.



**Kate Kopischke,  
Especialista, Ombudsman**

Ciudadana de EEUU, Kate Kopischke tiene antecedentes de mediadora independiente y facilitadora con experiencia en conflictos de partes múltiples y creación de consenso. Su conocimiento experto incluye casos de los sectores público y privado, relacionados con el desarrollo económico, el medio ambiente y los recursos naturales, y acuerdos público-privados entre socios. Posee una maestría en comunicación intercultural. Además de su práctica privada en mediación, trabajó durante cinco años como Gerente de Programas y Comunicaciones para la Iniciativa de Consenso Político, una ONG establecida en EEUU que trabaja con líderes públicos para fortalecer y alentar el uso de la creación de consenso en el sector público.



**Michelle Malcolm,  
Asistente de Programa**

Ciudadana belga, Michelle Malcom llegó a la CAO con una extensa experiencia como asistente ejecutiva multilingüe y gerente de oficina, en los sectores privado y público en Europa, Medio Oriente y África del Norte. Trabajó con CAO Cumplimiento y prestó apoyo administrativo y de consultoría a toda la CAO. Michelle se jubiló en la primavera de 2008, luego de 7 años de trabajo con CAO.



**Rosemary Thompson,  
Asistente de Programas**

Ciudadana de EEUU y oriunda de Washington, DC, Rosemary Thompson trae consigo una vida de experiencia rica y ecléctica a la CAO. Trabajar para la CAO, le permite creer que lo extraordinario es posible, y que la declaración de misión del Banco Mundial es alcanzable.



**Paula Panton,  
Asistente Ejecutiva**

Ciudadana jamaicana, Paula aporta a la CAO sus 25 años de experiencia de trabajo en la IFC. Conocida como “la capataz”, trabaja directamente con Meg Taylor y brinda apoyo administrativo a la unidad.



**Charity Agorsor,  
Asistente del Servicio de Consultores**

Ciudadana de Ghana, Charity Agorsor llegó a CAO con una amplia experiencia en el Departamento de Industria de la IFC y provee apoyo en los procedimientos de adquisición para la oficina de la CAO. Es el punto focal de contacto para todo el reclutamiento de consultores y otros tipos de procesos de transacción relacionados con manejo de recursos para la CAO.



## Informes y Publicaciones, AF2008

### Notas de Asesoría

*Guía para Diseñar e Implementar Mecanismos de Reclamo para Proyectos de Desarrollo, Junio 2008*

*Mejorar el Impacto de la IFC y de MIGA en el Desarrollo Local a Nivel de Proyecto, Junio 2008*

*Monitoreo Participativo del Agua: Guía para Prevenir y Manejar de Conflictos, Junio 2008*

### Informes del Ombudsman

*Informe de Evaluación Preliminar Mahindra Farm Services, Julio 2007*

(Caso de CAO: India/Mahindra Farm Services-01,-02,-03,-04/Confidencial)

*Informe de Evaluación Preliminar Wilmar, Noviembre 2007*

(Caso de CAO: Indonesia/Wilmar Group-01/West Kalimantan)

*Mahindra Farm Services Informe de Evaluación Final, Marzo 2008*

(Caso de CAO: India/Mahindra Farm Services-01,-02,-03,-04/Confidencial)

*Allain Duhangan Informe Final, Marzo 2008*

(Caso de CAO: India/AD Hydro Power Limited-01/Himachal Pradesh)

### Informes sobre Cumplimiento

*Evaluación de CAO para Auditoría de la IFC, Karachaganak Project, Caso de Residentes en Berezovka, Enero 2008 (Caso de CAO: Kazajistán/Lukoil Overseas-02/Berezovka)*

*Auditoría de CAO a la IFC, Karachaganak Project, Caso de Residentes de Berezovka, Marzo 2008 (Caso de CAO: Kazajistán/Lukoil Overseas-01/Berezovka)*

*Evaluación de CAO para Auditoría de la IFC, Proyecto BTC, Caso de Residentes de Naokhrebi, Junio 2008 (Caso de CAO: Georgia/BTC Pipeline-31/Naokhrebi)*

*Evaluación de Auditoría de la IFC, Mahindra Subh Labh Services, Casos de Cuatro Reclamantes, Junio 2008 (Caso de CAO: India/Mahindra Farm Services 01-04/Confidencial)*

*Evaluación de Auditoría de la IFC, Proyecto Ramky REEL, Caso de Residentes en Gummidipoondi, Junio 200 (Caso de CAO: India/Ramky-03/Gummidipoondi)*

## Registro de Reclamaciones de la CAO. AF2000–8

Este registro incluye la lista completa de las reclamaciones recibidas por la CAO desde el AF2000. El registro incluye aquellas reclamaciones que fueron consideradas inelegibles para evaluación.

OMBUDSMAN (98)			
Reclamaciones	Fecha de recepción de la reclamación	Eligible para evaluación?	Abierto o fecha de cierre
<b>AF2000</b>			
Ninguna reclamación	--	--	--
<b>AF2001</b>			
<b>Chile:</b> Empresa Eléctrica Pangué S.A.-01/Cuenca del Alto Bío-Bío	Ago 2000	Sí	Ene 2005
<b>Perú:</b> Compañía Minera Antamina S.A.-01/Huarmey	Sep 2000	Sí	Sep 2000 <sup>a</sup>
<b>Uganda:</b> Bujagali-01/Cataratas de Bujagali	Nov 2000	No	Dic 2000
<b>Jordania:</b> Jordan Gateway Projects Co -01/Valle de Bet Shean	Dic 2000	No	Dic 2000
<b>Perú:</b> Yanacocha-01/Cajamarca	Dic 2000	Sí	Nov 2003
<b>Jordania:</b> Jordan Gateway Projects Co -02/Valle de Bet Shean	Ene 2001	Sí	Ene 2005
<b>Perú:</b> Yanacocha-02/Cajamarca	Mar 2001	Sí	Mar 2006
<b>Nigeria:</b> Niger Delta Contractor Revolving Credit Facility-01/Delta del Niger	Jun 2001	Sí	Ene 2005
<b>Uganda:</b> Bujagali-02/Cataratas de Bujagali	Jun 2001	Sí <sup>b</sup>	Ene 2005
<b>AF2002</b>			
<b>Uganda:</b> Bujagali-03/Canadá	Jul 2001	Sí	Ene 2005
<b>Tanzania:</b> Bulyanhulu Project-01/Kankola	Ene 2002	Sí	Ene 2005
<b>India:</b> Chemplast-01/Distrito de Cuddalore	Jun 2002	Sí	Ene 2005
<b>AF2003</b>			
<b>Chile:</b> Empresa Eléctrica Pangué S.A.-02/Cuenca del Alto Bío-Bío	Jul 2002	Sí	Feb 2006
<b>Bolivia:</b> Comsur V-01/Bosque Chiquitano	Jun 2003	Sí	Nov 2003 <sup>a</sup>
<b>AF2004</b>			
<b>Zambia:</b> Konkola Copper Mines Plc (KCM)-01/Ming'omba y Kawama	Jul 2003	Sí	Ene 2005
<b>Georgia:</b> Oleoducto BTC-01/Suiza	Dic 2003	No	Dic 2003
<b>Georgia:</b> Oleoducto BTC-02/Rustavi	Mar 2004	Sí	Abr 2004
<b>Georgia:</b> Oleoducto BTC-03/Suiza	Mar 2004	No	Abr 2004
<b>Georgia:</b> Oleoducto BTC-04/Suiza	May 2004	No	May 2004
<b>Georgia:</b> Oleoducto BTC-05/Ciudad de Rustavi	May 2004	No	Jun 2004
<b>Georgia:</b> Oleoducto BTC-06/Bashkovi	May 2004	Sí	Feb 2005
<b>Georgia:</b> Oleoducto BTC-07/Dgvari	May 2004	Sí	Feb 2005
<b>Georgia:</b> Oleoducto BTC-08/Sagrasheni	May 2004	Sí	Feb 2006
<b>Georgia:</b> Oleoducto BTC-09/Tetritskaro	May 2004	Sí	Feb 2005
<b>Georgia:</b> Oleoducto BTC-10/Tetritskaro	May 2004	Sí	Ene 2007
<b>Georgia:</b> Oleoducto BTC-11/Tsikisjvari	May 2004	Sí	Jun 2006
<b>Georgia:</b> Oleoducto BTC-12/Tba, Tsemi, Sadgeri	May 2004	Sí	Ene 2005

## OMBUDSMAN (98)

Reclamaciones	Fecha de recepción de la reclamación	Eligible para evaluación?	Abierto o fecha de cierre
<b>AF2005</b>			
<b>Georgia:</b> Oleoducto BTC-13/Tsalka	Jul 2004	Sí	May 2005
<b>Georgia:</b> Oleoducto BTC-14/Vale	Ago 2004	Sí	Dic 2005
<b>Kazajistán:</b> Lukoil Overseas-01/Berezovka	Sep 2004	Sí	Ago 2006 <sup>a</sup>
<b>India:</b> AD Hydro Power Limited-01/Himachal Pradesh	Oct 2004	Sí	Mar 2008
<b>Botswana:</b> Kalahari Diamond-01/Kalahari	Nov 2004	Sí	Jun 2006
<b>Georgia:</b> Oleoducto BTC-15/Tetrtskaro	Dic 2004	Sí	Feb 2006
<b>Georgia:</b> Oleoducto BTC-16/Tetrtskaro	Dic 2004	Sí	Feb 2006
<b>Georgia:</b> Oleoducto BTC-17/Tadzrisi	Dic 2004	Sí	Ene 2007
<b>Georgia:</b> Oleoducto BTC-18/Tetrtskaro	Dic 2004	Sí	Feb 2006
<b>Indonesia:</b> Megaplast	Ene 2005	No	Feb 2005 <sup>b</sup>
<b>Guatemala:</b> Marlin-01/Sipacapa	Ene 2005	Sí	May 2006
<b>Argentina:</b> Holding Intergas S.A.	Mar 2005	No	Mar 2005 <sup>a</sup>
<b>Georgia:</b> Oleoducto BTC-19/Atskuri	Abr 2005	Sí	Feb 2006
<b>Georgia:</b> Oleoducto BTC-20/Atskuri	Abr 2005	Sí	Feb 2006
<b>Rumania:</b> BCR	May 2005	No	May 2005 <sup>a</sup>
<b>Turquía:</b> Oleoducto BTC-21/Posof	Jun 2005	Reclamación retirada	Jul 2005
<b>Georgia:</b> Oleoducto BTC-22/Tsemi	Jun 2005	Sí	Ene 2007
<b>Georgia:</b> Oleoducto BTC 23/Tsemi	Jun 2005	Sí	Ago 2006
<b>Perú:</b> Compañía Minera Antamina S.A.-02/Huarmey	Jun 2005	Sí	May 2006
<b>AF2006</b>			
<b>Yemen:</b> Aden Free Zone Development	Jul 2005	No	Jul 2005 <sup>b</sup>
<b>Georgia:</b> BTC Pipeline-24/Vale	Ago 2005	No	Sep 2005
<b>Georgia:</b> BTC Pipeline-25/Vale	Ago 2005	No	Sep 2005
<b>India:</b> AD Hydro Power Limited-02/Jagat Sukh	Ago 2005	No	Sep 2005
<b>India:</b> Ramky-01/Gummidipoondi	Ago 2005	No	Oct 2005
<b>India:</b> Ramky-02/Mumbai	Sep 2005	No	Oct 2005
<b>Uruguay:</b> Celulosas de M <sup>a</sup> Bopicua (CMB) & Orion-01/Argentina y Uruguay	Sep 2005	Sí	Nov 2005 <sup>a</sup>
<b>Rusia:</b> DeltaCredit Bank	Oct 2005	No	Oct 2005 <sup>b</sup>
<b>Georgia:</b> Oleoducto BTC-26/Krtsanisi	Dic 2005	Sí	Jun 2006 <sup>a</sup>
<b>Pakistán:</b> DG Khan-01/Kahoon	Dic 2005	No	Ene 2006
<b>África del Sur:</b> African Bank	Dic 2005	No	Ene 2006 <sup>b</sup>
<b>Belize:</b> NOVA Companies (Belize) Ltd. and Ambergris Aquaculture Ltd.-01/Ladyville	Ene 2006	No	Ene 2006



## OMBUDSMAN (98)

Reclamaciones	Fecha de recepción de la reclamación	Eligible para evaluación?	Abierto o fecha de cierre
<b>AF2006, cont</b>			
<b>Perú:</b> Yanacocha-03/Departamento de Cajamarca	Mar 2006	Sí	Ago 2006
<b>Kenia:</b> AEF Lesiolo Grain Handlers Limited-01/Nakuru	Abr 2006	No	Abr 2006
<b>Asia del Sudeste:</b> Gender Discrimination	May 2006	No	May 2006 <sup>b</sup>
<b>Georgia:</b> Oleoducto BTC-27/Tbilisi	Jun 2006	Sí	Sep 2006 <sup>a</sup>
<b>India:</b> Atul Ltd.-01/ Gujarat	Jun 2006	Sí	Jun 2007
<b>Argentina:</b> Cencosud	Jun 2006	No	Jul 2006 <sup>b</sup>
<b>AF2007</b>			
<b>Argentina:</b> Los Gigantes-Dioxitek	Jul 2006	No	Ago 2006 <sup>b</sup>
<b>Turquía:</b> Oleoducto BTC-28/Adana & Ceyhan	Jul 2006	Sí	Feb 2007
<b>Argentina:</b> GEF Streetlight	Jul 2006	No	Ago 2006 <sup>b</sup>
<b>Georgia:</b> Oleoducto BTC-29/Tsalka	Ago 2006	Sí	Jul 2007
<b>Estados Unidos:</b> Microfinance Investment Vehicles	Oct 2006	No	Oct 2006 <sup>b</sup>
<b>India:</b> Mahindra Farm Services-01/Confidencial	Oct 2006	Sí	Mar 2008 <sup>a</sup>
<b>India:</b> Mahindra Farm Services-02/Confidencial	Oct 2006	Sí	Mar 2008 <sup>a</sup>
<b>Ghana:</b> Kayogbo Youth Club	Oct 2006	No	Nov 2006 <sup>b</sup>
<b>Holanda:</b> ABCI Investments	Ene 2007	No	Ene 2007 <sup>b</sup>
<b>Perú:</b> Tecnosul-01/Ica	Nov 2006	No	Ene 2007
<b>Etiopía:</b> National Land Claims	Feb 2007	No	Feb 2007 <sup>b</sup>
<b>India:</b> Mahindra Farm Services-03/Confidencial	Feb 2007	Sí	Mar 2008 <sup>a</sup>
<b>India:</b> Mahindra Farm Services-04/Confidencial	Mar 2007	Sí	Mar 2008 <sup>a</sup>
<b>Kazajistán:</b> Lukoil Overseas-02/Berezovka	Abr 2007	Sí	Nov 2007 <sup>a</sup>
<b>Medio Oriente:</b> GAL	May 2007	No	Jul 2007 <sup>b</sup>
<b>AF2008</b>			
<b>Indonesia:</b> Wilmar Group-01/West Kalimantan	Jul 2007	Sí	Abierto <sup>a</sup>
<b>Brasil -</b> Globalbix	Ago 2007	No	Sep 2007 <sup>b</sup>
<b>Asia del Sur:</b> Pakistan Banking	Sep 2007	No	Oct 2007 <sup>b</sup>
<b>India:</b> Ramky-03/Gummidipoondi	Oct 2007	Sí	Mar 2008 <sup>a</sup>
<b>Rusia:</b> Russky Mir II-01/Taman	Dic 2007	Sí	Jun 2008 <sup>a</sup>
<b>Bangladesh:</b> IFC/BICF Employment	Dic 2007	No	Feb 2008 <sup>b</sup>
<b>Ecuador:</b> Interagua-01/Guayaquil	Ene 2008	Sí	Abierto
<b>Papúa Nueva Guinea:</b> Digicel	Ene 2008	No	Ene 2008 <sup>b</sup>
<b>Rusia:</b> Russky Mir II-02/Taman	Feb 2008	Sí	Abierto
<b>Kenia:</b> Pan African Paper Mills-01/Webuye	Feb 2008	Sí	Abierto

OMBUDSMAN (98)			
Reclamaciones	Fecha de recepción de la reclamación	Eligible para evaluación?	Abierto o fecha de cierre
<b>AF2008, cont</b>			
<b>Georgia:</b> Oleoducto BTC-31/Naokhrobi	Feb 2008	Sí	Jun 2008 <sup>a</sup>
<b>Bolivia:</b> Sinchi Wayra (anteriormente COMSUR)	Mar 2008	No	May 2008
<b>Nicaragua:</b> Nicaragua Sugar Estates Limited-01/León and Chinandega	Mar 2008	Sí	Abierto
<b>Costa Rica:</b> Alterra	May 2008	No	May 2008 <sup>b</sup>
<b>Kazajistán:</b> Lukoil Overseas-03/Berezovka	May 2008	Sí	Abierto
<b>Perú:</b> Compañía Minera Antamina S.A.-03/Huarmey	Jun 2008	No	Jun 2008
<b>Zambia:</b> Konkola Copper Mines Plc (KCM)-02/Kawama	Jun 2008	No	Jun 2008
<b>Filipinas:</b> Ambuklao-Binga Hydroelectric Power-01/Binga	Jun 2008	Sí	Abierto

CUMPLIMIENTO (17)			
Casos	Fecha de inicio	Elegible para auditoría/ evaluación?	Abierto o fecha de cierre
<b>AF2000</b>			
Ningún pedido de auditoría	--	--	--
<b>AF2001</b>			
Perú: Compañía Minera Antamina-01/Huarmey	Sep 2000	Sí	Ene 2005
<b>AF2002</b>			
Ningún pedido de auditoría	--	--	--
<b>AF2003</b>			
Ningún pedido de auditoría	--	--	--
<b>AF2004</b>			
<b>Bolivia:</b> Comsur V-01/Bosque Chiquitano	Nov 2003	Sí	Jul 2004
<b>AF2005</b>			
<b>Brasil:</b> Amaggi Expansion-01/a pedido del Vicepresidente de la IFC	Nov 2004	Sí	Jun 2005
<b>AF2006</b>			
<b>República Democrática del Congo:</b> Anvil Mining Congo, SARL-01/a pedido del Presidente del Banco Mundial	Jul 2005	Sí	Feb 2006
<b>Uruguay:</b> Celulosas de M <sup>a</sup> Bopicua (CMB) & Orion-01/Argentina y Uruguay	Nov 2005	Sí	Mar 2006
<b>Georgia:</b> Oleoducto BTC-26/Krtsanisi	Jun 2006	No	Abr 2007
<b>AF2007</b>			
<b>Kazajistán:</b> Lukoil Overseas-01/Berezovka	Ago 2006	Sí	Abierto
<b>Georgia:</b> Oleoducto BTC-27/Tbilisi	Sep 2006	No	Abr 2007

## CUMPLIMIENTO (17)

Casos	Fecha de inicio	Elegible para auditoría/ evaluación?	Abierto o fecha de cierre
<b>AF2008</b>			
<b>Kazajistán:</b> Lukoil Overseas-02/Berezovka	Nov 2007	No	Ene 2008
<b>India:</b> Mahindra Farm Services-01/Confidencial	Mar 2008	No	Jun 2008
<b>India:</b> Mahindra Farm Services-02/Confidencial	Mar 2008	No	Jun 2008
<b>India:</b> Mahindra Farm Services-03/Confidencial	Mar 2008	No	Jun 2008
<b>India:</b> Mahindra Farm Services-04/Confidencial	Mar 2008	No	Jun 2008
<b>Indonesia:</b> Wilmar-01/West Kalimantan	Mar 2008	A determinar	Abierto
<b>India:</b> Ramky-03/ Gummidipoondi	Mar 2008	No	Jun 2008
<b>Georgia:</b> Oleoducto BTC-31/Naokhrebi	Jun 2008	A determinar	Abierto
<b>Rusia:</b> Russky Mir II-01/Taman	Jun 2008	A determinar	Abierto

a. CAO Ombudsman transfirió el caso a CAO Cumplimiento.

b. CAO evaluó y manejó los temas relacionados a la IFC, presentados por el reclamante. Sin embargo, la reclamación también presentó temas que están fuera del mandato de la CAO. La CAO refirió estos temas a otras partes relevantes del Grupo del Banco Mundial.



## Información Adicional sobre la CAO

La CAO procura conseguir la máxima divulgación de sus informes, conclusiones y procesos, mediante publicación en su sitio Web. Cualquier otro documento público, incluyendo anteriores Directrices Operativas, Informes Anuales y Notas de Asesoría, están disponibles, impresos y en internet. Las Directrices Operativas de la CAO están disponibles en los siete idiomas oficiales del Grupo del Banco Mundial. En el sitio web de la CAO se encuentran recursos adicionales en otros idiomas sobre cómo presentar una reclamación, incluyendo un modelo de carta. Para mayor información, ver [www.cao-ombudsman.org](http://www.cao-ombudsman.org)

## Cómo Presentar una Reclamación a la CAO

Las reclamaciones deben ser presentadas por escrito y pueden presentarse en cualquier idioma. La CAO intentará responder en el idioma de la reclamación. Las reclamaciones deben enviarse por mail/correo, fax, e-mail o entregadas en la Oficina de la CAO en Washington, DC. La CAO mantendrá confidencial la identidad de los reclamantes, a pedido de éstos, pero no se aceptarán reclamaciones anónimas. También se puede presentar material confidencial para apoyar una reclamación, el cual no será difundido sin el consentimiento de la/s parte/partes que lo presenten.

Asesor en Cumplimiento/Ombudsman (CAO)  
2121 Pennsylvania Avenue NW  
Washington, DC 20433 USA  
Teléfono : + 1 202 458 1973  
Facsimile : + 1 202 522 7400  
Correo electrónico : [cao-compliance@ifc.org](mailto:cao-compliance@ifc.org)

Sitio Web de la CAO : [www.cao-ombudsman.org](http://www.cao-ombudsman.org)



*Créditos de las fotografías: Arne Hoel, personal de la CAO, y el Grupo del Banco Mundial*

*Esta publicación fue impresa en papel procesado libre de cloro, de fibra 100% de desecho post-consumo. El papel fue fabricado utilizando energía eólica no contaminante.*

*El papel está certificado por el Sello Verde y el Consejo de Administración de Bosques, que promueve una administración de los bosques del mundo ambientalmente apropiada, socialmente beneficiosa y económicamente viable.*



*Impreso con tinta a base de soya.*

*Diseño: Studio Grafik, Herndon, Virginia*



Asesor en Cumplimiento/Ombudsman (CAO)  
2121 Pennsylvania Avenue NW  
Washington, DC 20433 USA  
Teléfono : + 1 202 458 1973  
Facsimile : + 1 202 522 7400  
Correo electrónico: cao-compliance@ifc.org

Sitio Web de la CAO: [www.cao-ombudsman.org](http://www.cao-ombudsman.org)



**World Bank Group**  
Multilateral Investment  
Guarantee Agency

MIEMBROS DEL GRUPO DEL BANCO MUNDIAL

