







Mecanismo Independiente de Responsabilidad/Rendición de Cuentas de la IFC y MIGA

# Informe Anual 2011

Un río cerca de la ciudad de Cherrapunji—el lugar más lluvioso del planeta tierra—situada en el estado de Meghalaya en el noreste de India. Los conflictos de agua son centrales en más del 40 por ciento de los casos ante la CAO.



© 2011 Oficina del Asesor en Cumplimiento/Ombudsman (CAO)

Reservados todos los derechos.

2121 Pennsylvania Avenue NW  
Washington, DC 20433 USA  
Tel: +1 202-458-1973  
Fax: + 1 202-522-7400  
Internet: [www.cao-ombudsman.org](http://www.cao-ombudsman.org)  
E-mail: [cao-compliance@ifc.org](mailto:cao-compliance@ifc.org)

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

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

### **Derechos y permisos**

El material en esta publicación está sujeto a derechos de autor. La reproducción o transmisión total o parcial del contenido de la presente obra sin autorización previa podría constituir una infracción de la legislación vigente. La Oficina del Asesor en Cumplimiento/Ombudsman (CAO) promueve la difusión de sus trabajos y bajo condiciones normales otorgará permiso oportuno para reproducir porciones de la obra.

Si desea obtener permiso para fotocopiar o imprimir alguna parte de la presente obra, por favor presente su solicitud con información completa a: Oficina del Asesor en Cumplimiento/Ombudsman (CAO), 2121 Pennsylvania Avenue NW, Washington, DC 20433, USA; fax: 202-522-7400; e-mail: [cao-compliance@ifc.org](mailto:cao-compliance@ifc.org).

Otras preguntas sobre derechos y licencias, incluyendo los derechos subsidiarios, deben dirigirse a la CAO a la dirección que se encuentra más arriba.

# ÍNDICE

Nuestra Misión	1
Prólogo por Robert B. Zoellick, Presidente del Grupo del Banco Mundial	2
Mensaje de la Asesora de Cumplimiento/Ombudsman	4
Casos ante la CAO, AF 2000–2011	6
Perspectiva general de la CAO	10
Ombudsman	13
Cumplimiento	18
Casos ante la CAO, AF 2011	22
Trabajo de asesoría	56
Monitoreo y evaluación	58
Actividades de extensión	60

## ANEXOS

Anexo A. Mapamundi de casos de la CAO, AF 2000–2011	64
Anexo B. Registro de reclamaciones, AF 2000–2011	66
Anexo C. Informes y publicaciones	73
Anexo D. Términos de referencia	74
Anexo E. Gobernanza	76
Anexo F. Financiación	78
Anexo G. Personal	80
Anexo H. Asesores estratégicos	83
Anexo I. Mecanismos independientes de responsabilidad/rendición de cuentas	84
Anexo J. Políticas de la IFC y MIGA	85
Anexo K. Como presentar una reclamación	86



## FIGURAS

Figura 1. Reclamaciones admisibles ante la CAO por Año Fiscal, AF 2001–2011	8
Figura 2. Signatarios de las reclamaciones ante la CAO, AF 2000–2011	8
Figura 3. Casos ante la CAO por región, AF 2000–2011	8
Figura 4. Casos ante la CAO por sector industrial, AF 2000–2011	8
Figura 5. Problemas citados en las reclamaciones ante de la CAO	9
Figura 6. Casos por categoría ambiental	9
Figura 7. Estado de los casos ante la CAO, AF 2000–2011	9
Figura 8. Estado de los casos ante la CAO, AF 2011	23
Figura 9. Casos ante la CAO por región, AF 2011	23
Figura 10. Casos ante la CAO por sector, AF 2011	23
Figura E.1. Las líneas de comunicación de la CAO dentro del Grupo del Banco Mundial	77
Figura K.1. Estructura de rendición de cuentas de la IFC y MIGA	88

## CUADROS

Tabla 1. Casos Ombudsman, AF 2011	17
Tabla 2. Casos de Cumplimiento, AF 2011	21
Tabla F.1. Presupuesto Administrativo de la CAO, AF 2011	78
Tabla F.2. Aportaciones de la IFC/MIGA al presupuesto administrativo de la CAO, AF 2000-2011	78
Tabla F.3. Fondo de contingencias de la CAO, AF 2003-2011	79

## RECUADROS

Recuadro 1. Los tres roles de la CAO	11
Recuadro 2. Criterios de admisibilidad de las reclamaciones ante la CAO	12
Recuadro 3. Herramientas de la CAO para la resolución de disputas	14
Recuadro 4: El rol del mediador de la CAO	15
Recuadro 5. Expertos independientes y fidedignos: Paneles de auditoría de la CAO	19
Recuadro 6. Actividades de Extensión en Rusia, abril de 2011	61
Recuadro 7. Seminario–taller para mediadores en Asia Central y el Sur del Cáucaso	62



Niñas en las montañas del este de Khasi en Meghalaya, India, durante una visita de campo de la CAO.

## Nuestra **Misión**

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



## Prólogo por Robert B. Zoellick, Presidente del Grupo del Banco Mundial

Han pasado casi 20 años desde que el Grupo del Banco Mundial comenzó a abordar la responsabilidad/rendición de cuentas de manera sistemática. La Cumbre de Río en 1992 centró más atención en la necesidad de fortalecer la responsabilidad/rendición de cuentas, transparencia e inclusión en las operaciones cotidianas del Grupo del Banco Mundial. Éste estableció dos mecanismos independientes para este fin – el Panel de Inspección y la Oficina del Asesor en Cumplimiento/Ombudsman (CAO) – con el propósito de abordar el cumplimiento social y ambiental y asuntos perjudiciales relacionados. Estas innovaciones reconocían que, además de fortalecer la gestión de proyectos, el Grupo del Banco Mundial sería más eficaz si pudiera abrir sus puertas a la sociedad civil, la cual desempeña un rol indispensable en la promoción del desarrollo social, la protección del medio ambiente y la buena gobernabilidad alrededor del mundo. El desarrollo sostenible debe ser además incluyente, por lo que es de particular importancia incluir a los grupos vulnerables y marginalizados como socios. La CAO ha generado un modelo pionero de responsabilidad/rendición de cuentas de abajo hacia arriba, liderado por los ciudadanos, que posibilita a la población expresar sus preocupaciones a los niveles más alto del Grupo del Banco Mundial.

En la actualidad, mecanismos como la CAO ocupan un lugar central en nuestra estructura de gobernabilidad y nuestro marco institucional. Como mecanismo independiente de rendición de cuentas para la IFC y MIGA, la CAO constituye un canal para que las personas afectadas por las actividades del Grupo del Banco Mundial en el sector privado puedan expresar sus agravios y comunicar sus preocupaciones directamente a los operadores de los proyectos, los tomadores de decisiones locales y nacionales, y el personal de la IFC y MIGA. Al mismo tiempo, a través de auditorías y asesorías sólidas e independientes, la CAO nos permite fortalecer nuestras operaciones en el Grupo del Banco Mundial con mejores evaluaciones sociales, ambientales y de gobernabilidad y poner esas conclusiones en práctica. Esta labor, a su vez, mejora la rendición de cuentas de la IFC y MIGA al público y nos hace mejores en lo que hacemos. Este año, la IFC y MIGA entregaron más de \$20 mil millones

de dólares en financiación al sector privado y cada aumento en los negocios conlleva un mayor riesgo. El trabajo de la CAO a lo largo de los años refleja las mayores presiones sobre la demanda de alimentos, agua y energía: El 60 por ciento de las reclamaciones guarda relación con las tierras y el 45 por ciento con el agua. Los problemas socioeconómicos subyacen en el 80 por ciento de las reclamaciones, en las que las personas han planteado preocupaciones por el acceso a los beneficios de los proyectos, la generación de empleos, los costos de los servicios básicos, y los efectos en sus activos y medios de subsistencia.

El presente informe refleja el énfasis de la CAO en que los resultados sean incluyentes y sostenibles, tanto para las personas que buscan reparaciones por sus perjuicios sociales y ambientales, los clientes del sector privado que trabajan por mejorar las relaciones empresa-comunidad, y el personal de la IFC y MIGA pueda fortalecer la supervisión de los riesgos relacionados con los proyectos, identificar las fallas sistémicas, y mejorar los resultados del desarrollo sobre el terreno.

Continúa la labor innovadora de la CAO en la resolución de disputas con el fin de encontrar soluciones y obtener resultados para las comunidades locales afectadas por los proyectos de la IFC y MIGA alrededor del mundo. En Nicaragua, la CAO está ayudando a una comunidad local y un cliente de la IFC para que trabajen juntos con la Escuela de Salud Pública de la Universidad de Boston para abordar la insuficiencia renal crónica, la cual afecta a miles de personas en la región. En Ecuador, la CAO ayudó a los usuarios del agua y un cliente de la MIGA a establecer un marco dentro del cual pudieran expresar sus reclamaciones, renegociar sus deudas y mejorar el acceso al líquido vital para las comunidades más pobres de Guayaquil. En Sri Lanka, la CAO trabajó con un cliente de la IFC, los miembros de la comunidad, el gobierno y otros organismos internacionales para tratar preocupaciones en torno a la construcción de una hostería ecológica en un área de rica biodiversidad nombrada por la UNESCO como Patrimonio de la Humanidad. En Camerún, la CAO está abordando un conjunto complejo de preocupaciones planteadas por varias comunidades

afectadas por el Proyecto del Oleoducto Chad–Camerún. Estos casos son apenas algunos ejemplos que ilustran la diversidad del trabajo de la CAO en la resolución de disputas, así como el potencial que existe para resolver problemas en entornos difíciles.

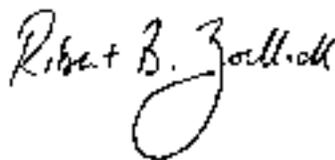
En cuanto al trabajo de la CAO en materia de cumplimiento, este año vio culminarse la evaluación de las actividades de la IFC en el sector de aceite de palma. El proceso muestra cómo el Grupo del Banco Mundial puede realizar mejoras fundamentales en la manera como conduce sus negocios en respuesta a las intervenciones de la CAO. En el 2007, una reclamación de algunas comunidades indonesias afectadas por las actividades de la IFC en materia de aceite de palma dio lugar a una auditoría por parte de la CAO, en la cual se identificaron deficiencias en la forma como la IFC aplicaba sus normas. La auditoría fue realizada después de un proceso de resolución de disputas por parte de la CAO. En marzo de 2011, la IFC lanzó su nuevo marco estratégico para el sector de aceite de palma a nivel mundial, tras una consulta de un año con las partes interesadas.

La CAO también puede anticipar problemas emergentes y brindar seguridad sobre inversiones en proyectos y sectores sensibles. Tras el gran derrame de petróleo en el Golfo de México en 2010, la CAO realizó una evaluación de cumplimiento de los procedimientos y normas de la IFC en cuanto al análisis de las inversiones en la explotación de petróleo y gas en aguas profundas.

La CAO ha hecho valiosos aportes en su rol de asesoría. En más del 70 por ciento de las reclamaciones ante la CAO, ha habido un mensaje claro de las comunidades respecto a la consulta, divulgación de información, procesamiento de

proyectos y supervisión: Si han de tener éxito los proyectos, es imperativo contar con una buena ejecución local. La IFC adoptó muchas de las recomendaciones de la CAO en su nuevo marco de políticas a ser lanzado en enero de 2010, relacionadas más específicamente con mejoras en las divulgaciones de información de la propia IFC a nivel de proyecto, y el fortalecimiento de las evaluaciones ambientales y sociales, y los procesos de supervisión.

El Grupo del Banco Mundial está comprometido con el conocimiento y el aprendizaje: aprovechar los mejores conocimientos para mejorar los resultados; y aprender de nuestro propio trabajo para asegurar que las buenas intenciones se hagan realidad en el terreno. La CAO constituye una pieza fundamental en este trabajo, ya que refuerza la importancia de la participación activa de la sociedad civil en los proyectos de desarrollo. Quiero agradecerle a la CAO, y a quienes trabajan con ella, por su sólido trabajo y compromiso durante este año.



Robert B. Zoellick  
Presidente del Grupo del Banco Mundial  
Octubre de 2011



## Mensaje de la Asesora en Cumplimiento/Ombudsman

El año pasado, la evaluación preparada para nuestro décimo aniversario, “*La CAO a los 10 Años*”, resultó ser una excelente forma de celebrar el trabajo en evolución de esta Oficina. Entramos ahora en la segunda década de operaciones de la CAO. Este año hemos visto un repentino aumento en el número de casos presentados. El número de solicitudes de nuestros servicios de resolución de disputas está aumentando, así como las evaluaciones de cumplimiento y las auditorías. Tal vez se ha corrido la voz de que la CAO produce resultados, y nuestro amplio programa de extensión está esforzándose en concientizar más a las poblaciones afectadas en el sentido de que tienen derecho a acceder a mecanismos de recurso y pueden exigir una rendición de cuentas por los resultados del desarrollo a los niveles decisorios más altos en el Grupo del Banco Mundial.

La pregunta desafiante que domina mi mente es cómo podemos lograr los mejores resultados para aquellos que buscan la ayuda de la CAO. ¿Cómo sabremos que el equipo de la CAO está marcando una diferencia significativa en la vida de las comunidades afectadas por los proyectos? ¿Cómo sabemos que la IFC y MIGA están haciendo cambios sistémicos como resultado de nuestro trabajo: cambios a largo plazo que generarán mejores proyectos?

Ambas interrogantes son intimidantes, pero no insuperables.

En años recientes se han instituido dos sistemas de gran relevancia en la Oficina para rastrear nuestros resultados. En primer lugar, el Registro de Rastreo de Acciones Gerenciales (MATR – *Management Action Tracking Record*) monitorea las acciones emprendidas por la gerencia de la IFC y MIGA en respuesta a la labor de ombudsman, cumplimiento y asesoría de la CAO. Este año hemos recibido respuestas enérgicas de la IFC y MIGA sobre algunos casos, pero todavía existen oportunidades para lograr una respuesta más comprometida y eficaz de estas instituciones a otras intervenciones de la CAO. El Comité de Riesgos Corporativos (CRC), presidido por el vicepresidente ejecutivo y principal oficial de operaciones de la IFC, analiza trimestralmente los principales

temas sistémicos planteados por el trabajo de la CAO. Este ha sido un componente importante en el mejoramiento de las respuestas al trabajo que realiza la CAO. Aunque un porcentaje más pequeño de las reclamaciones (20 por ciento) está relacionado con los proyectos de MIGA, estamos en el proceso de crear un protocolo similar con MIGA, algunos elementos del cual ya se han comenzado a implementar.

Un segundo sistema para rastrear nuestros resultados es el sistema de Monitoreo y Evaluación (M&E) de la CAO establecido en 2008. Realizamos estudios de monitoreo y evaluación en forma progresiva a medida que se procesan las reclamaciones a través de las funciones de ombudsman y cumplimiento. Este trabajo es crucial ya que nos permite aprender de aquellos con quienes trabajamos acerca de lo que estamos haciendo bien y dónde hay espacio para mejorar. Este año examinamos ocho casos de la CAO. Nos esforzamos por mejorar el rigor del análisis de nuestras conclusiones de monitoreo y evaluación, con el objetivo de mejorar la eficacia general de la CAO.

Otro aspecto de gran alcance de nuestro trabajo es el aprendizaje más amplio que podemos capturar del cúmulo de casos de la CAO. El año pasado analizamos a fondo más de 80 casos diferentes recibidos desde 1999, aprovechando los datos que recopilamos para “*La CAO a los 10 Años*”. Además de catalogar los tipos de problemas sociales y ambientales planteados en estas reclamaciones, estamos analizando las problemáticas que surgieron durante nuestro procesamiento de cada caso, y analizando los resultados y las lecciones aprendidas. Esperamos que las conclusiones lleven a recomendaciones sistémicas relacionadas con el trabajo de la CAO, así como de la IFC y MIGA. Esperamos completar este análisis el año entrante y difundirlo en forma de una Nota de Asesoría.

Este próximo año también nos centraremos en actualizar las Directrices Operacionales de la CAO que se establecieron en 2006. Este esfuerzo procura asegurar que la CAO responda a los múltiples desafíos que se perfilan en el horizonte a medida

que hacemos frente a los cambios en los negocios de la IFC y MIGA con nuevas normas y mejores prácticas en el sector privado y en los campos de resolución de disputas y auditorías de cumplimiento, y manejamos las numerosas expectativas de las diversas partes interesadas. Con esto espero haber subrayado la seriedad con que tomamos el proceso de mejoras constantes en la CAO, y el compromiso que hacemos para asegurar que la Oficina siga adaptándose y evolucionando para continuar dando resultados accesibles, seguros y sólidos a las comunidades, cumpliendo así con nuestro mandato.

Por último, quisiera agradecerle a todos aquellos que han trabajado con la CAO durante el año pasado: las comunidades que buscan nuestra ayuda; los mediadores, auditores y asesores con quienes trabajamos tan estrechamente; las organizaciones de la sociedad civil que nos ayudan

a conectarnos con los grupos vulnerables; los clientes y funcionarios de la IFC y MIGA; los representantes de los gobiernos; así como nuestros socios en los mecanismos de responsabilidad/rendición de cuentas y otras instituciones financieras internacionales aliadas. Nuestros casos pueden constituir un desafío para todos los involucrados. Exigen confianza, un pensamiento creativo, un compromiso con los resultados y, sobre todo, la voluntad de arremangarnos y trabajar conjuntamente. Mi agradecimiento a las personas, organizaciones e instituciones que lo hacen posible.

Meg Taylor  
Vicepresidenta  
Octubre de 2011

Las solicitudes por los servicios de resolución de controversias de la CAO están aumentando, así como nuestro trabajo de cumplimiento en el terreno. Quizás se ha regado la palabra de que la CAO puede entregar resultados.



La vicepresidenta de la CAO, Meg Taylor, con el equipo Ombudsman de la CASO y los miembros de la Junta Directiva de ASOCHIVIDA, Nicaragua Sugar Estates (NSEL), León, Nicaragua, junio de 2011.



## Casos ante la CAO, AF 2000–2011

Los 89 casos manejados por la CAO desde 1999 abarcan 28 países. La mayoría de las reclamaciones fueron presentadas por organizaciones locales de la sociedad civil a nombre de las comunidades afectadas.

Desde su inicio en 1999, la CAO ha aceptado 89 reclamaciones y solicitudes de auditoría que abarcan 28 países (véanse la Figura 1 y el mapa en las páginas 64–65). El 80 por ciento de las reclamaciones se refieren a la participación de la IFC en un proyecto, el 10 por ciento a la IFC y MIGA, y el 10 por ciento a MIGA únicamente. El grupo principal que ha presentado reclamaciones ante la CAO son organizaciones locales de la sociedad civil, actuando a nombre de las comunidades afectadas, aunque muchos miembros comunitarios han presentado reclamaciones admisibles sin la ayuda de otras organizaciones (véase la Figura 2). Actualmente estamos realizando un análisis detallado del número de casos ante la CAO. Los resultados iniciales revelan patrones en la distribución de los casos por sector y región, así como problemas ambientales y sociales sistémicos que predominan en las reclamaciones.

**Distribución regional:** Los proyectos en América Latina representan casi el 40 por ciento de las reclamaciones presentadas ante la CAO (véase la Figura 3). En base a la experiencia de la CAO en sus casos y actividades de extensión, creemos que este porcentaje relativamente grande posiblemente refleja la gran movilización de la sociedad civil en la región, mayor conciencia de la IFC/MIGA y de la CAO, y una cartera regional grande. La retroalimentación de las partes interesadas externas sugiere que el número menor

de reclamaciones de otras regiones posiblemente se debe a una falta de conciencia de la IFC/MIGA y de la CAO, barreras culturales, y baja capacidad de la sociedad civil.

**Distribución sectorial:** Cuatro sectores industriales del sector productivo – infraestructura, extractivo, agroindustrial y manufactura – han predominado en las reclamaciones presentadas ante la CAO desde el AF 2000 (véase la Figura 4). Atribuimos este patrón en las reclamaciones al *uso intensivo de recursos* en estos sectores, específicamente uso intensivo de la tierra, de los recursos hídricos o ambos. Con los años, la CAO ha encontrado que cualquier proyecto que tenga un impacto en los recursos terrestres e hídricos – sin importar el sector – posiblemente conlleva a un alto potencial de conflictos debido a los tipos de riesgos sociales y ambientales que estos proyectos generan para las comunidades locales. Esto nos lleva a concluir que el mismo patrón de riesgos e impactos puede existir en los sub-proyectos de la cartera de la IFC en el sector financiero.

**Problemas planteados por los reclamantes:** Los problemas típicamente planteados por los reclamantes son los impactos en los recursos naturales (agua y tierra), la privatización de activos, la salud y la seguridad, y la distribución de los beneficios de los proyectos. Específicamente, el 80 por ciento de las reclamaciones se

refieren a problemas socioeconómicos. La mayoría de las reclamaciones también citan preocupaciones relacionadas con el procesamiento y la supervisión de los proyectos – funciones y responsabilidades que son compartidas por la IFC/MIGA y sus clientes corporativos (véase la Figura 6).

**Categorización de los proyectos:** A los proyectos de la IFC se les asigna la categoría A, B o C, en orden descendente, según su sensibilidad ambiental y social, o FI en el caso de instituciones financieras que otorgan préstamos a clientes cuyas actividades podrían suscitar preocupaciones ambientales y sociales. La mitad (50 por ciento) de los proyectos de la IFC citados en las reclamaciones ante la CAO son proyectos Categoría B con potenciales impactos sociales y/o ambientales adversos limitados (véase la Figura 6). Otro 41 por ciento corresponde a proyectos Categoría A con impactos potencialmente significativos.

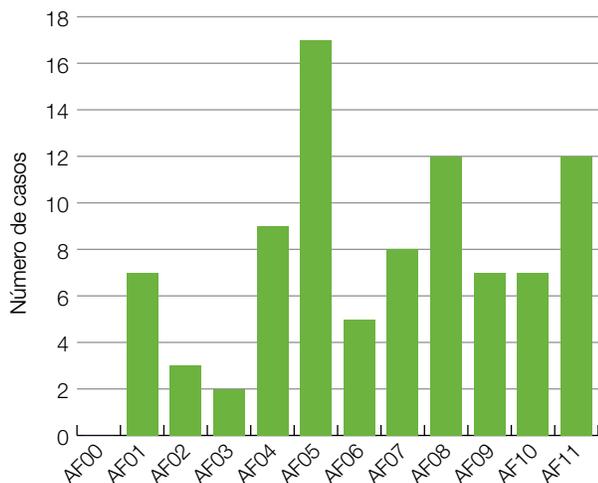
**Manejo de los casos:** CAO Ombudsman ha resuelto un poco más del 50 por ciento de los casos aceptados por la CAO desde el AF 2000. De los casos que no son susceptibles a una resolución, transferimos alrededor del 30 por ciento de esos casos a CAO Cumplimiento para que se realice una evaluación, auditoría y/o análisis del rol de la IFC/MIGA en el proyecto o proyectos en cuestión. De este porcentaje, menos del 7 por ciento de los casos han pasado a una auditoría completa de la IFC o MIGA (véase la Figura 7).

**Reclamaciones no admisibles:** De las 58 reclamaciones que la CAO ha considerado como no admisibles para evaluación desde el AF 2000, 43 casos (74 por ciento) fueron rechazados porque no cabían dentro del mandato social y ambiental de la CAO, o porque no eran proyectos de la IFC/MIGA. La mayoría de las reclamaciones que estaban fuera del mandato de la CAO se referían a cuestiones de fraude y corrupción, por lo que fueron referidas a la Vicepresidencia de Integridad del Banco Mundial.

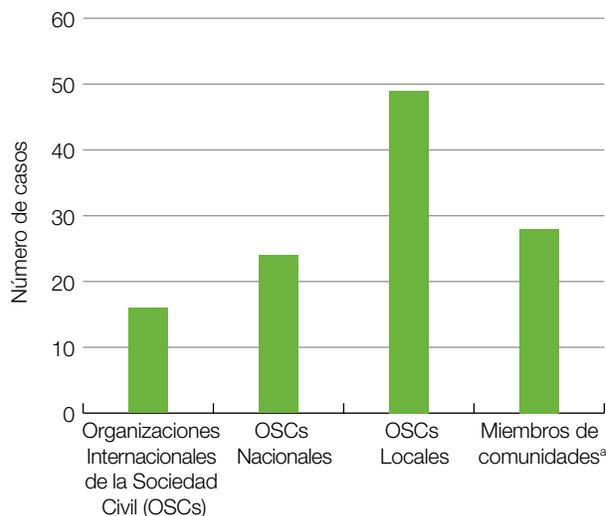
Garnal Pasya, mediador de la CAO, durante una evaluación de campo del proyecto Weda Bay Nickel en Indonesia.



**Figura 1. Reclamaciones Admisibles en la CAO por Año Fiscal, AF 2000–2011**

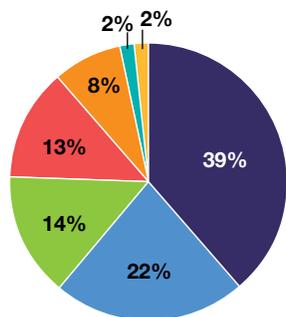


**Figura 2. Signatarios de las Reclamaciones, AF 2000–2011**



a. Todas las reclamaciones ante la CAO involucran a miembros de las comunidades locales. Sin embargo, esta cifra (28) representa aquellas reclamaciones presentadas ante la CAO por miembros de comunidades directamente, sin la participación de una OSC.

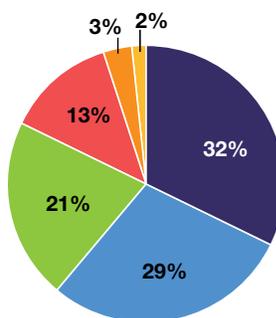
**Figura 3. Casos ante la CAO por Región, AF 2000–2011**



- América Latina y el Caribe
- África Subsahariana
- Asia Meridional
- Asia Oriental y el Pacífico
- Europa y Asia Central
- Oriente Medio y África del Norte
- Mundo<sup>a</sup>

a. "Mundo" denota investigaciones de cumplimiento transregionales.

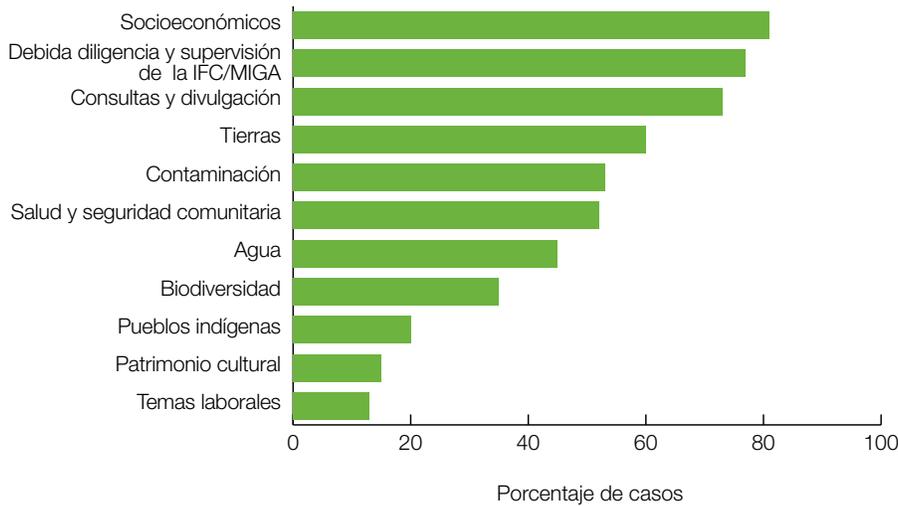
**Figura 4. Casos ante la CAO por Sector, AF 2000–2011**



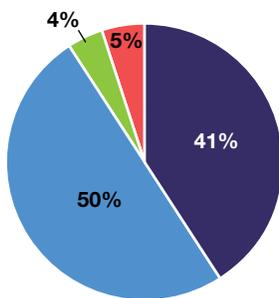
- Petróleo, Gas, Minería y Químicos
- Infraestructura
- Agroindustria
- Manufactura y Servicios
- Mercados Financieros
- Servicios de Asesoría

a. El trabajo de CAO Cumplimiento relacionado con proyectos de intermediación financiera se cuenta como un solo caso.

**Figura 5. Problemas Citados en las Reclamaciones ante la CAO, AF 2000–2011**



**Figura 6. Casos por Categoría Ambiental, AF 2000–2011**



- A
- B
- C
- FI

*Categoría A:* Proyectos que se espera tengan grandes impactos sociales y/o ambientales adversos, que son diversos, irreversibles o sin precedentes.

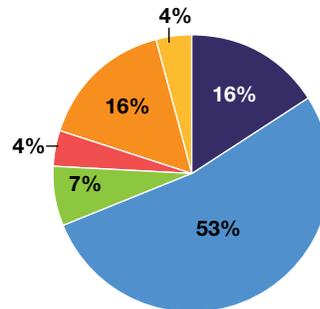
*Categoría B:* Proyectos que se espera tengan limitados impactos sociales y/o ambientales adversos que pueden resolverse rápidamente con medidas de mitigación.

*Categoría C:* Proyectos que se espera tengan impactos mínimos o ningún impacto adverso, incluyendo ciertos proyectos de intermediarios financieros.

*Categoría FI:* Inversiones en intermediarios financieros que por sí mismas no tienen ningún impacto social y/o ambiental adverso, pero pueden financiar subproyectos con impactos potenciales.

*Nota:* El trabajo de CAO Cumplimiento relacionado con proyectos de intermediarios financieros se cuenta como un solo proyecto.

**Figura 7. Estado de los Casos ante la CAO, AF 2000–2011**



- Casos en proceso Ombudsman
- Cerrados tras referencia y evaluación/ auditoría de Cumplimiento
- Casos de Cumplimiento en curso
- Resueltos tras evaluación Ombudsman
- Cerrados tras análisis Ombudsman y evaluación de Cumplimiento
- Cerrados tras evaluación Ombudsman y auditoría de Cumplimiento

*Evaluación Ombudsman:* El especialista en resolución de disputas trabaja con las partes para identificar soluciones mutuamente aceptables.

*Proceso Ombudsman:* Las partes han acordado abordar las preocupaciones mediante un proceso colaborativo, el cual se encuentra en proceso.

*Resolución Ombudsman:* Las preocupaciones de las partes fueron resueltas con éxito a través de un proceso colaborativo.

*Evaluación de Cumplimiento:* CAO Cumplimiento determina si un proyecto amerita una auditoría completa.

*Auditoría de Cumplimiento:* Se realiza una auditoría completa del proyecto en relación con los problemas planteados en la reclamación.

*Nota:* Dos casos fueron sometidos a procesos de Ombudsman y Cumplimiento simultáneamente. Cada uno se cuenta dos veces para fines de esta cifra.



## Visión general de la CAO

La CAO fue diseñada como un canal independiente que ayuda a abordar problemas sociales y ambientales relacionados con los proyectos y las actividades de la IFC y MIGA de manera innovadora y eficaz.

### QUIÉNES SOMOS

El enfoque de la IFC y MIGA en el desarrollo del sector privado significa que estas instituciones pueden apoyar proyectos complejos en entornos desafiantes o sensibles. Hay ocasiones en que estas actividades comerciales dan lugar a agravios comunitarios y disputas a nivel de los proyectos en torno a los impactos sociales y ambientales.

Desde su inceptión en 1999, la CAO fue designada como un canal independiente para ayudar a abordar esos problemas de manera innovadora y eficaz. El objetivo general de la CAO es mejorar los resultados sociales y ambientales de los proyectos y fomentar una mayor rendición de cuentas de la IFC y MIGA al público. La responsabilidad de la CAO es buscar resoluciones para las reclamaciones de la comunidad a través de su función de Ombudsman y brindar seguridades al público de que se identificará y abordará cualquier debilidad sistémica en los proyectos de desarrollo de la IFC/MIGA a través de las funciones de cumplimiento y asesoría de la CAO. La CAO informa directamente al Presidente del Grupo del Banco Mundial.

La jefa de la Oficina de la CAO, Meg Taylor, es una Vicepresidenta del Grupo del Banco Mundial. Fue nombrada por el Presidente James D. Wolfensohn en 1999 después

de un proceso de selección externo liderado por la sociedad civil, el sector empresarial y otras partes interesadas (véanse los Términos de Referencia, págs. 74–75).

El personal de la CAO es un equipo diverso de profesionales del sector público y privado con experiencia en resolución de disputas, cumplimiento ambiental, derecho, finanzas, comunicaciones, investigación y administración (véase la lista de personal, págs. 80–82).

Al gestionar las reclamaciones y realizar las investigaciones de cumplimiento, la CAO trabaja también con mediadores y auditores independientes con pericia específica en la gestión de problemas relacionados con un caso específico y una reconocida trayectoria en sus respectivos campos.

Desde el 2002, la CAO ha trabajado con un Grupo de Asesores Estratégicos conformado por destacados profesionales de la sociedad civil, del sector privado, del mundo académico y del campo de mediación y resolución de conflictos (véase la pág. 83). La CAO se reúne con sus asesores estratégicos dos veces al año para analizar aspectos del trabajo de la CAO, su enfoque estratégico y eficacia operativa.

## CÓMO TRABAJAMOS

Los tres roles de la CAO – cumplimiento, asesoría y ombudsman – forman un marco único y complementario para abordar las reclamaciones relacionadas con los proyectos de la IFC y MIGA (véase el Recuadro 1).

En su rol de ombudsman, la CAO hace una evaluación inicial de la reclamación y valora si se pueden abordar los problemas señalados por medio de un proceso colaborativo. Si las partes acceden a trabajar juntas, la CAO utiliza enfoques flexibles para la solución de problemas comunes en la resolución alternativa de conflictos, tales como mediación, negociación facilitada y diálogo asistido (véase el Recuadro 3, p. 14). La CAO monitorea la implementación de cualquier acción y acuerdo alcanzado. Si las partes no logran llegar a un acuerdo en cualquier momento para seguir adelante, o desean salirse del proceso de diálogo, el caso es transferido automáticamente a la función de cumplimiento de la CAO.

En su rol de cumplimiento, la CAO supervisa las auditorías sobre el desempeño social y ambiental de la IFC/MIGA para asegurar que cumplen con las políticas y los procedimientos

pertinentes. Por lo general, las auditorías son realizadas por un panel independiente de expertos y están enfocadas para determinar si la IFC/MIGA ha cumplido/han cumplido con las políticas y los procedimientos pertinentes, y cómo eso influye en los resultados del proyecto en el terreno (véase el Recuadro 5, p. 19). Si el proceso del Ombudsman no logra resolver los problemas señalados en la reclamación, la reclamación es referida inmediatamente a la Oficina de Cumplimiento de la CAO para una investigación. El Presidente del Grupo del Banco Mundial, la alta gerencia de la IFC/MIGA, y la vicepresidenta de la CAO pueden solicitar una auditoría también.

En su rol de asesoría, la CAO destaca los problemas sistémicos concernientes a la IFC/MIGA que ha identificado en su trabajo de ombudsman y cumplimiento. De esta manera, la CAO le proporciona al Presidente y a la alta gerencia una guía de los problemas ambientales y sociales más amplios, incluyendo la implementación de políticas, riesgos sectoriales y cuestiones de procedimiento diseñadas para mejorar el desempeño institucional de la IFC/MIGA en forma sistemática.

### RECUADRO 1

#### LOS TRES ROLES DE LA CAO

La CAO tiene tres roles únicos y complementarios: ombudsman, cumplimiento y asesor que en su conjunto forman un marco flexible para el procesamiento de las reclamaciones.



## RECUADRO 2

**CRITERIOS DE ADMISIBILIDAD DE LAS RECLAMACIONES ANTE LA CAO**

La CAO puede aceptar reclamaciones de individuos, grupos o comunidades afectados por una actividad comercial apoyada por la IFC/MIGA. Las reclamaciones pueden ser presentadas por una organización que represente los intereses de las personas afectadas, y en cualquier idioma o formato. Para que sea admisible, la reclamación debe cumplir con los tres criterios de la CAO, a saber:

- La reclamación se refiere a un proyecto en el que participan la IFC/MIGA o que estén considerando activamente.
- Los problemas planteados en la reclamación deben corresponder al mandato de la CAO de abordar los impactos ambientales y sociales de las actividades comerciales de la IFC/MIGA.
- El reclamante (o quienes el reclamante esté facultado para representar) podría verse afectado si ocurren los impactos sociales y/o ambientales planteados en la reclamación.

Al analizar la admisibilidad de una reclamación, la CAO no emite juicios sobre los méritos de una reclamación o los problemas planteados en la misma. A los reclamantes no se les exige proporcionar evidencias documentadas en apoyo a sus reclamaciones, aunque todo material adicional se recibe con beneplácito. Una vez que se considera que una reclamación es admisible, la CAO realiza una evaluación exhaustiva en el terreno, se reúne con los reclamantes y otras partes interesadas locales y, si es relevante, recopila documentación adicional en ese momento.

La CAO no tiene el mandato de abordar reclamaciones relacionadas con fraude y corrupción, las cuales se deben dirigir a la Vicepresidencia de Integridad (INT) del Grupo del Banco Mundial, [www.worldbank.org/investigations](http://www.worldbank.org/investigations). Las reclamaciones relacionadas con las operaciones del Grupo del Banco Mundial en el sector público (BIRF/AIF) se deben dirigir al Panel de Inspecciones del Banco Mundial, [www.inspectionpanel.org](http://www.inspectionpanel.org).

Para mayor información, véase Preguntas Más Frecuentes, págs. 86-87.



Reunión de la CAO con miembros de la comunidad en India, noviembre de 2011.



# Ombudsman

Los especialistas ombudsman de la CAO reciben capacitación en resolución alternativa de conflictos, y el diseño de los procesos de ombudsman toma en cuenta las estructuras de los gobiernos locales y los métodos tradicionales de resolución de conflictos.

En su papel de ombudsman, el trabajo de la CAO se centra en crear espacios donde las comunidades y los clientes de la IFC/MIGA pueden resolver conjuntamente los problemas de manera práctica y eficaz. El equipo ombudsman no emite juicios acerca de los méritos de una reclamación, tampoco señala a los culpables ni impone soluciones. Más bien, un proceso ombudsman es flexible y está orientado para abordar los asuntos específicos que han contribuido al conflicto y ayudar a las partes a identificar pasos prácticos para que juntos resuelvan los problemas.

Mediante el diálogo facilitado, el equipo ombudsman ayuda a las partes a decidir qué instrumentos podrían mejor aportar hacia la resolución de la disputa y monitorea la implementación de todos los acuerdos alcanzados hasta que se cierra el caso con el consentimiento de las partes. Cuando los problemas planteados no son susceptibles a una resolución, ya sea

porque una o más partes no están dispuestas a dialogar o los problemas planteados están relacionados específicamente con la debida diligencia de la IFC/MIGA, la reclamación es transferida a CAO Cumplimiento para su evaluación, a fin de determinar si amerita una auditoría de la IFC/MIGA (véase las págs. 18-19).

Los especialistas de CAO Ombudsman están capacitados en resolución alternativa de disputas, y el diseño de los procesos de ombudsman toma en cuenta las estructuras de gobierno locales y los métodos tradicionales para resolver disputas. Además, con el acuerdo de las partes, la CAO suele contratar los servicios de un mediador local, quien trabaja estrechamente con los reclamantes y otras partes interesadas en el terreno (véase la pág. 15). Un resumen de las herramientas comunes de la función de ombudsman y algunos ejemplos de casos en que se utilizaron se enumeran en el Recuadro 3.

RECUADRO 3

HERRAMIENTAS DE LA CAO PARA LA RESOLUCIÓN DE DISPUTAS



**Intercambio de información**

*Standard Profil, Turquía, pág. 38*

Este cliente corporativo de la IFC acordó divulgar información en el lugar de trabajo sobre la Norma de Condiciones Laborales y Ocupacionales de la IFC.



**Mesa de diálogo**

*Interagua, Ecuador, págs.42-43*

La CAO ayudó a facilitar una Mesa de Resolución de Conflictos entre los usuarios locales de agua y la empresa, lo cual resultó en la resolución satisfactoria del 80 por ciento de los 3.500 casos presentados a la empresa.



**Acuerdo mediado**

*Rainforest Ecolodge, Sri Lanka, págs.52-53*

La CAO logró un acuerdo entre las partes para abordar los problemas planteados en la reclamación, incluyendo la difusión al público de los permisos y estudios de impacto ambiental, un diálogo con el gobierno para fomentar la demarcación de los límites del bosque, y la elaboración de un plan de desarrollo comunitario.



**Investigación conjunta de los hechos**

*Nicaragua Sugar Estates, Nicaragua, págs. 44-45*

La empresa y la comunidad seleccionaron a un grupo de científicos para que realizara un estudio sobre las causas de la enfermedad renal crónica.

## RECUADRO 4 EL ROL DEL MEDIADOR DE LA CAO

En lugar de depender exclusivamente de nuestro personal en Washington, la CAO contrata activamente los servicios de socios locales y regionales en calidad de mediadores y facilitadores al embarcarse en un caso nuevo. Estos socios constituyen la columna vertebral del trabajo del ombudsman de la CAO. Aportan sus habilidades lingüísticas y culturales, que son esenciales para generar confianza y promover el diálogo. También pueden estar disponibles para las partes con más frecuencia, a medida que las demandas de diálogo y mediación evolucionan en cada caso. Esto permite a la CAO brindar una respuesta mucho más escalable, lo cual nos permite responder a una mayor carga de trabajo - que en el AF 2011 fue más grande que nunca antes - con mejores resultados.

Por lo general, un mediador actúa como un tercero neutral en un conflicto y se esfuerza por ayudar a las partes interesadas a llegar a acuerdo sobre cómo abordar los problemas sociales y ambientales planteados. Esto no significa que el único objetivo del proceso es llegar a un acuerdo. Más bien, la principal responsabilidad de un mediador es ayudar a crear procesos seguros, estructurados y sólidos que empoderen a las partes a tomar las decisiones que consideren mejores para sus intereses. Estas decisiones se deben tomar después que las partes han pasado por un proceso que les da acceso a información pertinente, iguales oportunidades para participar, y libertad para decidir. Si las partes deciden llegar a un acuerdo, eso no significa un gran avance en el conflicto a menos que se implemente correctamente. Por consiguiente, la CAO procura asegurar que los acuerdos

alcanzados entre las partes contengan disposiciones para la evaluación y el monitoreo.

Los mediadores trabajan arduamente para ganarse la confianza de las partes en conflicto. La capacitación en comunicación, negociación y diseño de procesos ayuda, pero no basta si las partes perciben que los intentos para generar confianza son insinceros o formalismos. Las partes valorarán a los mediadores que, aunque no estén tan altamente entrenados, les prestan verdadera atención, comprenden sus intereses y son capaces de empatizar con su situación.

Un proceso bien estructurado, como una mesa de diálogo, también ayuda a generar confianza. A veces, sin embargo, no es razonable esperar que patrones de desconfianza profundamente arraigados y de larga data se transformen mágicamente después de un esfuerzo de mediación de uno o dos años. Las partes pueden llegar a acuerdos a nivel local, pero los esfuerzos para transformar las inequidades subyacentes y otras causas fundamentales de conflicto a nivel sistémico a menudo requieren soluciones durables y duraderas.

Dada la escala y complejidad de las disputas con múltiples partes que llegan a la CAO, el hecho que el 50 por ciento de nuestros casos llegan a un acuerdo mediante la resolución de disputas es alentador. Pero, esto es un indicio de los tremendos desafíos que supone el proceso de mediación en el contexto de grandes proyectos de desarrollo, como los que apoyan la IFC y MIGA.

Antonio Bernal, mediador de la CAO, con miembros de la comunidad, Maple Energy, Perú.



## RESULTADOS DEL OMBUDSMAN, AF 2011

El equipo Ombudsman de la CAO manejó un gran número de casos este año, que muchas veces culminaron en acuerdos e importantes avances (véase la Tabla 1, p. 17).

- 22 casos fueron manejados por CAO Ombudsman durante el año, incluyendo algunos casos arrastrados del año anterior.
- 10 casos nuevos fueron aceptados: 1 por país: Camerún, Ecuador, Georgia, Indonesia, Mozambique y Panamá; y 2 casos, cada uno de India y Uganda.
- 4 casos terminaron en acuerdos:
  - Una reclamación de las comunidades afrocolombianas sobre la construcción de un puerto con apoyo de la IFC en Colombia (TC Buen, pág. 41).
  - Un proyecto de ecoturismo relacionado con un proyecto de asesoría de la IFC en Sri Lanka (Rainforest Ecolodge, págs. 52-53).
  - Un proyecto de MIGA para la privatización del agua en Ecuador (Interagua, págs. 42-43).
  - Una reclamación acerca de las relaciones laborales en una fábrica en Turquía (Assan Aluminium, pág. 39).
- 4 casos: cada uno de Ecuador (Pronaca, p. 43), Indonesia (PT Weda Bay, p. 32), Panamá (Pando Montelirio, p. 46) y Perú (Agrokasa, págs. 47-48) fueron transferidos al brazo de cumplimiento de la CAO.
- 14 casos permanecen en procesos de resolución de disputas.

Para las descripciones, véase el Resumen de Casos de la CAO, AF 2011, págs. 22-55.

El trabajo de resolución de disputas de la CAO se enfoca en crear marcos de trabajo donde las comunidades y las empresas puedan tomar decisiones conjuntas para resolver problemas de manera práctica y eficaz.



El equipo Ombudsman de la CAO se reúne con las comunidades afectadas por el proyecto del Acueducto Chad-Camerún en Camerún.

**TABLA 1. CASOS DEL OMBUDSMAN, AF2011**

Región/país	Caso	Institución	Sector industrial	Estado <sup>a</sup>
<b>África</b>				
Camerún	Proyecto Oleoducto Chad-Camerún-02 /Camerún	IFC	Petróleo, gas, minería y químicos	En evaluación
Mozambique	Mozal-01/Matola y Maputo	IFC	Petróleo, gas, minería y químicos	Proceso de resolución de disputas en marcha
Uganda	Bujagali Energy-04/Bujagali	IFC y MIGA	Infraestructura	En evaluación
Uganda	Bujagali-05/Bujagali	IFC y MIGA	Infraestructura	En evaluación
<b>Asia Oriental y el Pacífico</b>				
Camboya	Aeropuerto Camboya II-01/ Preah Sihanouk	IFC	Infraestructura	En marcha
Indonesia	PT Weda Bay Nickel-01/Weda Bay	MIGA	Minería	Transferido a Cumplimiento
Indonesia	Wilmar Group-01/West Kalimantan	IFC	Agroindustria	Proceso de resolución de disputas en marcha <sup>b</sup>
Indonesia	Wilmar Group-02/Sumatra	IFC	Agroindustria	Proceso de resolución de disputas en marcha
<b>América Latina y el Caribe</b>				
Georgia	BTC Pipeline-33/Vale	IFC	Petróleo, gas, minería y químicos	En marcha
Turkey	Assan Aluminyum-01/Dilovasi	IFC	Manufactura y servicios	Finiquitado
Turkey	Standard Profil-01/Duzce	IFC	Manufactura y servicios	Proceso de resolución de disputas en marcha
<b>Latin America and the Caribbean</b>				
Colombia	TCBuen-01/Buenaventura	IFC	Infraestructura	Finiquitado
Ecuador	Interagua-01/Guayaquil	MIGA	Infraestructura	Finiquitado
Ecuador	Expansión Pronaca-01/Santo Domingo de los Tsáchilas	IFC	Agroindustria	Transferido a Cumplimiento
Nicaragua	Nicaragua Sugar Estates Limited-01/León y Chinandega	IFC	Agroindustria	Proceso de resolución de disputas en marcha
Panamá	Expansión del Canal de Panamá-01/Gatún	IFC	Infraestructura	Admisibilidad pendiente
Panamá	Pando Montelirio-01/Chiriquí	IFC	Infraestructura	Transferido a Cumplimiento
Perú	Agrokasa-01/Ica	IFC	Agroindustria	Transferido a Cumplimiento
Perú	Maple Energy-01/Nuevo Sucre y Canaán	IFC	Petróleo, gas, minería y químicos	Proceso de resolución de disputas en marcha
<b>Asia Meridional</b>				
India	Fondo de Infraestructura de la India-01/Distrito Dhenkanal	IFC	Mercados financieros globales	En evaluación
India	Tata Ultra Mega-01/Mundra y Anjar	IFC	Infraestructura	En evaluación
Sri Lanka	Rainforest Ecolodge Linkages-01/Deniyaya	IFC	Servicios de asesoría	Finiquitado

a. Estado al 30 de junio de 2011.

b. El caso está en un proceso de cumplimiento de la CAO concurrente.



# Cumplimiento

El trabajo de cumplimiento de la CAO proporciona una supervisión independiente para garantizar que la IFC y MIGA cumplen con sus normas y abordan asuntos de desempeño críticos.

En su función de rol cumplimiento, la CAO supervisa las evaluaciones y auditorías de la IFC/MIGA para examinar cómo las dos instituciones se aseguran que han cumplido con los compromisos sociales y ambientales asociados con sus actividades. Las evaluaciones y auditorías de cumplimiento se centran en la IFC/MIGA, no en el patrocinador/empresa del proyecto. Los casos manejados por la CAO en su función de Cumplimiento pueden ser transferidos por CAO Ombudsman o pueden ser solicitados por el Presidente, el Vicepresidente de la CAO o la alta gerencia de la IFC/MIGA.

## EVALUACIONES

Todos los casos de cumplimiento primero deben someterse a una evaluación para determinar si ameritan una auditoría de la IFC/MIGA. Estas evaluaciones se realizan dentro de 45 días y proveen una verificación de la debida diligencia por parte de la IFC/MIGA. Pueden ser útiles como una alerta temprana de riesgos emergentes a nivel del proyecto, sector o sistema.

Al realizar una evaluación, la CAO sostiene conversaciones con los equipos de proyecto de la IFC/MIGA para determinar qué criterios fueron aplicados para evaluar el desempeño del proyecto y cómo el equipo se aseguró que esos criterios se cumplieran. La evaluación incluye además

una revisión de los documentos del proyecto y de los asuntos planteados en la reclamación.

Muchas de las evaluaciones son casos abiertos y cerrados y no ameritan una auditoría de la IFC/MIGA. La evaluación da lugar a una auditoría cuando la CAO halla evidencia de que las disposiciones de la IFC/MIGA no establecieron protecciones adecuadas a nivel del proyecto, que las políticas no se aplicaron correctamente o que podrían haber secuelas ambientales y sociales potencialmente adversas en el futuro. Si la información que tiene la CAO es inadecuada o insuficiente para hacer estas determinaciones, el caso pasará a auditoría automáticamente.

## AUDITORÍAS

Cuando un caso llega a auditoría, la CAO elabora los Términos de Referencia y nombra un panel independiente de expertos para que realice la investigación (véase el Recuadro 5, pág. 19). La verificación de la evidencia es una parte importante del proceso. Por lo general, las auditorías de cumplimiento están basadas en una revisión de los documentos; entrevistas con los equipos de proyecto de la IFC/MIGA, los reclamantes y otras partes interesadas locales; y/o visitas al sitio para observar las actividades y los resultados del proyecto. También se pueden utilizar otros medios apropiados.

Los criterios de auditoría incluyen las políticas, Normas de Desempeño, directrices, procedimientos y requisitos de la IFC/MIGA (véase la p. 85), si el incumplimiento de estas disposiciones podría resultar en impactos sociales y ambientales adversos. Los criterios de auditoría pueden originarse en: evaluaciones o planes de impacto social y ambiental; requisitos legales y normativos del país anfitrión (incluido el derecho internacional); y las disposiciones sobre

medioambiente, salud y seguridad del Grupo del Banco Mundial, IFC/MIGA, o las condiciones para la participación de la IFC/MIGA en un proyecto.

Si la auditoría de la CAO determina que la IFC/MIGA no están cumpliendo con las respectivas políticas, la CAO seguirá monitoreando las acciones correctivas hasta asegurarse que la IFC/MIGA están nuevamente en cumplimiento.

## RECUADRO 5

### EXPERTOS INDEPENDIENTES Y FIDEDIGNOS: PANELES DE AUDITORÍA DE LA CAO

Cuando un caso amerita una auditoría completa, por lo general la CAO nombra un panel de tres expertos independientes para que realice la investigación de cumplimiento. Reclutamos a estos expertos específicamente para igualar las características del caso, por ejemplo, científicos de emisiones cuando se trata de la calidad del aire, o un ingeniero hidrológico para que investigue asuntos relacionados con la cantidad o calidad del agua. Algunos panelistas son reclutados específicamente por su conocimiento profundo de la IFC y MIGA o del Grupo del Banco Mundial en general, mientras que otros traen su pericia sectorial a la mesa, ya sea en el sector minero, agrícola o financiero.

Es de suma importancia tener expertos profesionales y fidedignos que realizan las investigaciones de cumplimiento de la CAO para filtrar los asuntos planteados en la reclamación e identificar si existe algún incumplimiento y se puede corregir. Los propios especialistas en cumplimiento de la CAO supervisan el proceso de investigación, ayudan

a convocar reuniones con los miembros del panel, facilitan las entrevistas con el personal de la IFC/MIGA, los clientes y otras partes interesadas, y organizan visitas al sitio del proyecto, entre otras actividades. Lo importante es que a medida que avanza la investigación, el trabajo del panel es “verificado” por un experto en buenas prácticas de auditoría, que hace un escrutinio independiente del trabajo y conclusiones del panel. Esta verificación proporciona una crucial “verificación de la realidad”.

La investigación del panel puede tomar hasta un año. Una vez que se ha completado, la CAO tiene la responsabilidad de redactar las conclusiones en base a los hallazgos del panel y finalizar un informe de auditoría. Este informe es luego compartido con la IFC y MIGA para que respondan antes de que sea compartido con el Presidente del Grupo del Banco Mundial para que autorice su divulgación al público. La CAO sigue monitoreando las acciones remediales hasta asegurarse que el proyecto(s) nuevamente está en cumplimiento.



Sitio del proyecto Pando Montelirio en Panamá.

## RESULTADOS DE CUMPLIMIENTO, AF 2011

El equipo de cumplimiento de la CAO manejó siete casos durante el año.

- Tres casos se encuentran bajo evaluación: un proyecto agroindustrial de la IFC en Ecuador (Pronaca, p. 43); un proyecto hidroeléctrico de la IFC en Panamá (Pando Montelirio, p. 46); y una mina de níquel y cobalto apoyada por MIGA en Indonesia (PT Weda Bay, p. 32).
- Tres casos implicaron auditorías de la IFC:
  - Una auditoría en curso relacionada con el monitoreo de las inversiones de la IFC en aceite de palma en

Indonesia (Wilmar, págs. 33-35).

- Una auditoría en curso de las inversiones agroindustriales de la IFC en el Valle Ica de Perú, pendiente de autorización para su divulgación (Agrokasa, págs. 47-48).
- Una auditoría de las inversiones de la IFC en el sector financiero iniciada en junio de 2011 (p. 55).
- Un caso relacionado con perforaciones petroleras mar adentro en Ghana fue cerrado tras la publicación del informe de evaluación (Tullow Oil, p. 26).

Para las descripciones, véase el Resumen de Casos de la CAO, AF 2011, págs. 22-55.

Las auditorías de la CAO están dirigidas para mejorar los resultados sociales y ambientales de los proyectos de la IFC/MIGA en el terreno, y fortalecer la adhesión a las políticas y procedimientos de la IFC/MIGA.



Sitio del proyecto Weda Bay Nickel en Indonesia.

**TABLA 2. CASOS DE CUMPLIMIENTO, AF 2011**

Región/país	Caso	Institución	Sector industrial	Estado <sup>a</sup>
<b>África</b>				
Ghana	Tullow Oil, Kosmos Energy y Jubilee FPSO-01/Solicitud de la Vicepresidente de la CAO	IFC	Petróleo, gas, minería y químicos	Cerrado después de la evaluación
<b>Asia Oriental y el Pacífico</b>				
Indonesia	PT Weda Bay Nickel-01/Weda Bay	MIGA	Minería	En evaluación
Indonesia	Wilmar Group-01/West Kalimantan	IFC	Agroindustria	Auditoría en monitoreo <sup>b</sup>
<b>América Latina y el Caribe</b>				
Ecuador	Expansión Pronaca-01/Santo Domingo de los Tsáchilas	IFC	Agroindustria	En evaluación
Panamá	Pando Montelirio-01/Chiriquí	IFC	Infraestructura	En evaluación
Perú	Agrokasa-01/Ica	IFC	Agroindustria	En evaluación
<b>Mundo</b>				
Mundo	Intermediarios Financieros-01/Solicitud de la Vicepresidente de la CAO	IFC	Sector financiero	En auditoría

a. Estado al 30 de junio de 2011.

b. El caso está en un proceso de ombudsman concurrente.



Visita de la CAO al proyecto de energía en Bujagali, Uganda.



# Casos de la CAO, AF 2011

Este año la CAO manejó 23 casos, de los cuales 10 fueron nuevas reclamaciones en una variedad de sectores, incluyendo el sector extractivo, infraestructura, agroindustria y mercados financieros

En el AF 2011, la CAO procesó un total de 23 casos, 9 de los cuales correspondían a nuevas reclamaciones que fueron consideradas admisibles para su evaluación. Durante el año, la CAO recibió ocho reclamaciones que fueron consideradas no admisibles, ya sea porque no correspondían a proyectos de la IFC o MIGA o porque planteaban preocupaciones ajenas al mandato ambiental y social de la CAO.

Las nuevas reclamaciones se referían a proyectos en diversos sectores que incluían minería, infraestructura, agroindustria, manufactura y, por primera vez, mercados financieros. Los problemas centrales planteados en estas reclamaciones eran consultas comunitarias y divulgación de información; indemnización para trabajadores lesionados; los derechos de los pueblos indígenas; contaminación ambiental a través de descargas y emisiones; e impactos en las fuentes de agua. Los detalles de estos casos están a continuación.

## CLAVE

Los nombres de los casos de la CAO consisten de:

- El país donde se ubica el proyecto.
- El nombre del proyecto de la IFC/MIGA, seguido por el número acumulativo de casos manejados por la CAO respecto a ese proyecto.
- La ubicación del reclamante(s) si su identidad no es confidencial.



Debida diligencia y supervisión de la IFC/MIGA



Contaminación



Agua



Tierra



Biodiversidad



Consultas y divulgación



Impactos socioeconómicos



Temas laborales



Salud y seguridad comunitaria

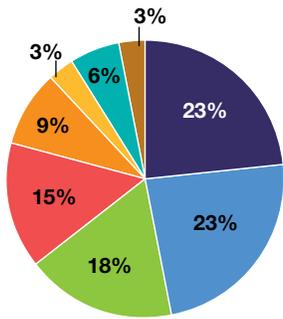


Pueblos indígenas



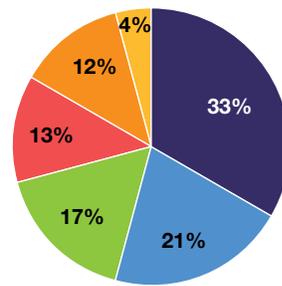
Patrimonio cultural

**Figura 8. Estado de los Casos ante la CAO, AF 2011**



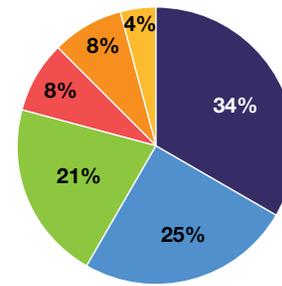
- No admisible
- En evaluación por Ombudsman
- Ombudsman está facilitando el proceso de resolución de disputas
- Finiquitados por Ombudsman
- Evaluación de cumplimiento en proceso
- Cerrado después de evaluación de cumplimiento
- Auditoría de cumplimiento en proceso
- Auditoría de cumplimiento en monitoreo

**Figura 9. Casos ante la CAO por región, AF 2011**



- América Latina y el Caribe
- África Subsahariana
- Asia Oriental y el Pacífico
- Asia Meridional
- Europea y Asia Central
- Mundo

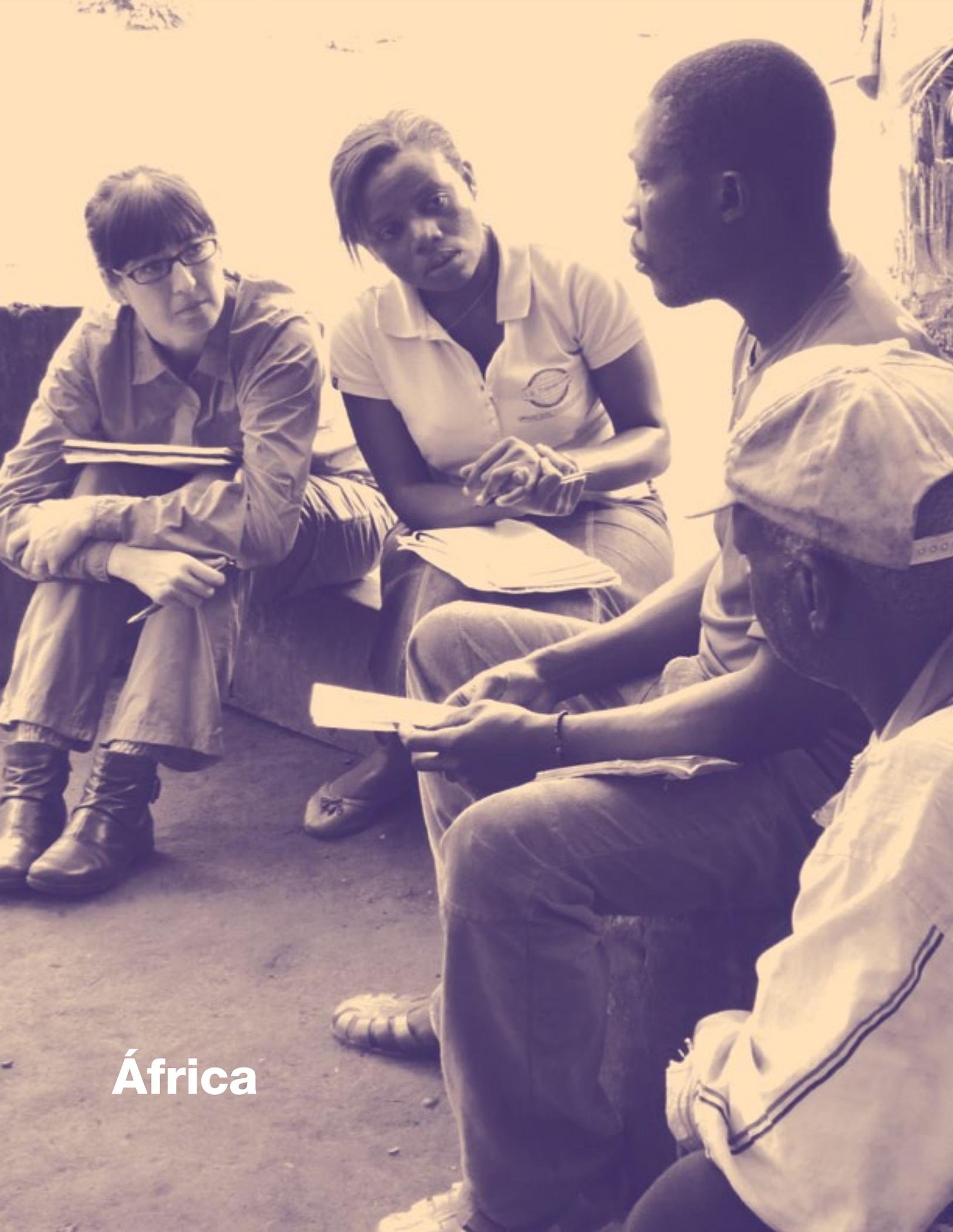
**Figura 10. Casos ante la CAO por Sector, AF 2011**



- Infraestructura
- Petróleo, gas, minería y químicos
- Agroindustria
- Manufactura y servicios
- Mercados financieros
- Servicios de asesoría



Colinas del este de Khasi en el estado de Meghalaya en la región noreste de la India.



África

## Camerún

### Oleoducto Chad–Camerún–02/Camerún

IFC, Petróleo, Gas, Minería y Químicos; Recibida en mayo de 2011; Evaluación Ombudsman en curso; Abierto.



#### DATOS DEL PROYECTO

**Institución:** IFC

**Nombre y número del proyecto:**

Oleoducto Chad–Camerún 11124

**Departamento:** Hidrocarburos, Minería y Químicos

**Empresa:** Cameroon Oil Transportation Company (COTCO)

**Sector:** Petróleo, Gas

**Región:** África Subsahariana

**País:** Camerún

**Categoría ambiental:** A

**Compromiso:** Préstamo A – \$100 millones; Préstamo B – \$100 millones

El Proyecto de Desarrollo Petrolero y Oleoducto Chad–Camerún implicó la construcción de un oleoducto con una longitud de un poco más de 1.000 kilómetros para transportar el crudo desde tres campos en el suroeste de Chad hasta una instalación flotante a 11 kilómetros de la costa de Camerún. La inversión de

la IFC consistió en un préstamo de \$100 millones para su propia cuenta y un préstamo de \$100 millones sindicado a más de 15 bancos comerciales. El Banco Mundial se retiró del proyecto en Chad en septiembre de 2008. La IFC sigue involucrada y continúa monitoreando el desempeño ambiental y social del proyecto del oleoducto en Chad y Camerún.

En mayo de 2011, cuatro organizaciones de la sociedad civil en Camerún presentaron una reclamación ante la CAO a nombre de miembros de las comunidades locales. La reclamación planteaba preocupaciones acerca de los inadecuados paquetes de indemnización, la pérdida de medios de subsistencia entre los pescadores, el indebido manejo de residuos, accidentes laborales y su indemnización, el aumento en los casos de VIH/SIDA tras la colocación del oleoducto, y el desplazamiento y la indemnización inadecuada de una comunidad indígena, entre otros asuntos. Las preocupaciones se referían a la empresa Cameroon Oil Transportation Company (COTCO), la operadora del proyecto en Camerún. Una Plataforma Tripartita entre la sociedad civil, la empresa y el gobierno de Camerún desde hace varios años ha estado tratando de resolver algunos de los problemas planteados en la reclamación.

En junio de 2011, la CAO determinó que la reclamación era idónea para una evaluación adicional y una evaluación del CAO Ombudsman se encuentra en curso.



Un miembro del equipo de la CAO con miembros comunitarios, Proyecto Chad–Camerún Pipelines, Camerún.

## Ghana

### Tullow Oil, Kosmos Energy & Jubilee FPSO-01/ Solicitud de la Vicepresidencia de la CAO

IFC, Petróleo, Gas, Minería y Químicos; una evaluación de cumplimiento fue activada por la Vicepresidencia de la CAO en agosto de 2010; cerrado.



#### DATOS DEL PROYECTO

**Institución:** IFC

**Nombre y número del proyecto:** Tullow Oil, Kosmos Energy, y Jubilee FPSO 27918, 28798 & 27550

**Departamento:** Petróleo, Gas, Minería y Químicos

**Empresa:** Tullow Oil, Kosmos Energy Finance & Jubilee Ghana

**Sector:** Hidrocarburos

**Región:** África Subsahariana

**País:** Ghana

**Categoría ambiental:** B

**Compromiso:** Préstamo A por \$265 millones; Préstamo B por \$519 millones; \$60 millones en acciones

A la luz de los acontecimientos sin precedentes en abril de 2010 en que explotó el pozo Macondo, lo cual resultó en muertes y un gran derrame de crudo, la Vicepresidenta de la CAO inició una evaluación de cumplimiento en agosto de 2010 para evaluar los procedimientos y las normas de la IFC al evaluar inversiones en proyectos de exploración de hidrocarburos en aguas profundas. A través de este tipo de evaluación, la CAO asegura que las auditorías de la IFC/MIGA se inician únicamente en casos que podrían suscitar preocupaciones sustanciales acerca de los resultados sociales o ambientales.

La IFC ha estado involucrada en el desarrollo del Campo Jubilee en las aguas costa afuera de Ghana desde septiembre de 2010. El Campo Jubilee fue descubierto por Tullow Oil, Kosmos Energy y sus socios en 2007. Está ubicado a unos 63 kilómetros de la costa de Ghana, a una profundidad de 1.000 a 1.700 metros, con yacimientos de petróleo en un rango de 3.150 a 3.755 metros de profundidad. La primera fase de desarrollo del proyecto implica la perforación de 17 pozos, la instalación de instalaciones de producción submarinas y la contratación de una unidad flotante de producción, almacenaje y descarga ("FPSO") para procesar, almacenar y manejar el crudo. La

producción bruta inicial está estimada en 120.000 barriles de petróleo diarios, después de lo cual aumentará la producción a medida que se desarrolle más el campo y se hallen más reservas. El costo total del proyecto se estimó en más de \$3 mil millones, y las inversiones de la IFC totalizaron \$265 millones.

Las inversiones de la IFC fueron evaluadas de conformidad con sus Políticas y Normas de Desempeño de 2006. Su estudio ambiental y social incluyó a las empresas *Tullow Oil* y *Kosmos Energy*, así como las subsidiarias de *Tullow and MODEC Inc.*, el contratista que construye la unidad de procesamiento, almacenaje y manipulación. Los tres estudios fueron realizados de conformidad con las disposiciones Categoría B definidas en los procedimientos de la IFC.

El informe de evaluación no encontró nada que indique que la IFC no examina y evalúa con diligencia los asuntos relacionados con una posible explosión de pozo y sus consecuencias en línea con las normas, directrices y prácticas de la industria que eran aplicables en ese momento.

A la luz del reconocimiento internacional de que las prácticas actuales de la industria son inadecuadas a raíz del derrame de crudo en el Golfo, la evaluación encontró que las directrices de la IFC no necesariamente brindan un nivel adecuado de protección. Sin embargo, la CAO concluyó que no se podía esperar razonablemente que la IFC vaya más allá de las buenas prácticas comerciales internacionales vigentes.

La evaluación resaltó la necesidad de que la IFC evalúe la pertinencia y aplicabilidad de sus actuales normas y Directrices sobre Medioambiente, Salud y Seguridad (EHS Guidelines) cuando su cliente está involucrado en una exploración de hidrocarburos en aguas profundas. Además, la IFC debe considerar la actualización de estas normas y directrices para reflejar los últimos avances en buenas prácticas comerciales internacionales.

La evaluación concluyó que a la luz de las disposiciones de las políticas vigentes en ese momento una auditoría de la debida diligencia de la IFC en las inversiones relacionadas con el Campo Jubilee –arrojaría poca información y su valor sería limitado en adición a los temas ya identificados en la evaluación. La CAO cerró el caso en junio de 2011.

## Mozambique

### Mozal-01/Matola y Maputo

IFC, Petróleo, Gas, Minería y Químicos; recibida en octubre del 2010; evaluación Ombudsman en curso; abierto.



#### DATOS DEL PROYECTO

**Institución:** IFC

**Nombre y número del proyecto:** Mozal 7764 y 10323

**Departamento:** Petróleo, Gas, Minería y Químicos

**Empresa:** Mozambique Aluminium S.A.R.L

**Sector:** Minería

**Región:** África Subsahariana

**País:** Mozambique

**Categoría ambiental:** A

**Compromiso:** Hasta \$135 millones en cuasicapital y préstamos

Mozal es una fundición de aluminio ubicada en la provincia de Maputo en el sur de Mozambique. El proyecto comenzó en 1998 y fue la mayor inversión del sector privado de ese país hasta entonces. La fundición es operada por BHP Billiton, un grupo internacional de minería y metales que se cotiza en la bolsa. La fundición tiene una capacidad de producción anual de más de 500.000 toneladas de aluminio, lo que la hace una de las fundiciones más grandes de su tipo. La IFC tiene dos inversiones activas en Mozal. La primera, aprobada en 1997, apoyó la construcción y operación de la fundición. La segunda, aprobada en 2001, apoyó la duplicación de la capacidad de producción de la planta.

En octubre de 2010, una coalición de organizaciones locales y nacionales de la sociedad civil presentó una reclamación ante la CAO respecto al programa de “circumvención” de Mozal, alegando que este programa de seis meses infringiría varias políticas y procedimientos de la IFC ya que se esperaba

liberaría emisiones a la atmosfera mientras se rehabilitaban los centros de tratamiento de emisiones de Mozal. A los reclamantes también les preocupaba que el programa de “circumvención” resultaría en una exposición perjudicial para las personas que residen en la vecindad del proyecto y el medio ambiente en general. La reclamación además suscitaba interrogantes acerca de la debida diligencia ambiental y social realizada por la empresa al aprobar el programa de circumvención, y la disponibilidad de información acerca del proyecto para las partes interesadas relevantes. .

Una vez que la reclamación fue aceptada, el equipo ombudsman de la CAO viajó a Mozambique a reunirse con los reclamantes y representantes de la empresa en diciembre de 2011. El equipo también habló con el equipo de la IFC que trabajaba en el proyecto. En enero de 2011, el equipo de la CAO realizó un segundo viaje para discutir el borrador del informe de evaluación y los siguientes pasos con los reclamantes. Las partes acordaron someterse a un proceso de resolución de disputas y la CAO movilizó una capacidad local y regional para ayudar a facilitare este proceso.

La IFC ha seguido participando con la empresa en el programa de circumvención (la rehabilitación de los centros de tratamiento de gases terminó antes de lo programado a finales de marzo de 2011) y en los resultados del monitoreo de las emisiones y el medio ambiente que la empresa entrega regularmente a la IFC. Los reclamantes también presentaron la reclamación ante el Mecanismo de Reclamaciones del Banco Europeo de Inversiones y el Punto de Contacto Nacional de la OCDE en el Reino Unido. Ambas instituciones han animado a la CAO para que dirija la facilitación de un acuerdo definitivo entre las partes y la CAO continúa coordinando con ellos de cerca. Al 30 de junio de 2011 las partes seguían discutiendo la posibilidad de alcanzar un acuerdo y el proceso de resolución de disputas se encuentra en curso.

## Uganda

### Bujagali Energy-04/Bujagali

IFC y MIGA; Infraestructura; recibida en marzo de 2011; Evaluación Ombudsman en curso; abierto.



#### DATOS DEL PROYECTO

**Institución:** IFC & MIGA

**Nombre y número del proyecto:**

Bujagali Energy Ltd 24408 (IFC) & 6732 (MIGA)

**Departamento:** Infraestructura

**Empresa:** *Bujagali Energy (IFC); World Power Holdings (MIGA)*

**Sector:** Servicios públicos

**Región:** África Subsahariana

**País:** Uganda

**Categoría ambiental:** A (IFC)

**Compromiso:** \$ 100 millones – préstamos A & C (IFC) \$ 115 millones – garantía (MIGA)

El proyecto de *Bujagali Energy* comprende el desarrollo, construcción y mantenimiento de una planta eléctrica a filo de río con una capacidad máxima de 250 megavatios en el río Nilo en Uganda. *Bujagali Energy Limited* también administra la construcción de aproximadamente 100 kilómetros de líneas de transmisión de 132 kV a nombre de la empresa Uganda Electricity Transmission Company Ltd. para mejorar la transferencia de electricidad desde la planta.

La IFC y MIGA están apoyando el proyecto de \$750 millones junto con varias otras instituciones financieras internacionales, entre ellas, la Asociación de Desarrollo Internacional del Banco Mundial, el Banco Africano de Desarrollo, y el Banco Europeo de Inversiones. La IFC invirtió \$100 millones en préstamos para el proyecto, mientras que MIGA emitió una garantía de \$115 millones a *World Power Holdings Luxembourg S.A.R.L.*, una subsidiaria de *Sithe Global Power*, para su inversión en el proyecto.

En marzo de 2011, 11 ex-empleados que participaron en la construcción de la planta eléctrica presentaron una reclamación ante la CAO en su propio nombre y en nombre



Un miembro de la comunidad en una reunión de la CAO, Bujagali Energy, Uganda.

de más de 30 ex-empleados. Los reclamantes creen que no fueron debidamente indemnizados por el subcontratista de la planta después que sufrieron lesiones en el curso de su trabajo. Los reclamantes además expresaron preocupación respecto a la transparencia del proceso de indemnización e y la intimidación de los trabajadores que solicitaban sus beneficios. La CAO determinó que la reclamación era admisible para una evaluación adicional e inició una evaluación ombudsman.

Este es el primer caso que ha recibido la CAO en relación a indemnización laboral, y nuestro tercer caso específicamente relacionado con asuntos laborales. Además, los asuntos planteados hacen referencia a empleados contratados por un subcontratista del proyecto, lo cual significa que las Políticas y Normas de Desempeño de la IFC/MIGA no se aplican de la misma manera. No obstante, la CAO está trabajando con el patrocinador del proyecto, el subcontratista y los reclamantes, y todas las partes han aportado buenas ideas sobre posibles resoluciones de los asuntos en cuestión.

## Bujagali-05/Bujagali

IFC y MIGA; infraestructura; recibida en mayo de 2011; Evaluación Ombudsman en curso; abierto.



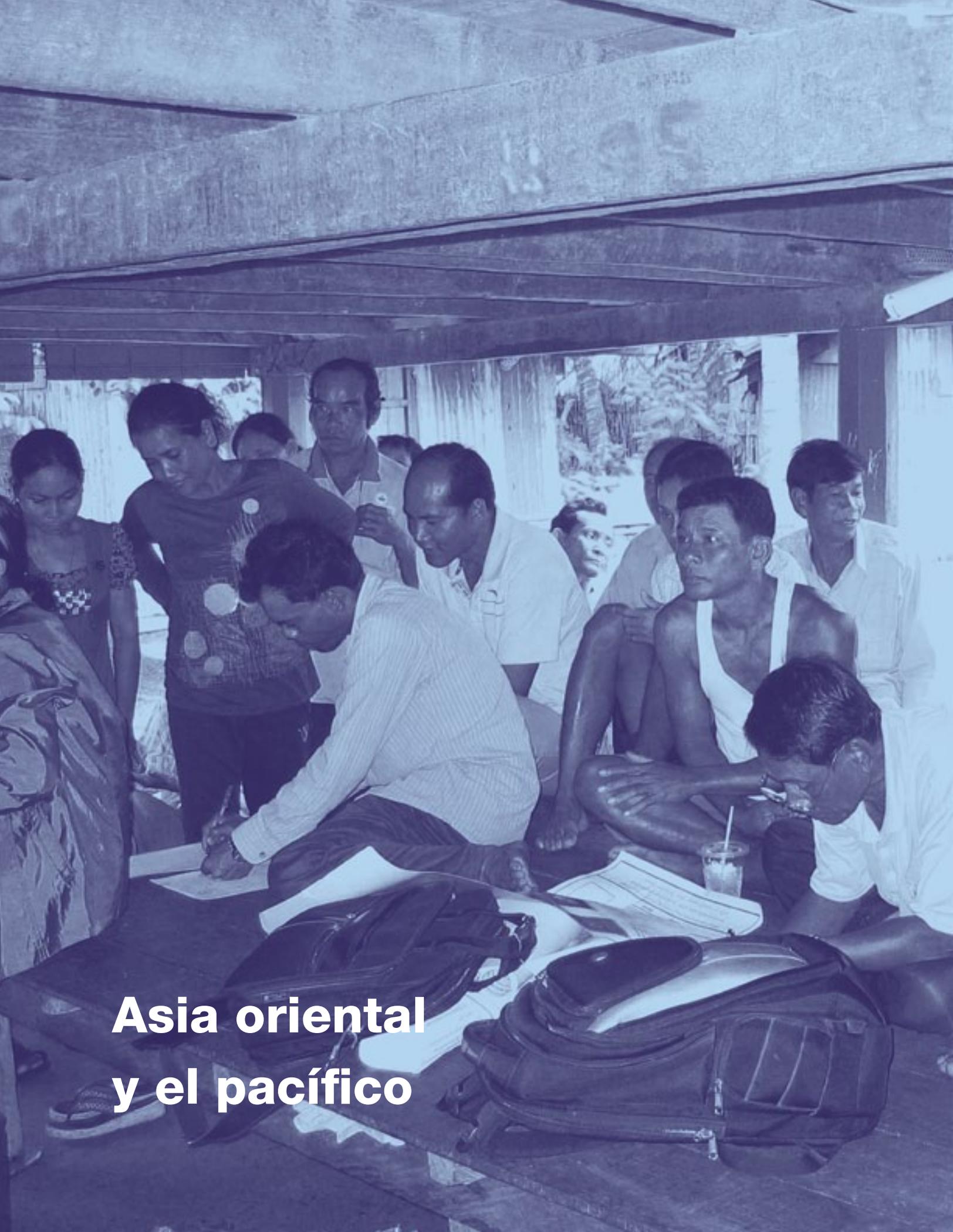
Mientras realizábamos la evaluación de la reclamación de Bujagali descrita anteriormente, varios miembros de la comunidad que viven en áreas aledañas al proyecto presentaron otra reclamación ante la CAO en mayo de 2011. En esta reclamación, las comunidades alegan que no fueron indemnizadas debidamente por la adquisición de tierras y la pérdida de medios de subsistencia que se espera debido al proyecto. La construcción de la represa tendrá un impacto en

las cataratas *Bujagali*, un popular sitio turístico para deportes de aguas rápidas que cesará de existir una vez que se complete el proyecto. Por lo tanto, se espera que el proyecto afectará los ingresos derivados del turismo. Adicionalmente, los miembros de las comunidades se quejan de los impactos en la salud e infraestructura local como resultado de las actividades de voladura de rocas de la empresa.

En junio de 2011, la CAO determinó que la reclamación era admisible para una evaluación adicional y una evaluación Ombudsman está en proceso.



Miembros de la comunidad local viven en la vecindad del proyecto Bujagali Energy.



# Asia oriental y el pacífico

## Camboya

### Aeropuerto de Camboya II-01/Preah Sihanouk

IFC; Infraestructura; recibida en diciembre de 2009; Evaluación Ombudsman en curso; abierto.



#### DATOS DEL PROYECTO

**Institución:** IFC

**Nombre y número del proyecto:**

Aeropuerto de Camboya II 25332

**Departamento:** Infraestructura

**Empresa:** *Société Concessionnaire de l'Aéroport*

**Sector:** Transporte

**Región:** Asia Oriental y el Pacífico

**País:** Camboya

**Categoría ambiental:** B

**Compromiso:** \$ 7.5 millones

*Société Concessionnaire de l'Aéroport* tiene una concesión por 45 años otorgada por el Gobierno Real de Camboya para operar el Aeropuerto Internacional de Phnom Penh, el Aeropuerto Internacional de Siem Reap y el Aeropuerto de Sihanoukville. La IFC tiene dos proyectos activos con la empresa, uno de los cuales implica financiamiento de gastos de capital e inversiones en la pista de aterrizaje del aeropuerto de Sihanoukville.

En diciembre de 2009, una ONG local en Camboya presentó una reclamación ante la CAO en nombre de 79 familias que creen han sido adversamente afectadas por el desarrollo del aeropuerto de Sihanoukville y alegan que el proyecto no cumple con los requisitos de la IFC. Las familias viven muy cerca del aeropuerto y muchas tienen terrenos en lo que se presume será la zona de expansión del proyecto. Los reclamantes plantearon preocupaciones respecto a la adquisición e indemnización de las tierras, la pérdida de medios de sustento, la contaminación causada por el ruido, los impactos ambientales en un parque nacional, las consultas con la comunidad, y la divulgación de información acerca del proyecto, entre otros temas.

La CAO aceptó la reclamación en enero de 2010, inició una evaluación ombudsman y realizó un viaje a Camboya para reunirse con los reclamantes y otras partes interesadas. En mayo de 2010, el equipo de la CAO compartió un informe de evaluación con las partes, que articulaba una serie de

siguientes pasos acordados, como desarrollar un plan comunitario de relaciones y comunicaciones, reuniones informativas con los miembros de las comunidades, y la integración de protocolos específicos en el plan de acción del proyecto para el reasentamiento.

En vista de que el gobierno es el organismo ejecutor para la adquisición de tierras y el reasentamiento relacionado con el proyecto, este caso ha sido un reto especial ya que ni la CAO, ni la IFC, ni el cliente de la IFC pueden resolver los problemas por su propia cuenta. Tras la publicación del informe de evaluación de la CAO, la IFC animó al gobierno de Camboya para que adoptara las prácticas enumeradas para la adquisición de tierras y reasentamientos, y el gobierno respondió asegurando que cumplirá con las respectivas Normas de Desempeño de la IFC.

El equipo de la CAO sigue trabajando con las partes para abordar los demás temas y la implementación del plan de acción para el reasentamiento.



El equipo ombudsman de la CAO se reúne con los reclamantes, Proyecto Cambodia Airport II, Camboya.

## Indonesia

### PT Weda Bay Nickel-01/Weda Bay

MIGA, Minería; recibida en julio de 2010; transferido a CAO  
Cumplimiento en junio de 2011 para su evaluación; abierto



#### DATOS DEL PROYECTO

**Institución:** MIGA

**Nombre y número del proyecto:**

PT Weda Bay Nickel 8113

**Empresa:** PT Weda Bay Nickel (WBN)

**Sector:** Minería

**Región:** Asia Oriental y el Pacífico

**País:** Indonesia

**Categoría ambiental:** A

**Compromiso:** Garantía de \$207 millones propuesta

PT Weda Bay Nickel (WBN) propone explotar una mina de níquel y cobalto y construir una planta procesadora hidrometalúrgica en las regencias de Halmahera Central y Halmahera Oriental en la Provincia de Maluku Norte en Indonesia oriental. En agosto de 2010, MIGA emitió una garantía por un poco más de \$200 millones a Strand Minerals por su inversión de capital propio en el proyecto PT Weda Bay Nickel. Strand Minerals es propiedad conjunta de Eramet SA de Francia y Mitsubishi Corporation de Japón.

En julio de 2010, la CAO recibió una reclamación de ONGs locales y nacionales de Indonesia y personas directamente afectadas que viven en la isla Halmahera. Los reclamantes

expresaron preocupación respecto a varios impactos ambientales en los bosques, tierras y cuerpos de agua de los que dependen las comunidades del área. Aceptamos la reclamación en agosto y un equipo ombudsman viajó a Indonesia en noviembre de 2010 para reunirse con los reclamantes y otras partes interesadas locales.

Después de un largo período de evaluación, los reclamantes informaron a la CAO que no estarían dispuestos a participar en un proceso de diálogo facilitado. La reclamación fue transferida a la función de cumplimiento de la CAO para su evaluación en junio de 2011.

Este caso ha resultado desafiante, en parte debido a la lejanía de la comunidad, lo cual dificulta mucho las comunicaciones, y en parte debido que los reclamantes solicitaron confidencialidad para proteger sus identidades. La CAO inició el contacto a través de un mediador local para mantener la discreción, y las reuniones no se anunciaban con anticipación para evitar llamar atención al proceso. La empresa apoyaba la idea de un proceso mediado, pero los reclamantes decidieron no apoyar ni participar en un proceso de resolución de disputas ni en un diálogo convocado por la CAO, y reiterar su solicitud de mantener confidencial la identidad del reclamante individual. Lo importante es que los procesos de CAO Ombudsman son voluntarios para todos los participantes y a veces las circunstancias son simplemente muy difíciles como para seguir un proceso mediado. Sin embargo, en el interés de las partes y otras partes interesadas en Indonesia, la CAO está convocando dos talleres sobre "Mejor gobernabilidad y Prevención de Disputas en proyectos de industrias extractivas auspiciados por la IFC/MIGA en Indonesia" en octubre y noviembre de 2011.

Sitio del proyecto Weda Bay Nickel en el norte de Maluku, Indonesia.



## Wilmar Group-01/Kalimantan Occidental & Wilmar Group-02/Sumatra

IFC, Agroindustria; recibido en julio de 2007 y diciembre de 2008, respectivamente; el proceso ombudsman está en curso, incluyendo el monitoreo de la implementación de los acuerdos pertinentes; las acciones de la IFC en respuesta a los resultados de la auditoría de cumplimiento se están monitoreando; abierto.



### DATOS DEL PROYECTO

**Institución:** IFC

**Nombre y número del proyecto:**

*Wilmar Group 25532 & 26271*

**Departamento:** Agroindustria

**Empresa:** *Wilmar Trading Pte. Ltd.*

**Sector:** Agricultura y Silvicultura

**Región:** Asia Oriental y el Pacífico

**País:** Indonesia

**Categoría ambiental:** C

**Compromiso:** \$33.3 millones (garantía),

\$ 17.5 millones (préstamo)

En julio de 2007, la CAO recibió una reclamación de varias ONG, organizaciones de los pueblos indígenas y minifundistas que viven y trabajan en Indonesia, con respecto al apoyo de la IFC al *Wilmar Group*, uno de los procesadores y comercializadores de aceite de palma más grandes del mundo, y una de las operadoras de plantaciones más grandes en Indonesia y Malasia. Los 19 signatarios, encabezados por *Forest Peoples Programme*, *Sawit Watch* y *Serikat Petani Kelapa Sawit*, alegaron que las actividades del *Wilmar Group* en Indonesia infringían varias normas y requisitos de la IFC. Al momento de la reclamación, la IFC había emprendido tres inversiones en la empresa, y las ONG internacionales habían estado escribiendo cartas a la institución impugnando el apoyo de la IFC a la empresa durante varios años.

La reclamación fue respaldada con un expediente de información detallada acerca de las preocupaciones por las actividades de las subsidiarias del *Wilmar Group* en Kalimantan Occidental: uso ilegal de fuego para desmontar las tierras; desbroce de bosques primarios y áreas de alto valor conservacionista; toma de tierras ancestrales de los pueblos indígenas sin el debido proceso o su consentimiento libre, previo e informado; falta de negociación con las comunidades o incumplimiento de los acuerdos negociados;



Miembros del grupo comunitario Suku Anak Dalam 113 se reúnen con los representantes de la empresa Wilmar Asiatic Parasada Company en Jambi, Sumatra, Indonesia (Grupo Wilmar-02).

falta de establecimiento de las áreas pactadas para los minifundios; conflictos sociales que desataron acciones represivas por parte de las empresas y fuerzas de seguridad; falta para llevar a cabo o esperar la aprobación de los estudios de impacto ambiental requeridos; y limpieza de turberas y bosques sin los permisos legales requeridos. Los reclamantes además especificaron sus preocupaciones respecto a supuestas infracciones de las políticas y normas de la IFC, particularmente con respecto al cumplimiento de las leyes y normativas nacionales, así como los Principios y Criterios de la Mesa Redonda sobre Aceite de Palma Sostenible (RSPO), y la omisión de la IFC de asegurar el cumplimiento de sus propios procedimientos operativos y requisitos de debida diligencia.

La CAO aceptó la reclamación y realizó una evaluación de campo en septiembre de 2007 para confirmar los puntos de vista de las comunidades, la empresa y otros actores locales. Los representantes de Wilmar y los miembros de las comunidades acordaron seguir un proceso de mediación para tratar de resolver el conflicto. La empresa participó en el proceso de buena fe, anunciando una moratoria sobre futuros desbroces mientras la mediación estaba en curso. A fines de 2008 se anunció un acuerdo final de indemnización por parte de la empresa para dos comunidades en Kalimantan Occidental, que eran el enfoque central del proceso de mediación. Específicamente, Wilmar acordó aumentar el porcentaje de tierras a ser asignadas como minifundios y a devolver las tierras que las comunidades insistían no debían ser desbrozadas. La empresa además acordó que las tierras utilizadas para palma de aceite serían arrendadas como tierras comunitarias, por lo que revertirían a las comunidades, no al estado, cuando se venciera el arriendo. Wilmar se comprometió además a adoptar nuevos procedimientos operativos para asegurar que se cumplieran las normas de la RSPO.

Durante el proceso de negociación, los alegatos relacionados con la debida diligencia de la IFC fueron transferidos a la función de cumplimiento de la CAO para su evaluación ya que estos asuntos no habían sido resueltos entre los reclamantes y la IFC. En septiembre de 2008, basándose en las conclusiones de la evaluación de cumplimiento, la CAO determinó que ameritaba una auditoría de la IFC para determinar si la IFC había cumplido con sus normas y procedimientos. Mientras el proceso de la CAO estaba en curso, la IFC hizo un cuarto préstamo al Wilmar Group pese a las enérgicas protestas de los reclamantes ante el Consejo Directivo de la IFC. Esto resultó en una segunda reclamación



Miembros de la comunidad que viven en la zona de la plantación, Sumatra, Indonesia (Wilmar Group-02).

ante la CAO en diciembre de 2008, en la que se detallaban otros 17 casos de conflictos de tierras entre las comunidades locales y las subsidiarias del Wilmar Group en Sumatra. La CAO aceptó esta reclamación también.

En base a la experiencia de Wilmar con el proceso de mediación facilitado por la CAO en relación a la primera reclamación, la empresa adoptó un enfoque de resolución de disputas con respecto a todas las reivindicaciones de tierras no resueltas en sus operaciones. Por lo tanto, en respuesta a la segunda reclamación, la CAO no convocó un proceso de resolución de disputas, sino que observó y apoyó dos procesos de mediación que el Wilmar Group y dos comunidades en Jambas han llevado a cabo. Uno de estos dos procesos llevó a un acuerdo entre la empresa y los representantes comunitarios a principios de 2011; el segundo proceso sigue en curso.

En prosecución de su investigación de cumplimiento de la IFC, la CAO nombró un panel de expertos para realizar la auditoría de cumplimiento y se realizó una investigación exhaustiva durante un período de un año. Los principales reclamantes criticaron el tiempo que había transcurrido según ellos entre su denuncia de los problemas en la reclamación y la entrega de la CAO de sus conclusiones de cumplimiento. Cuando la CAO divulgó el Informe de Auditoría en agosto de 2009, junto con la respuesta de la IFC, concluyó que la IFC no sólo había fallado en aplicar sus propias normas, sino que sus acciones habían sido contraproducentes para su misión y mandato, y su compromiso con el desarrollo sostenible. Con respecto a las inversiones de la IFC en el Wilmar Group, la CAO dictaminó que la IFC había aplicado un enfoque de *minimis* en la evaluación de la cadena de

suministro de cada proyecto, y que había permitido que las presiones comerciales prevalecieran e influyeran demasiado en la categorización del proyecto, así como en el alcance y la escala de la debida diligencia ambiental y social de la IFC.

La IFC reconoció las deficiencias en su respuesta a la auditoría y se comprometió a un conjunto de acciones. Sin embargo, las ONG reaccionaron ante lo que consideraron una respuesta débil de la IFC e instaron al Presidente del Grupo del Banco Mundial a suspender todo financiamiento al sector de la palma de aceite hasta que la IFC implementara una estrategia modificada. En agosto de 2009, el Presidente suspendió la financiación de la palma de aceite por parte de la IFC y, después de intercambiar más correspondencia con las ONG, extendió la suspensión a todo el Grupo del Banco Mundial en noviembre de 2009. La IFC emprendió una consulta global en torno al aceite de palma en marzo de 2010, a fin de recibir recomendaciones de múltiples actores, lo cual resultó en la adopción, en abril de 2011,

de un Acuerdo de Marco de Trabajo del Grupo del Banco Mundial y una Estrategia de la IFC para orientar su participación futura en el sector global del aceite de palma. La IFC se comprometió a abordar los asuntos relacionados con los riesgos de la cadena de suministro en la revisión y actualización de sus políticas. La IFC también cambió su procedimiento para procesar financiamiento comercial de monocultivos, re-evaluó su exposición en la palma de aceite en Indonesia, y se comprometió a informar a la CAO en forma trimestral sobre sus avances en abordar las deficiencias identificadas en la auditoría de la CAO.

La CAO sigue monitoreando la implementación de los acuerdos alcanzados entre Wilmar y las comunidades en Indonesia y está monitoreando los resultados de las acciones de la IFC en respuesta a la auditoría.



Monitoreo y evaluación conjunta entre los miembros de la comunidad de Sajingan Kecil y el personal de Wilmar Agronusa Investama, Sambas en Kalimantan del Oeste, Indonesia (Wilmar Group-01).



# Europa y asia central

лечим

## Georgia

### Oleoducto BTC-33/Vale

IFC, Petróleo, Gas, Minería y Químicos; recibido en mayo de 2011; Evaluación Ombudsman en curso; abierto.



#### DATOS DEL PROYECTO

**Institución:** IFC

**Nombre y número del proyecto:**

Oleoducto Baku Tbilisi-Ceyhan 11251

**Departamento:** Petróleo, Gas, Minería y Químicos

**Empresa:** Baku Tbilisi-Ceyhan Pipeline

**Sector:** Petróleo, Gas

**Región:** Europa y Asia Central

**Países:** Georgia, Turquía y Azerbaijón

**Categoría ambiental:** A

**Compromiso:** \$ 125 millones (préstamo A)

\$ 125 millones (préstamo B)

El oleoducto Baku-Tbilisi-Ceyhan (BTC) es un oleoducto de crudo de 1.768 kilómetros de largo que se extiende desde el Mar Caspio hasta el Mediterráneo. Es el segundo oleoducto más largo del mundo y cruza Azerbaijón, Georgia y Turquía. La IFC ha invertido \$250 millones desde 2003 y el costo total del proyecto es aproximadamente \$3.6 mil millones. El proyecto es operado por BTC Co., que comprende un consorcio de 11 socios. Hasta la fecha, la CAO ha recibido 33 reclamaciones relacionadas con el proyecto, presentadas por individuos, comunidades y organizaciones locales.

En junio de 2011, la CAO recibió una nueva reclamación de dos terratenientes que residen en Vale, Georgia. Sus preocupaciones estaban relacionadas con las actividades de un contratista de BTC, que los reclamantes alegan dañaron sus tierras, convirtiéndolas en tierras no aptas para la agricultura. La CAO aceptó la reclamación y una evaluación ombudsman se encuentra en curso al momento de la elaboración del presente informe.



El equipo ombudsman de la CAO facilita una reunión entre el subcontratista de BTC, los representantes de BTC y los residentes terratenientes de Vale, Georgia.

## Turquía

### Standard Profil II-01/Duzce

IFC; Manufactura y Servicios Mundiales; recibido en septiembre de 2008; se está monitoreando la implementación de los acuerdos ombudsman; abierto.



#### DATOS DEL PROYECTO

**Institución:** IFC

**Nombre y número del proyecto:** Standard Profil 26098

**Departamento:** Manufactura y Servicios Mundiales

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

**Sector:** Productos Industriales y de Consumo

**Región:** Europa y Asia Central

**País:** Turquía

**Categoría ambiental:** B

**Compromiso:** 25% de participación accionaria

Standard Profil es un fabricante de piezas automotrices con centros de producción en Duzce, Turquía. Comenzó como una pequeña empresa privada que producía piezas para la creciente industria automovilística europea y en los últimos años ha crecido rápidamente, aumentando su producción y construyendo nuevas fábricas en China y Sudáfrica.

La primera inversión de la IFC en Standard Profil en 2006 fue orientada para mejorar las instalaciones operativas de la empresa. La segunda inversión, poco tiempo después, estaba destinada para apoyar la innovación a través de la



Trabajadores de la empresa Standard Profil participan en una elección en el lugar de trabajo en Turquía.

capacidad de investigación y desarrollo de la empresa para generar oportunidades de empleo para técnicos turcos altamente capacitados.

El apoyo de la IFC a esta empresa conllevó a nuevos requisitos laborales plasmados en la Norma de Desempeño No. 2 de la IFC sobre Condiciones Laborales y Ocupacionales. Cuando una reclamación fue presentada ante la CAO en septiembre de 2008 por la Confederación de Gremios Turcos (Turk-İs), la cual planteaba preocupaciones relacionadas con el derecho de organización y restricciones para formar parte de un sindicato laboral, eso generó una oportunidad para que los trabajadores y la empresa trabajaran juntos para promover un mejor entendimiento e implementación de las normas requeridas.

La CAO aceptó la reclamación y realizó una visita de campo preliminar en noviembre de 2008, seguida por visitas de consulta regionales. Esto resultó en tres acuerdos entre los representantes de los trabajadores, que representaban a más de 2.000 compañeros en la fábrica Duzce en Turquía, y la gerencia de la empresa: mayor visibilidad de las Normas de Desempeño de la IFC en el lugar de trabajo; la implementación de un programa de capacitación para los trabajadores y gerentes sobre la aplicación eficaz de las normas laborales de la IFC; y la conducción de una auditoría laboral independiente para asegurar que Standard Profil está acatando las normas laborales de la IFC.

Desde principios de 2010, con la ayuda de la CAO, la gerencia de la empresa y los representantes de los trabajadores se han reunido periódicamente en un comité consultivo para discutir asuntos relacionados con la fuerza laboral. La empresa también ha revisado su política de recursos humanos y procedimientos de reclamación para reflejar las mejores prácticas.

La CAO sigue trabajando con la empresa y la IFC para asegurar la implementación eficaz de estas acciones. El caso no ha estado exento de desafíos, y hay una disputa laboral entre las partes y el organismo regulador turco. Sin embargo, la CAO sigue monitoreando la implementación de los acuerdos alcanzados por las partes y el caso se encuentra en su fase de cierre.

Debido a la participación de la CAO en este caso, así como otro caso laboral en Turquía (véase *Assan Aluminio-01/Dilovasi*, p. 39), la IFC ha producido un manual laboral para los clientes corporativos llamado "Measure and Improve Your Labor Standards Performance" (Mida y mejore el desempeño de las normas laborales). El manual, publicado en 2011, es una herramienta práctica para los clientes y el personal de la IFC y es un buen ejemplo de cómo una intervención de la CAO puede promover una mejora sistémica en la IFC.

## Assan Aluminyum–01/Dilovasi

IFC; Manufactura y Servicios Mundiales; recibido en septiembre de 2008; cerrado en agosto de 2010 después de la evaluación ombudsman.



### DATOS DEL PROYECTO

**Institución:** IFC

**Nombre y número del proyecto:** Assan Aluminyum 26648

**Departamento:** Manufactura y Servicios Mundiales

**Empresa:** Assan Aluminyum Sanayi ve Ticaret Anonim Sirketi

**Sector:** Metales Primarios

**Región:** Europa y Asia Central

**País:** Turquía

**Categoría ambiental:** B

**Compromiso:** \$30 millones (préstamo A)  
\$30 millones (préstamo B)

Assan Aluminyum es un fabricante de láminas y papel de aluminio, que anteriormente pertenecía al Estado, localizado en Diolvasi-Gebze en la región Marmara de Turquía. La empresa fue adquirida en 2005 por el grupo familiar Kibar, cuya empresa emblemática, Assan Demir, es el tercer fabricante de aluminio más grande en Turquía. En 2009, la IFC apoyó un programa de inversión a gran escala para modernizar y ampliar la capacidad instalada de Assan Aluminyum, a fin de aumentar la productividad y eficiencia de la planta. Otro objetivo clave del proyecto era mejorar la gobernabilidad empresarial.

En octubre de 2008, la Confederación de Gremios Turcos (Turk-ıs) presentó una reclamación ante la CAO a nombre del Sindicato de Trabajadores Metalúrgicos de Turquía, expresando preocupaciones respecto al derecho de organización. Los reclamantes pedían que se les garantizara el apoyo y la conformidad de la empresa respecto a las disposiciones contenidas en la Norma de Desempeño Social No. 2 de la IFC sobre Condiciones Laborales y Ocupacionales.

La CAO aceptó la reclamación. Sin embargo, la participación de la IFC en el proyecto estaba en una etapa temprana y la IFC no había completado aún sus propios procedimientos de debida diligencia. Por lo tanto, la CAO solicitó que la IFC incluyera los problemas planteados en la reclamación durante la evaluación del proyecto. Como consecuencia, la empresa acordó incluir requisitos específicos en su Plan de Acción Social y Ambiental para aumentar la visibilidad de los requisitos normativos en el lugar de trabajo y la capacidad a lo interno de la empresa para mejorar las relaciones laborales.



Trabajadores en Assan Aluminyum, Turquía.

En mayo de 2009, la CAO compartió con los reclamantes los resultados de la debida diligencia de la IFC y los compromisos establecidos en el Plan de Acción de la empresa. La CAO entonces continuó monitoreando el caso. En abril de 2010, la IFC publicó un informe de evaluación laboral sobre el cumplimiento de Assan con la Norma de Desempeño No. 2. La CAO terminó su participación en este caso en agosto de 2010.

Este caso es un ejemplo del enfoque colaborativo y flexible que emplea la CAO para resolver los problemas presentados en la reclamación. Dado que la IFC estaba todavía en las primeras etapas de su participación en este proyecto, la IFC estaba en el proceso de completar su propia debida diligencia para el proyecto previo a la aprobación del Consejo Directivo de la IFC. Como resultado de haber permitido que la IFC continuara su proceso de debida diligencia ambiental y social, los problemas planteados en la reclamación fueron abordados sistemáticamente en las primeras etapas del ciclo del proyecto y subsecuentemente monitoreados tanto por la IFC como por la CAO.

El caso planteaba preocupaciones claras y específicas relacionadas con la Norma de Desempeño 2 y requería un enfoque metódico y consultivo por parte de Assan y sus empleados, junto con la IFC. La CAO llevó a cabo un proceso transparente y predecible para resolverlos.

Este caso resalta cómo una intervención temprana durante la etapa de evaluación de un proyecto puede responder eficazmente a los problemas planteados en una reclamación. Un enfoque sistemático y bien comunicado, en este caso a través de una capacitación adecuada y la adopción y promulgación de políticas apropiadas, fue crucial para abordar los problemas planteados.



**América latina  
y el caribe**

## Colombia

### TCBuen-01/Buenaventura

IFC, Infraestructura; recibido en diciembre de 2009; cerrado en noviembre de 2010 después de la evaluación ombudsman.



#### DATOS DEL PROYECTO

**Institución:** IFC

**Nombre y número del proyecto:** TCBuen 28479

**Departamento:** Infraestructura

**Empresa:** Terminal de Contenedores de Buenaventura

**Sector:** Transporte y Almacenaje

**Región:** América Latina y el Caribe

**País:** Colombia

**Categoría ambiental:** A

**Compromiso:** \$25 millones (préstamo A) \$117 millones (préstamo B), \$15 millones (préstamo C)

La inversión de la IFC en la Terminal de Contenedores de Buenaventura (TCBuen) implica la construcción y operación de una nueva terminal internacional de contenedores en la ciudad portuaria de Buenaventura, Colombia. Una reclamación fue presentada ante la CAO en diciembre de 2009 por una red local de comunidades afrocolombianas. Los reclamantes consideran que el proyecto propuesto, junto con otros proyectos grandes de desarrollo en su ciudad, amenaza su identidad cultural y prácticas sociales, y vulnera sus derechos humanos y colectivos como afrocolombianos. En relación con el proyecto de la IFC, los signatarios expresaron preocupaciones en cuanto a consultas apropiadas con minorías étnicas como ellos, asegurar la participación comunitaria en la toma de decisiones, proteger sus formas de vida culturales y sociales, y garantizar su acceso a información sobre el proyecto.

La CAO determinó que la reclamación era admisible y sostuvo conversaciones con los reclamantes, los representantes de TCBuen y el equipo de la IFC que trabajaba en el proyecto durante la evaluación ombudsman. Adicionalmente, el equipo de la CAO realizó dos visitas de campo a Colombia para reunirse con las partes interesadas locales y visitar las instalaciones del proyecto, así como los barrios aledaños para entender mejor cómo la CAO podía ser más útil. Como resultado de la evaluación, las partes acordaron que no era necesario un proceso de diálogo estructurado. En cambio, decidieron que una reunión entre los representantes de las partes podría ser útil para abordarlas preocupaciones planteadas en la reclamación.

Durante el período de evaluación fue evidente que muchas de las preocupaciones se referían a otro proyecto y no al proyecto financiado por la IFC. Aunque no se creó un proceso de resolución de disputas estructurado en este caso, disputas la participación de la CAO resultó útil ya que los reclamantes apreciaban la oportunidad que tenían para hablar de sus preocupaciones. La participación de la CAO en este caso ayudó a concientizar a las comunidades locales y actores del sector privado en Colombia de que existen dichos mecanismos de recurso y que los problemas pueden ser escuchados y se pueden tomar acciones al respecto.

Con la IFC, la CAO planteó preocupaciones más amplias y sistémicas relacionadas con los impactos acumulativos potenciales del proyecto y cómo estos asuntos se toman en consideración en los procesos de toma de decisiones para un proyecto.

La CAO cerró el caso en noviembre de 2010 con el acuerdo de todas las partes involucradas.

## Ecuador

### Interagua-01/Guayaquil

MIGA; Recibido en enero de 2008; el proceso de resolución de disputas se cerró en enero de 2011 después de monitorear la implementación de los acuerdos.



#### DATOS DEL PROYECTO

**Institución:** MIGA

**Nombre y número del proyecto:**

International Water Services

Guayaquil Interagua C. Ltda. 3901

**Departamento:** Agroindustria

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

**Sector:** Agua Potable y Aguas Servidas

**Región:** : América Latina y el Caribe

**País:** Ecuador

**Compromiso:** \$18 millones (garantía)

International Water Services Project Guayaquil ("Interagua") es un operador del sector privado y cliente de MIGA que trabaja para mejorar los servicios que presta la empresa de agua en Guayaquil, Ecuador. Es regulada por un organismo gubernamental conforme a los términos de un contrato de concesión que establece objetivos para la calidad del suministro de agua, las conexiones de agua y alcantarillado, y la cobertura de los servicios.



Representantes de la comunidad y de la empresa firman acuerdos, Interagua, Ecuador.

Una reclamación fue presentada ante la CAO en enero de 2008 por los residentes de la ciudad de Guayaquil, la Asociación Movimiento Mi Cometa, y el Observatorio Ciudadano de Servicios Públicos. Los signatarios plantearon preocupaciones acerca de los cortes de agua residencial para los pobres, la falta de de servicio en los barrios más pobres, la falta de tratamiento de las aguas servidas o residuales, y el cumplimiento del contrato de concesión entre la empresa y el gobierno ecuatoriano.

Después de una evaluación por CAO Ombudsman, las partes acordaron trabajar juntas para tratar de resolver los problemas. En octubre de 2008, el equipo de la CAO se reunió con las partes en Guayaquil inmediatamente después de la aprobación de un Referendo Constitucional que prohíbe todas las formas de privatización del agua en Ecuador. Aunque la aprobación del referendo satisfizo la mayoría de las preocupaciones de los reclamantes, ellos pidieron seguir trabajando con la CAO para resolver más de 3.000 reclamaciones que los usuarios de agua habían presentado a la ONG en años anteriores. Entre noviembre de 2008 y julio de 2010, las partes participaron en un proceso de diálogo facilitado por la CAO, el cual resultó en nueve acuerdos firmados y una Mesa de Resolución de Conflictos independiente, a la que asistieron los representantes de los usuarios de agua, la empresa y la ONG que ayudó a presentar la reclamación.

Los acuerdos alcanzados incluían opciones para la condonación de la deuda de ciertos usuarios de agua, una campaña de concienciación para informar a las personas de tercera edad y otros usuarios sobre los beneficios especiales que estaban disponibles para ellos, mejoras en el trabajo comunitario y relaciones con los clientes de Interagua, y el establecimiento de un mecanismo de agravios por parte de la empresa.

En julio de 2010, el equipo de la CAO facilitó una reunión final con las partes interesadas para revisar los resultados de la Mesa de Resolución de Conflictos. En esa reunión, las partes interesadas firmaron un acuerdo final, que indicaba los pasos que se habían tomado y los problemas que quedaban por resolver. La CAO acordó monitorear los acuerdos operativos de las partes durante tres meses y convocó una reunión final con las partes interesadas en diciembre de 2010 para hablar sobre las lecciones aprendidas y futuras oportunidades. La CAO formalmente cerró el caso en enero de 2011.

La mesa de diálogo facilitada por la CAO resultó en varios cambios sistémicos en el servicio al cliente y en los procedimientos de tramitación de las reclamaciones, así como en el enfoque de la empresa a su trabajo comunitario. El desarrollo de la Mesa de Resolución de Conflictos fue

considerado por las partes como el resultado más valioso del proceso de diálogo de un año. Otros resultados incluyeron un programa de condonación de deuda, el establecimiento de un fondo especial para ayudar a los usuarios de agua que no califican para otros subsidios, y una visita de las partes interesadas al laboratorio de prueba de medidores de Interagua. Un protocolo para verificación de medidores fue acordado, pero nunca se puso en práctica.

Esta reclamación ejemplifica la oposición a menudo generalizada hacia la privatización del agua y las creencias profundamente arraigadas de que el control corporativo de una necesidad básica de la vida es inaceptable. La sociedad civil local argumentó enérgicamente que la inversión del gobierno es preferible a la privatización porque el sector público puede focalizarse en los más necesitados en lugar de las oportunidades más lucrativas. La perspectiva de la empresa era que la participación del sector privado es esencial cuando el sector público no cuenta con fondos suficientes para el nivel de inversión que se necesita y que las tarifas de servicio deben reflejar el costo de suministro. Casos como éste muestran cómo se pueden utilizar procesos estructurados para abordar problemas difíciles de manera concreta, incluso cuando existen puntos de vista polarizantes.

### Expansión de Pronaca–01/Santo Domingo de los Tsachilas

*IFC, Agroindustria; recibido en diciembre de 2010; transferido a CAO Cumplimiento para su evaluación en junio de 2011; abierto.*



#### DATOS DEL PROYECTO

**Institución:** IFC

**Nombre y número del proyecto:**

Pronaca 26535 & 21901

**Departamento:** Agroindustria

**Empresa:** Procesadora Nacional de Alimentos C.A.–PRONACA

**Sector:** Alimentos y Bebidas

**Región:** América Latina y el Caribe

**País:** Ecuador

**Categoría ambiental:** B

**Compromiso:** \$30 millones en préstamos A), \$20 millones en préstamo C

Domingo de los Tsachilas. El préstamo de \$20 millones para ampliar y mejorar las instalaciones de la empresa fue seguido por una segunda inversión de la IFC en julio de 2008, la cual consistió en préstamos de \$30 millones para fines de inversión general.

En diciembre de 2010, varias partes interesadas locales en la zona de Santo Domingo de los Tsachilas presentaron una reclamación ante la CAO. Los reclamantes, quienes querían que sus identidades se mantuvieran confidenciales, creen que las plantas procesadoras de cerdo en la provincia están contaminando las fuentes de agua, afectando la calidad del suelo y el aire, y dañando un bosque protegido. Los reclamantes aseveran que las plantas procesadoras carecían de las licencias ambientales para operar y que la empresa nunca realizó las evaluaciones ambientales necesarias. Los reclamantes además exigieron que la IFC deje de proveer fondos a la empresa.

La CAO aceptó la reclamación en enero de 2011 y un equipo de la CAO visitó Santo Domingo en marzo para reunirse con los reclamantes y la empresa.

La empresa expresó su interés en iniciar un proceso colaborativo de resolución de disputas con los reclamantes, y manifestó su convicción de que sus operaciones eran legalmente y ecológicamente buenas. Sin embargo, los reclamantes no lograron acordar que se llevara a cabo un proceso colaborativo y, después que el informe final de la evaluación de la CAO fue publicado en junio de 2011, la reclamación fue transferida al equipo de cumplimiento de la CAO para su evaluación. Los reclamantes querían que se practicara una auditoría de las operaciones de la empresa, pero la CAO realiza auditorías únicamente de la IFC, no de sus clientes corporativos. En línea con las Directrices Operacionales de la CAO, una evaluación de cumplimiento está en curso para determinar si se amerita una auditoría del rol de la IFC en el proyecto.

En abril de 2004, la IFC aprobó su primer proyecto con Procesadora Nacional de Alimentos C.A. (Pronaca), el mayor productor de aves de corral y cerdo en Ecuador, con instalaciones en Quito, Bucay, Valle Hermoso y Santo

## Nicaragua

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

IFC; Agroindustria; recibido en marzo de 2008; proceso ombudsman en curso; abierto.



#### DATOS DEL PROYECTO

**Institución:** IFC

**Nombre y número del proyecto:**

*Nicaragua Sugar Estates Limited S.A. 25331*

**Departamento:** Agroindustria

**Empresa:** *Nicaragua Sugar Estates Limited*

**Sector:** Agricultura y Silvicultura

**Región:** América Latina y el Caribe

**País:** Nicaragua

**Categoría ambiental:** B

**Compromiso:** \$25 millones (préstamo A)

\$30 millones (préstamo B)

En 2008, unas 600 personas en Chichigalpa, un pequeño pueblo agrícola en el norte de Nicaragua, presentaron una reclamación ante la CAO, con apoyo del *Center for International Environmental Law*, una ONG estadounidense, con respecto a una epidemia de insuficiencia renal crónica

(IRC). Muchos de los afectados por la enfermedad son ex-cortadores de caña de azúcar y miembros de una asociación comunitaria local llamada Asociación Chichigalpa por la Vida (ASOCHIVIDA). Ellos creen que esta enfermedad mortal posiblemente fue causada por exposición a los agroquímicos utilizados por el Ingenio San Antonio, propiedad de la empresa Nicaragua Sugar Estates Limited (NSEL), una reclamación que la empresa ha denegado enérgicamente. NSEL, cliente de la IFC, es uno de los principales productores de azúcar en Centroamérica.

La CAO aceptó la reclamación y desde 2009 ha facilitado un proceso de diálogo con los miembros de ASOCHIVIDA y la gerencia de NSEL. Los acuerdos conjuntos alcanzados entre las partes hasta la fecha se han centrado en abordar las necesidades críticas de los miembros de la comunidad, de los cuales aproximadamente 2.000 están enfermos e incapacitados para trabajar, o son sobrevivientes de trabajadores fallecidos. Esta necesidad es agravada por la falta de opciones de tratamiento, incluyendo diálisis y trasplantes. Al inicio del proceso, la empresa acordó proporcionar alimentos a 1.800 miembros de la comunidad y apoyo para viviendas a las familias más necesitadas. La empresa además está apoyando el desarrollo de negocios comunitarios y ha contribuido fondos a un programa de microcrédito rotativo para apoyar proyectos que generen ingresos.



El equipo de la Escuela de Salud Pública de la Universidad de Boston discuten los hallazgos científicos con los miembros de ASOCHIVIDA, León, Nicaragua, mayo de 2011.



Cortadores de caña en una plantación del Ingenio San Antonio, propiedad de NSEL, Chichigalpa, Nicaragua.

Las necesidades médicas, en particular encontrar la causa de la insuficiencia renal crónica en esta comunidad, han estado al frente y en el centro de las discusiones. ASOCHIVIDA y NSEL conjuntamente escogieron a la Universidad de Boston en 2009 de una lista de nueve instituciones altamente calificadas para que realice un estudio de investigación independiente sobre las causas de la enfermedad, el cual incorpora las investigaciones de otros investigadores que trabajan para avanzar la ciencia médica en torno a la IRC.

Hasta la fecha, la investigación de la Universidad de Boston se ha orientado a evaluar el estado de conocimiento respecto a la insuficiencia renal crónica en Nicaragua, identificando actividades que podrían abordar las brechas en los datos y determinando si las prácticas de la empresa han contribuido a la incidencia de la enfermedad. Los resultados de un estudio de alcance inicial mostraron cierta asociación entre algunas ocupaciones, incluyendo la agricultura y la minería, y la prevalencia de la enfermedad en la zona del Pacífico de Nicaragua. En 2010, una evaluación del programa de salud ocupacional de NSEL, junto con muestreos de los recursos hídricos locales, determinó que los trabajadores no están expuestos a agentes o condiciones que son causas conocidas de insuficiencia renal crónica. Sin embargo, el informe de la Universidad de Boston no descartó que podría haber alguna asociación entre las prácticas laborales y la enfermedad, pero señaló que se necesitarían nuevos conocimientos científicos para establecer cualquier conexión.

Desde entonces, los científicos han recopilado datos de los registros de empleo y salud de los trabajadores para determinar si un estudio más amplio puede ayudar a correlacionar los tipos de trabajo y la duración del empleo con el desarrollo de la insuficiencia renal crónica. El equipo

además examina la sangre y orina de los empleados del Ingenio San Antonio y de los trabajadores de minería, construcción y puertos, a fin de identificar posibles agentes que podrían ocasionar daño renal. Los estudiantes de las escuelas secundarias locales serán examinados también para ver si hay señales de daño renal desde temprana edad.

La enfermedad se extiende mucho más allá del occidente de Nicaragua y prevalece en otros países de Centroamérica y en algunas partes de Asia. Existen varias teorías respecto a las causas – desde el calor hasta las enfermedades infecciosas y el contacto con toxinas – pero se necesitan más estudios para establecer qué factores contribuyen a estas agrupaciones de enfermedad.

Dado el alcance y la magnitud de este problema de salud, las soluciones a largo alcance probablemente requerirán un marco institucional sólido en Nicaragua, que inevitablemente estará vinculado a las políticas públicas. Estos asuntos están fuera del alcance del proceso de diálogo de la CAO, pero esperamos que el diálogo pueda servir de catalizador para ayudar a los investigadores y funcionarios de salud pública interesados a crear un marco nacional para investigar las causas de la IRC.

Sin una respuesta definitiva sobre las causas de la enfermedad hasta la fecha, ASOCHIVIDA y NSEL siguen enfocadas en los beneficios inmediatos para la comunidad, como proyectos planificados que ASOCHIVIDA espera generarán ingresos para apoyar las necesidades comunitarias. Un equipo médico ha hecho sugerencias también para mejorar el tratamiento en las instalaciones locales de atención médica, las cuales se están considerando actualmente para su implementación. El proceso de diálogo de la CAO sigue en curso.

## Panamá

### Pando Montelirio-01/Chiriquí

IFC, Infraestructura; recibido en enero de 2010; transferido a a CAO Cumplimiento para su evaluación en junio de 2011; abierto.



#### DATOS DEL PROYECTO

**Institución:** IFC

**Nombre y número del proyecto:** Pando Montelirio 27975

**Departamento:** Infraestructura

**Empresa:** Electron Investment S.A.

**Sector:** Electricidad

**Región:** América Latina y el Caribe

**Países:** Panamá

**Categoría ambiental:** A

**Compromiso:** \$25 millones (préstamo A) \$15 millones (préstamo C), \$5 millones (canje de la IFC)

En enero de 2010, 16 organizaciones comunitarias y ambientales de la provincia de Chiriquí en Panamá presentaron una reclamación ante la CAO con respecto al proyecto Pando Montelirio. El proyecto, aprobado por la IFC en febrero de 2010, consiste de dos centrales hidroeléctricas a filo de agua que serán operadas en cascada en el Río Chiriquí Viejo en el occidente de Panamá. Las centrales, con una capacidad instalada total de 85 megavatios, son desarrolladas por *Electron Investment, S.A.*, una empresa conjunta de Inveravante Inversiones Universales S.L. de España y Grupo Eleta, una empresa panameña. El costo total del proyecto se estima en un poco menos de \$300 millones.

Los reclamantes citaron preocupaciones acerca de la falta de consultas comunitarias participativas y una evaluación de impacto cumulativa. También citaron problemas relacionados con el agua, incluyendo la posible inundación de comunidades aguas abajo, la sobreexplotación de los recursos hídricos, el limitado acceso de las comunidades al agua, los altos niveles de sedimentación que afectan la calidad del agua y las plantas de tratamiento de agua aguas abajo, así como los impactos negativos en la vida acuática y el paisaje natural, específicamente los manglares situados cerca de la boca del río en el Golfo de Chiriquí.

Los reclamantes presentaron la misma reclamación al Mecanismo Independiente de Consulta e Investigación (MICI) del Banco Interamericano de Desarrollo, que también está proporcionando financiamiento a largo plazo para el proyecto.



Miembros comunitarios afectados, Pando Monteiro, Panamá.

Después que la reclamación fue aceptada, un equipo ombudsman de la CAO viajó a Panamá para reunirse con los reclamantes, la empresa, los miembros comunitarios y las autoridades locales y nacionales. El equipo volvió al terreno en julio y agosto para discutir con las partes el borrador del informe de evaluación y posibles opciones para resolver los asuntos planteados. Las partes acordaron colaborar conjuntamente a través de un proceso de diálogo facilitado por la CAO y MICI.

En marzo de 2011, se hizo evidente que las partes no podían llegar a un acuerdo y resolver los problemas a través del proceso de diálogo. Por lo tanto, el equipo ombudsman concluyó su participación en abril de 2011 después de publicar un informe de conclusión que resumía el proceso de diálogo, y transfirió el caso a la función de cumplimiento de la CAO para su evaluación. El proceso de evaluación de 45 días determinará si se amerita una auditoría del desempeño social y ambiental de la IFC con relación a este proyecto.

Este caso fue la primera vez que la CAO trabajó en cooperación con otro mecanismo de rendición de cuentas, en este caso, el MICI. Las partes querían evitar las complicaciones de dos procesos separados, y la CAO y MICI acordaron que un proceso conjunto para facilitar una resolución colaborativa sería el enfoque más eficaz. La relación de trabajo fue formalizada en un Memorando de Entendimiento en octubre de 2010. Esto resultó ser muy útil para el proceso ya que el intercambio de experiencias, contactos y recursos fortaleció nuestra respuesta a la reclamación. Este caso ha establecido un buen precedente para una cooperación futura entre los mecanismos independientes de rendición de cuentas. Desde entonces, la CAO ha trabajado en otro caso (Mozal, p. 27) en estrecha coordinación con el mecanismo de reclamaciones del Banco Europeo de Inversiones, fortaleciendo la intervención de ambos mecanismos para ayudar a las partes a abordar los problemas planteados.

## Perú

### Agrokasa-01/Ica

IFC, Agroindustria; Cinco reclamaciones presentadas ante la CAO en junio de 2009; transferidas a Cumplimiento en marzo de 2010; auditoría en curso; abiertas.



#### DATOS DEL PROYECTO

**Institución:** IFC

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

**Departamento:** Agroindustria

**Empresa:** Sociedad Agrícola Drokasa S.A.

**Sector:** Agricultura y Silvicultura

**Región:** América Latina y el Caribe

**País:** Perú

**Categoría ambiental:** B

**Compromiso:** Hasta \$10 millones (retirado por el cliente)

Agrokasa, cliente de la IFC desde 1999, es un importante productor y exportador de espárragos, uvas de mesa y aguacates. La empresa opera tres fincas. Dos de las fincas, Santa Rita y La Catalina, están situadas a 300 kilómetros al sur de Lima en el Valle de Ica.

En junio de 2009, seis reclamaciones fueron presentadas por varios grupos interesados con respecto al impacto de las operaciones de Agrokasa en el acuífero de Ica. Dos de las reclamaciones fueron firmadas por asociaciones de usuarios de aguas subterráneas: una por la Junta de Usuarios de Río Seco y la otra por la Junta de Usuarios de Aguas Subterráneas del Valle de Ica (JUASVI). Una de las reclamaciones fue firmada conjuntamente por las ONG *Progressio* y *Water Witness Internacional*, pero posteriormente fue retirada formalmente por el director ejecutivo de *Progressio*. Tres de las reclamaciones solicitaron confidencialidad.

Las reclamaciones expresaron preocupaciones respecto al agotamiento del acuífero debido a las perforaciones excesivas en todo el valle y cuestionaron la legalidad de algunas operaciones de Agrokasa. Varias reclamaciones también cuestionaron el proceso de emisión de licencias y permisos para un proyecto de transferencia de agua de Agrokasa, y señalaron que la información completa del proyecto no fue divulgada a otros productores y municipalidades de la región.

En julio de 2009, un equipo de CAO Ombudsman viajó a Perú para reunirse con las principales partes interesadas en Lima e Ica, a fin de realizar una evaluación de la situación y explorar con las partes las opciones para a resolución de los problemas. Durante el viaje de evaluación de la CAO, la empresa anunció que planeaba retirar su solicitud de financiamiento para el Proyecto IFC # 26821, que habría sido su tercer préstamo de la IFC. En septiembre de 2009, Agrokasa notificó formalmente a la IFC que había cancelado la solicitud de préstamo.

En el informe de la evaluación distribuido a las partes en diciembre de 2009, la CAO identificó las áreas comunes compartidas por todas las partes y recomendó que emprendieran un proceso de negociación facilitada, a fin de abordar la crítica situación del agua en la zona de manera cooperativa. Agrokasa afirmó su compromiso de trabajar con las asociaciones de agua a través de su membresía en JUASVI para mejorar la gestión del recurso hídrico.

El equipo de CAO Ombudsman comenzó a trabajar con las partes para diseñar un “Grupo de Trabajo del Agua” con la participación de las dos asociaciones de aguas subterráneas, dos asociaciones que representaban a pequeños y medianos usuarios tradicionales de aguas subterráneas, y las dos autoridades locales de agua. El Grupo de Trabajo fue lanzado en marzo de 2010. El equipo de la CAO facilitó las reuniones mensuales del Grupo de Trabajo hasta noviembre de 2010, después de lo cual la CAO concluyó su rol como facilitador y monitoreó los acuerdos del grupo y los avances hacia la implementación de sus metas. A junio de 2011, el Grupo sigue activo y está colaborando con las autoridades de agua locales y nacionales para implementar un programa de monitoreo del agua y otras iniciativas enfocadas en proteger el acuífero de Ica y garantizar un acceso justo y equitativo a todos los usuarios de agua en el valle.

Los asuntos que las partes no estaban dispuestas a negociar fueron transferidos a CAO Cumplimiento en marzo de 2010 para su evaluación. La evaluación de la CAO, divulgada en junio de 2010, determinó que ameritaba una auditoría de las inversiones de la IFC en Agrokasa y Corporación Drokasa. La CAO elaboró los Términos de Referencia y realizó una auditoría de la debida diligencia y procesos de monitoreo de la IFC de las inversiones en Agrokasa y la Corporación Drokasa, e investigó si la IFC había cumplido con las disposiciones de sus propias políticas. El último informe de auditoría de la CAO fue presentado a la IFC en febrero de 2011. El informe y la respuesta de la IFC están a la espera de la autorización del Presidente del Grupo del Banco Mundial para su divulgación al público.

Este caso suscita un conjunto complejo de problemas centrados en la manera como se manejan los recursos hídricos en el contexto del desarrollo agrícola en regiones con escasez de agua, como Ica, donde una creciente población y una mayor demanda de los productores a gran escala están aumentando los requerimientos totales de agua. Al igual que en otras regiones de Perú, las técnicas de irrigación tradicionales representan un alto porcentaje del consumo de agua, cuya eficiencia es sumamente baja, y los proyectos y las propuestas orientadas para abordar las ineficiencias enfrentan un sinnúmero de retos. El Grupo de Trabajo de Agua está muy consciente de estos retos, y algunos de los mayores obstáculos que enfrenta incluyen municipalidades pequeñas y grandes y productores agrícolas de diferente tamaño y capacidad que compiten por un recurso crecientemente escaso; múltiples instituciones públicas encargadas de la gestión de los recursos hídricos; continuos permisos y perforaciones en todo el valle a pesar de una prohibición gubernamental; la necesidad de información sobre la cantidad y calidad del agua; y la implementación de técnicas modernas para la gestión del agua.

Una lección de los avances del Grupo de Trabajo de Agua, reforzada por varios otros casos de la CAO, es que para proteger y gestionar el agua se necesita conocimiento acerca de la cantidad y calidad del recurso. A pesar de las frecuentes diferencias de opinión entre las partes interesadas en Ica acerca de las causas y consecuencias de la crisis hídrica, el sentido de urgencia que comparten respecto a la necesidad de datos confiables sobre los recursos hídricos superficiales y subterráneos les permitió desarrollar una visión común y un sentido de propiedad colectivo en una solución.

Por último, la participación de los principales funcionarios públicos del sector hídrico es crucial para el éxito de iniciativas colaborativas alrededor del agua y la comunidad. Al diseñar su programa de monitoreo del agua, el Grupo de Trabajo de Agua priorizó las actividades de extensión y el intercambio de información con las autoridades nacionales y locales del agua. No obstante, ha seguido enfrentando retos para lograr un consenso con las autoridades pertinentes sobre el diseño final de un programa de monitoreo para todo el valle. Dichos retos no son exclusivos a los esfuerzos colaborativos en torno a la gestión de recursos hídricos, y a menudo se pueden superar a través de procesos facilitados, tales como mapeo de los problemas y construcción de consensos.

El equipo Ombudsman de la CAO ha concluido su participación en las reclamaciones. La auditoría de la CAO respecto al cumplimiento de la IFC sigue abierta.

## Maple Energy-01/Nuevo Sucre y Canaán

IFC, Petróleo, Gas, Minería y Químicos; Recibida en abril de 2010; proceso de resolución de disputas en curso; abierto.



### DATOS DEL PROYECTO

**Institución:** IFC

**Nombre y número del proyecto:** Maple Energy 26110

**Departamento:** Petróleo, Gas, Minería y Químicos

**Empresa:** Maple Energy Plc

**Sector:** Petróleo

**Región:** América Latina y el Caribe

**País:** Perú

**Categoría ambiental:** B

**Compromiso:** Hasta \$10 millones (capital accionario))

Maple Energy es una empresa energética de propiedad privada que opera en Perú. En julio de 2007, la empresa recibió financiamiento de la IFC para apoyar los gastos de capital a corto y mediano plazo, incluyendo programas de perforación y reacondicionamiento de pozos y actividades relacionadas para ampliar la producción de los campos de hidrocarbúricos existentes, la exploración en las concesiones hidrocarbúricas, y la construcción de una nueva planta de etanol.

En abril de 2010, miembros de las comunidades locales de Nuevo Sucre y Canaán en Loreto, Perú, presentaron una reclamación ante la CAO con la ayuda de organizaciones no gubernamentales nacionales e internacionales. Estas dos comunidades indígenas están ubicadas en el río Ucayali, cerca de dos propiedades de Maple Energy con campos maduros de crudo. La reclamación citó los impactos negativos de los derrames de crudo en la salud comunitaria y en el medioambiente.

Después que la reclamación fue aceptada por la CAO, un equipo ombudsman viajó a Perú para reunirse con las partes y realizó una evaluación de los problemas planteados que se extendió hasta enero de 2011.

Después que las reglas básicas fueron acordadas conjuntamente por las partes, las reuniones regulares de la mesa de diálogo comenzaron en abril de 2011. Las preocupaciones comunitarias acerca de la calidad del agua fueron evidentes desde el inicio. Un perito técnico fue llevado por la CAO para orientar el desarrollo del alcance



El equipo de la CAO se reúne con miembros de la comunidad en Nuevo Sucre, Perú (Maple Energy).

de un estudio ambiental y de salud, dirigido para llegar al fondo de las preocupaciones de las comunidades y ayudar a los participantes en la mesa de diálogo a desarrollar un proceso de monitoreo participativo. Dichas mesas de diálogo han resultado ser muy exitosas en otros casos de la CAO, por ejemplo, durante nuestro diálogo de tres años con los reclamantes y un productor de azúcar nicaragüense (véase las págs. 44-45). Los primeros resultados de la mesa de diálogo han incluido el acceso a Internet facilitado por la empresa a las comunidades y el análisis de la calidad del agua potable en las comunidades.

Este es un caso desafiante que nos ha recordado que generar confianza entre las partes y en el proceso de diálogo toma tiempo. . Para asegurar que el proceso es eficaz y que se satisfacen las necesidades, es importante adaptar continuamente el proceso, de conformidad con la retroalimentación y las acciones implementadas.

De conformidad con el calendario acordado entre las partes, una serie de reuniones mensuales se están realizando. El equipo ombudsman de la CAO sigue facilitando el proceso de diálogo con las partes.



**Asia meridional**

## India

### India Infrastructure Fund–01/Distrito de Dhenkanal

IFC; Mercados Financieros Globales; recibido en abril de 2011; evaluación ombudsman en curso; abierto.



#### DATOS DEL PROYECTO

**Institución:** IFC

**Nombre y número del proyecto:**

India Infrastructure Fund 26237

**Departamento:** Mercados Financieros Globales

**Empresa:** Fondo de Infraestructura de India

**Sector:** Finanzas & Seguros

**Región:** Asia Meridional

**País:** India

**Categoría ambiental:** Intermediario Financiero

**Compromiso:** \$100 millones en inversión patrimonial



Un equipo de la CAO se reúne con mujeres locales de la aldea de Dhenkanal en Odisha, India.

En abril de 2011, la CAO recibió una reclamación de *Odisha Chas Parivesh Sureksha Parishad* (Consejo de Agricultura y Protección Ambiental Odisha), una organización de base en India, junto con *Delhi Forum*, una organización de incidencia e investigación basada en Delhi. La reclamación estaba relacionada con el proyecto *GMR Kamalanga Energy*, una central eléctrica de 1050 megavatios, operada a carbón, cerca de la aldea de Kamalanga en Dhenkanal, un distrito en el estado de Odisha. La reclamación, presentada a nombre de las personas afectadas por el proyecto, citó preocupaciones respecto a la divulgación de la información del proyecto, el reasentamiento, y la transparencia en torno a los impactos ambientales y sociales potenciales del proyecto en Odisha. Los reclamantes también cuestionaron la función financiera de la IFC.

La IFC realizó una inversión de capital de \$100 millones en el Fondo de Infraestructura de India (*India Infrastructure Fund* (IIF)) en 2007, administrado por *Infrastructure Development and Finance Company Limited* (IDFC), una empresa de capital para proyectos. El IIF, basado en Mumbai y con un tamaño meta de un mil millones de dólares, realiza inversiones patrimoniales en energía y servicios públicos, infraestructura de transporte, telecomunicaciones y otra infraestructura exclusivamente en India. Una de las 12 inversiones en la cartera de la IIF es *GMR Kamalanga Energy Limited*, que forma parte del GMR Group.

La CAO determinó que la reclamación era admisible para una evaluación adicional en mayo de 2011 en base al rol de la IFC en la financiación del IIF y la conexión con las personas posiblemente afectadas en las cercanías de *GMR Kamalanga Energy*, uno de los subproyectos del IIF.

Este caso es significativo ya que se trata de la primera reclamación admisible recibida por la CAO que se refiere específicamente a los impactos de la inversión de un intermediario financiero de la IFC. Como subproyecto, el vínculo entre la empresa, GMR y la IFC es indirecto, lo que podría afectar la influencia de la CAO en este caso. Un equipo ombudsman de la CAO ha iniciado una evaluación de los problemas planteados en la reclamación y está trabajando con las partes para determinar si se puede encontrar una solución colaborativa.

### Tata Ultra Mega–01/Mundra y Anjar

IFC; Infraestructura; recibido en junio de 2011; evaluación ombudsman en curso; abierto.



#### DATOS DEL PROYECTO

**Institución:** IFC

**Nombre y número del proyecto:** Tata Ultra Mega 25797

**Departamento:** Infraestructura

**Empresa:** Coastal Gujarat Power Limited

**Sector:** Electricidad

**Región:** Asia Meridional

**País:** India

**Categoría ambiental:** A

**Compromiso:** \$450 millones (préstamo A), \$300 millones (préstamo B), \$50 millones (capital patrimonial)

En junio de 2011, la CAO recibió una reclamación de parte de *Machimar Adhikar Sangharsh Sangathan* (Consejo para la Protección de los Derechos del Pescador), en representación

de varias comunidades pesqueras en el estado de Gujarat, India. La reclamación tiene que ver con el proyecto *Tata Ultra Mega*, una central eléctrica de 4,000 megavatios operada a carbón en Mundra, una ciudad portuaria en Gujarat, el cual es apoyado por la IFC. El proyecto, desarrollado y operado por *Coastal Gujarat Power Limited*, proveerá carbón importado de minas en Indonesia y otros países, y utilizará el puerto en Mundra para sus operaciones. La IFC invirtió \$500 millones en el proyecto por su propia cuenta y apalancó otros \$300 millones en préstamos B.

Los reclamantes plantearon problemas relacionados con el impacto del proyecto en sus comunidades pesqueras, alegando que no fueron debidamente identificadas y mitigadas y que el impacto acumulativo del proyecto no fue debidamente evaluado por la IFC.

La CAO aceptó la reclamación en junio de 2011 y una evaluación se encuentra en curso.

## Sri Lanka

### Rainforest Ecolodge–01/Deniyaya

IFC, Servicios de asesoría; recibido en agosto de 2009; cerrado después de la evaluación ombudsman en junio de 2011.



#### DATOS DEL PROYECTO

**Institución:** IFC

**Nombre y número del proyecto:** Rainforest Ecolodge Linkages 547845

**Empresa:** Rainforest Ecolodge Company (REC)

**Sector:** Servicios de Asesoría

**Región:** Asia Meridional

**País:** Sri Lanka

**Categoría ambiental:** No disponible

**Compromiso:** \$119.706

Ubicado cerca del bosque lluvioso Sinharaja en el sur de Sri Lanka, *Rainforest Ecolodge* es un proyecto de ecoturismo creado por varias empresas turísticas privadas. La IFC, a través de su Servicio de Fomento Empresarial en Asia Meridional (SEDF), presta servicios de asesoría técnica a la empresa REC para obtener la Certificación de Construcción Verde de Estados Unidos y promover el ecoturismo en el país.

En agosto de 2009, Save the Skinharaja Campaign, una ONG local, presentó una reclamación ante la CAO a nombre de residentes de la aldea Deniyaya en Sri Lanka. Los

reclamantes expresaron preocupación por la forma como el proyecto ha beneficiado a las comunidades locales que habitan en el área y preocupaciones ambientales relativas a la tala de árboles dentro de la zona de prohibición de 1.6 kilómetros y el represado de un tributario del río, que consideran una amenaza para la rica biodiversidad del bosque lluvioso Sinharaja, declarado por la UNESCO como Patrimonio Mundial.

CAO Ombudsman realizó una evaluación en el campo en octubre de 2009 y analizó los asuntos planteados por el reclamante con los actores locales. Durante esta visita de campo, la CAO tuvo la oportunidad de reunirse con representantes de *Deniyaya Kotapola Pradeshiya Sabha* (un consejo local), miembros de las comunidades, la Autoridad Ambiental Central del gobierno, la Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza (UICN), UNESCO, la Agencia de Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID) y la empresa REC. Estas conversaciones de amplio alcance posibilitaron una comprensión equilibrada y cabal del proyecto y de los problemas que están impactando a las comunidades y el medio ambiente. Nuestra evaluación reveló una historia de preocupaciones en torno a la implementación del proyecto, así como una tendencia para tomar acciones correctivas y mejorar las relaciones. Como ejemplo tangible, REC había reconocido su error al construir cabañas en las copas de los árboles en algunas secciones del bosque y desmanteló esas estructuras.

En consulta con la empresa, la IFC y los reclamantes, la CAO logró que todas las partes acordaran abordar los asuntos planteados en la reclamación. Específicamente, REC acogió con beneplácito que el reclamante u otros representantes de las comunidades visitaran el sitio y verificaran la implementación del proyecto. REC también estuvo de acuerdo con la divulgación de los permisos y estudios de impacto ambiental; un diálogo con el gobierno, la UICN y UNESCO para promover la demarcación de los límites del bosque; y la elaboración de un plan local de desarrollo comunitario. Además, el departamento de Servicios de Asesoría de la IFC aceptó la recomendación de la CAO para que modificara sus procedimientos para los y los requisitos sociales y ambientales de los proyectos de servicios de asesoría administrados por la IFC, a fin de mejorar la identificación, mitigación y supervisión de los riesgos ambientales y sociales. Estos nuevos procedimientos ya se están aplicando.

Las actualizaciones periódicas confirmaron a la CAO que la implementación se ha llevado a cabo en el terreno y la IFC sigue monitoreando la situación con respecto a las recomendaciones de la CAO. La relación de la empresa con el consejo local ha mejorado y hay un mejor intercambio de

información y desarrollo de relaciones. La empresa también ha llevado a cabo actividades que benefician a la comunidad local, tales como clínicas mensuales de atención médica, la firma de acuerdos de suministro y programas educativos de salud pública.

La CAO entiende que el diálogo ha continuado con el Departamento Forestal y las autoridades responsables de la demarcación de los límites del bosque, pero que este asunto no puede ser totalmente resuelto por la empresa por sí sola. El Departamento Forestal es responsable de esta actividad. Esta preocupación es más amplia para muchos muchos actores nacionales a lo largo de la frontera del bosque y no solo en el sitio del proyecto. La empresa sigue instando al Departamento Forestal que aborde este problema tan complejo.

Para la resolución de este caso, fue importante crear una red amplia para sostener un diálogo con múltiples partes interesadas en todos los lados de de la reclamación. Logramos tener acceso a los representantes de alto rango de IUCN y UNESCO, y ambos nos dieron una perspectiva independiente y crítica acerca del proyecto y su contexto. La perspectiva de la Autoridad Ambiental Central del gobierno fue útil para comprender el proceso de la evaluación ambiental y la concesión de permisos.

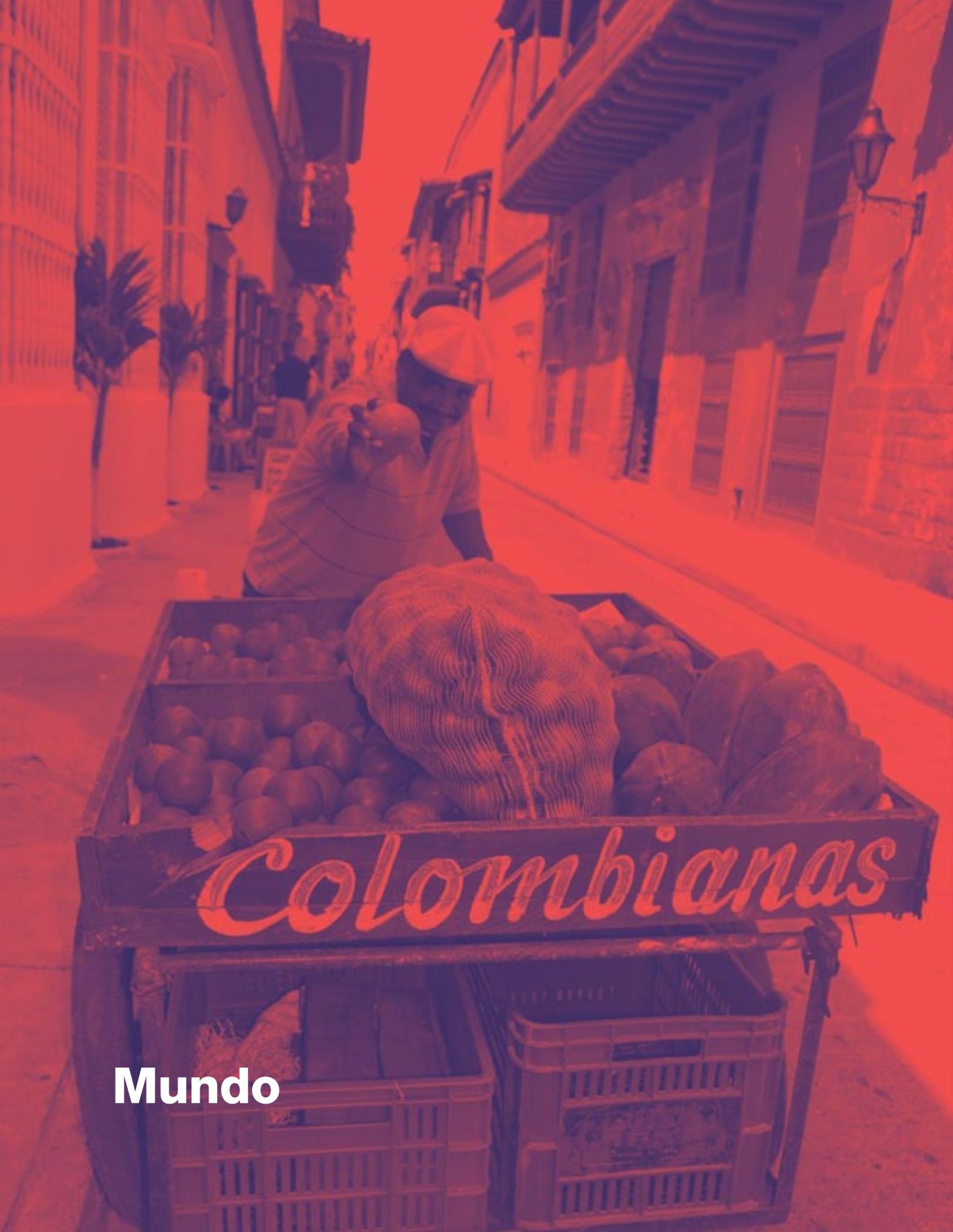
Además, las reuniones con los representantes del consejo local fueron esenciales para comprender la capacidad local y los procesos que existen para garantizar los compromisos ambientales y sociales del proyecto. Los representantes estaban claramente bien informados, desafiantes y profesionalmente escépticos respecto al proyecto, pero al mismo tiempo su enfoque era constructivo.

Esta reclamación es indicativa de una oportunidad para que la IFC brinde un apoyo más eficaz y focalizado a sus clientes en los proyectos de asesoría. Una evaluación por un especialista pertinente de la IFC, combinada con una orientación sobre las acciones de apoyo y divulgaciones apropiadas (por ejemplo, la evaluación de impacto social y ambiental inicial) habría sido útil para apoyar a la empresa a abordar algunas cuestiones planteadas en este caso. . Nos alienta que Servicios de Asesoría de la IFC ha tomado la iniciativa para revisar sus procedimientos relativos a los requisitos sociales y ambientales, y esperamos que esto lleve a mejoras en la implementación del proyecto.

Este caso alcanzó un acuerdo completo y la CAO cerró el caso en junio de 2011.



Actividades de extensión de la CAO en Mumbai, India, noviembre de 2010.



**Mundo**

## Multiregional

### Intermediarios Financieros-01/Solicitud de la Vicepresidenta de la CAO

*IFC, Mercados Financieros Globales; Evaluación de cumplimiento iniciada por la Vicepresidencia de la CAO en abril de 2011; auditoría iniciada en junio de 2011 y continúa en curso; abierto.*



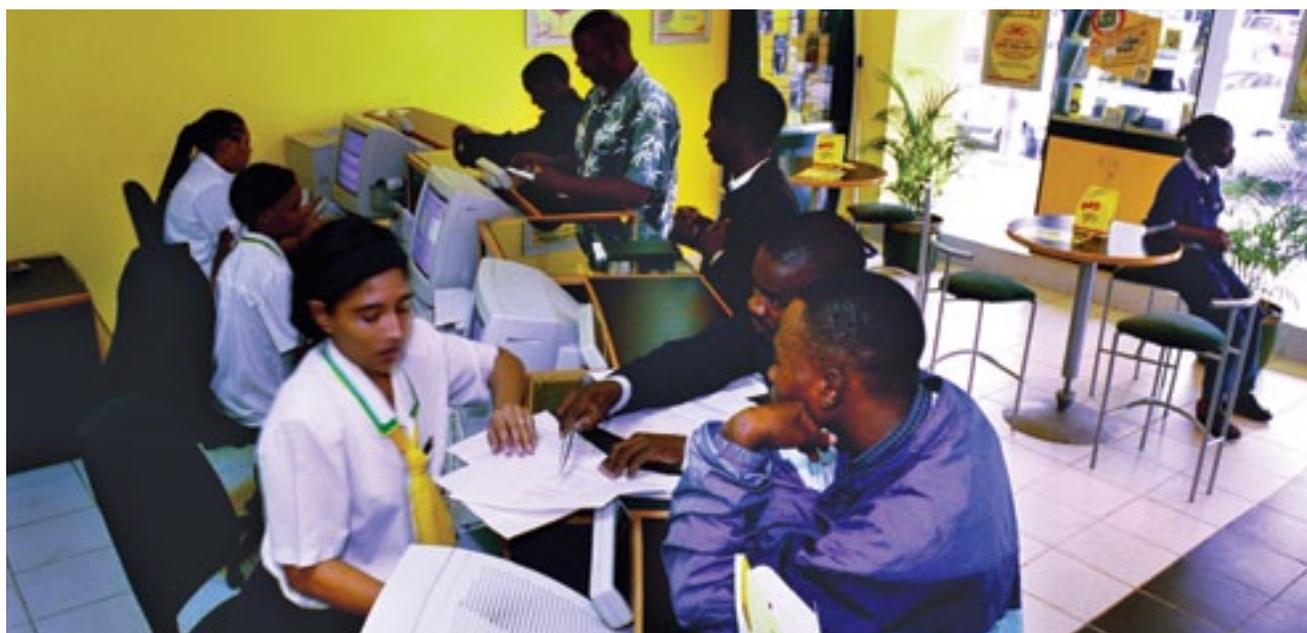
Un porcentaje grande del financiamiento de la IFC es canalizado actualmente a proyectos del sector privado en países en desarrollo y mercados emergentes a través de terceras entidades. La experiencia de la CAO en los últimos 11 años de trabajo para resolver las reclamaciones relacionadas con los proyectos de la IFC muestra que los agravios suscitados por las comunidades afectadas se relacionan predominantemente a inversiones de la IFC en el sector productivo. El análisis de la CAO indica que esto es la consecuencia de una serie de factores. Fundamentalmente, de acuerdo con sus criterios de admisibilidad, la CAO únicamente puede aceptar aquellas reclamaciones que alegan daños directos o percibidos. Además, los proyectos del sector financiero son menos conocidos y comprendidos por las comunidades afectadas porque las disposiciones sobre la divulgación financiera en los mercados donde opera la IFC por lo general están regidas por las normas del banco central y las estructuras e instrumentos que emplea la IFC para apoyar el desarrollo del sector privado a través de intermediarios financieros son complejos.

Los hallazgos del análisis de los datos de la CAO de hace más de 10 años muestra un conjunto predecible de riesgos sociales y ambientales a nivel del proyecto, que ocurren

predominantemente en los sectores extractivos, agroindustria, infraestructura y manufactura. Como estos mismos sectores son apoyados por las inversiones de la IFC a través de intermediarios financieros, es posible que los mismos tipos de riesgos y daños existan a nivel de estos “subproyectos” de la IFC. La visibilidad reducida de estas actividades representa una barrera para que las personas potencialmente afectadas puedan llevar los temas que les preocupan a la atención de la CAO. Esto podría representar un riesgo mayor para la IFC y podría constituir la pérdida de oportunidades de aprendizaje para mejorar la debida diligencia social y ambiental de la IFC en sus inversiones en el sector financiero. Junto al creciente escrutinio público del sector financiero en años recientes, la CAO inició una discusión con la IFC sobre cómo ser más proactivo en este sentido, lo cual dio lugar a que la Vicepresidencia de la CAO iniciara una evaluación de cumplimiento de las actividades de la IFC en el sector financiero en abril de 2011.

Este trabajo se está realizando de conformidad con la misión de la CAO de mejorar los resultados sociales y ambientales y la sostenibilidad de las actividades comerciales apoyadas por la IFC.

En el informe de evaluación, publicado en junio de 2011, la CAO concluyó que una auditoría de las diversas inversiones de la IFC en el sector financiero ayudaría a determinar si los resultados sociales o ambientales de las inversiones son consistentes con, o contrarios a, el efecto deseado de las disposiciones de las políticas de la IFC. Al 30 de junio de 2011, el panel de auditoría de la CAO había seleccionado una muestra de 63 proyectos de intermediación financiera para su investigación y el proceso de auditoría estaba en curso.



Las inversiones de la IFC en el sector financiero representan un alto porcentaje de sus actividades comerciales globales.



## Trabajo de asesoría

La función de asesoría de la CAO capta el aprendizaje de nuestro trabajo de ombudsman y cumplimiento para ayudar a mejorar la eficacia general de la IFC y MIGA.

En su función de asesoría, la CAO aconseja al Presidente del Grupo del Banco Mundial y a la alta gerencia de la IFC/MIGA sobre asuntos sociales y ambientales más amplios. Sacamos estos consejos de las experiencias derivadas de nuestro trabajo de ombudsman y cumplimiento. Cuidadosamente evitamos conflictos de interés y nunca damos consejos a la IFC o MIGA sobre proyectos específicos ya que eso podría comprometer nuestra neutralidad si el mismo proyecto fuera objeto de una reclamación ante la CAO en el futuro. Periódicamente publicamos Notas de Asesoría con conclusiones y recomendaciones formales para el Presidente y la alta gerencia. La independencia y credibilidad de la CAO subrayan su función de asesoría, lo cual nos brinda una valiosa oportunidad para ayudar a mejorar la eficacia general de la IFC y MIGA.

### ENFOQUE PERMANENTE EN LAS COMUNIDADES AFECTADAS POR LOS PROYECTOS

Este año, la IFC completó la revisión de su Política y Normas de Desempeño sobre la Sostenibilidad Social y Ambiental (“Marco de Sostenibilidad”), que articula las funciones y responsabilidades de la IFC y sus clientes respecto al

desempeño de los proyectos. El Marco de Sostenibilidad, originalmente adoptado en 2006, fue actualizado después de un proceso de consultas de 18 meses para incorporar lecciones valiosas de la experiencia de la IFC en materia de implementación. A medida que la IFC elaboraba el Marco y solicitaba comentarios a través de su proceso de revisión de las políticas, la CAO presentó una Nota de Asesoría enfocada en las políticas que directamente impactan a las comunidades afectadas por los proyectos. La CAO resaltó los retos relacionados con la implementación de los proyectos y presentó a la IFC recomendaciones específicas para ayudar a mejorar las relaciones empresa-comunidad, mejorar el desempeño ambiental y social de la IFC en su trabajo con los intermediarios financieros, y mejorar los propios sistemas de la IFC en la gestión de los riesgos e impactos sociales y ambientales.

La IFC adoptó muchas de las recomendaciones de la CAO, relacionadas más específicamente con mejoras en las divulgaciones de la IFC a nivel de proyecto. Esto incluyó además un requisito en la nueva Política de Acceso a la Información de la IFC para divulgaciones acerca de la CAO en el Resumen de Evaluación Ambiental y Social de la IFC, un documento que los clientes de la IFC deben compartir con las comunidades afectadas por los proyectos.

La CAO además recomendó que la IFC aumente el nivel del personal para la evaluación y supervisión ambiental y social de la cartera de intermediarios financieros de la IFC, y la IFC propuso varios cargos nuevos para llevar a cabo esta actividad en su informe al Comité de Eficacia en el Desarrollo (CODE) del Consejo Directivo del Banco Mundial. La CAO seguirá monitoreando cómo se adoptan estas recomendaciones en la práctica.

## ANÁLISIS A FONDO DE LOS CASOS DE LA CAO

En octubre de 2010, la CAO inició una revisión exhaustiva de sus actividades en 2000–2010. El informe, “La CAO a los 10 Años”, incluyó un análisis sustancial del trabajo de ombudsman, cumplimiento y asesoría de la CAO a lo largo de 10 años de operaciones. Incluyó contribuciones de los miembros comunitarios y mediadores que han trabajado

con la CAO, así como representantes del sector privado, organizaciones no gubernamentales, el sector académico y el personal de la IFC/MIGA. Este análisis inicial de los casos de la CAO ahora forma la base de una investigación y análisis a fondo de la función de asesoría de la CAO.

Ahondando en nuestros expedientes de casos este año, hemos tratado de analizar las tendencias subyacentes y los problemas evidentes en nuestros casos. ¿Cuáles son las preocupaciones fundamentales que motivan las reclamaciones? ¿Qué tipos de procesos utilizaron los peritos de la CAO en resolución de disputas para ayudar a las partes a encontrar soluciones a sus preocupaciones? ¿Se llegó a acuerdos y fueron implementados exitosamente? ¿Cuáles fueron los resultados de los casos transferidos a la función de cumplimiento de la CAO? La CAO publicará las conclusiones de este análisis de casos en el AF 2012.

Un equipo de la CAO durante una evaluación, Bujagali Energy, Uganda.





# Monitoreo y evaluación

La CAO monitorea y evalúa su trabajo para ayudar a identificar retos inherentes, áreas para mejoras, y lo que estamos haciendo bien.

## SISTEMA DE MONITOREO Y EVALUACIÓN

En el AF 2009, la CAO realizó una prueba piloto de su sistema de monitoreo y evaluación (M&E) para medir el éxito de su trabajo de ombudsman y cumplimiento. En general, los resultados del estudio ayudaron a la CAO a identificar retos inherentes en nuestro trabajo, áreas para mejoras, y lo que estamos haciendo bien. Realizamos encuestas de monitoreo y evaluación en forma progresiva a medida que las reclamaciones avanzan de una etapa a otra en los procesos de ombudsman y cumplimiento. En el AF 2011, realizamos encuestas en relación a ocho casos: Ambuklao-Binga; Aeropuerto de Camboya II; Interagua; Maple Energy; Mozal; Pando Montelirio; Rainforest Ecolodge; y TC Buen.

Las encuestas arrojaron las siguientes conclusiones en base a la información recopilada de los reclamantes, los clientes corporativos y el personal de la IFC/MIGA:

- Las partes están satisfechas con la relativa facilidad del proceso de presentación de una reclamación ante la CAO.
- Las partes son bien informadas por el personal de la CAO acerca de las oportunidades y limitaciones de los procesos de ombudsman y cumplimiento de la CAO.
- Las sugerencias de la CAO acerca de cómo proceder con un caso evidenciaron una clara comprensión de los problemas planteados y de las opciones disponibles para abordarlos.

- La CAO fue considerada profesional y capaz de establecer relaciones positivas durante sus procesos de evaluación.
- Las partes se sentían satisfechas de que tenían la información necesaria para tomar una decisión informada en cuanto a si participaban o no en un proceso de resolución de disputas.
- Sin embargo, todavía existen brechas y hay espacio para que la CAO mejore la calidad de la información disponible para las partes que participan acerca de los siguientes pasos en el proceso de tramitación de las reclamaciones.
- La mayoría de las partes se sienten satisfechas con los mediadores que emplea la CAO.
- La implementación de los acuerdos finales harán una diferencia sustancial para los miembros comunitarios.
- La habilidad de la CAO para generar cambios en los procedimientos comerciales o políticas de la IFC/MIGA debe comunicarse mejor a las partes interesadas.

La CAO sigue trabajando con la IFC y MIGA para explorar maneras para compartir las ideas y lecciones aprendidas en sus encuestas de monitoreo y evaluación.

## REGISTRO DE RASTREO DE ACCIONES GERENCIALES

Con la finalidad de rastrear las respuestas de la IFC y MIGA a las intervenciones de la CAO, y a solicitud del CODE, la CAO desarrolló un Registro de Rastreo de Acciones Gerenciales (MATR) conjuntamente con la IFC y MIGA. A partir del mes de febrero de 2011, la CAO ha utilizado el MATR para rastrear las acciones de la IFC/MIGA respecto a 18 casos, incluyendo sus intervenciones de ombudsman y cumplimiento, así como dos Notas de Asesoría de la CAO.

La gerencia de la CAO y de la IFC han establecido procedimientos para orientar las comunicaciones y respuestas institucionales a las tres funciones de la CAO, las cuales han estado funcionando adecuadamente. Si bien la CAO acoge con beneplácito las respuestas enérgicas de la IFC sobre un número de casos de la CAO este año, todavía hay oportunidades para lograr una respuesta más comprometida y eficaz de la institución a otras intervenciones de la CAO.

La solicitud del CODE respecto al MATR ha resultado en una mejor institucionalización de la respuesta de la IFC a la CAO. El Comité de Riesgos Corporativos (CRC), presidido por el Vicepresidente Ejecutivo y Director de Operaciones de la IFC, analiza trimestralmente los principales asuntos sistémicos planteados por el trabajo de las tres funciones de la CAO. Además, el Comité asume responsabilidad por la respuesta de la IFC a cada caso cubierto en el Registro de Rastreo de Acciones Gerenciales presentado al CODE.

El establecimiento de procedimientos más formales ha mejorado la eficiencia e integridad de las interacciones de la CAO con la IFC. La CAO se encuentra en el proceso de crear un protocolo similar con MIGA, algunos elementos del cual ya se están comenzando a implementar.

El líder comunitario (al frente) y miembros de la comunidad, Nuevo Sucre, Perú (Maple Energy).





## Actividades de extensión

El objetivo del programa de extensión global de la CAO es asegurar que las personas que posiblemente necesitan más los servicios de la CAO están conscientes de su existencia y son capaces de plantear asuntos de interés.

Conforme al mandato del CODE en 2007, la CAO sigue desarrollando su programa de comunicación y extensión. La meta principal de estas actividades es asegurar que las personas que posiblemente necesitan más los servicios de la CAO están conscientes de su existencia, comprenden nuestra función y mandato, y son capaces de acceder a nuestros servicios para plantear temas de interés respecto a las actividades comerciales de la IFC/MIGA.

En 2011, nos reunimos con organizaciones en Botsuana, Camboya, India, Indonesia, Kirguistán, la RDP de Laos, Lesoto, Malasia, Moldava, Mongolia, Myanmar, Namibia, Papúa Nueva Guinea, Perú, Filipinas, Federación Rusa, Sudáfrica, Suazilandia, Tailandia y Vietnam, así como en Estados Unidos y Europa. Donde ha sido pertinente, nos asociamos en nuestros esfuerzos de extensión con los Mecanismos Independientes de Rendición de Cuentas de otras instituciones financieras internacionales (MIRC) (véase la p. 84). En el AF 2011, participamos en eventos con nuestras contrapartes en el Banco Africano de Desarrollo, el Banco Asiático de Desarrollo, el Banco Europeo de Inversiones, la Corporación de Inversiones Privadas Extranjeras, y el Panel de Inspecciones del Banco Mundial.

En noviembre de 2010, personal de la CAO viajó a la India para realizar una segunda ronda de actividades de extensión con la sociedad civil, después de nuestra primera ronda en 2009. En colaboración con la oficina en Delhi del ONG *Bank Information Center* (BIC) basado en Washington, nos reunimos con las organizaciones de la sociedad civil y representantes comunitarios en Mumbai, Nueva Delhi, y Shillong, en el estado de Meghalaya, para discutir el trabajo de la CAO en India, nuestra accesibilidad y los proyectos de interés.

En abril de 2011, viajamos a Moscú para reunirnos con ONGs y líderes de los pueblos indígenas a lo largo y ancho de la Federación Rusa y Asia Central (véase el recuadro 5, p. 61). En mayo, asistimos a la X Sesión del Foro Permanente de Naciones Unidas sobre Cuestiones Indígenas (UNPFII) en Nueva York. Este evento, convocado por la *Tebtebba Foundation*, estaba orientado a crear un mejor entendimiento de los mecanismos de rendición de cuentas que están disponibles para los pueblos indígenas y cómo pueden usar estos mecanismos para asegurar que sus derechos son protegidos y sus reclamaciones son abordadas en los proyectos financiados por los bancos internacionales de fomento. Hemos planificado más actividades de extensión para el AF 2012, con un enfoque en las regiones de crecimiento comercial para la IFC/MIGA, particularmente África y Asia.

## RECUADRO 6

**ACTIVIDADES DE EXTENSIÓN EN RUSIA, ABRIL DE 2011**

En abril de 2011, viajamos a Rusia para llevar a cabo actividades de extensión con ONGs y funcionarios de la IFC radicados en Moscú, así como los líderes de los pueblos indígenas a lo largo y ancho de la Federación Rusa. Este viaje fue la continuación de la primera actividad de extensión de la CAO en Rusia en 2008, cuando nos reunimos con académicos y líderes de la sociedad civil en Moscú, Novosibirsk y Vladivostok. En esta ocasión, en asociación con el Bank Information Center (BIC) y el Fondo Mundial para la Naturaleza en Rusia, convocamos reuniones para discutir el trabajo de la CAO en la región y analizar otros asuntos de interés relativos a los sectores de hidrocarburos y financieros en la Federación Rusa. El personal de la CAO también se reunió con varias ONG que visitaban Moscú desde la región centroasiática, quienes asistían a una consulta auspiciada por el Banco Europeo de Reconstrucción y Desarrollo (EBRD).

En otro evento, convocado para la CAO por la Asociación Rusa de los Pueblos Indígenas del Norte (RAIPON), nos reunimos con más de 20 líderes de los pueblos indígenas provenientes de Siberia. Esta reunión de medio día incluyó presentaciones por parte de RAIPON sobre las experiencias de las comunidades de los pueblos indígenas en sus interacciones con grandes corporaciones en la Federación Rusa, y por parte del BIC sobre las disposiciones de las políticas de la IFC relacionadas específicamente con los pueblos indígenas. La discusión se centró en asuntos relativos al monitoreo de proyectos, comunicaciones con la CAO y otros mecanismos de recurso, y cómo compartir ejemplos de mejores prácticas de las interacciones entre las empresas y las comunidades indígenas.

Reunión de actividades de extensión de la CAO-RAIPON con los líderes de los pueblos indígenas en el norte de Siberia, Moscú, abril de 2011.



Cada año, la CAO ha sido anfitrión de sesiones en el Foro para Políticas de la Sociedad Civil como parte de los encuentros anuales y de primavera del Banco Mundial, que atraen a los delegados de la sociedad civil alrededor del mundo. Durante las reuniones de primavera en abril de 2011, la CAO facilitó una mesa redonda sobre agua, negocios y conflictos, con panelistas de la American University, Food and Water Watch, la IFC y MIGA. La sesión estaba basada en nuestra experiencia con conflictos relacionados con el agua, que es el tema central en más del 40 por ciento de los casos de la CAO, sobre todo en sectores de desarrollo donde los proyectos suelen ser a gran escala, como los sectores extractivos, agroindustriales, infraestructura y manufactura.

Hemos seguido trabajando para comprender mejor la función y el mandato de la CAO entre el personal de la IFC y MIGA, tanto en Washington como en el campo, especialmente a la luz de la descentralización de la IFC en 2013. En el AF 2010, la CAO sostuvo sesiones informativas con el personal en Jakarta, Johannesburgo, Manila, Moscú, Nueva Delhi, Rusia y París, además de interacciones específicas con los equipos de proyecto relacionados

con los casos de la CAO. También continuamos nuestra práctica de intercambiar ideas de casos cerrados con el personal a través de eventos educativos, además de reuniones informativas sobre el trabajo de asesoría de la CAO y sobre el informe La CAO a los 10 Años.

En reconocimiento a nuestro liderazgo con respecto a la resolución de disputas y rendición de cuentas profesional, hemos recibido solicitudes para compartir nuestro conocimiento y experiencias más ampliamente. Apoyamos estas solicitudes siempre que es posible, incluyendo el trabajo con nuestros socios, los Mecanismos Independientes de Rendición de Cuentas, sobre todo en las áreas de monitoreo y eficacia, y en la forma de conferencias magistrales en conferencias y grupos de la industria.

Adicionalmente, la CAO tiene un compromiso a largo plazo de construir una red de mediadores alrededor del mundo y desarrollar la capacidad de esos mediadores para que trabajen en posibles reclamaciones ante la CAO en el futuro. En el AF 2010, continuamos participando en la capacitación de los mediadores a nivel regional (véase el Recuadro 7).

#### RECUADRO 7

### SEMINARIO DE CAPACITACIÓN PARA MEDIADORES EN ASIA CENTRAL Y EL SUR DEL CÁUCASO

La CAO se asoció con la Oficina del Facilitador de Proyectos Especiales (OSPF) del Banco Asiático de Desarrollo en mayo de 2011 para llevar a cabo un seminario de tres días en Tiflis, Georgia, para mediadores y profesionales en resolución de conflictos de Asia Central y el Sur del Cáucaso. El objetivo del seminario era informar a los mediadores locales sobre los mecanismos independientes de rendición de cuentas del Banco Asiático de Desarrollo y de la IFC/MIGA, y cómo funcionan estos mecanismos para reparar agravios y prestar servicios de resolución de disputas a los ciudadanos afectados por los proyectos de desarrollo en la región.

Participaron dieciséis profesionales en resolución de conflictos provenientes de Armenia, Azerbaiyán, Georgia, Kazajstán, República Kirguisa, Tayikistán y Uzbekistán. Las sesiones incluyeron estudios de caso, conflictos simulados, socio-dramas y trabajos grupales para explicar cómo funcionan los mecanismos con la sociedad civil, sus respectivos procesos para la gestión de reclamaciones y lo que pueden esperar los



mediadores locales de su participación en un proceso de resolución de disputas facilitado por estos mecanismos. Las evaluaciones del seminario fueron positivas, y muchos participantes indicaron que habían adquirido muchos conocimientos nuevos y prácticos. La CAO espera organizar capacitaciones similares para mediadores en otras regiones en el futuro.

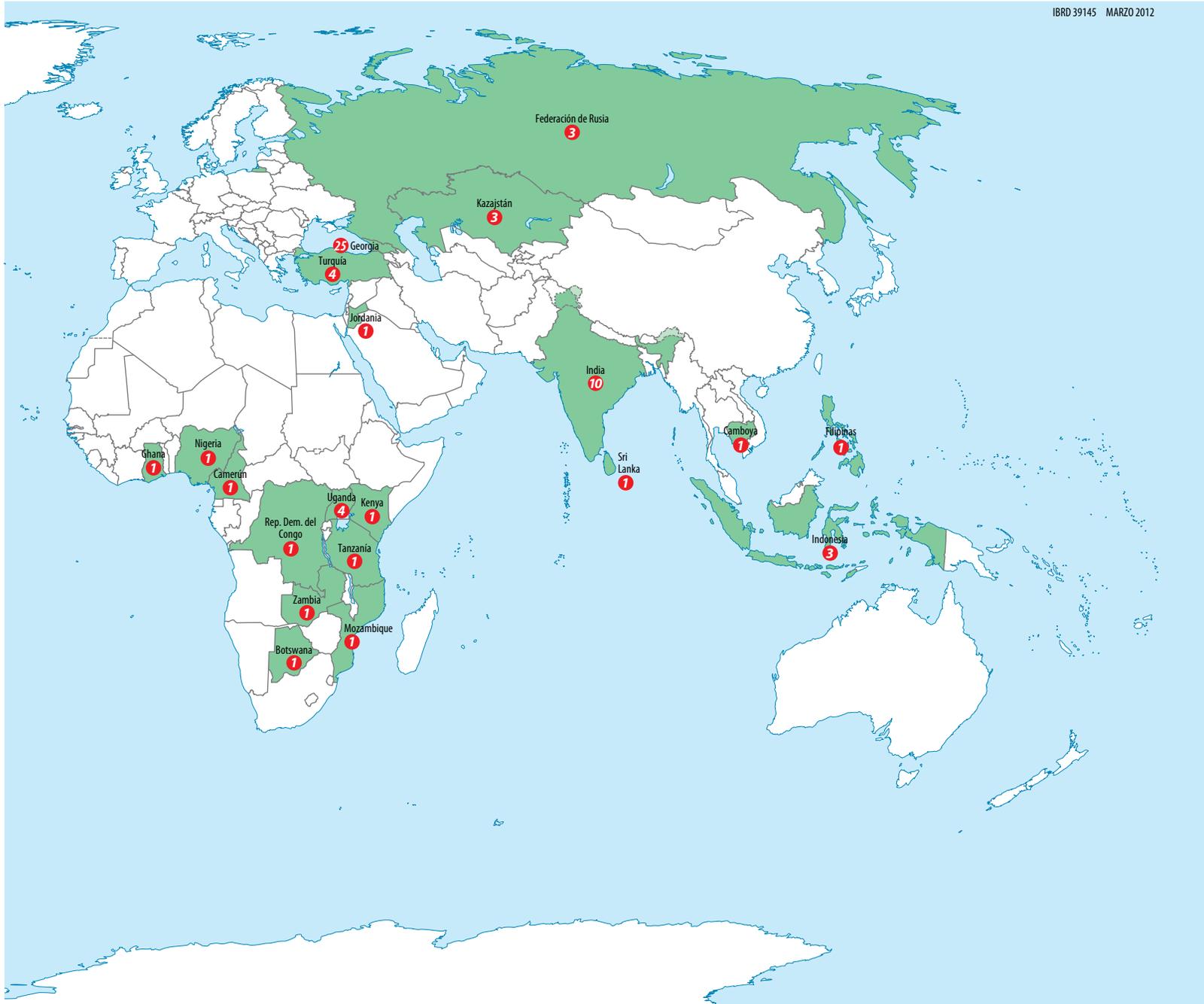


# Anexos

## ANEXO A. MAPAMUNDI DE CASOS DE LA CAO, AF 2000-2011



*Este mapa fue preparado por la Unidad de Diseño de mapas Del Banco Mundial. Las fronteras, los colores, los nombres y toda otra información contenida en este mapa no denotan, por parte Del Grupo Del Banco Mundial, juicio alguno sobre la condición jurídica de ninguno de los territorios, ni aprobación o aceptación de ninguna de tales fronteras.*



## ANEXO B. REGISTRO DE RECLAMACIONES, AF 2000–2011

Reclamación	Fecha de presentación	¿Idónea para ser estudiada?	Actividades de Ombudsman	Transferida a CAO Cumplimiento	¿Idónea para ser auditada?	Actividades de Cumplimiento	Fecha cierre de caso
<b>AF 2000</b>							
Sin reclamaciones							
<b>AF 2001</b>							
Chile: Empresa Electrica Pangue S.A.-01/Cuenca Superior del Bío-Bío	Agos 2000	Sí	Resuelta	--	--	--	Jan 2005
Perú: Compañía Minera Antamina S.A.-01/Huarmey	Sep 2000	Sí	Evaluada y transferida a CAO Cumplimiento	Sep 2000	Sí	Evaluación	Jan 2005
Uganda: Bujagali-01/ Bujagali Falls	Nov 2000	No	--	--	--	--	Dec 2000
Jordania: Jordan Gateway Projects Co.-01/Cuenca Bet Shean	Dic 2000	No	--	--	--	--	Dec 2000
Perú: Yanacocha-01/ Cajamarca	Dic 2000	Sí	Resuelta	--	--	--	Nov 2003
Jordania: Jordan Gateway Projects Co.-02/Cuenca Bet Shean	Ener 2001	Sí	Resuelta	--	--	--	Ener 2005
Perú: Yanacocha-02/ Cajamarca	Mar 2001	Sí	Resuelta	--	--	--	Mar 2006
Nigeria: Niger Delta Contractor Revolving Credit Facility-01/Delta del río Níger	Jun 2001	Sí	Resuelta	--	--	--	Ener 200
Uganda: Bujagali-02/ Bujagali Falls		Sí <sup>a</sup>	Resuelta	--	--	--	Ener 2005
<b>AF 2002</b>							
Uganda: Bujagali-03/ Canadá	Jul 2001	Sí	Resuelta	--	--	--	Ener 2005
Tanzania: Bulyanhulu Project-01/Kankola	Ener 2002	Sí	Resuelta	--	--	--	Ener 2005
India: Chemplast-01/Distrito Cuddalore	Jun 2002	Sí	Resuelta	--	--	--	Ener 2005
<b>AF 2003</b>							
Chile: Empresa Eléctrica Pangue S.A.-02/Cuenca Superior del Bío-Bío	Jul 2002	Sí	Resuelta	--	--	--	Feb 2006
Bolivia: Comsur V-01/ Bosque Chiquitano	Jun 2003	Sí	Evaluada y transferida a Cumplimiento	Nov 2003	Sí	Evaluación	Jul 2004
<b>AF 2004</b>							
Zambia: Konkola Copper Mines Plc (KCM)-01/ Ming'omba y Kawama	Jul 2003	Sí	Resuelta	--	--	--	Ener 2005
Georgia: Oleoducto BTC-01/ Suiza	Dic 2003	No	--	--	--	--	Dic 2003
Georgia: Oleoducto BTC-02/ Rustavi	Mar 2004	Sí	Resuelta	--	--	--	Abr 2004

Reclamación	Fecha de presentación	¿Idónea para ser estudiada?	Actividades de Ombudsman	Transferida a CAO Cumplimiento	¿Idónea para ser auditada?	Actividades de Cumplimiento	Fecha cierre de caso
Georgia: Oleoducto BTC-03/ Suiza	Mar 2004	No	--	--	--	--	Abr 2004
Georgia: Oleoducto BTC-04/ Suiza	May 2004	No	--	--	--	--	May 2004
Georgia: Oleoducto BTC-05/Ciudad de Rustavi	May 2004	No	--	--	--	--	Jun 2004
Georgia: Oleoducto BTC-06/Bashkovi	May 2004	Sí	Resuelta	--	--	--	Feb 2005
Georgia: Oleoducto BTC-07/ Dgvari	May 2004	Sí	Resuelta	--	--	--	Feb 2005
Georgia: Oleoducto BTC-08/Sagrasheni	May 2004	Sí	Resuelta	--	--	--	Feb 2006
Georgia: Oleoducto BTC-09/Tetritskaro	May 2004	Sí	Resuelta	--	--	--	Feb 2005
Georgia: Oleoducto BTC-10/Tetritskaro	May 2004	Sí	Resuelta	--	--	--	Ener 2007
Georgia: Oleoducto BTC-11/ Tsikisjvari	May 2004	Sí	Resuelta	--	--	--	Jun 2006
Georgia: Oleoducto BTC-12/ Tba, Tsemi, Sadgeri	May 2004	Sí	Resuelta	--	--	--	Ener 2005
<b>AF 2005</b>							
Georgia: Oleoducto BTC-13/ Tsalka	Jul 2004	Sí	Resuelta	--	--	--	May 2005
Georgia: Oleoducto BTC-14/ Vale	Agos 2004	Sí	Resuelta	--	--	--	Dic 2005
Kazajstán: Lukoil Overseas-01/Berezovka	Sep 2004	Sí	Evaluada y transferida a Cumplimiento	Agos 2006	Sí	Auditoría	Abr 2009
India: AD Hydro Power Limited-01/Himachal Pradesh	Oct 2004	Sí	Resuelta	--	--	--	Mar 2008
Brasil: Expansión Amaggi-01/ Pedido del Vicepresidente Ejecutivo de la IFC	--	--	--	Nov 2004	Sí	Auditoría	Jun 2005
Botswana: Kalahari Diamond-01/Kalahari	Nov 2004	Sí	Resuelta	--	--	--	Jun 2006
Georgia: Oleoducto BTC-15/Tetritskaro	Dic 2004	Sí	Resuelta	--	--	--	Feb 2006
Georgia: Oleoducto BTC-16/Tetritskaro	Dec 2004	Sí	Resuelta	--	--	--	Feb 2006
Georgia: Oleoducto BTC-17/Tadzrisi	Dic 2004	Sí	Resuelta	--	--	--	Ener 2007
Georgia: Oleoducto BTC-18/Tetritskaro	Dec 2004	Sí	Resuelta	--	--	--	Feb 2006
Indonesia: Megaplast	Ener 2005	No <sup>a</sup>	--	--	--	--	Feb 2005
Guatemala: Marlin-01/ Sipacapa	Ener 2005	Sí	Resuelta	--	--	--	May 2006
Argentina: Holding Intergas S.A.	Mar 2005	No <sup>a</sup>	--	--	--	--	Mar 2005
Georgia: Oleoducto BTC-19/ Atskuri	Abr 2005	Sí	Resuelta	--	--	--	Feb 2006

Reclamación	Fecha de presentación	¿Idónea para ser estudiada?	Actividades de Ombudsman	Transferida a CAO Cumplimiento	¿Idónea para ser auditada?	Actividades de Cumplimiento	Fecha cierre de caso
Georgia: Oleoducto BTC-20/ Atskuri	Abr 2005	Sí	Resuelta	--	--	--	Feb 2006
Rumania: BCR	May 2005	No <sup>a</sup>	--	--	--	--	May 2005
Turquía: Oleoducto BTC-21/ Posof	Jun 2005	Reclamación retirada	--	--	--	--	Jul 2005
Georgia: Oleoducto BTC-22/ Tsemi	Jun 2005	Sí	Resuelta	--	--	--	Jan 2007
Georgia: Oleoducto BTC-23/ Tsemi	Jun 2005	Sí	Resuelta	--	--	--	Agos 2006
Perú: Compañía Minera Antamina S.A.-02/Huarmey	Jun 2005	Sí	Resuelta	--	--	--	May 2006
<b>AF 2006</b>							
República Democrática del Congo: Anvil Mining Congo, SARL- 01/Pedido del Presidente del Banco Mundial	--	--	--	Jul 2005	Sí	Auditoría	Feb 2006
Yemen: Desarrollo de la Zona Libre de Aden	Jul 2005	No <sup>a</sup>	--	--	--	--	Jul 2005
Georgia: Oleoducto BTC-24/ Vale	Agos 2005	No	--	--	--	--	Sep 2005
Georgia: Oleoducto BTC-25/ Vale	Agos 2005	No	--	--	--	--	Sep 2005
India: AD Hydro Power Limited-02/Jagat Sukh	Agos 2005	No	--	--	--	--	Sep 2005
India: Ramky-01/ Gummidipoondi	Agos 2005	No	--	--	--	--	Oct 2005
India: Ramky-02/Mumbai	Sep 2005	No	--	--	--	--	Oct 2005
Uruguay: Celulosas de M'Bopicua (CMB) & Orion-01/Argentina and Uruguay	Sep 2005	Sí	Evaluada y transferida a Cumplimiento	Nov 2005	Sí	Auditoría	Mar 2006
Federación Rusa: DeltaCredit Bank	Oct 2005	No <sup>a</sup>	--	--	--	--	Oct 2005
Georgia: Oleoducto BTC-26/ Krtsanisi	Dic 2005	Sí	Evaluada y transferida a Cumplimiento	Jun 2006	No	Evaluación	Abr 2007
Pakistán: DG Khan-01/ Kahoon	Dic 2005	No	--	--	--	--	Ener 2006
Sudáfrica: African Bank	Dic 2005	No <sup>a</sup>	--	--	--	--	Ener 2006
Belice: NOVA Companies (Belice) Ltd. y Ambergris Aquaculture Ltd.-01/ Ladyville	Ener 2006	No	--	--	--	--	Ener 2006
Perú: Yanacocha-03/ Departamento de Cajamarca	Mar 2006	Sí	Resuelta	--	--	--	Agos 2006
Kenia: AEF Lesiolo Grain Handlers Limited-01/Nakuru	Abr 2006	No	--	--	--	--	Abr 2005

Reclamación	Fecha de presentación	¿Idónea para ser estudiada?	Actividades de Ombudsman	Transferida a CAO Cumplimiento	¿Idónea para ser auditada?	Actividades de Cumplimiento	Fecha cierre de caso
Asia Sudoriental: Discriminación de Género	May 2006	No <sup>a</sup>	--	--	--	--	May 2006
Georgia: Oleoducto BTC-27/Tbilisi	Jun 2006	Sí	Evaluada y transferida a Cumplimiento	Sep 2006	No	Evaluación	Abr 2005
India: Atul Ltd.-01/Gujarat	Jun 2006	Sí	Resuelta	--	--	--	Jun 2007
Argentina: Cencosud	Jun 2006	No <sup>a</sup>	--	--	--	--	Jul 2006
<b>AF 2007</b>							
Argentina: Los Gigantes-Dioxitek	Jul 2006	No <sup>a</sup>	--	--	--	--	Aug 2006
Turquía: Oleoducto BTC-28/Adana & Ceyhan	Jul 2006	Sí	Resuelta	--	--	--	Feb 2007
Argentina: Luminarias Públicas de GEF	Jul 2006	No <sup>a</sup>	--	--	--	--	Aug 2006
Georgia: Oleoducto BTC-29/ Tsalka	Jul 2006	Sí	Resuelta	--	--	--	Jul 2007
Estados Unidos: Vehículos de Inversión de Microfinanzas	Oct 2006	No <sup>a</sup>	--	--	--	--	Oct 2006
India: Mahindra Farm Services-01/Confidencial	Oct 2006	Sí	Estudiada y transferida a Cumplimiento	Mar 2008	No	Evaluación	Jun 2008
India: Mahindra Farm Services-02/Confidencial	Oct 2006	Sí	Evaluada y transferida a Cumplimiento	Mar 2008	No	Evaluación	Jun 2008
Ghana: Kayogbo Youth Club	Oct 2006	No <sup>a</sup>	--	--	--	--	Nov 2006
Perú: Tecnosul-01/Ica	Nov 2006	No	--	--	--	--	Ener 2007
Países Bajos: ABCI Investments	Ener 2007	No <sup>a</sup>	--	--	--	--	Ener 2007
Etiopía: Concesiones Nacionales de Tierras	Feb 2007	No <sup>a</sup>	--	--	--	--	Feb 2007
India: Mahindra Farm Services-03/Confidencial	Feb 2007	Sí	Evaluada y transferida a Cumplimiento	Mar 2008	No	Evaluación	Jun 2008
India: Mahindra Farm Services-04/Confidencial	Mar 2007	Sí	Evaluada y transferida a Cumplimiento	Mar 2008	No	Evaluación	Jun 2008
Kazajstán: Lukoil Overseas-02/Berezovka	Abr 2007	Sí	Evaluada y transferida a Cumplimiento	Nov 2007	No	Evaluación	Ener 2008
Oriente Medio: GAL	May 2007	No <sup>a</sup>	--	--	--	--	Jul 2007
<b>AF 2008</b>							
Indonesia: Wilmar-01/Kalimantán Occidental	Jul 2007	Sí	Caso vigente	Mar 2008	Sí	Auditoría, caso vigente	Abierta
Brasil: Globalbix	Agos 2007	No <sup>a</sup>	--	--	--	--	Sep 2007
Georgia: Oleoducto BTC-30/ Vale	Agos 2007	Sí	Resuelta	--	--	--	Oct 2009
Asia del Sur: Pakistan Banking	Sep 2007	No <sup>a</sup>	--	--	--	--	Oct 2007

Reclamación	Fecha de presentación	¿Idónea para ser estudiada?	Actividades de Ombudsman	Transferida a CAO Cumplimiento	¿Idónea para ser auditada?	Actividades de Cumplimiento	Fecha cierre de caso
India: Ramky-03/ Gummidipoondi	Oct 2007	Sí	Evaluada y transferida a Cumplimiento	Mar 2008	No	Evaluación	Jun 2008
Federación Rusa: Russkiy Mir II-01/Taman	Oct 2007	Sí	Evaluada y transferida a Cumplimiento	Jun 2008	No	Evaluación	Oct 2009
Bangladesh: Empleo – IFC/ BICF	Dic 2007	No <sup>a</sup>	--	--	--	--	Feb 2008
Ecuador: Interagua-01/ Guayaquil	Ener 2008	Sí	Resuelta	--	--	--	Ener 2011
Papua Nueva Guinea: Digicel	Ener 2008	No <sup>a</sup>	--	--	--	--	Ener 2011
Federación Rusa: Russkiy Mir II-02/Taman	Feb 2008	Sí	Evaluada y transferida a Cumplimiento	Agos 2008	No	Evaluación	Oct 2009
Kenia: Pan African Paper-01/Webuye	Feb 2008	Sí	Resuelta	--	--	--	Dic 2009
Georgia: Oleoducto BTC-31/ Naokhrebi	Feb 2008	Sí	Evaluada y transferida a Cumplimiento	Jun 2008	No	Evaluación	Nov 2008
Bolivia: Sinchi Wayra (antiguamente COMSUR)	Mar 2008	No <sup>a</sup>	--	--	--	--	May 2008
Nicaragua: Nicaragua Sugar Estates Limited-01/León y Chinandega	Mar 2008	Sí	Caso vigente	--	--	--	Abierta
Costa Rica: Alterra	May 2008	No <sup>a</sup>	--	--	--	--	May 2008
Kazajstán: Lukoil Overseas-03/Berezovka	May 2008	Sí	Evaluada y transferida a Cumplimiento	Abr	No	Evaluación	Oct 2009
Perú: Compañía Minera Antamina S.A.-03/Huarmey	Jun 2008	No	--	Jun 2008	No	Evaluación	Sep 2008
Zambia: Konkola Copper Mines Plc (KCM)-02/ Kawama	Jun 2008	No	--	--	--	--	Jun 2008
Filipinas: Ambuklao-Binga Hydroelectric Power-01/ Binga	Jun 2008	Sí	Resuelta	--	--	--	Jun 2010
<b>AF 2009</b>							
Bangladesh: RAK Ceramics	Aug 2008	No <sup>a</sup>	--	--	--	--	Sep 2008
Turquía: Standard Profil II-01/Duzce	Sep 2008	Sí	Caso vigente	--	--	--	Abierta
Georgia: Oleoducto BTC-32/ Vale	Sep 2008	Sí	Resuelta	--	--	--	Oct 2009
Federación Rusa: Russkiy Mir II-03/Taman	Sep 2008	Sí	Resuelta	--	--	--	Dic 2009
Turquía: Assan Aluminium-01/Dilovasi	Sep 2008	Sí	Resuelta	--	--	--	Agos 2010
Chile: Empresa Electrica Pangué S.A.-03/Mulchen	Oct 2008	No	--	--	--	--	Oct 2008

Reclamación	Fecha de presentación	¿Idónea para ser estudiada?	Actividades de Ombudsman	Transferida a CAO Cumplimiento	¿Idónea para ser auditada?	Actividades de Cumplimiento	Fecha cierre de caso
Indonesia: Wilmar-02/ Sumatra	Dic 2008	Sí	Caso vigente	--	--	--	Abierta
Mundial: SN Power-01/ Pedido del Vicepresidente de la CAO	--	--	--	Dic 2008	No	Evaluación	Jun 2010
Egipto: Makka Leasing	Mar 2009	No	--	--	--	--	Mar 2009
Serbia: Gemax & Lemna	Mar 2009	No <sup>a</sup>	--	--	--	--	Mar 2009
India: Crompton	May 2009	No	--	--	--	--	May 2009
Perú: Agrokasa-01/Ica	Jun 2009	Sí	Resuelta	Mar 2010	Sí	Auditoría, caso vigente	Abierta
<b>AF 2010</b>							
Uruguay: Orion-02/ Gualeguaychú	Agos 2009	Sí	Evaluada y transferida a Cumplimiento	Ener 2010	No	Evaluación	Mar 2010
Sri Lanka: Rainforest Ecolodge Linkages-01/ Deniyaya	Agos 2009	Sí	Resuelta	--	--	--	Jun 2011
Chad – Camerún: Oleoducto Chad – Camerún	Oct 2009	No <sup>a</sup>	--	--	--	--	Oct 2009
Pakistán: Twin City Centrum	Oct 2009	No	--	--	--	--	Oct 2009
Estados Unidos: DTT	Oct 2009	No	--	--	--	--	Oct 2009
Chile: Aconcagua-01/Santa Barbara	Nov 2009	Sí	Resuelta	--	--	--	Jun 2010
Colombia: TCBuen-01/ Buenaventura	Dic 2009	Sí	Resuelta	--	--	--	Nov 2010
Camboya: Cambodia Airports-01/Preah Sihanouk	Dic 2009	Sí	Caso vigente	--	--	--	Abierta
Panamá: Pando Montelirio-01/Chiriquí	Ener 2010	Sí	Evaluada y transferida a Cumplimiento	Abr 2011	TBD	--	Abierta
Malasia: Reges	Feb 2010	No <sup>a</sup>	--	--	--	--	Feb 2010
Togo: Heidelberg Cement	Feb 2010	No	--	--	--	--	Feb 2010
Estados Unidos: TD Bank	Feb 2010	No	--	--	--	--	Feb 2010
Federación Rusa: Quadriga Capital	Mar 2010	No <sup>a</sup>	--	--	--	--	Mar 2010
Perú: Maple Energy-01/ Nuevo Sucre y Canaán	Abr 2010	Sí	Caso vigente	--	--	--	Abierta
Etiopía: Coca-Cola Sabco	Abr 2010	No <sup>a</sup>	--	--	--	--	Jun 2010
<b>AF 2011</b>							
Turquía: Public Energy & Energy Efficiency Project	Jul 2010	No <sup>a</sup>	--	--	--	--	Jul 2010
Indonesia: PT Weda Bay Nickel-01/Weda Bay	Jul 2010	Sí	Evaluada y transferida a Cumplimiento	Jun 2011	TBD	--	Abierta
Tayikistán: Giavoni	Jul 2010	No	--	--	--	--	Sep 2010

Reclamación	Fecha de presentación	¿Idónea para ser estudiada?	Actividades de Ombudsman	Transferida a CAO Cumplimiento	¿Idónea para ser auditada?	Actividades de Cumplimiento	Fecha cierre de caso
Ghana: Tullow Oil, Kosmos Energy & Jubilee FPSO-01/ Pedido del Vicepresidente de la CAO	Agos 2010	--	--	Agos 2010	No	Evaluación	Jun 2011
Mozambique: Mozal-01/ Matola and Maputo	Oct 2010	Sí	Caso vigente	--	--	--	Abierta
Bangladesh: AK Khan WaterHealth-01/Dhaka	Nov 2010	No	--	--	--	--	Dic 2010
Mozambique: Africap Investment Fund	Dic 2010	No <sup>a</sup>	--	--	--	--	Dic 2010
Ecuador: Pronaca Expansión-01/Santo Domingo	Dic 2010	Sí	Evaluada y transferida a Cumplimiento	Jun 2011	TBD	--	Abierta
Mundial: Intermediarios Financieros-01/Pedido del Vicepresidente de la CAO	Feb 2011	--	--	Feb 2011	Sí	--	Abierta
Uganda: Bujagali Energy-04/ Bujagali	Mar 2011	Sí	Caso vigente	--	--	--	Abierta
Brasil: Anima Educacao	Mar 2011	No <sup>a</sup>	--	--	--	--	Abr 2011
Vietnam: Global CyberSoft	Abr 2011	No <sup>a</sup>	--	--	--	--	Abr 2011
India: India Infrastructure Fund-01/Distrito Dhenkanal	Abr 2011	Sí	Caso vigente	--	--	--	Abierta
Panamá: Panama Canal Expansion-01/Lago Gatun	May 2011	TBD	--	--	--	--	Abierta
Nigeria: Oleoducto Nun River Kolo Creek	May 2011	No	--	--	--	--	May 2011
Uganda: Bujagali Energy-05/ Bujagali	May 2011	Sí	Caso vigente	--	--	--	Abierta
Sri Lanka: Sinharaja Forest	Jun 2011	No	--	--	--	--	Jun 2011
Camerún: Oleoducto Chad-Camerún-02/ Camerún	Jun 2011	Sí	Caso vigente	--	--	--	Abierta
India: Tata Mega Ultra-01/ Mundra y Anjar	Jun 2011	Sí	Caso vigente	--	--	--	Abierta
Georgia: Oleoducto BTC-33/ Vale	Jun 2011	Sí	Caso vigente	--	--	--	Abierta

Fuente: Recopilaciones de la CAO

TBD: Por determinar

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

## ANEXO C. INFORMES Y PUBLICACIONES, AF 2011

### INFORMES DE OMBUDSMAN

Informe de Evaluación, Reclamación respecto al Proyecto Hidroeléctrico Pando–Monte Lirio de Electron Investment S.A. (# 27975), Provincia de Chiriquí, Panamá, julio del 2010 (Caso: Panamá/Pando Montelirio–01/Chiriquí)

Informe de Evaluación, Reclamación respecto al Proyecto Aeropuerto II de la IFC en Camboya, agosto del 2010 (Caso: Camboya/Aeropuertos de Camboya–01/Preah Sihanouk)

Informe de Evaluación, Reclamación respecto a TCBuen S.A. Buenaventura, Colombia, agosto del 2010 (Caso: Colombia/TCBuen–01/Buenaventura)

Informe de Evaluación respecto a inquietudes de la comunidad y sociedad civil relacionadas a las actividades de Maple Energy, Perú, enero del 2011 (Caso: Perú/Maple Energy–01/Nuevo Sucre y Canaán)

Informe de Conclusión, Proceso de Manejo de las Reclamaciones por la CAO respecto al Proyecto Interagua apoyado por MIGA en Guayaquil, Ecuador, enero del 2011 (Caso: Ecuador/Interagua–01/Guayaquil)

Informe de Evaluación, Reclamación respecto a Mozambique Aluminum S.A.R.L. (MOZAL) Inversión de IFC en el Proyecto Mozal II (#10323), Distrito Boane, Maputo, Mozambique, febrero del 2011 (Caso: Mozambique/Mozal–01/Matola y Maputo)

Informe de Conclusión, Proceso de Manejo de las Reclamaciones por la CAO respecto a la participación de la IFC en el proyecto Agrokasa en Ica, Perú, abril del 2011 (Caso: Perú/Agrokasa–01/Ica)

Informe de Evaluación, Reclamación respecto al Proyecto de MIGA PT Weda Bay Nickel (#8113)

Isla Halmahera, Maluku del Norte, Indonesia, junio del 2011 (Caso: Indonesia/PT Weda Bay Nickel–01/Weda Bay)

Informe de Evaluación respecto a las preocupaciones de actores locales sobre las granjas de PRONACA en Santo Domingo, Ecuador, junio del 2011 (Caso: Ecuador/Expansión de Pronaca–01/Santo Domingo de los Tsáchilas)

Informe de Conclusión, Proceso de Manejo de las Reclamaciones por la CAO respecto al Proyecto del Rainforest Ecolodge apoyado por la IFC en Sri Lanka, junio del 2011 (Caso: Sri Lanka/Rainforest Ecolodge Linkages–01/Deniyaya)

### INFORMES DE CUMPLIMIENTO

Auditoría por la CAO de las Inversiones de la IFC en Agroindustrias en el Valle de Ica, Perú, febrero del 2011 (Caso: Perú/Agrokasa–01/Ica)

Informe de Evaluación, Caso de la participación de la IFC en relación con el Campo Petrolero Jubilee, Tullow Oil/ Kosmos Energy/Jubilee FPSO, Ghana, mayo del 2011 (Caso: Ghana/Tullow Oil, Kosmos Energy & Jubilee FPSO–01/Pedido de la Vicepresidencia de la CAO)

Informe de Evaluación de la Auditoría de Proyectos de Inversión de la IFC en el Sector Financiero Multi–regional y Mundial, junio del 2011 (Caso: Mundo/Inversiones de la IFC en el Sector Financiero–01/Pedido de la Vicepresidencia de la CAO)

## ANEXO D. TÉRMINOS DE REFERENCIA

*Los Términos de Referencia para la Oficina del Asesor en Cumplimiento/Ombudsman (CAO) fueron publicados por el Grupo del Banco Mundial al establecerse la Oficina en el año 1999.*

### ANTECEDENTES

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

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

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

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

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

### ÁMBITO DE ACCIÓN

Las siguientes actividades se incluirían en el rol de Ombudsman:

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

- Mantener vínculos estrechos con el Consejo sobre Desarrollo Ambiental y Socialmente Sustentable (ESSD por sus siglas inglesas) del Banco Mundial, a fin de asegurar la congruencia y la armonización de las políticas, directrices y procedimientos.

## ORGANIZACIÓN

El Ombudsman será designado por el Presidente e se reportará al mismo.

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

El Ombudsman se desempeñará como funcionario a tiempo completo de la IFC y MIGA, y su cargo tendrá un nivel (por ejemplo a nivel de Vicepresidente) que refleje claramente la importancia de su rol. Estará sujeto/a a las cláusulas de confidencialidad dispuestas en las políticas de divulgación de información de la IFC y las Normas para Funcionarios del Grupo del Banco Mundial. El nombramiento será por un periodo de tres a cinco años y podrá ser renovado por mutuo acuerdo. Este cargo requiere de un alto nivel de respeto

externo y de confianza por parte del Presidente, de la IFC y MIGA. Por tanto, quedará a discreción del Presidente dar por terminado el contrato del Ombudsman en caso de que aquel determinara que éste ya no estuviese en capacidad de desempeñar la función con el nivel de independencia y autoridad que se requiere.

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

## REQUISITOS

El Ombudsman será una persona de alto reconocimiento internacional, con una integridad impecable, excelentes habilidades interpersonales, empatía y sensatez. Las cualidades a continuación serían bien apreciadas:

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



## ANEXO E. GOBERNANZA

### INDEPENDENCIA E IMPARCIALIDAD

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

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

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

### CONFIDENCIALIDAD Y DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Tanto la divulgación de información como la confidencialidad son importantes para la CAO. A pesar de que en algunos casos de la función de Ombudsman la confidencialidad es esencial, a la vez la divulgación de información es crucial para poder mantener la independencia e imparcialidad de la CAO y, en algunos casos, para alcanzar su resolución. Por lo tanto, la CAO debe encontrar un equilibrio entre las necesidades y requisitos de confidencialidad y los de divulgación de información.

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

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

### DIVULGACIONES PÚBLICAS SOBRE LA CAO

Conforme ha aumentado el entendimiento del trabajo de la CAO, tanto dentro de la IFC/MIGA como entre las comunidades y empresas (como fuera solicitado por el Comité sobre Eficacia en el Desarrollo – CODE del Grupo del Banco Mundial), la IFC y MIGA han analizado algunas de sus divulgaciones públicas para aumentar la concientización sobre la CAO y el acceso a este recurso. Desde el AF 2009, la IFC ha mencionado a la CAO en su Carta de Autorización para los clientes de proyectos de Categoría A, y la MIGA incluye referencia a la CAO en la Aplicación Definitiva para todas las categorías de proyectos. El Marco de Sostenibilidad de la IFC, enmendado y aprobado en el año 2011, incluye divulgaciones sobre el rol y mandato de la CAO. Específicamente, la nueva Política de Acceso a la Información de la IFC exige divulgar la CAO en el Resumen de la Evaluación Ambiental y Social (*Environmental and Social Review Summary ESRS*) de la IFC, un documento que los clientes de la IFC tienen la obligación de difundir entre las comunidades impactadas por los proyectos.

Los informes de la CAO se encuentran disponibles en [www.cao-ombudsman.org](http://www.cao-ombudsman.org).

## INFORMACIÓN AL PRESIDENTE Y A LA JUNTA DEL GRUPO DEL BANCO MUNDIAL

La CAO informa periódicamente al Presidente del Grupo del Banco Mundial, según lo estipulado en sus Términos de Referencia (véase la Figura G.1). De igual manera, se comunica de manera regular con las Juntas del Grupo del Banco Mundial (la Junta).

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

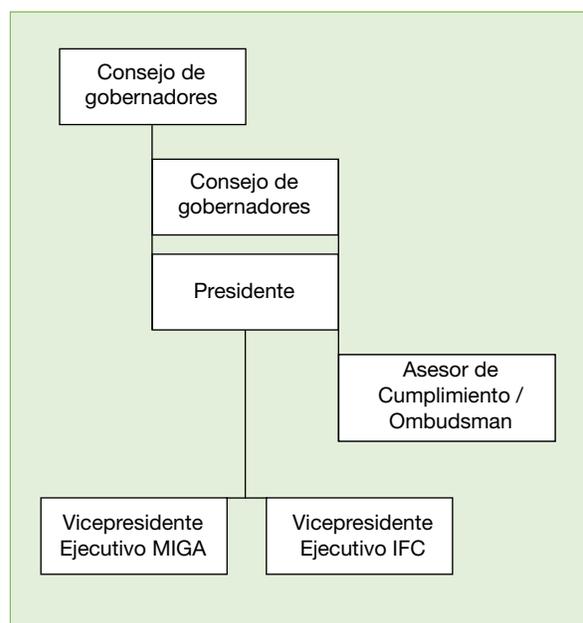
La CAO publica un Informe Anual al término de cada año fiscal, el cual es entregado al Presidente y a la Junta y divulgado al público. Es posible que se entreguen resúmenes más detallados sobre casos o actividades específicas al Presidente en las reuniones informativas regulares. El enfoque principal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

La CAO también proporciona una actualización anual sobre sus actividades al Comité sobre Eficacia en el Desarrollo (CODE) del Banco Mundial, y periódicamente realiza reuniones informativas técnicas para complementar dicha información. Desde el AF 2010, la CAO también se ha estado reuniendo

El equipo de la CAO con miembros comunitarios en Sihanoukville, Camboya.

trimestralmente con el Comité de Riesgo Empresarial (*Corporate Risk Committee*) de la IFC. Junto con los informes del MATR (véase la p. xx), estas actividades ayudan a promover la comunicación sistemática entre la CAO, el Presidente, la Junta, y la gerencia de la IFC/MIGA en cuanto a la lista de casos de la CAO, incluyendo los desafíos permanentes, los resultados y recomendaciones, y las mejoras necesarias en cuanto a resultados sociales y ambientales.

**Figura G.1. Línea de Información de la CAO al interior del Grupo del Banco Mundial**



## ANEXO F. FINANCIACIÓN

### PRESUPUESTO ADMINISTRATIVO

En el AF 2011, la CAO contó con un presupuesto administrativo de \$ 3.576.345 (véase el Cuadro H.1). El presupuesto administrativo de la CAO es financiado por la IFC y MIGA mediante un arreglo de costo compartido. Los costos fijos son compartidos por la IFC y MIGA en una proporción igual. Los costos variables son compartidos en base a la proporción de tiempo que los funcionarios de la CAO dedican a los asuntos de cada institución (véase el cuadro H.2). El presupuesto administrativo de la CAO cubre los salarios de los funcionarios y consultores, así como los costos de viaje, comunicaciones, servicios por contrato y otros gastos administrativos.

La CAO también tiene un acuerdo con la IFC y MIGA, mediante el cual se dispondrá de recursos adicionales de un Fondo de Contingencia, para el caso de un volumen inesperado de reclamaciones, una mediación de gran escala, u otra actividad relacionada con CAO Ombudsman (véase el cuadro H.3).

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

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

**Tabla F.1. Presupuesto Administrativo del CAO, AF 2011 (en dólares US)**

Salarios	1,370,210
Beneficios	693,855
Consultores	366,965
Viajes	458,079
Servicios por contrato	340,789
Publicaciones	89,530
Comunicaciones y servicios informáticos	51,583
Empleados temporales	49,543
Representación y hospitalidad	8,438
Servicios de equipamiento y locales	1,310
Otros gastos	656
<b>Gastos totales</b>	<b>3,430,957</b>
<b>Presupuesto actual</b>	<b>3,576,345</b>

**Tabla F.2. Aportaciones de la IFC/MIGA al presupuesto administrativo del CAO, AF 2000–2011 (en dólares US)**

Año fiscal	IFC	MIGA	Total
AF 2000	641,600	160,400	802,000
AF 2001	1,096,800	262,500	1,359,300
AF 2002	1,381,800	319,100	1,700,900
AF 2003	1,794,900	374,800	2,169,700
AF 2004	1,550,500	380,200	1,930,700
AF 2005	1,573,800	392,100	1,965,900
AF 2006	2,030,700	507,500	2,538,200
AF 2007	2,135,300	523,400	2,658,700
AF 2008	2,182,900	538,400	2,721,300
AF 2009	2,899,900	407,000	3,306,900
AF 2010	2,930,600	513,600	3,444,200
AF 2011	2,941,911	634,434	3,576,345
<b>Total</b>			<b>23,160,711</b>

## FONDO DE CONTINGENCIAS

El Fondo de Contingencias de la Mediación Ambiental/Social y la Resolución de Conflictos, es un apoyo para el presupuesto de la CAO en casos de mediación extraordinaria y actividades de resolución de conflictos que se extienden por varios años.

Este fondo fue establecido en el AF 2003 como respuesta a la creación del proceso multianual de mediación tras dos reclamaciones recibidas en contra de Minera Yanacocha en Perú. La CAO asigna los fondos, con los cuales se cubren los servicios de mediadores especialistas y sus gastos correspondientes de caja chica. Las horas de trabajo de los funcionarios de la CAO y otros gastos relacionados no se debitan de este Fondo.

El Fondo de Contingencia es de US\$ 1 millón. Cuando se estableció el Fondo, la IFC se comprometió en aportar el 80 por ciento (\$ 800.000) del \$ 1 millón, y MIGA contribuiría el 20 por ciento (\$ 200.000) por año. Hasta la fecha, no ha sido necesario acceder al 20 por ciento correspondiente al compromiso de la MIGA. En el AF 2011, la CAO empleó \$ 743.627 de su Fondo de Contingencias.

**Tabla F.3. Fondo de Contingencias de la CAO, AF 2003–2011 (en dólares US)**

Año fiscal	Total
<i>Aportaciones directas de la IFC</i>	
AF 2004	317,500
AF 2005	451,500
AF 2006	352,900
AF 2007	37,900
AF 2008	319,100
AF 2009	613,100
AF 2010	768,000
AF 2011	743,627
Subtotal	3,603,627
<i>Aportación de un patrocinador de la IFC (Minera Yanacocha)</i>	
AF 2003–06	3,231,000
<b>Total de fondos gastados en la mediación multianual.</b>	<b>6,834,627</b>

Equipo ombudsman de la CAO en una evaluación en el norte de Maluku al este de Indonesia (PT Weda Bay Nickel).



## ANEXO G. PERSONAL



### Meg Taylor, Asesora de Cumplimiento/Ombudsman y Vicepresidenta

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

### Scott Adams, Especialista, Ombudsman

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



### Charity Agorsor, Asistente de Servicios de Consultoría

Charity Agorsor proviene de Ghana, llegó a la CAO con amplia experiencia en los departamentos sectoriales de la IFC y actualmente proporciona asistencia en adquisiciones para la Oficina de la CAO. Es el punto de contacto para la contratación de consultores y el procesamiento de otros trámites administrativos de la CAO.

### Julia Gallu, Especialista, Ombudsman

Julia Gallu es de nacionalidad alemana. Antes de integrarse a la CAO, trabajó en la gestión de riesgos para la sostenibilidad en *Swiss Reinsurance Company* de Zurich, Suiza, donde ayudó a elaborar políticas para la gestión de riesgos para la sostenibilidad. Previamente había formado parte del equipo de Evaluación de las Industrias Extractivas del Grupo del Banco Mundial y trabajado para la IFC en el área de normas sociales y ambientales y la medición de los impactos del desarrollo. Julia posee una maestría en Relaciones Internacionales de *Johns Hopkins School of Advanced International Studies (SAIS)*, y otra maestría de doble especialización en Política y Economía de la University of Edinburgh, en Escocia.





### Clare Gardoll, Analista de Investigación

Clare Gardoll, de nacionalidad australiana, recibió una B.A. en Relaciones Internacionales y Lenguas, y una LL.B. de la *University of Sydney en Australia*. Antes de vincularse con la CAO, formó parte de un bufete de abogados particular en Australia, especializado en el arbitraje internacional, así como de una consultora en Perú, especializada en responsabilidad social empresarial. Su interés profesional se centra en las áreas de resolución de controversias en sociedades de postconflicto y en derecho humanitario. Clare salió de la CAO en junio del 2011 para empezar una maestría en derecho en la Escuela de Derecho de la Columbia University en Nueva York.

### Emily Horgan, Oficial de Comunicaciones y Programa de Extensión

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



### Amar Inamdar, Especialista Principal, Ombudsman

Amar Inamdar es ciudadano británico y dirige procesos complejos de resolución de controversias multipartitas sobre proyectos sensibles del sector privado. Amar fundó y administró una empresa de consultoría profesional en Oxford, Inglaterra, centrada en las inversiones internacionales. Realizó una importante contribución al Libro Blanco del gobierno del Reino Unido sobre cómo hacer para que la globalización funcione para los pobres, y durante dos años se empeñó en lograr un acuerdo duradero de compensación entre grupos de la sociedad civil y Río Tinto en Indonesia. Ha aportado al programa de Maestría en administración de empresas en Said Business School de la *University of Oxford* y en la *Kennedy School of Government* en Harvard. Amar inició su carrera profesional como consultor en estrategias empresariales con *Cap Gemini* y trabajó para el Fondo Mundial para la Vida Silvestre (WWF) en África oriental. Nació y se crió en Kenya, fue educado en *Oxford University*, Inglaterra, y tiene un Ph.D de *Cambridge University*, Inglaterra. Tras siete años al frente del equipo de Ombudsman, Amar salió de la CAO en junio del 2011 para emprender una nueva misión con el Banco Mundial.

### Henrik Linders, Especialista Principal, Cumplimiento

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





**Paula Panton, Asistente Ejecutivo**

Paula es de nacionalidad jamaicana y aporta a la CAO más de 25 años de experiencia con la IFC. Es conocida como la “Mariscal de Campo”. Trabaja directamente con Meg Taylor y brinda apoyo administrativo a la unidad.

**Andrea Reppeto Vargas, Especialista, Ombudsman**

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



**Susana Rodriguez, Analista de Investigación**

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

**Rosemary Thompson–Lewis, Asistente de Programas**

De nacionalidad estadounidense y nacida en Washington, DC, Rosemary llegó a la CAO desde los Departamentos de Medio Ambiente y Derecho Internacional del Banco Mundial. Ha estado con el Grupo del Banco Mundial durante 17 años, por lo que aporta a la CAO una vida rica de experiencias variadas. Rosemary trabaja directamente con el Ombudsman Especialista Principal y brinda apoyo al equipo Ombudsman.



## ANEXO H. ASESORES ESTRATÉGICOS

El Grupo de Asesores Estratégicos de la CAO ha estado activo desde el año 2002. Sus miembros, al 30 de junio del 2011, son:

<b>Ray Albright</b>	Director Ejecutivo, AMB International Finance, LLC	<b>Manuel Rodríguez</b>	Ex Ministro de Medio Ambiente, Colombia
<b>Glen Armstrong</b>	Asesor Independiente	<b>Lori Udall</b>	Consultora en políticas públicas internacionales y desarrollo
<b>Antonia Chayes</b>	Profesora Visitante de Política y Derecho Internacionales, Tufts University	<b>Susan Wildau</b>	Asociada de CDR Associates
<b>David Hunter</b>	Profesor Adjunto y Director del Programa de Derecho Ambiental, Washington College of Law, The American University		



Un pescador fuera de la costa al norte de Colombia.

## ANEXO I. MECANISMOS INDEPENDIENTES DE RESPONSABILIDAD/ RENDICIÓN DE CUENTAS

Los Mecanismos Independientes de Responsabilidad/Rendición de Cuentas (MIRCs) fueron establecidos en respuesta a la creciente presión pública por una mayor responsabilidad/rendición de cuentas y transparencia en las instituciones financieras internacionales. Los MIRCs fueron creados con mandatos similares: ofrecer recursos a personas que creen haber sido afectadas por los proyectos de dichas instituciones cuando se percibe que se ha fallado en la aplicación de las normas operativas.

Aunque los mecanismos tienen diversas formas de procesar los reclamos, todos constituyen un cuerpo independiente capaz de investigar los problemas de cumplimiento y atender públicamente a las preocupaciones sociales y ambientales presentadas por las comunidades afectadas por los proyectos. Donde sea pertinente, la CAO coordina el manejo de reclamaciones con los MIRCs. Cuando la CAO recibe una reclamación relacionada con un proyecto que se encuentra dentro del ámbito de otro MIRC

Institución Financiera Internacional	Mecanismo Independiente de Rendición de Cuentas
Banco Africano de Desarrollo (BAfD)	Unidad de Cumplimiento, Evaluación y Mediación
Banco Asiático de Desarrollo (BAD)	Office of the Special Project Facilitator y Office of the Compliance Review Panel Independent Recourse Mechanism
Banco Europeo de Reconstrucción y Desarrollo (BERD)	Independent Recourse Mechanism European Ombudsman
Banco Europeo de Inversiones (BEI)	Office of the Inspector General, Complaints Office Office of the Compliance Advisor/Ombudsman
Unión Europea (UE)	European Ombudsman
Banco Interamericano de Desarrollo (BID)	Mecanismo Independiente de Consulta e Investigación Office of Accountability
Corporación Financiera Internacional (IFC) y Organismo Multilateral de Garantía de las Inversiones (MIGA)	Oficina del Asesor en Cumplimiento/Ombudsman (CAO)
Banco de Japón para La Cooperación Regional (JBIC)	Office of Examiner for Environmental Guidelines
Nippon Export and Investment Insurance (NEXI)	Office of Examiner for Environmental and Social Considerations Guidelines
United States Overseas Private Investment Corporation (Corporación Americana de Inversiones Privadas en el Extranjero) (OPIC)	Office of Accountability
Banco Mundial (Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento – BIRF) y Asociación Internacional de Fomento (AIF)	Inspection Panel

La CAO y representantes de los Mecanismos Independientes de Rendición de Cuentas se reúnen con los líderes de los pueblos indígenas en el Foro Permanente de Naciones Unidas para las Cuestiones Indígenas en Nueva York en abril de 2011.



## ANEXO J. POLÍTICAS DE LA IFC Y MIGA

Los recursos a continuación describen los roles y responsabilidades de la IFC y MIGA y sus clientes empresariales. La CAO toma en consideración estos documentos, entre otros, al realizar sus evaluaciones o auditorías de cumplimiento.

### **Política de la IFC sobre Sostenibilidad Social y Ambiental, abril del 2006**

### **Política de MIGA sobre Sostenibilidad Social y Ambiental, octubre del 2007**

En estas Políticas de Sostenibilidad se definen las responsabilidades de la IFC y MIGA para apoyar, junto con los clientes, el desempeño de los proyectos.

### **Normas de Desempeño de la IFC sobre Sostenibilidad Social y Ambiental, abril del 2006**

### **Normas de Desempeño de MIGA sobre la Sostenibilidad Social y Ambiental, octubre del 2007**

En las Normas de Desempeño, la IFC y MIGA definen los roles y responsabilidades de sus clientes en la gestión de sus proyectos, así como los requisitos para que reciban y mantengan el apoyo de la IFC y MIGA. Éstas incluyen:

- PS1: Sistemas de Evaluación y Gestión Social y Ambiental
- PS2: Condiciones Laborales y de Trabajo
- PS3: Prevención y Reducción de la Contaminación
- PS4: Salud Comunitaria, Seguridad Industrial y Personal
- PS5: Adquisición de Tierras y Reasentamiento Involuntario
- PS6: Conservación de la Biodiversidad y Manejo Sostenible de Recursos Naturales
- PS7: Pueblos Indígenas
- PS8: Patrimonio Cultural

### **Políticas de la IFC sobre la Divulgación de Información, abril del 2006**

### **Políticas de la MIGA sobre la Divulgación de Información, octubre del 2007**

Las políticas de divulgación de información de la IFC y MIGA definen las obligaciones de cada institución para divulgar información respecto a sus propias organizaciones y sus respectivas actividades.

### **Directrices de Medio Ambiente, Salud y Seguridad Industrial (EHS) del Grupo del Banco Mundial**

Las Directrices EHS son documentos técnicos de referencia con ejemplos generales y específicos de buenas prácticas del sector industrial a nivel internacional, tal y como se encuentran definidos en la Norma de Desempeño 3 de la IFC

sobre prevención y reducción de la contaminación. La Norma de Desempeño 3 requiere que los clientes de la IFC sigan las Directrices EHS.

### **Directrices Generales de EHS**

Las Directrices Generales de EHS contienen información sobre asuntos transversales a nivel ambiental, de salud y seguridad, que podrían ser aplicados a todos los sectores industriales. Están diseñados para usarse en conjunto con las directrices pertinentes de cada sector.

### **Directrices de los Sectores Industriales**

Agroindustria/Producción de Alimentos  
Químicos  
Silvicultura  
Manufactura General  
Infraestructura  
Minería  
Hidrocarburos  
Electricidad

### **Políticas de Salvaguarda**

La IFC y MIGA se atenían a las Políticas de Salvaguarda antes de febrero del 2006:

- Declaración de Políticas sobre el Trabajo Infantil y Forzado (marzo de 1998)
- Propiedad Cultural (OP 11.03, septiembre de 1986)
- Evaluación Ambiental (OP 4.01, octubre de 1998)
- Silvicultura (OP 4.36, noviembre de 1998)
- Pueblos Indígenas (OP 4.20, septiembre de 1991)
- Cursos de Aguas Internacionales (OP 7.50, noviembre de 1998)
- Reasentamiento Involuntario (OP 4.30, junio de 1990)
- Hábitats Naturales (OP 4.04, noviembre de 1998)
- Control de Plagas (OP 4.09, noviembre de 1998)
- Seguridad de Represas (OP 4.37, septiembre de 1996)

### **Políticas de Divulgación**

La Política de la IFC sobre la Divulgación (septiembre de 1998) fue remplazada por la Política de la IFC sobre la Divulgación de Información reformada en abril del 2006.

La Política de Divulgación anterior de MIGA fue remplazada por la Política de Divulgación de Información reformada en octubre del 2007.

Para mayores informes, véase el sitio Web de la IFC: [www.ifc.org/enviro](http://www.ifc.org/enviro) y el sitio Web de MIGA: [www.miga.org/policies](http://www.miga.org/policies)

## ANEXO K. CÓMO PRESENTAR UNA RECLAMACIÓN

### PREGUNTAS FRECUENTES SOBRE LA PRESENTACIÓN DE RECLAMACIONES

#### ¿Quién puede presentar una reclamación?

Todo individuo, grupo, comunidad o actor puede presentar una reclamación a la CAO si consideran que son, o pueden ser, afectados por un proyecto de la IFC o MIGA. Un representante u organización puede presentar una reclamación a nombre de los afectados.

#### ¿Qué tipos de reclamaciones no son aceptadas?

La CAO no puede aceptar reclamaciones que no cumplan con los criterios de idoneidad. En el caso de reclamaciones relacionadas con los proyectos de otras instituciones financieras internacionales (aparte de la IFC o MIGA), la CAO procurará redirigirlas a los Mecanismos Independientes de Rendición de Cuentas que correspondan (véase el Anexo K).

Las reclamaciones relacionadas con el fraude o la corrupción serán enviadas a la Oficina de Integridad Institucional (INT) del Banco Mundial. Adicionalmente, la CAO no puede evaluar reclamaciones relacionadas con decisiones de adquisición de la IFC y MIGA, ni tampoco acepta reclamaciones con intenciones maliciosas, triviales o generadas con el propósito de obtener ventajas competitivas.

#### ¿Qué evidencias se necesitan para respaldar una reclamación?

Los reclamantes no necesitan proporcionar evidencias que respalden su reclamación. Sin embargo, todo material adicional será bien recibido, bien sea junto con la presentación inicial de la reclamación ante la CAO o posteriormente.

#### ¿Es posible solicitar la confidencialidad de las reclamaciones?

La confidencialidad es muy importante para la CAO y, de ser solicitada, no revelará la identidad de los reclamantes. En caso de ser solicitada la confidencialidad, el proceso de manejo de la reclamación será acordado entre la CAO y los reclamantes. Adicionalmente, los materiales presentados de manera confidencial por los reclamantes no serán divulgados sin el consentimiento de éstos. No se aceptarán reclamaciones anónimas.

#### Una vez presentada la reclamación, ¿qué sigue?

La CAO confirmará su recepción de la reclamación en el idioma en que ésta haya sido presentada. Dentro de los primeros 15 días laborales (sin contar el tiempo requerido para traducir la reclamación y los documentos anexos), la

CAO dará a conocer al o los reclamante(s) si la reclamación ha sido considerada idónea para mayor evaluación. En caso afirmativo, el reclamante será contactado personalmente por un especialista de la CAO e informado sobre la manera como trabajará la CAO con las partes para atender a los asuntos que les preocupan.

#### ¿Cómo funciona el proceso de manejo de las reclamaciones?

Existe un procedimiento específico que sigue la CAO para cada reclamación, y se compromete a atender las reclamaciones de manera oportuna (véase la Figura M.1). Si la reclamación cumple con los tres criterios de idoneidad de la CAO, entonces:

- CAO Ombudsman trabaja primero con el reclamante, el patrocinador del proyecto y otras partes interesadas locales, para determinar si las partes pueden alcanzar juntas una solución a los problemas planteados que satisfaga a todas.
- Si las partes no se muestran dispuestas o incapaces de alcanzar un acuerdo para solucionar el problema, entonces CAO Cumplimiento emprende una evaluación del cumplimiento de las políticas y directrices ambientales y sociales pertinentes por parte de la IFC/MIGA, a fin de determinar si se justifica una auditoría.

#### ¿Cuál es el rol de CAO Ombudsman?

CAO Ombudsman realiza un diagnóstico de la situación y ayuda a las partes a identificar las mejores alternativas para resolver una reclamación. CAO Ombudsman no emite juicios sobre los méritos de ninguna reclamación, ni tampoco impone soluciones ni señala culpables. Sus especialistas trabajan junto a las partes en la identificación de enfoques y estrategias alternativas para atender los problemas. Esto podría incluir la investigación conjunta de los hechos, la facilitación de diálogos entre las principales partes interesadas, la mediación de controversias entre las partes, o el establecimiento de una Mesa de Diálogo o un programa conjunto de monitoreo. Los especialistas de la CAO han sido capacitados en la resolución alternativa de controversias (RAC), y tienen experiencia profesional en la evaluación de conflictos, mediación y facilitación entre múltiples partes. Trabajamos con mediadores independientes que poseen experiencia específica de país, y se especializan en la facilitación y construcción de consensos en torno a los proyectos de desarrollo.

### ¿Cuál es el rol de CAO Cumplimiento?

Si la resolución de una reclamación no es posible a través de CAO Ombudsman, el caso es tomado por CAO Cumplimiento. La razón de esta “verificación del cumplimiento”, es la de determinar si los problemas planteados en la reclamación levantan cuestionamientos sobre la debida diligencia social y ambiental de la IFC o MIGA relacionados al respectivo proyecto. La CAO realiza una evaluación para determinar la necesidad de una auditoría de la IFC/MIGA. En caso de que se decida continuar con la auditoría, se convoca un panel independiente para efectuar una investigación de los temas. Sus conclusiones son divulgadas al público. La CAO monitorea la implementación de las recomendaciones hasta que el proyecto vuelva a estar en cumplimiento. Es importante notar que las auditorías de cumplimiento se centran en la IFC y MIGA, no en el patrocinador del proyecto (el cliente del sector privado que recibe el apoyo de la IFC/MIGA).

### ¿Cómo presento mi reclamación?

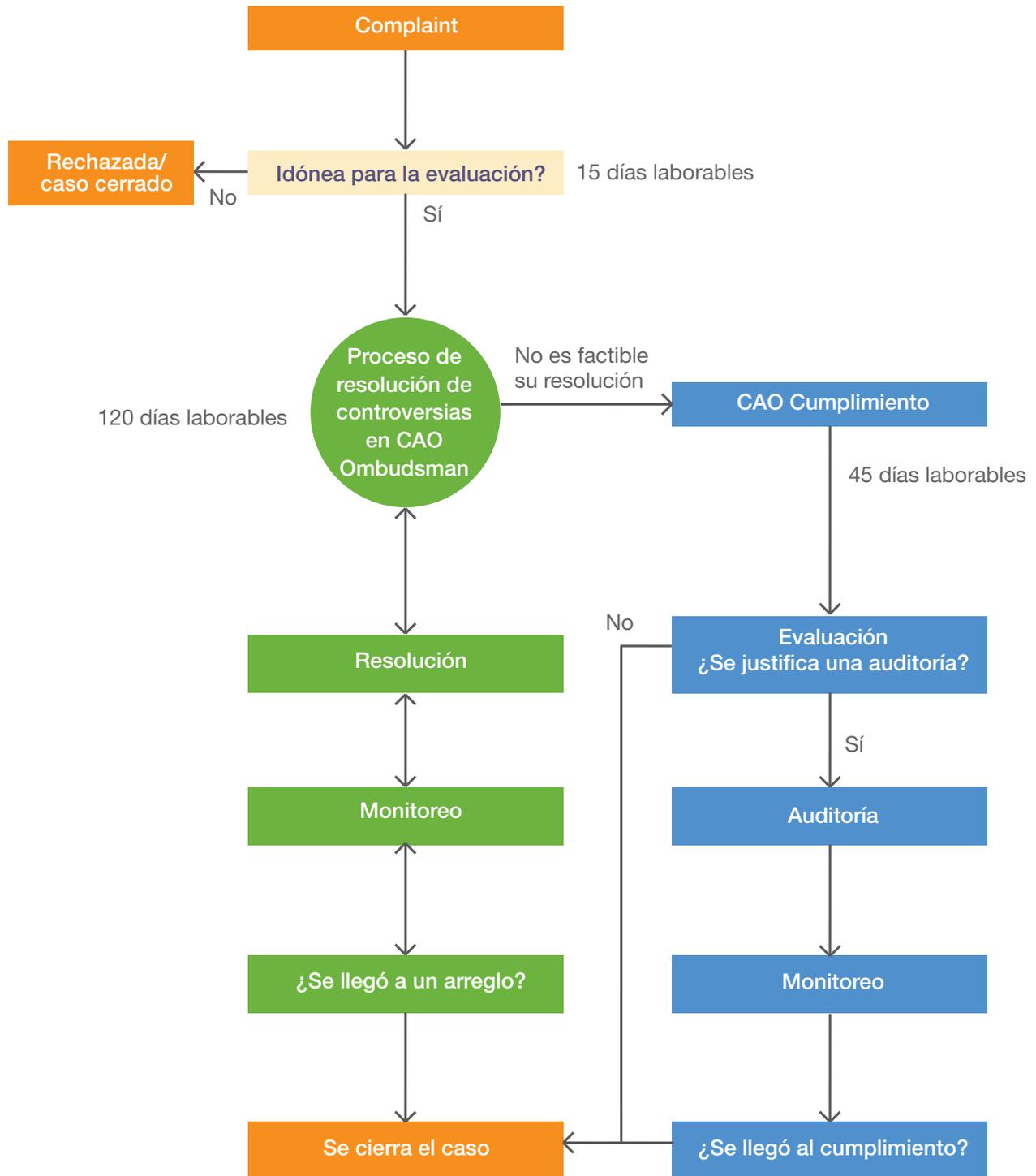
Las reclamaciones deben ser presentadas por escrito, lo cual puede hacerse en cualquier idioma. Pueden ser enviadas por correo electrónico, fax, correo o entrega a la Oficina de la CAO en Washington, DC. Para mayores orientaciones sobre cómo redactar una reclamación, véase la Carta de Reclamación Modelo (p. xx).

Oficina de la CAO  
2121 Pennsylvania Avenue NW  
Washington, DC 20433 USA  
Tel: + 1 202 458 1973  
Fax: + 1 202 522 7400  
E-mail: [cao-compliance@ifc.org](mailto:cao-compliance@ifc.org)  
[www.cao-ombudsman.org](http://www.cao-ombudsman.org)



Especialista Ombudsman de la CAO con reclamantes en Uganda (Bujagali Energy).

Figura K.1. Proceso de la CAO para el manejo de reclamaciones



## CARTA MODELO DE RECLAMACIÓN A LA CAO

Para:

Asesor de Cumplimiento/Ombudsman  
 Corporación Financiera Internacional  
 2121 Pennsylvania Avenue NW  
 Washington, DC 20433 USA  
 Fax: +1 202 522-7400  
 E-mail: cao-compliance@ifc.org

Fecha:

Mediante la presente, yo/nosotros, \_\_\_\_\_, presentamos una reclamación sobre el proyecto \_\_\_\_\_, situado en \_\_\_\_\_.

La presente reclamación se realiza a nombre de \_\_\_\_\_ (ignorar si no aplica).

Resido/residimos en el área conocida como \_\_\_\_\_ (señalar en un mapa adjunto de ser posible). Es posible contactarme/nos en la siguiente dirección, teléfono, fax y correo electrónico:

Dirección física: \_\_\_\_\_

Dirección postal (si difiere de la dirección física): \_\_\_\_\_

País y código postal: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_

Fax: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

No deseo/deseamos que mi/nuestra identidad sea divulgada (ignorar si no aplica).

He/hemos sido, o posiblemente voy/vamos a ser, afectado(s) por los impactos sociales y ambientales del proyecto de la siguiente(s) manera(s):

Si es posible, por favor proporcionar la información a continuación:

- Descripción del nombre, ubicación y tipo de proyecto (de ser posible proporcionar un mapa)
- Descripción de las acciones tomadas por mi/nosotros para intentar resolver los problemas (de ser posible incluir las fechas o un cronograma)
- Lista de otras personas contactadas por mi/nosotros para tratar de resolver estos problemas (de ser posible, adjuntar copias de la correspondencia)
- Cualquier otro hecho pertinente que respalde la reclamación.

Adicionalmente, por favor responder lo siguiente:

- Me/nos gustaría que la reclamación se resolviera de la siguiente manera: (La CAO no puede garantizar que ayude al reclamante a lograr este resultado, pero esta información le ayudará a enfocarse en estrategias para la resolución del problema.)

Adjuntar copias de cualquier documento u otro material pertinente.

Nota: La CAO mantendrá confidencial la identidad de los reclamantes si éstos así lo piden, pero no aceptará reclamaciones anónimas. El material que respalda la reclamación también puede ser considerado confidencial y no será divulgado sin el consentimiento de la parte que lo presentó.

Los reclamantes deben saber que otras partes afectadas, incluyendo el patrocinador y los funcionarios de la IFC o MIGA, también serán informadas sobre el contenido de la reclamación. Los reclamantes deben señalar desde el principio qué información no desean que sea divulgada. La CAO acordará con el reclamante el proceso para el manejo de la reclamación.

## MAYOR INFORMACIÓN SOBRE LA CAO

Los informes, resultados y actualización de los casos se encuentran disponibles en el sitio Web de la CAO. Los demás documentos públicos, incluyendo las Notas de Asesoría e Informes Anuales anteriores de la CAO, también se encuentran disponibles en forma impresa. Las Directrices Operativas de la CAO están disponibles en los siete idiomas oficiales del Grupo del Banco Mundial. En la página Web de la CAO se encuentran recursos adicionales en otros idiomas sobre la presentación de reclamaciones. Para mayores informes, véase [www.cao-ombudsman.org](http://www.cao-ombudsman.org).

## CONTACTARSE CON LA CAO

Para solicitar información, presentar una reclamación o conocer más sobre nuestras actividades, contáctenos en:  
Compliance Advisor/Ombudsman (CAO)

2121 Pennsylvania Avenue NW  
Washington, DC 20433 USA  
Teléfono: + 1 202 458 1973  
Fax: + 1 202 522 7400  
E-mail: [cao-compliance@ifc.org](mailto:cao-compliance@ifc.org)  
Sitio Web: [www.cao-ombudsman.org](http://www.cao-ombudsman.org)

Personal de la CAO con un miembro de la tribu de los selkups de la región Tomsk de Siberia, Convención de los Pueblos Indígenas, Moscú, abril de 2011.







**World Bank Group**  
Multilateral Investment  
Guarantee Agency



**International  
Finance  
Corporation**  
World Bank Group



2121 Pennsylvania Avenue NW  
Washington, DC 20433 USA  
Tel: + 1 202-458-1973  
Fax: + 1 202-522-7400  
e-mail: [cao-compliance@ifc.org](mailto:cao-compliance@ifc.org)  
Web site: [www.cao-ombudsman.org](http://www.cao-ombudsman.org)

