

Oficina del Asesor en Cumplimiento Ombudsman

Informe Anual 2012



Mecanismo Independiente de Responsabilidad/Rendición de
Cuentas para la Corporación Financiera Internacional (IFC) y el
Organismo Multilateral de Garantía de Inversiones (MIGA)

ACERCA DE LA CAO

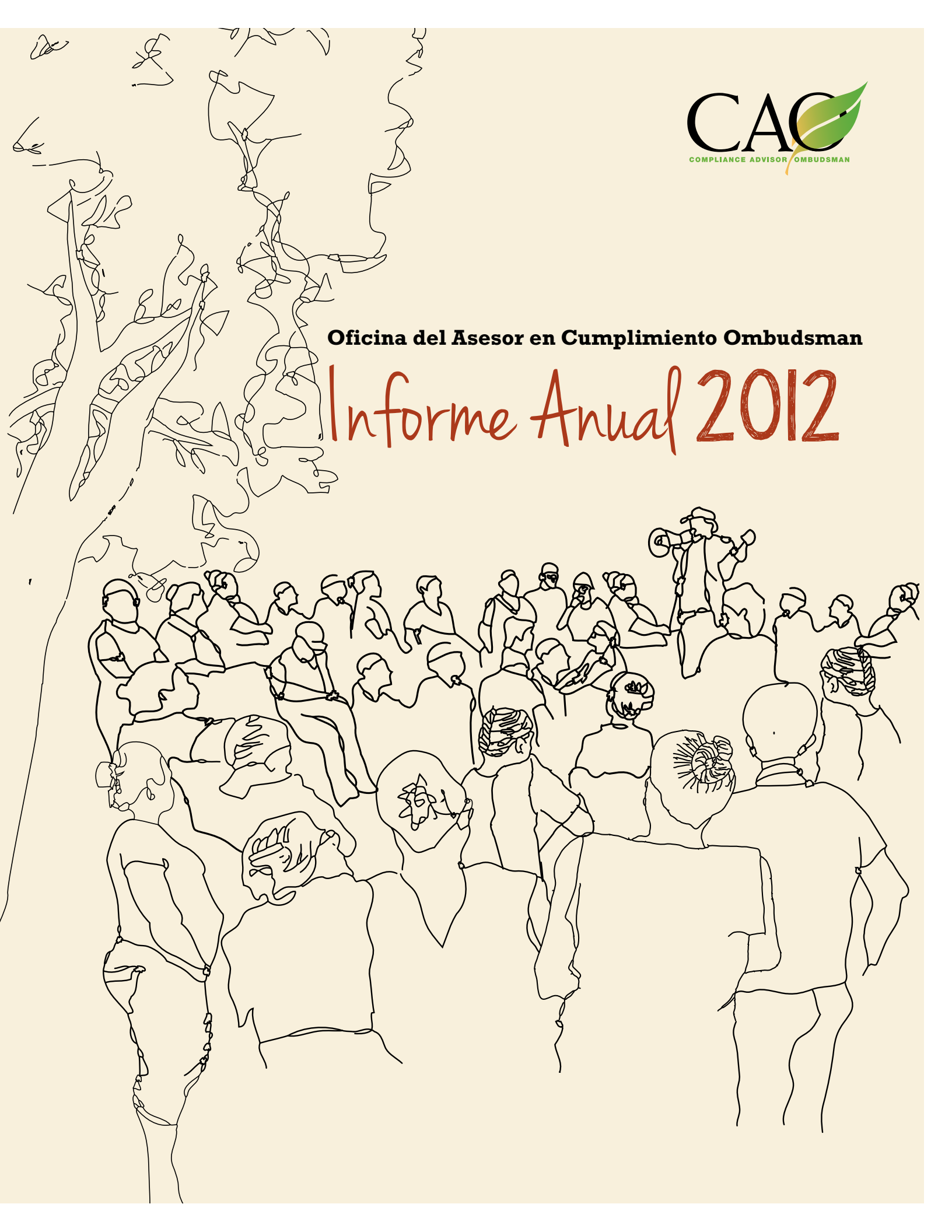
La Oficina del Asesor en Cumplimiento Ombudsman (CAO) es el mecanismo independiente de responsabilidad/rendición de cuentas y de recurso para la Corporación Financiera Internacional (IFC) y el Organismo Multilateral de Garantía de Inversiones (MIGA), los brazos del sector privado del Grupo del Banco Mundial, que examina las reclamaciones de las personas que son afectadas por los proyectos de la IFC y de MIGA con el objeto de mejorar los resultados sociales y ambientales de los proyectos de la IFC y MIGA y fomentar una mayor responsabilidad/rendición de cuentas ante el público. La CAO informa directamente al Presidente del Grupo del Banco Mundial.

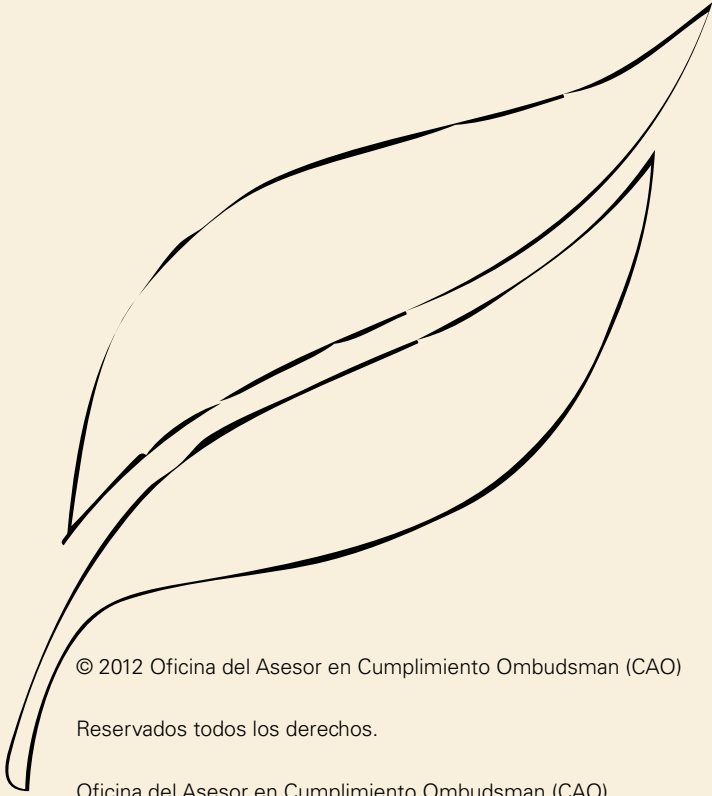
Para más información acerca de la CAO, por favor visite www.cao-ombudsman.org

Ilustración en la portada: Miembros de la comunidad reunidos en el Plantón, Chichigalpa, Nicaragua, mayo 2012.

Oficina del Asesor en Cumplimiento Ombudsman

Informe Anual 2012





© 2012 Oficina del Asesor en Cumplimiento Ombudsman (CAO)

Reservados todos los derechos.

Oficina del Asesor en Cumplimiento Ombudsman (CAO)
2121 Pennsylvania Avenue NW
Washington, DC 20433 USA
Tel: + 1 202 458 1973
Fax: 1 202 522 7400
Correo electrónico: cao-compliance@ifc.org
Sitio web: www.cao-ombudsman.org

Los resultados, interpretaciones y conclusiones expresados en el presente informe son propios de sus autores y no necesariamente reflejan los puntos de vista de los Directores Ejecutivos del Banco Internacional de Reconstrucción y Desarrollo/Corporación Financiera Internacional o de los gobiernos que representan.

La CAO no garantiza la precisión de los datos contenidos en la presente obra. Las fronteras, colores, denominaciones u otra información que aparezcan en cualquier mapa de la presente obra, no implica cualquier opinión de la CAO respecto al estado legal de cualquier territorio ni un aval o 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 CAO promueve la difusión de sus trabajos y en condiciones normales otorgará permiso oportunamente 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 la Oficina del Asesor en Cumplimiento Ombudsman, 2121 Pennsylvania Avenue NW, Washington, DC 20433, USA; fax: +1 202-522-7400; correo electrónico: cao-compliance@ifc.org.

Otras preguntas sobre derechos y licencias, incluyendo los derechos subsidiarios, deben dirigirse también a la Oficina del Asesor en Cumplimiento Ombudsman, 2121 Pennsylvania Avenue NW, Washington, DC 20433, USA; fax: +1 202-522-7400; correo electrónico: cao-compliance@ifc.org.

Contenido

Nuestra Misión	1
Prólogo del Presidente del Grupo del Banco Mundial	2
Mensaje del Asesor en Cumplimiento Ombudsman	4
Resumen de las actividades de la CAO, AF2012	6
Perspectiva general de la CAO	10
Ombudsman	15
Cumplimiento	23
Trabajo de asesoría	28
Actividades de extensión	29
Casos ante la CAO, AF 2000-2011	32

ANEXOS

Anexo A. Mapamundi de casos de la CAO, AF 2000-2012	68
Anexo B. Registro de reclamaciones, AF 2000-2012	70
Anexo C. Casos ante la CAO, AF 2000-2012	78
Anexo D. Informes y publicaciones, AF 2012	81
Anexo E. Financiación	83
Anexo F. Personal	85
Anexo G. Asesores estratégicos	89
Anexo H. Mecanismos independientes de responsabilidad/rendición de cuentas	90
Anexo I. Políticas de la IFC y MIGA	91
Anexo J. Cómo presentar una reclamación	93

FIGURAS

Figura 1. Signatarios de las reclamaciones, AF2012	6
Figura 2. Casos ante la CAO por región, AF2012	7
Figura 3. Casos ante la CAO por sector, AF2012	7
Figura 4. Problemas citados en las reclamaciones ante la CAO, AF2012	7
Figura 5. Casos ante la CAO por categoría ambiental, AF2012	8
Figura 6. Estado de los casos ante la CAO, AF2012	8
Figura 7. El enfoque de la CAO basado en resultados	11
Figura 8. El proceso de trámite de la CAO de una reclamación	12
Figura 9. Como funciona una mediación típicamente	19
Figura 10. ¿Qué implica una auditoría de la IFC/MIGA?	26
Figura C.1. Reclamaciones admisibles ante la CAO, AF2000–2012	79
Figura C.2. Signatarios de las reclamaciones, AF2000–2012	79
Figura C.3. Casos ante la CAO por región, AF2000–2012	79
Figura C.4. Casos ante la CAO por sector, AF2000–2012	79
Figura C.5. Problemas citados en las reclamaciones ante la CAO, AF2000–2012	80
Figura C.6. Casos ante la CAO por categoría ambiental, AF2000–2012	80
Figura C.7. Estado de los casos ante la CAO, AF2000–2012	80

CUADROS

Cuadro E.1. Presupuesto administrativo, AF2012	83
Cuadro E.2. Aportaciones de la IFC/MIGA al presupuesto administrativo, AF2000–2012	83
Cuadro E.3. Fondo de contingencias, AF2003–2012	84

RECUADROS

Recuadro 1. Actualización de las Directrices Operacionales de la CAO, 2012	13
Recuadro 2. El rol de un mediador	18
Recuadro 3. Por qué las evaluaciones son un paso clave en el proceso de cumplimiento	25
Recuadro 4. Construcción de un diálogo entre la compañía y la comunidad en las Filipinas	30
Recuadro 5. Rendición de cuentas para el desarrollo dirigida por los ciudadanos: La CAO en Río+20	31

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 del Presidente del Banco Mundial

Por ser la primera institución de desarrollo en el mundo, el Grupo del Banco Mundial tiene la responsabilidad de establecer normas muy altas. No basta con tener las mejores intenciones. Debemos acompañar la retórica con resultados.

La rendición de cuentas es la medida de nuestro compromiso para cumplir estas normas altas. Significa cumplimiento con los criterios y normas sociales, ambientales y de gobierno. Significa aprender de nuestros éxitos y fracasos, trabajar duro para abordar nuestras deficiencias, y recurrir a la experiencia y competencia del Grupo del Banco para mejorar nuestro desempeño donde se necesite más. En primer lugar, significa escuchar y aprender de aquellos en la cadena de desarrollo: comunidades locales, pueblos indígenas, organizaciones de la sociedad civil, trabajadores y sus sindicatos, gerentes de empresa, agentes gubernamentales y otros financistas, así como nuestro propio personal. Podemos lograr lo máximo cuando aprovechamos los conocimientos ampliamente, aprendemos de ellos y los aplicamos de manera innovadora.

La Oficina del Asesor en Cumplimiento Ombudsman (CAO) es parte esencial de este trabajo. Como mecanismo independiente de recurso para las ramas del sector privado del Grupo del Banco Mundial, la Corporación Financiera Internacional (IFC) y el Organismo Multilateral de Garantía de Inversiones (MIGA), la CAO constituye un mecanismo de alerta temprana que nos avisa cuando las mejores intenciones quizá no estén obteniendo los resultados deseados. Como tal, le da un significado práctico a la noción de rendición social y ambiental de cuentas. La CAO, que depende de la Oficina del Presidente, ofrece a las comunidades afectadas por las actividades de nuestro sector privado un canal directo para que expresen sus inquietudes a los niveles más altos, de manera que el Grupo del Banco Mundial pueda abordar las cuestiones críticas de desempeño, oír las inquietudes ambientales y sociales, y tomar medidas al respecto.

La CAO es un pequeño equipo de 13 personas en Washington, D.C., vinculadas con una red mundial de mediadores, especialistas técnicos y asesores. Gracias a su experiencia en todas las regiones y sectores en donde operan la IFC y el MIGA, la CAO aumenta su rendición de cuentas mediante cada uno de sus tres roles complementarios: Ombudsman, Auditor de Cumplimiento y Asesor.

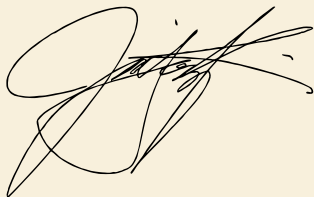
En su función de Ombudsman, la CAO examinó 26 casos este año en 17 países. En Nicaragua, la CAO se encuentra facilitando un proceso de diálogo entre dirigentes locales y un gran productor de azúcar para atender las necesidades críticas de sustento y atención médica que afectan a 2.000 personas. En el Chad y Camerún, la CAO está trabajando con decenas de miles de aldeanos para encontrar soluciones a las complejas inquietudes acerca de un gran proyecto de oleoducto. En Colombia, México y Turquía, la CAO está abordando controversias laborales relacionadas con derechos laborales, prestaciones, trato justo, libertad sindical y negociación colectiva. Estos ejemplos ilustran la forma en que la CAO ayuda a comunidades y empresas a encontrar soluciones conjuntas para atender inquietudes inmediatas, al mismo tiempo que forja destrezas a largo plazo para enfrentar los problemas futuros a medida que estos surjan.

La labor de cumplimiento de la CAO proporciona una garantía pública acerca del desempeño social y ambiental de la IFC y el MIGA y por eso ambas instituciones han efectuado mejoras fundamentales en su manera de trabajar. Este año, la CAO analizó toda la cartera del sector financiero de la IFC al auditar 188 inversiones separadas. La CAO evaluó este año 11 proyectos de la IFC en los sectores de extracción, energía, infraestructura y agro negocios y un proyecto del MIGA en el sector de minería. De estos, cuatro casos se cerraron con éxito, en tanto que uno –un proyecto de privatización de electricidad en Kosovo– está ahora siendo auditado por la CAO. Así mismo, la CAO está monitoreando la respuesta de la IFC a dos auditorías en el sector de agro negocios, con el fin de asegurarse de que las conclusiones se pongan plenamente en práctica.

La labor de asesoría de la CAO, extraída de su experiencia de casos, continúa despertando interés tanto dentro del Grupo del Banco y cada vez más en el sector privado más amplio. En la actualidad, la CAO está llevando a cabo un análisis más profundo de su carga de casos en 12 años. Los primeros hallazgos indican que la inquietud predominante la constituyen los asuntos ambientales, citados en el 65 por ciento de todos los casos. La participación comunitaria es también un tema importante, citado en un poco más de la mitad de todos los casos, sobre todo cuando los recursos son escasos y existe incertidumbre acerca de la forma en que un proyecto va a beneficiar a la comunidad. De cara al futuro, esto nos indica que debemos concentrarnos más en cerrar los vacíos de implementación, mejorar la calidad de la consulta a las comunidades y asegurarnos de que los beneficiarios propuestos tengan un interés significativo en los proyectos del Grupo del Banco Mundial.

Hoy, la CAO está más ocupada que nunca antes en su historia. Esto es un indicio de la creciente complejidad del panorama de desarrollo, el crecimiento de la población y las mayores demandas sobre los recursos naturales. También indica la creciente demanda mundial de enfoques a la rendición de cuentas que sean impulsados por los resultados, creen valor para los sectores público y privado y entreguen resultados concretos a las partes interesadas locales. Muchas instituciones financieras internacionales, gobiernos, grupos de la industria e instituciones que consolidan la paz están ahora recurriendo a la CAO como modelo internacional de referencia en cuanto a rendición independiente de cuentas y recurso en el sector privado. Esto es prueba de que la gente siente una verdadera confianza en los servicios de la CAO, en los resultados tangibles que produce y en el compromiso que tiene el Grupo del Banco Mundial con la mejora de su desempeño.

Estoy encantado de presentar este informe sobre las actividades anuales de la CAO y quiero agradecerles a todos los que trabajan en ellas por su ardua labor y su compromiso este año.



Jim Yong Kim
Presidente
Septiembre 2012



Mensaje de la Oficina del Asesor en Cumplimiento/ Ombudsman (CAO)

Ya han transcurrido dos décadas desde que el principio de rendición de cuentas impulsada por los ciudadanos llevó a establecer mecanismos independientes de rendición de cuentas para que las personas afectadas por los proyectos de desarrollo tuvieran más voz y derechos de recurso. En los 12 años que han pasado desde nuestra fundación, la CAO ha visto cómo ha aumentado constantemente su volumen de trabajo y este año hemos manejado más casos que nunca antes.

Lo que es más notable y desafiante para la CAO es la complejidad cada vez mayor de estos casos y las múltiples capas de controversia que estamos encontrando dentro de las comunidades que procuran nuestra ayuda y alrededor de ellas. Cuando hablo de complejidades, me refiero a las capas de problemas e intereses en conflicto que enfrentan las comunidades, los operadores del sector privado y los gobiernos locales y nacionales.

A medida que los reclamantes plantean inquietudes acerca de la adquisición de tierras y el reasentamiento de la gente, el uso de la tierra y la concesión de licencias y el aprovechamiento del agua, el estado se está volviendo una presencia más importante en nuestro trabajo. Hemos trabajado diligentemente con los gobiernos y los hemos hecho participar cuando ha sido necesario. Prevemos que haya cada vez más casos ante la CAO que involucren al gobierno como parte interesada clave, sobre todo conforme el patrón de controversias sobre los recursos naturales se vuelva más evidente a nivel mundial. Esto se ve reflejado en algunos de los sectores que predominan en las reclamaciones ante la CAO –extracción, infraestructura y agroindustria–, todos los cuales suelen tener grandes huellas físicas y utilizar recursos de los que también dependen las comunidades para sus medios de vida.

A menudo hablamos de participación comunitaria en los proyectos, resultados impulsados por la comunidad y rendición de cuentas impulsada por la comunidad en diversos foros para asegurarnos de que estos temas formen parte de las discusiones que tienen lugar sobre el asunto del desarrollo. Después de 12 años de labor, nos parece que los asuntos socioeconómicos son

las inquietudes dominantes para las comunidades en el 75 por ciento de las reclamaciones ante la CAO, junto con las inquietudes acerca del acceso a información, la consulta y la debida diligencia en el nivel de proyecto. Muchas comunidades que acogen actividades de desarrollo del sector privado nos continúan diciendo que, con base en su experiencia, las ventajas de estos proyectos siguen siendo escurridizas para los lugareños afectados, quienes a menudo creen que más bien aguantan las desventajas.

Esto hace ver más claro por qué la labor de la CAO se enfoca principalmente en entregar resultados a las comunidades locales. Si bien las intervenciones de la CAO pueden ser pequeñas en la escala de los desafíos del desarrollo, nuestro trabajo en la solución de controversias crea oportunidades para que compañías y comunidades se junten con el objeto de tratar asuntos a menudo espinosos a nivel de proyecto y generar beneficios tangibles para la gente afectada. Mientras se focalicen en las soluciones locales, estos procesos también pueden sacar a la luz temas que ameriten atención a nivel nacional o regional. El trabajo de la CAO en Nicaragua constituye un ejemplo excelente de esto. A consecuencia del proceso de solución de controversias de la CAO, los participantes internacionales ahora se encuentran examinando un problema de salud pública que está afectando a trabajadores de varias industrias, mientras que a nivel local se están atendiendo las necesidades inmediatas de los pobladores enfermos de una comunidad con la participación proactiva del cliente de la IFC.

A fin de alcanzar resultados sostenibles mediante el proceso de la CAO, debemos enfocarnos en formar la capacidad de las comunidades. Esta es una inversión a largo plazo. Cada comunidad posee su propia estructura de gobernabilidad; a veces, tiene sus fallas; pero es más frecuente que sea fuerte y prudente. Por lo tanto, es esencial que la CAO cuente con un acceso directo a las comunidades afectadas y así poder ayudar a aprovechar los métodos existentes de solución de controversias, crear más capacidad para que participen partes externas y ayudar a nivelar los desequilibrios de poder. Con esto se garantiza que, cuando se culmine un proceso de solución de controversias de

la CAO, la comunidad tenga más capacidad de recuperación y esté mejor equipada para lidiar con los problemas futuros cuando surjan. Las organizaciones de la sociedad civil y los representantes del gobierno son socios esenciales en esta labor. En los 17 países donde el Ombudsman de la CAO ha logrado la participación de la gente afectada este año, la formación de capacidad ha sido una meta constante en nuestro trabajo.

A medida que se vuelven más diversas las actividades comerciales de la IFC y del MIGA, la CAO se ha ido enfrentando a retos nuevos para seguir siendo accesible y brindar supervisión y reparación de agravios en ciertos sectores. Específicamente, en los casos en que la IFC y el MIGA prestan servicios directamente a los gobiernos y mediante intermediarios financieros, la influencia de la IFC y el MIGA –y de la CAO– es menos directa y la complejidad involucrada para reunir a las partes interesadas clave es igualmente mucho mayor.

Esto me lleva a mencionar un gran trabajo que ha concentrado los esfuerzos del equipo de cumplimiento de la CAO este año: una auditoría de las inversiones de la IFC en el sector financiero. Muchas partes interesadas externas han planteado sus inquietudes ante la IFC y la CAO sobre lo que consideran opacidad de las inversiones en los mercados financieros y su preocupación por la debida diligencia y los posibles efectos en la gente. El alcance desafiante de este trabajo exigió que un panel fuerte y competente de especialistas trabajara con la CAO. También necesitó de la cooperación de la IFC y agradezco el protagonismo mostrado por James Scriven, director de Mercados Financieros Mundiales de la IFC. Esperamos compartir con el presidente el informe final de la auditoría y la respuesta oficial de la IFC para su aprobación en fecha posterior de 2012.

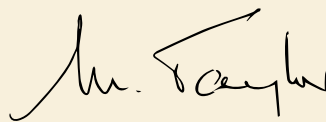
En términos generales, Cumplimiento de la CAO ha tenido un año agitado. Ha aumentado la cantidad de casos de cumplimiento y hemos dotado de más personal al equipo de cumplimiento. Aunque algunos de estos casos han desembocado en una auditoría de la IFC y el MIGA, otros no lo han hecho. Tales decisiones son el fruto de un juicio comedido por parte del equipo de cumplimiento y puede que no siempre satisfagan a los grupos de incidencia y a la sociedad civil interesados en un caso particular. Creo que nuestro proceso es riguroso y que la CAO es diligente en sus evaluaciones.

Tomamos en serio todos los comentarios y por eso el monitoreo y la evaluación del desempeño de la CAO siguen siendo una característica integral de nuestra labor. Valoramos la crítica constructiva de los reclamantes, la sociedad civil, los clientes de la IFC y del MIGA y el personal involucrado en un caso. Se le da buen uso a esta retroalimentación que sustenta las mejoras a nuestros procesos, tal como la actualización de nuestras Directrices de Operación, la cual toma en cuenta las recomendaciones hechas en las recientes revisiones externas de la eficacia de la CAO.

En lo concerniente a la comunidad más amplia influenciada por la CAO, hemos visto que los sectores público y privado nos han pedido notablemente más que compartamos conocimientos. Este año, la CAO respondió a solicitudes presentadas por los gobiernos de Canadá, Dinamarca, Alemania, los Países Bajos y Estados Unidos, así como por el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA) y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), en las que nos pedían compartir nuestras experiencias. La CAO está ahora aumentando su capacidad mediante la contratación de un especialista que dirija nuestro trabajo de asesoría, con el objeto de compartir más sistemáticamente las lecciones aprendidas en el trabajo de la CAO.

Ahora que iniciamos un nuevo año financiero, me gustaría darles la bienvenida al nuevo presidente del Grupo del Banco Mundial, Jim Yong Kim, y al nuevo vicepresidente ejecutivo de la IFC, Jin-Yong Cai. Nuestra labor y los resultados productivos dependen del apoyo del presidente y de que la dirigencia de la IFC y del MIGA entienda el papel de la CAO como parte de la estructura de gobernabilidad de ambas instituciones. Espero que la CAO colabore constructivamente con la IFC y el MIGA para atender tanto a las comunidades afectadas como a cada institución respectiva, con la meta global de mejorar los resultados del desarrollo sobre el terreno.

Para finalizar, deseo agradecer a las muchas personas con las que hemos trabajado este año pasado. Mi agradecimiento a las organizaciones de la sociedad civil por sus francos debates y por seguir planteando preguntas difíciles. Mi agradecimiento a las entidades del sector privado que han visto el mérito de nuestro trabajo y han confiado en que nosotros seamos un sitio neutral para manejar las disputas. Mi agradecimiento a los de la IFC y el MIGA que ven el valor que tiene la rendición de cuentas impulsada por la comunidad y la oportunidad que esta presenta para que los proyectos sean mejores. Mi sincero agradecimiento a nuestros asesores estratégicos y mi enorme gratitud a mis colegas que hacen de nuestro trabajo algo significativo. También a los individuos y comunidades que han buscado la asistencia de la CAO, gracias por confiar en nosotros. Por último, a nuestra querida amiga y colega, Rosemary, quien falleció este año después de una prolongada enfermedad, nuestro más profundo agradecimiento por tu firme dedicación a la CAO y por la energía y calor que nos trajiste a nosotros y a aquellos con quienes trabajamos. Te extrañamos muchísimo.



Meg Taylor
Vicepresidenta

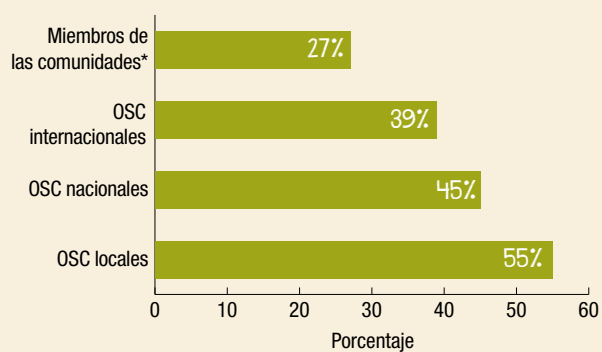


Representantes de la comunidad participaron de una reunión con la CAO durante su viaje de evaluación, Uganda, Febrero 2012.

La CAO se mantuvo activa en sus tres roles durante el año, dado que manejó una mayor cantidad de reclamaciones y solicitudes de auditoría que en cualquier otra época de sus 12 años de historia. La CAO se ocupó de un total de 33 casos, de los cuales 19 se venían atendiendo desde 2011 y 14 eran casos nuevos en 2012. Todos estos 14 casos se relacionan con proyectos de la IFC. Cinco reclamaciones que se recibieron en 2012 no fueron consideradas admisibles. Los detalles de esos casos se presentan en el Resumen de Casos ante la Cao, pp. 32-67.

El 55% de los casos recibidos en 2012 involucraban a organizaciones locales de la sociedad civil y el 27% fueron presentados por individuos o miembros de comunidades sin la ayuda de otras organizaciones (véase la figura 1). Los casos estaban distribuidos globalmente, la mayoría relacionados con proyectos en América Latina (34 por ciento), seguido por África (24 por ciento) y Asia Oriental (21 por ciento) (véase la figura 2). Los casos se refieren a proyectos en una variedad de sectores, entre ellos, industrias extractivas, agroindustria, infraestructura, educación, el sector financiero y los servicios de asesoría al gobierno (véase la figura 3).

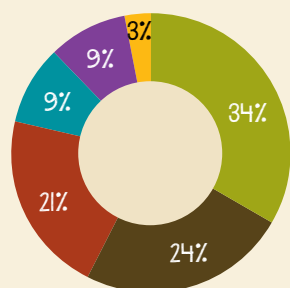
Figura 1. Signatarios de las reclamaciones, AF2012



Fuente: Recopilaciones de la CAO.

Nota: Todas las reclamaciones presentadas ante la CAO tienen que ver con los miembros de las comunidades locales. En algunos casos, organizaciones de la sociedad civil (OSC) internacionales, nacionales o locales, presentan la reclamación a nombre de los miembros de una comunidad local. Los porcentajes suman más del 100 por ciento porque algunas reclamaciones son presentadas por más de un tipo de signatario.

Figura 2. Casos de la CAO por región, AF2012

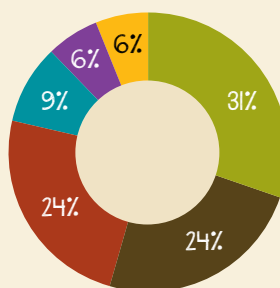


- Latinoamérica y el Caribe
- África subsahariana
- Asia Oriental y el Pacífico
- Asia Meridional
- Europa y Asia Central
- Mundo

Fuente: Recopilaciones de la CAO.

Nota: La labor de cumplimiento de la CAO relacionada con proyectos de intermediación financiera se cuenta como un solo proyecto. La categoría "Mundo" se relaciona con los casos de cumplimiento que abarcan dos o más regiones.

Figura 3. Casos de la CAO por sector, AF2012



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

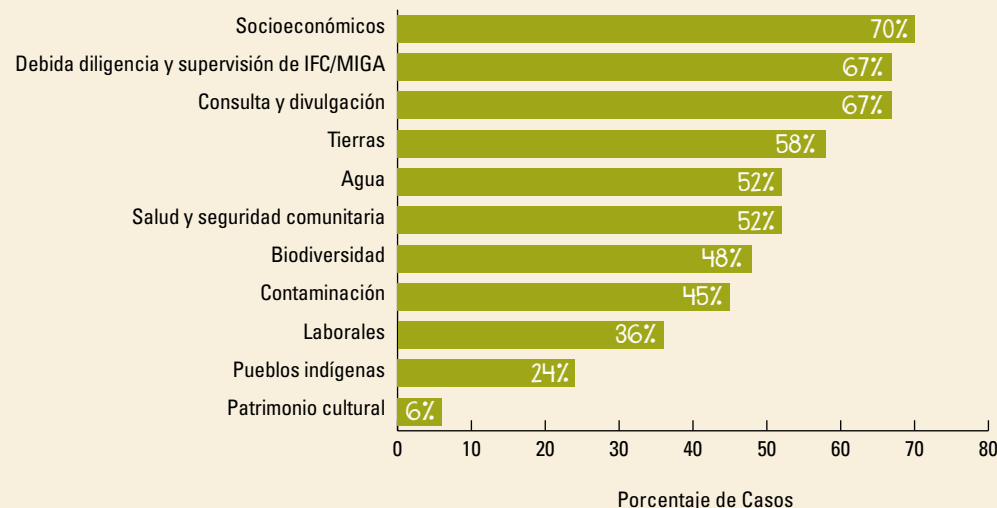
Fuente: Recopilaciones de la CAO.

Nota: La labor de cumplimiento de la CAO relacionada con los proyectos de intermediarios financieros se cuenta como un solo proyecto.

Los principales problemas planteados en las reclamaciones incluían apropiación de tierras, desalojos y derechos sobre la tierra; problemas socioeconómicos como la pérdida de medios de vida e indemnización; consultas con las comunidades y divulgación de información; planificación ambiental, salud y seguridad comunitaria, y contaminación; normas laborales relacionadas con la libertad de asociación, el derecho a la negociación colectiva, y las condiciones de trabajo; y los

derechos de los pueblos indígenas (véase la figura 4). A los proyectos de la IFC se les asigna una categoría A, B o C, en orden descendente, de sensibilidad ambiental y social, o FI, en el caso de instituciones financieras. En 2012, el 94 por ciento de los casos estaban relacionados con proyectos en las categorías A y B, que representaban un 52 por ciento y 42 por ciento, respectivamente.

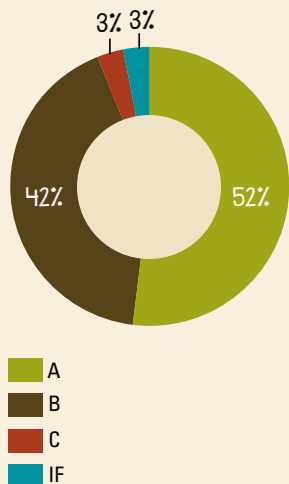
Figura 4. Problemas citados en las reclamaciones ante la CAO, AF2012



Fuente: Recopilaciones de la CAO.

Nota: Los porcentajes suman más del 100 por ciento porque algunas reclamaciones involucran más de un tipo de problema.

Figura 5. Casos ante la CAO por categoría ambiental, AF2012



Fuente: Recopilaciones de la CAO.

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

Categoría B: Proyectos que se espera tengan impactos adversos sociales y/o ambientales limitados que se pueden subsanar fácilmente mediante medidas de mitigación.

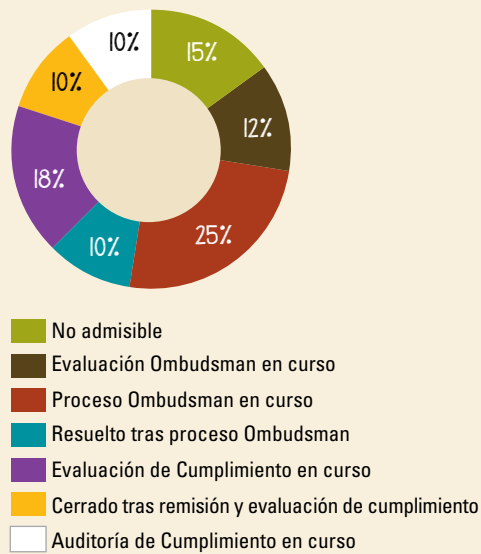
Categoría C: Proyectos que se espera tengan impactos adversos mínimos o inexistentes, entre ellos, ciertos proyectos de intermediarios financieros.

Categoría IF: Inversiones en intermediarios financieros (IF) que pueden financiar sub-proyectos con posibles impactos ambientales y/o sociales.

El equipo **ombudsman** de la CAO manejó 26 casos durante este año. Dos casos se arreglaron y cerraron, una reclamación de terratenientes en Georgia afectados por el oleoducto Baku-Tiflis-Ceyhan; y una reclamación sobre relaciones laborales de un fabricante turco. De los tres casos relacionados con plantaciones de palma aceitera en Indonesia, se está monitoreando el arreglo de una reclamación; y una reclamación fue cerrada y se están abordando los temas pendientes como parte del proceso de resolución de disputas de la tercera reclamación. Se está monitoreando el arreglo de un caso en Nicaragua. Otros ocho casos están en un proceso de solución de controversias y se están evaluando cinco casos. Siete casos fueron trasladados a la función de Cumplimiento de la CAO para su evaluación (véase la figura 6 y pp. 15-22).

El equipo de **cumplimiento** de la CAO manejó 15 casos en el AF2012. Cuatro casos están siendo sometidos a una auditoría completa de la IFC: las inversiones de la IFC en el sector financiero, asesoría con respecto a una privatización de la electricidad en Kosovo, inversiones en palma aceitera en Indonesia, y una agroindustria en Perú. Los dos últimos se están monitoreando. La investigación del sector financiero cubre 188 inversiones de la IFC, seleccionadas después de que la CAO evaluó 844 inversiones en la cartera de intermediarios financieros (IF) de la IFC. La CAO cerró otros cuatro casos luego de una evaluación de cumplimiento sin que se tomaran otras acciones. Actualmente, hay siete evaluaciones en marcha (véase la figura 6 y pp. 23-77).

Figura 6. Estado de los Casos ante la CAO, AF2012.



Fuente: Compilaciones de la CAO

La CAO ha estado efectuando un análisis más profundo de su carga de casos en el ámbito de su función **asesora**. En la actualidad, nos encontramos analizando una muestra de reclamaciones tramitadas conforme a las actuales Guías Operacionales de la CAO entre 2007 y 2011 para esclarecer conceptos. Este análisis se continuará hasta 2013 (véase p. 28).



Niños chadianos vienen a escuchar, reunión de la CAO con la comunidad, Chad, marzo 2012



La reunión de la CAO con trabajadores del turismo informal afectados por el proyecto hidroeléctrico Bujagali, Uganda.

Durante el año, la CAO ha realizado actividades de **extensión comunitaria** entre las principales partes interesadas, entre ellas, la sociedad civil, el personal y los clientes de la IFC y el MIGA, y el sector privado en general. Además, la CAO ha respondido a las crecientes solicitudes de asesoría de instituciones del sector público y privado para que la CAO comparta su experiencia y sus metodologías con respecto a la resolución de disputas entre empresas y comunidades y la supervisión del cumplimiento (véanse pp. 29-31).

La CAO sigue monitoreando la eficacia de su trabajo mediante el uso de una herramienta de **monitoreo y evaluación**, con el fin de recabar comentarios de las partes interesadas que intervienen en los casos de la CAO, así como monitorear formalmente la manera en que la IFC y el MIGA toman medidas para responder a los asuntos planteados por la CAO. Un resumen de tres años de los resultados del monitoreo se discute en la p. 14.



Personal de la CAO coloca una pulsera BONFIM a un miembro de la junta directiva de ASOCHVIDA, Nicaragua, junio 2012.



Miembro de una comunidad en la provincia de Madang, Papúa Nueva Guinea, donde la CAO se encuentra mediando un caso relacionado con una zona industrial marítima.

Quiénes somos

La CAO fue establecida en 1999 como el mecanismo independiente de rendición de cuentas y recurso para los ramos de crédito y seguro del Grupo del Banco Mundial para el sector privado –la Corporación Financiera Internacional (IFC) y el Organismo Multilateral de Garantía de Inversiones (MIGA). La CAO, que depende directamente del Presidente del Grupo del Banco Mundial, tiene el mandato de atender las reclamaciones que presentan las comunidades afectadas por proyectos de la IFC y el MIGA, con el fin de mejorar los resultados sociales y ambientales de esos proyectos sobre el terreno y fomentar una mayor rendición pública de cuentas por parte de la IFC y el MIGA.

La CAO cumple con su mandato mediante tres funciones impulsadas por resultados: solución profesional de controversias, supervisión del cumplimiento y asesoría independiente (véase la figura 7). A través de estos roles, la CAO procura reparar los agravios de las comunidades y brinda una garantía pública de que las debilidades sistémicas en el desempeño de los proyectos de la IFC y el MIGA son identificadas y abordadas.

El jefe de la CAO es nombrado después de un proceso independiente de selección encabezado por dirigentes de la sociedad civil y de la industria. El personal de la CAO está constituido por un equipo diverso de profesionales provenientes de los sectores público y privado, con formación en solución alternativa de controversias, derecho, ingeniería, finanzas,

comunicaciones e investigación (véanse pp. 85-88). La CAO también trabaja con numerosos mediadores y especialistas técnicos alrededor del mundo que poseen historiales demostrados en sus propios campos, y se reúne regularmente con un equipo de asesores estratégicos internacionales para orientar su trabajo y brindar control de calidad (véase p. 89).

Cómo trabajamos

Los tres roles de la CAO ofrecen un marco sólido para atender las inquietudes sociales y ambientales relacionadas con los proyectos de la IFC y el MIGA:

Ombudsman: El Ombudsman de la CAO efectúa una evaluación inicial de la reclamación y determina si los asuntos planteados se pueden atender mediante un proceso de colaboración junto con las partes en cuestión. Si las partes deciden colaborar para encontrar una forma de atender los asuntos, el Ombudsman utiliza enfoques flexibles de solución de problemas que son comunes a la resolución alternativa de disputas (véase p. 17). La CAO monitorea la implementación de las medidas y los acuerdos alcanzados. Si las partes o los problemas no se prestan a una resolución de disputas, el caso se remite automáticamente a la función de Cumplimiento de la CAO para que evalúe si quedan algunos asuntos pendientes relacionados con el desempeño de la IFC y el MIGA (véanse pp. 15-22).

Cumplimiento: La función de Cumplimiento de la CAO supervisa las evaluaciones y auditorías para valorar el cumplimiento de la IFC y el MIGA con las políticas, directrices, procedimientos y sistemas ambientales y sociales. El rol de cumplimiento de la CAO se activa cuando un caso es remitido por el Ombudsman. También puede ser iniciado a discreción de la vicepresidente de la CAO o a solicitud del presidente del Grupo del Banco Mundial o de la alta gerencia de la IFC y el MIGA (véanse pp. 23-27).

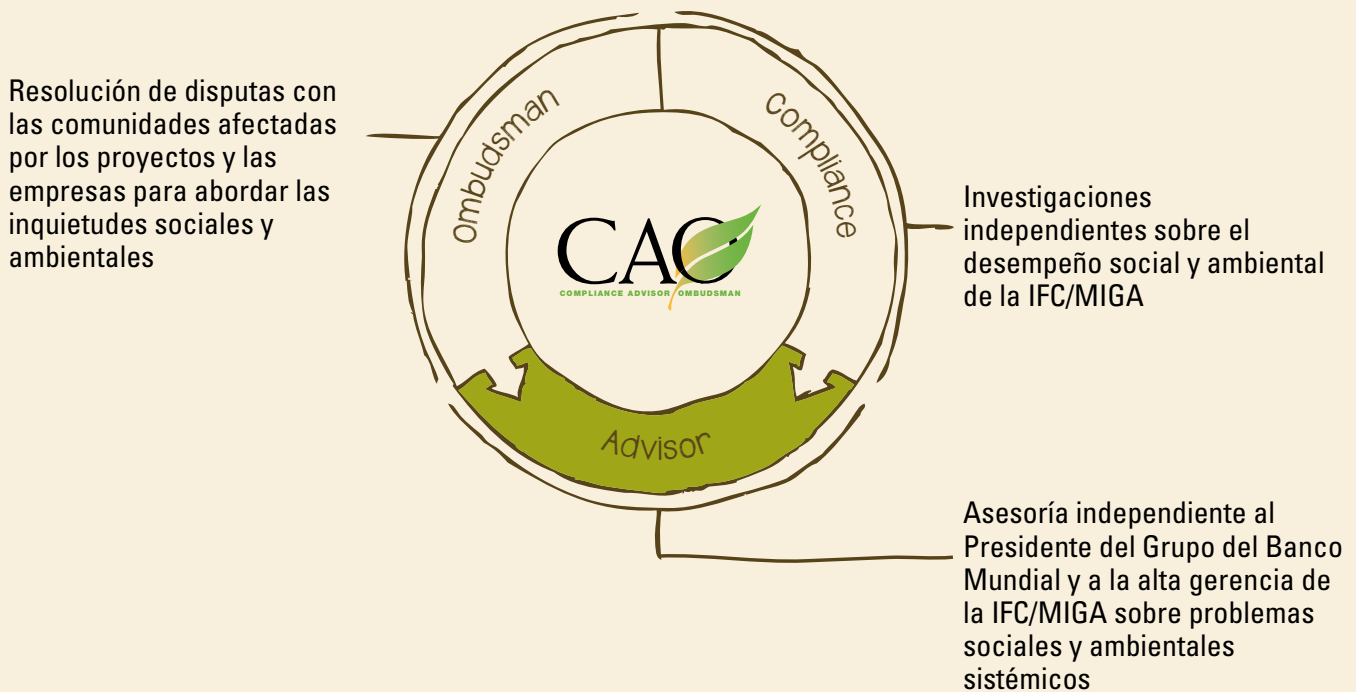
Asesoría de la CAO. En su capacidad consultiva, la CAO brinda orientación al presidente y a la alta gerencia de la IFC y el MIGA sobre temas ambientales y sociales más amplios relacionados con la implementación de políticas, riesgos sectoriales, tendencias emergentes e inquietudes de procedimiento, entre otras consideraciones. Toda la asesoría es extraída de la experiencia de la CAO adquirida a través de sus casos y se brinda con el objetivo de mejorar el desempeño de la IFC y el MIGA de manera sistémica (véase p. 28).

Los informes de la CAO relacionados con su labor de ombudsman, cumplimiento y asesoría, se encuentran disponibles en el sitio web de la CAO www.cao-ombudsman.org, junto con las Directrices Operacionales de la CAO en siete idiomas, las cuales explican en detalle cómo interactúan estos tres roles (véase el recuadro 1).



El presidente de ASOCHIVIDA se dirige a los miembros de la comunidad en el Plantón, Chichigalpa, Nicaragua, mayo 2012.

Figura 7. El enfoque impulsado por resultados de la CAO



Cómo presentar una reclamación

Todas las reclamaciones deben cumplir con tres criterios sencillos de admisibilidad para que sean aceptados:

1. La reclamación debe pertenecer a un proyecto en el cual la IFC y el MIGA estén participando o estén contemplando de manera activa.
2. Los temas planteados en la reclamación deben pertenecer al mandato de la CAO consistente en abordar los impactos ambientales y sociales de las inversiones de la IFC y el MIGA.
3. El reclamante (o aquellos a quienes el reclamante tenga autoridad para representar) puede verse afectado si ocurriesen los impactos sociales y/o ambientales planteados en la reclamación.

Cuando se preselecciona una reclamación en cuanto a su admisibilidad, la CAO no emite ningún juicio acerca del fondo de los temas planteados en la reclamación. A los reclamantes no se les exige que presenten prueba documental para apoyar sus reclamaciones. Si se acepta una reclamación, el equipo de la CAO conduce una valoración cabal sobre el terreno para reunirse con los reclamantes y otras partes interesadas locales, a fin de comprender mejor los problemas, reunir información adicional y ayudar a las partes a determinar qué opciones se pueden explorar a través de la participación de la CAO.

La CAO no tiene el mandato de atender reclamaciones relacionadas con fraude y corrupción. Estas se deben dirigir a la Vicepresidencia de Integridad del Grupo del Banco Mundial, www.worldbank.org/investigations. Las reclamaciones relacionadas con proyectos del sector público del Banco Mundial financiados por el BIRF y la ADI se deben dirigir al Panel de Inspecciones del Banco Mundial, www.inspectionpanel.org.

El proceso de manejo de reclamaciones de la CAO se presenta en la figura 8.

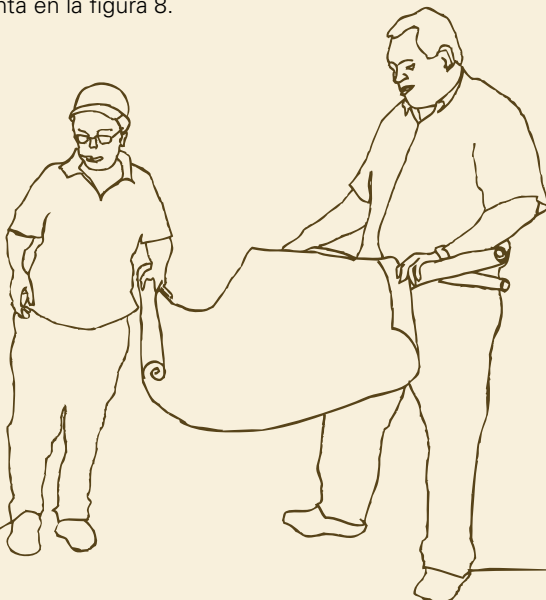
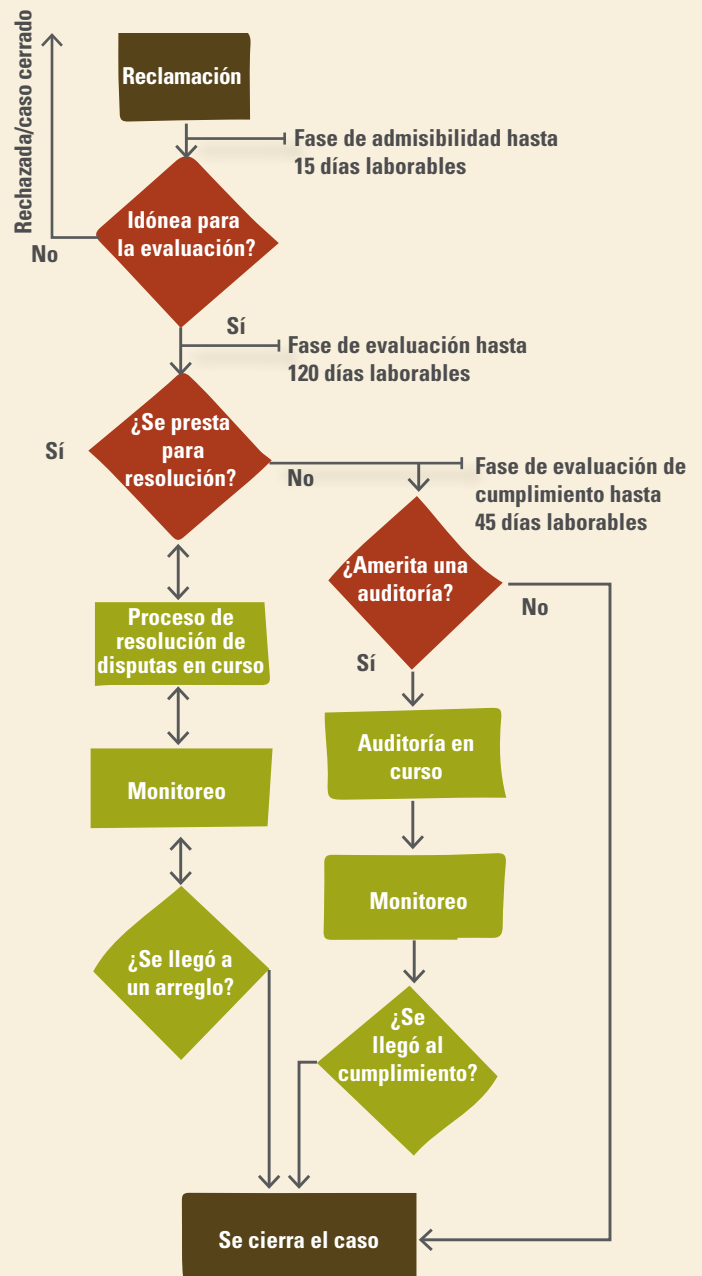


Figura 8. Proceso de la CAO para tramitar una reclamación



Nota: Si la reclamación incluye alegatos de fraude y/o corrupción, la CAO refiere esos alegatos a la Oficina de Integridad Institucional del Banco Mundial.

RECUADRO 1: ACTUALIZACIÓN DE LAS DIRECTRICES OPERACIONALES DE LA CAO EN 2012

Ciclo constante de análisis y mejoras de desempeño

Las directrices operacionales ofrecen un marco que expresa claramente cómo la CAO lleva a cabo sus diferentes papeles. Las directrices originales se redactaron en 2000, justo después de que se estableció la CAO, y fueron resultado de un amplio proceso de consulta que incluyó la sociedad civil, el sector privado, la IFC y el MIGA.

Desde entonces, la CAO ha iniciado revisiones periódicas de eficacia –en 2003, 2006 y 2010– que se han concentrado en tres interrogantes principales: ¿Está la CAO cumpliendo con su mandato?, ¿Cuáles son las áreas que necesitan mejorar? y ¿Cuáles son las fortalezas de la CAO? Cada revisión fue conducida por un panel independiente de expertos y las recomendaciones se pusieron en práctica gracias a actualizaciones subsiguientes de las directrices operacionales de la CAO: en 2004, 2007 y ahora en 2012.

Cada actualización ha estado sujeta a consulta pública y a los comentarios de las partes interesadas, entre ellas, la sociedad civil, el sector privado y el personal de la IFC y el MIGA. La actualización actual efectuada por la CAO también ha tomado en cuenta las recomendaciones provenientes de una revisión de 2011 conducida por el Comité de la Junta sobre Gobernabilidad y Asuntos Administrativos (COGAM) de las cinco unidades independientes de supervisión del Grupo del Banco Mundial.

Respuesta a la dinámica cambiante: Actualización de 2012

Las actualizaciones actuales se concentran en una mayor claridad de redacción, agilizar la interacción entre los tres papeles de la CAO, claridad sobre quiénes son las partes involucradas en el proceso y cómo la CAO las hace participar y asegura que las directrices se ajusten a los términos de referencia originales de la CAO. En junio de 2012, la CAO publicó las Directrices Operacionales actualizadas en borrador para ser sometidas a un período de 60 días de comentarios y consulta al público. Los comentarios y la retroalimentación de los reclamantes, la sociedad civil, el personal de la IFC y el MIGA, y los clientes serán tomados en cuenta a medida que la CAO finalice las Directrices durante 2012. Se espera que la cuarta versión de las Directrices Operacionales de la CAO se ponga en práctica a principios de 2013.



Personal de la CAO con representantes del gobierno local del Distrito de Jinja cerca del proyecto hidroeléctrico Bujagali en Uganda.



Mediador de la CAO con niños en una reunión comunitaria de la CAO, Chad, marzo 2012.

Monitoreo de la eficacia de la CAO

MONITOREO Y EVALUACIÓN (M&E) DE LOS CASOS DE LA CAO

Con el fin de asegurarnos de que las intervenciones de la CAO estén logrando resultados eficaces para las comunidades afectadas, pedimos comentarios a las principales partes interesadas en cada paso del proceso que sigue la CAO para manejar un caso. Nuestro sistema de monitoreo y evaluación (MyE), cuyo piloto se efectuó en 2009, ofrece una herramienta valiosa mediante la cual la CAO puede darse ideas acerca de las fortalezas y deficiencias de su trabajo.

Hasta la fecha, la CAO ha realizado encuestas de MyE de 27 casos en 20 países, que cubren una gama de sectores, entre ellos, agroindustria, infraestructura, industrias extractivas, manufactura y diversos proyectos de intermediarios financieros (IF) y de no inversión. La CAO diseñó las encuestas para recibir retroalimentación de los reclamantes, los clientes de la IFC y el MIGA, el personal de la IFC y el MIGA, y las ONG involucradas en un caso. Para enterarse de nuestras conclusiones relacionadas con el desempeño de la función de Ombudsman de la CAO, véase la p. 20, y para la función de Cumplimiento de la CAO, véase la p. 27.

SEGUIMIENTO DE LAS ACCIONES DE LA IFC Y EL MIGA EN RESPUESTA AL TRABAJO DE LA CAO

El Registro de Curso de Acción Administrativa (MATR, por sus siglas en inglés) de la CAO da seguimiento a las medidas tomadas por la alta gerencia de la IFC y el MIGA en respuesta a cada uno de los casos de ombudsman y cumplimiento de la CAO, así como a las notas de asesoría de la CAO.

El MATR se puso en práctica a solicitud del Comité sobre Eficacia de Desarrollo (CODE) de la junta directiva del Grupo del Banco Mundial. En consecuencia, la IFC y el MIGA han institucionalizado mejor sus respuestas a la labor de la CAO, han aumentado sus conocimientos sobre los casos de la CAO y responden mejor a las medidas de seguimiento. El establecimiento de procesos formalizados ha potenciado la eficiencia e integridad de las interacciones de la CAO con ambas instituciones.

La CAO envía informes trimestrales breves sobre su labor al presidente y le proporciona al CODE una actualización anual. La CAO también se reúne trimestralmente con el Comité de Riesgos Corporativos de la IFC para plantear asuntos sistémicos que la CAO observa en sus casos. A través de estos canales, la CAO ha planteado inquietudes de actualidad, tales como el desplazamiento a gran escala debido a la asignación de tierras para inversiones del sector privado, el cumplimiento con la norma de desempeño 2 de la IFC sobre condiciones laborales y de trabajo, y el desempeño de desarrollo de la IFC a través de intermediarios financieros, entre otros.

Ombudsman



Reunión de los miembros comunitarios en el "Plantón", Chichigalpa, Nicaragua, mayo 2012.

En su función de Ombudsman, la labor de la CAO se focaliza en crear marcos que ayuden a las comunidades y las empresas a resolver conjuntamente las inquietudes de manera práctica y eficaz. La CAO no emite juicios acerca del fondo de una reclamación, ni tampoco critica o impone soluciones como conciliador, árbitro o juez. Por el contrario, el diseño del proceso es flexible; su propósito es el de atender asuntos específicos que han contribuido al conflicto y ayudar a que las partes identifiquen los pasos prácticos que se deben dar para solucionar juntos los problemas.

Los especialistas de Ombudsman de la CAO están capacitados en solución alternativa de controversias y tienen pericia en la evaluación y gestión de controversias y la facilitación entre varias partes (véase pp. 17-18). Por lo general, cuando se inicia un caso nuevo, la función de Ombudsman de la CAO crea un equipo que contrata

activamente los servicios de socios locales y regionales para que sirvan de mediadores y facilitadores. Esto le permite a la CAO brindar una respuesta mucho más escalable y descentralizada y ofrece el medio para responder a una carga de casos cada vez mayor.

El equipo de la CAO ayuda a las partes a decidir cuáles son las herramientas que pueden ser más útiles para solucionar la controversia, le da seguimiento a la implementación de cualquier medida y convenio alcanzado y cierra el caso, una vez que todos esos puntos se hayan puesto en práctica. Cuando las partes o los temas no se prestan a una solución y la función de Ombudsman de la CAO no puede ponerle fin al estancamiento, el caso se remite a la función de Cumplimiento de la CAO para cerciorarse de que no haya ninguna inquietud pendiente con respecto al desempeño de la IFC y el MIGA (véanse pp. 23-27).



Miembros de la comunidad asisten a una reunión con el equipo de la CAO, Chad, marzo 2012.



Reunión de la CAO con miembros de la comunidad en Madang, Papúa Nueva Guinea.



Reunión de la CAO con miembros de la comunidad en Limón, Panamá durante la evaluación de una reclamación relacionada con el proyecto de expansión del Canal de Panamá.

Resultados de los casos del Ombudsman, AF2012

La función de Ombudsman de la CAO manejó una gran carga de casos este año, lo que resultó en arreglos y avances importantes en varios casos:

26 casos relacionados con proyectos en Camboya, Camerún, Chad, Colombia (2), Georgia, India (2), Indonesia (3), la República de Kosovo, México, Mozambique, Nicaragua, Panamá, Papúa Nueva Guinea, Perú (2), Filipinas, Turquía, Uganda (4) y la región de África.

5 de estos casos continúan evaluándose.

9 casos están en un proceso de solución de disputas.

3 casos fueron cerrados.

Georgia: Se llegó a un arreglo en una reclamación de dos terratenientes con respecto al oleoducto BTC.

Indonesia: Se arregló parcialmente una reclamación de Sumatra con respecto a los impactos de las plantaciones de aceite de palma en las comunidades, quedando algunos asuntos pendientes que serán abordados como parte de un tercero caso relacionado (véanse pp. 45-46).

Turquía: Se arregló una reclamación laboral relacionada con los derechos de los trabajadores en una fábrica de piezas para autos.

Se están monitoreando los arreglos para **2** casos.

Un caso en la industria azucarera de Nicaragua concernientes a problemas de salud en la comunidad (véanse pp. 57-58); y otro caso de aceite de palma en Kalimantan Oeste, Indonesia (véanse pp. 43-44).

Se remitieron **7** casos para ser evaluados por cumplimiento:

Un caso en cada uno de los siguientes países: Colombia, India, la República de Kosovo, Mozambique, Panamá, Perú y las Filipinas.

Para las descripciones, véase el Resumen de Casos de la CAO, 2012, pp. 32-67.

¿Qué es la solución alternativa de disputas (SAD)?

La solución alternativa de controversias (SAD) se refiere, en general, a una variedad de medios por los cuales las partes pueden arreglar controversias fuera del sistema judicial tradicional. La SAD ofrece una gama de diferentes técnicas y procesos ensayados y probados mediante las cuales las partes pueden comprometerse voluntariamente entre sí a estudiar en conjunto las áreas de inquietud y alcanzar soluciones mutuamente aceptables. En muchos enfoques, la SAD implica la presencia de un tercero neutral o mediador, quien sirve para facilitar y apoyar el proceso de solución de tal forma que faculte a las partes interesadas para que adopten decisiones seguras e informadas que atiendan mejor sus necesidades (véase el recuadro 2).

CONTEXTO

La SAD ha sido reconocida dentro del contexto judicial por algún tiempo como una alternativa no adversaria al litigio tradicional, fortaleciendo así los procesos de reforma judicial y aumentando el acceso de los ciudadanos individuales a la justicia. En los últimos años, el proceso ha encontrado su lugar en el sector privado y las empresas e instituciones no gubernamentales lo están utilizando cada vez más. Dentro de este contexto, la solución alternativa de controversias puede ayudar a las instituciones a resolver asuntos operacionales

complejos, así como a generar ideas innovadoras que mejoren la ciudadanía corporativa y ayuden significativamente a potenciar las prácticas comerciales y de inversión.

EL ENFOQUE DE LA CAO

La CAO ha estado a la vanguardia de los esfuerzos pioneros por introducir la SAD en las empresas y comunidades dentro del ámbito de desarrollo del sector privado. En su labor profesional de solución de controversias, la CAO ha hecho aportes significativos para potenciar la capacidad de respuesta de las empresas, con el fin de que atiendan las inquietudes de los ciudadanos en su área de influencia, al mismo tiempo que ha mejorado la debida diligencia y la rendición pública de cuentas de la IFC y el MIGA. Gracias a su labor de solución de controversias, la CAO ayuda a las partes a crear marcos sólidos y flexibles que facultan a las personas afectadas para que trabajen directamente con los operadores de los proyectos, a fin de abordar los asuntos ambientales y sociales y colaborar hacia resultados prácticos, eficaces y mutuamente aceptables. La CAO se esfuerza por catalizar soluciones impulsadas localmente que tomen en cuenta las estructuras de gobernabilidad local existentes y los métodos de solución de controversias acostumbrados. En última instancia, la meta consiste en estructurar un proceso que responda a las necesidades de las partes. Para hacerlo, la CAO emplea una gama flexible de “herramientas” de solución de controversias que ayudan a transformar lo que a veces son agravios muy arraigados a nivel de proyecto.



Mediador de la CAO trabaja con los miembros de la junta directiva de ASOCHIVIDA mientras firman el Acuerdo de Cierre del proceso de diálogo, Nicaragua, junio 2012.

RECUADRO 2. LA FUNCIÓN DEL MEDIADOR

Los mediadores son la esencia de la labor de solución de controversias de la CAO. Sirven de terceros neutrales en el conflicto y se esfuerzan por ayudar a las partes a encontrar un acuerdo en la forma como abordan sus inquietudes. Aportan destrezas culturales y de lenguaje que son esenciales para crear confianza y fomentar el diálogo. También pueden estar a disposición de las partes con más frecuencia, a medida que evolucionan las exigencias de diálogo y mediación en cada caso.

La principal responsabilidad de un mediador es ayudar a crear procesos estructurados que faculten a las partes para que tomen decisiones que, según ellas, sirvan mejor a sus intereses. Estas decisiones se deben adoptar después de que las partes hayan tenido acceso a una formación pertinente, igualdad de oportunidades para participar y libertad para decidir. Si las partes logran llegar a un acuerdo, eso no representará ningún adelanto en el conflicto, a menos que este se ponga en práctica de manera apropiada. Por eso, la CAO toma medidas para darle seguimiento a la implementación de todos los acuerdos alcanzados.

Los mediadores se esfuerzan muchísimo para ganarse la confianza de las partes. La capacitación en comunicaciones, negociación y diseño de procesos es de gran ayuda, pero las partes suelen valorar más a los mediadores que muestran un interés genuino por comprender sus intereses y que tienen la capacidad de sentir empatía con su situación.

Un proceso bien estructurado ayuda a forjar confianza; pero a veces los patrones de desconfianza muy arraigados desde hace mucho no se pueden transformar en poco tiempo. La asimetría que a veces se encuentra en el meollo de las controversias puede hacer que las soluciones locales sean escurridizas. Esto ayuda a explicar por qué algunos casos de la CAO se llevan meses y otros necesitan años. En la figura 9 se resume un proceso típico mediado por la CAO.

En reconocimiento a la creciente demanda de sus servicios para solucionar controversias, la CAO está ahora explorando opciones para aumentar su red de mediadores en los países y ofrecer capacitación y certificación a los que trabajen con la CAO.



Equipo de la CAO se reúne con representantes de las comunidades en Uganda, febrero 2012.

Figura 9. Cómo funciona una mediación típica



Monitoreo y evaluación: Lo que hemos aprendido acerca de nuestro trabajo de Ombudsman

Las encuestas de monitoreo y evaluación (MyE) ofrecen un aprendizaje valioso acerca de las experiencias de las partes al trabajar con la función de Ombudsman de la CAO. Desde marzo de 2010, la CAO ha recibido retroalimentación sobre 27 casos de los reclamantes, los clientes de la IFC y el MIGA, los equipos de proyectos de la IFC y el MIGA, y las ONG que forman parte de la presentación de la reclamación. Las partes que optaban por participar en un proceso de solución de controversias lo hacían porque querían resolver problemas específicos sobre el terreno o porque creían en el diálogo como forma de solucionar una controversia. Algunas partes lo consideran una oportunidad de mejorar las relaciones de largo plazo con otras partes interesadas locales, en tanto que otras valoran la neutralidad e imparcialidad que puede brindar la CAO. En general, el 62 por ciento de los encuestados recomendaría un proceso de resolución de disputas a otros que se encontraran en una situación parecida.

Más del 85 por ciento de los encuestados opinaban que la CAO equilibraba justamente la información proveniente de todas las partes durante la evaluación de la reclamación y que las sugerencias de la CAO sobre la forma de proceder reflejaban un claro entendimiento de los asuntos planteados. Más del 70 por ciento opinaba que, en general, ninguna de las partes tuvo dificultades para participar en el proceso. Sin embargo, apenas un poco más del 50 por ciento reveló que la fase de evaluación tomaba más tiempo que la directriz de 120 días laborales de la CAO.

Las encuestas muestran que la solución de controversias ayuda a forjar un entendimiento mutuo entre las partes, aunque quedan ciertos vacíos. Por ejemplo, el 65 por ciento de los encuestados opinaba que gracias al proceso de solución de controversias la compañía ahora comprende plenamente los asuntos de importancia para los reclamantes; sin embargo, solo una cuarta parte de los encuestados creía que los reclamantes entendían completamente los temas de importancia para la compañía. Además, el 50 por ciento dijo que todos los participantes disponían de la información necesaria que les permitía tomar decisiones bien fundamentadas durante el proceso, aunque más del 40 por ciento afirmó que se podía mejorar la calidad de la información.

En cuanto a los arreglos, más de la mitad (53 por ciento) de los encuestados dijo que los asuntos más importantes para el reclamante quedaron cubiertos en los acuerdos alcanzados mediante el diálogo, lo cual incluía papeles y responsabilidades de implementación. Además, más del 50 por ciento creía que los acuerdos alcanzados tienen la flexibilidad suficiente para soportar los cambios futuros en las condiciones subyacentes. Sin embargo, más de un tercio no estuvo de acuerdo en que los recursos para la implementación y las disposiciones de monitoreo fueran adecuados y más del 40 por ciento no creía que los acuerdos alcanzados incluyeran condiciones bajo las cuales las partes se volverían a reunir en el futuro.

La CAO está tomando todo este aprendizaje en consideración para actualizar las Directrices Operacionales en 2012 (véase la p. 13).



Reunión de la CAO con miembros de las comunidades afectadas, Papúa Nueva Guinea.

Desarrollo de la capacidad de las comunidades

El desarrollo de la capacidad de las comunidades es uno de los elementos esenciales para lograr resultados sostenibles. El trabajo directo con la comunidad afectada nos permite entender los diferentes intereses de los miembros de la comunidad, entender cómo se toman las decisiones tradicionalmente, y qué métodos existen para resolver las controversias. Cuando hay una necesidad, la CAO también trabaja con las comunidades para desarrollar su capacidad para participar activamente y eficazmente en un proceso de resolución de disputas de la CAO.

El desarrollo de esta capacidad es una inversión de largo plazo. Nuestro objetivo es empoderar a las comunidades para que representen sus propios intereses directamente en interacciones con la CAO, la empresa, y otras partes interesadas y asegurar que están al frente de las decisiones que las afectan. Las organizaciones de la sociedad civil (OSC) tienen un papel importante en este esfuerzo al trabajar con las personas afectadas para elevar sus inquietudes a la CAO en la primera instancia, y apoyándolas durante el proceso de la CAO. Algunas OSC han cuestionado la práctica de la CAO de pedirles a las comunidades que se representen a sí mismas en un proceso de diálogo, lo cual se considera una norma en otros foros, como el sistema judicial. El enfoque de la CAO es consistente con la práctica común de la mediación donde los mediadores trabajan directamente con las partes afectadas para atender sus intereses. Fundamentalmente, hemos encontrado que las comunidades alrededor del mundo pueden hablar por sí mismas, y cuando lo hacen, salen del proceso más fuertes y con mayor capacidad para cuidar sus intereses una vez que concluye el proceso de la CAO.

Las comunidades también necesitan socios proactivos y dispuestos a participar en el proceso, específicamente el sector privado y los gobiernos locales y nacionales. Es posible que se requiera desarrollar la capacidad de estas partes también para garantizar su participación plena y competente en un proceso de solución de controversias de la CAO. Es el meollo para lograr resultados sólidos.

Camerún: En un caso en Camerún, antes de que comenzara un proceso de diálogo, la CAO ayudó a establecer las bases para que las partes pudieran tratar cuestiones de interés relacionadas con un proyecto de oleoducto mediante la organización de talleres de capacitación por separado para la comunidad, la empresa y las ONG. Esta capacitación fue importante para que las partes comprendieran los intereses de cada una y los diferentes roles, así como la manera como funcionaría el diseño y el flujo del proceso de diálogo. Para los miembros de la comunidad en particular, la capacitación desarrolló su confianza en que tendrían una participación equitativa en la mesa, y desarrolló sus habilidades para participar en la mediación de casos individuales (véase oleoducto Chad-Camerún-02, p. 36).



El equipo de la CAO conversa con un miembro de la comunidad afectado por el oleoducto Chad-Camerún, Camerún.

Indonesia: La CAO está llevando a cabo un proceso de resolución de disputas en Indonesia con la participación de los gobiernos de distrito y provinciales, y estamos involucrando a todas las partes en actividades de desarrollo de capacidad con el fin de fortalecer su capacidad para que puedan participar en el proceso (véase Wilmar Group 03/Jambi, p. 46).

A veces las partes no están listas para participar en un proceso de resolución de disputas, pero todavía existen oportunidades para que la CAO ayude a establecer las bases para que las partes participen en una etapa posterior. En otro caso en Indonesia, la CAO organizó dos talleres separados, uno para los miembros de la comunidad y otro para los representantes de la empresa y del gobierno, los cuales se centraron en fortalecer las capacidades de comunicación y negociación en el contexto de disputas sobre recursos naturales, que incluía la manera como la cultura y la tradición juegan un papel en una resolución de disputas. De esta manera, la CAO ayudó a formar la capacidad de las partes para prevenir, manejar y resolver posibles controversias en el futuro (véase PT Weda Bay Nickel-01/Weda Bay, p. 42).



Taller sobre resolución de disputas de la CAO, Indonesia, octubre 2011.



Personal en la sede de ASOCHIVIDA trabajan para garantizar que la ayuda alimentaria es debidamente asignada a 2.000 miembros de las comunidades afectadas, Chichigalpa, Nicaragua, junio 2012.

Nicaragua: Los esfuerzos de desarrollo de capacidad de la CAO están vivamente demostrados por nuestro trabajo en Nicaragua. Allí nos hemos centrado en la construcción de instituciones y estructuras locales sólidas que han permitido a la comunidad y la empresa atender urgentes necesidades que surgen de una crisis de salud pública. Los primeros talleres de desarrollo de capacidad sobre solución de controversias fueron seguidos por un “acuerdo marco” que proveía previsibilidad a las partes para trazar los objetivos del proceso y definir sus roles. Esto fue complementado con reuniones bilaterales y preparación individual por parte de la CAO para los representantes de organizaciones no gubernamentales y la comunidad. Estas reuniones bilaterales permitieron a los representantes de la comunidad identificar, priorizar y articular las necesidades que querían fueran abordadas mediante el proceso de diálogo. A continuación, expertos técnicos fueron



El equipo de la CAO, la junta directiva de ASOCHIVIDA y la representante de una ONG visitan una finca avícola que transferirá sus ganancias directamente a ASOCHIVIDA, Nicaragua, junio 2012.

traídos por la CAO para proporcionar una intervención dirigida sobre cuestiones concretas, como necesidades médicas y proyectos de generación de ingresos. Después de cuatro años, la asociación que representa a la comunidad, ASOCHIVIDA, tiene una junta directiva fuerte que representa a más de 2.000 ex trabajadores de la caña de azúcar y sus familias, y cuenta con una oficina local, personal dedicado y un balance para sostener la organización. ASOCHIVIDA ha desarrollado una relación productiva con la gerencia de la empresa Nicaragua Sugar Estates para abordar los problemas actuales como resultado del proceso de diálogo de la CAO — una relación basada en el respeto mutuo que refleja un compromiso a largo plazo de ambas partes para trabajar juntas en la construcción de una comunidad sostenible (véase Nicaragua Sugar Estates Limited-01/León y Chinandega, pp. 57/58).



El director administrativo de NSEL en la mesa de diálogo de la CAO, Nicaragua, junio 2012.



Un miembro de la junta directiva de ASOCHIVIDA firma el Acuerdo de Cierre, Nicaragua, junio 2012.

Cumplimiento



Consultor de la CAO con miembros de la comunidad y una representante de una ONG, San Lucas, Panamá.

En su rol de cumplimiento, la CAO supervisa las evaluaciones y auditorías de la IFC y el MIGA para examinar cómo las dos instituciones se aseguran de que han cumplido con sus compromisos ambientales y sociales. Las evaluaciones y auditorías de cumplimiento se concentran en las medidas tomadas por la IFC y el MIGA, no en el cliente del sector privado de la IFC y el MIGA. Además de los casos remitidos, las evaluaciones de cumplimiento pueden ser iniciadas por la vicepresidente de la CAO o solicitadas por el presidente del Grupo del Banco Mundial o por la alta gerencia de la IFC y el MIGA. Los casos iniciados de esta forma suelen implicar serias inquietudes de seguridad o protección física o plantean asuntos de desempeño ambiental y social que probablemente no sean atendidos mediante una reclamación.

Todos los casos de cumplimiento deben someterse primero a una evaluación que brinde una verificación inicial del cumplimiento de la IFC y el MIGA con las políticas, directrices, procedimientos y sistemas ambientales y sociales. Los resultados de la evaluación determinan si una auditoría es o no apropiada. Cuando se evalúa un caso, la CAO sostiene discusiones con los equipos de proyectos de la IFC y el MIGA y

revisa la documentación de los proyectos, así como los temas planteados en la reclamación (véase el recuadro 3).

Si se amerita una auditoría, por lo general, la conduce un panel independiente de expertos y se basa en el trabajo ya efectuado en la evaluación. La auditoría se focaliza específicamente en determinar si los resultados de los proyectos ambientales y sociales son consistentes con el efecto deseado de las disposiciones de la IFC y el MIGA o si van en contra de él. El proceso también puede incluir entrevistas con reclamantes y otras partes interesadas locales, así como visitas al sitio si se necesitan para observar actividades y resultados del proyecto. La CAO mantiene la flexibilidad de considerar otros aportes, según corresponda. La verificación de la evidencia es una parte importante del proceso.

Si se encuentra que la IFC y el MIGA no están cumpliendo, la CAO fiscaliza las medidas correctivas hasta asegurarse de que se hayan abordado las conclusiones de la auditoría. (Para encontrar más información sobre lo que incluye una auditoría, véase la figura 10). Todos los informes de evaluación y auditoría de la CAO son públicamente divulgados.



Visita de la CAO al proyecto de ampliación del Canal de Panamá, Panamá.



Torre de perforación petrolera en el sitio del proyecto Maple Energy en la Amazonía Peruana.



Sitio del proyecto PT Weda Bay, Indonesia.

Resultados de casos de cumplimiento, AF2012

Este año, el equipo de Cumplimiento de la CAO manejó más casos que cualquier año anterior y realizó un gran trabajo para brindarle supervisión a la cartera del sector financiero de la IFC:

La función de cumplimiento de la CAO manejó **15** casos durante el año, 14 relacionados con la IFC y uno con el MIGA.

Se evaluaron **7** casos

Colombia: Una evaluación de la IFC con respecto a problemas laborales y la aerolínea colombiana Avianca (p. 52).

Honduras: Una evaluación iniciada por la vicepresidenta de la CAO debido a reclamaciones de tierra y confrontaciones armadas relacionadas con las plantaciones de palma aceitera de un cliente de la IFC (p. 55).

India: Una evaluación de la IFC relacionada con una planta eléctrica operada con carbón en el estado de Gujarat (p. 65) y otra evaluación relacionada con cuestiones de salud y seguridad ocupacional en las plantaciones de té en el norte de la India, ambas iniciadas por la vicepresidenta de la CAO (p. 66).

Mozambique: Una evaluación de la IFC relacionada con la calidad del aire y el desvío de equipo de tratamiento de emisiones de aire en una planta de aluminio (p. 38).

Panamá: Una evaluación de la IFC relacionada con las consecuencias de la ampliación del Canal de Panamá (p. 59).

Filipinas: Una evaluación de la IFC relacionada con un proyecto minero (p. 48).

Se evaluaron y cerraron **4** casos relacionados con una agroindustria en Ecuador (p. 54), minería en Indonesia (p. 41), una planta hidroeléctrica en Panama (p. 60) y extracción de petróleo en Perú (p. 61).

Se inició una auditoría concerniente a los servicios de asesoría de la IFC relacionados con la privatización de la red eléctrica en la República de Kosovo (p. 50).

Se están monitoreando **2** auditorías:

Indonesia: La auditoría de 2009 atinente a la participación de la IFC en el sector de palma aceitera (pp. 43-44).

Perú: La auditoría relacionada con las inversiones de la IFC en un proyecto agroindustrial en el Valle Ica (p. 61).

La CAO realizó una auditoría de **188** inversiones de intermediarios financieros de la IFC (p. 67).

Véase el Resumen de los Casos de la CAO, (pp. 32-67) para las descripciones.

RECUADRO 3. POR QUÉ LAS EVALUACIONES SON UN PASO CLAVE EN EL PROCESO DE CUMPLIMIENTO

Como una auditoría de la CAO puede exigir un tiempo considerable del personal y muchos recursos presupuestarios, la CAO inició un proceso de cumplimiento en dos pasos en 2006. Primero, evaluamos el caso. Después, si el caso amerita consultas adicionales, procedemos con una auditoría.

La CAO adoptó este proceso para asegurarse de que la auditoría de cumplimiento sea iniciada únicamente para aquellos proyectos que plantean inquietudes sustanciales sobre resultados ambientales y sociales en el terreno. La evaluación le permite a la CAO considerar los temas planteados en una reclamación contra la debida diligencia de la IFC y el MIGA y también puede proporcionar una alerta temprana sobre los riesgos emergentes a nivel de proyecto, sector o sistémico. Si bien una evaluación puede que no siempre resulte en una auditoría, puede brindar ideas oportunas sobre el desempeño del proyecto. En algunos casos, una evaluación identifica discrepancias en la forma en que condujo la IFC o el MIGA su debida diligencia, aunque concluya que una auditoría brindaría información adicional limitada. En tales casos, podemos cerrar el caso sin proceder a una auditoría.

El tiempo también es esencial al conducir una auditoría. Para que la labor de cumplimiento de la CAO sea constructiva y de valor para la IFC y el MIGA, las investigaciones a posteriori en contra de los antiguos requisitos normativos que ya no son aplicables pueden tener un impacto limitado, salvo que existan lecciones de importancia vigente que se tengan que aprender.

La evaluación de Tullow Oil efectuada por la CAO en 2011 es un ejemplo en donde publicamos un dictamen importante en relación con la práctica de la IFC, pero cerramos el caso en la evaluación. El caso fue iniciado por la vicepresidente de la CAO después de la explosión del pozo petrolero Macondo (Deepwater Horizon) en el Golfo. La evaluación se concentró en la inversión efectuada por la IFC en el desarrollo de petróleo y gas de Tullow en aguas marinas profundas de Ghana. La CAO no encontró nada que indicara que la IFC no revisó ni evaluó diligentemente los temas relacionados con un posible estallido de costos, de conformidad con las normas, directrices y prácticas de la industria que estaban en vigencia en esa época. Aunque la CAO observó que, después del incidente de Macondo, se había reconocido a nivel mundial que la buena práctica empresarial internacional era inadecuada, la evaluación concluyó que la IFC no podría haber esperado ir más allá de la práctica existente en la industria.

La CAO informa todas las evaluaciones y auditorías al presidente del Grupo del Banco Mundial, las comparte con la alta gerencia de la IFC y el MIGA y las revela al público. Además, la CAO se reúne con el Comité de Riesgos Corporativos de la IFC y con el Comité sobre Eficacia de Desarrollo (CODE) de la junta directiva del Grupo del Banco Mundial. Mediante estos órganos, la CAO puede resaltar las inquietudes sistémicas que haya señalado gracias a su labor de cumplimiento.

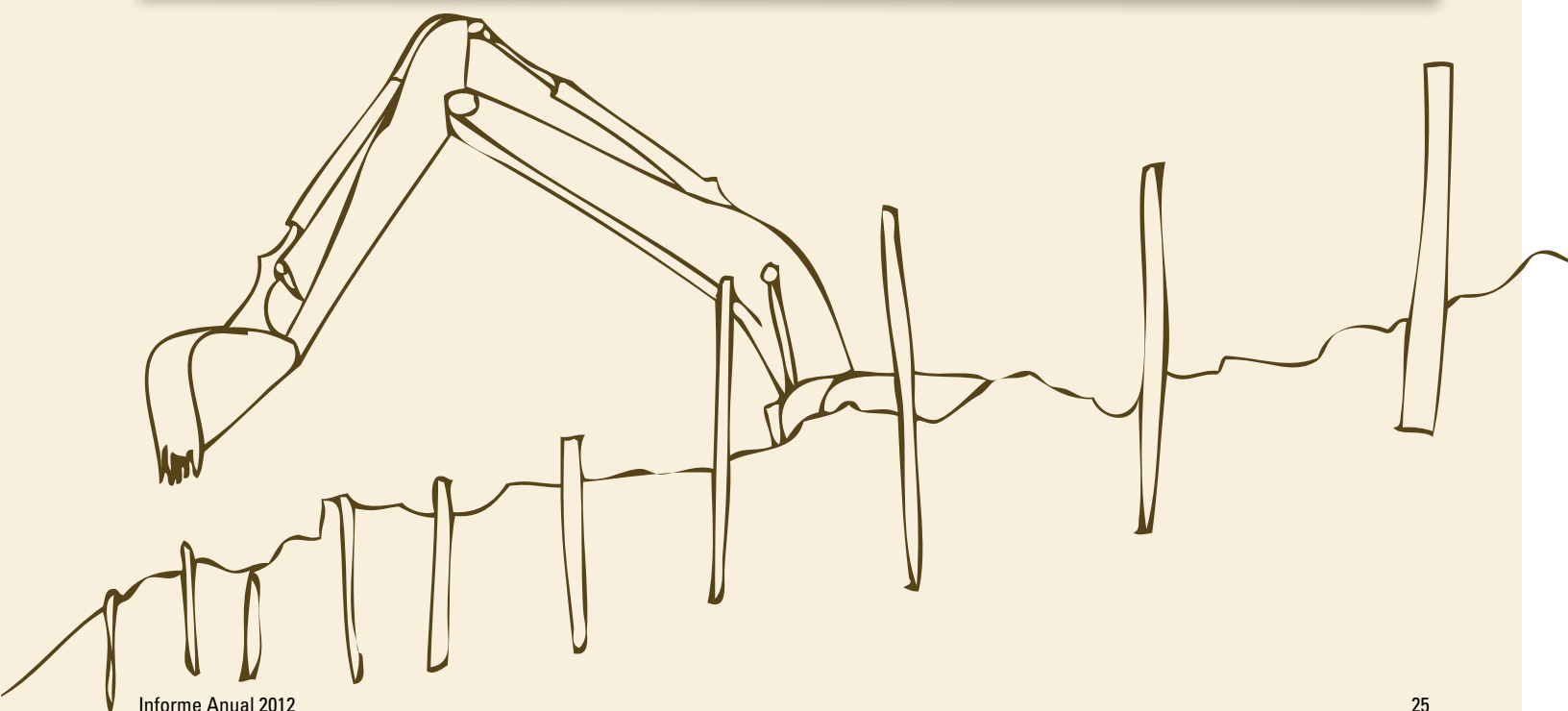


Figura 10. ¿Qué implica una auditoría de la IFC/MIGA?



Lo que hemos aprendido de la labor de cumplimiento de la CAO mediante el monitoreo y la evaluación

La retroalimentación obtenida con las encuestas de monitoreo y evaluación de los casos manejados por la función de Cumplimiento de la CAO desde marzo de 2010 indica que la mayoría de las partes interesadas cree que la información relacionada con el proceso de cumplimiento es accesible y comprensible. Todos los casos encuestados habían sido remitidos por la función de Ombudsman de la CAO y, por lo tanto, captaban la retroalimentación del personal de la IFC y EL MIGA, así como las perspectivas más amplias de los reclamantes, los clientes de la IFC y EL MIGA y las ONG involucradas en un caso.

Al evaluar el proceso de valoración de la CAO, casi el 70 por ciento de los encuestados opinaban que era justo en cuanto a los procedimientos. Las respuestas eran más mixtas en lo referente a la transparencia y la previsibilidad del proceso: el 54 por ciento creía que las evaluaciones eran transparentes

y previsibles, el 23 por ciento opinaba que así lo eran, pero de forma parcial y el 23 por ciento que no lo eran del todo. Las auditorías de la CAO recibieron una mejor calificación, pero el 56 por ciento estuvo de acuerdo en que el proceso era parcialmente transparente y previsible y un 33 por ciento adicional estaba totalmente de acuerdo. Casi el 60 por ciento creía que la auditoría era totalmente creíble.

En cuanto a los resultados de dos casos encuestados que fueron sometidos a una auditoría completa, el 60 por ciento de los encuestados dijo que los asuntos ambientales y sociales sobre el terreno habían sido parcialmente cubiertos y el 20 por ciento dijo que fueron plenamente abordados a consecuencia de la auditoría. Más del 50 por ciento cree que la labor de cumplimiento de la CAO puede cambiar los procedimientos y el comportamiento institucional de la IFC y EL MIGA. El 75 por ciento afirmó que los resultados de la auditoría representan para ellos más trabajo.

Estamos utilizando esta retroalimentación para darle esencia a nuestra actualización de las directrices operacionales de la CAO (véase la p. 13).



Miembros de la comunidad en ruta a Limón, Panamá.



Miembros de la comunidad asisten a una reunión con el equipo de la CAO, Chad, marzo 2012.

En su función de Asesoría, la CAO reúne ideas de sus casos para brindar asesoría al presidente del Grupo del Banco Mundial y a la alta gerencia de la IFC y el MIGA acerca de los asuntos ambientales, sociales y sistémicos concernientes a la implementación de políticas, procedimientos y sistemas, así como a tendencias emergentes. La meta de esta asesoría es mejorar el desempeño de ambas instituciones.

Durante el año pasado, hemos monitoreado la implementación de la nota de asesoría de la CAO, Política y Normas de Desempeño de la IFC sobre Sostenibilidad Social y Ambiental y Política sobre Divulgación de Información. La nota de asesoría sirvió de base para la actualización del Marco de Sostenibilidad de la IFC, el cual entró en vigencia en enero de 2012. El enfoque de la nota de la CAO y la mayoría de sus recomendaciones tenían que ver con la calidad de implementación de la política y las normas de desempeño en el nivel de proyecto. Aunque la CAO reconoce que la IFC ha empezado a hacer esfuerzos por abordar sus recomendaciones a nivel de implementación, todavía es muy pronto para brindar un análisis de los avances que ha hecho la IFC.

Nuestra nota de asesoría también daba recomendaciones específicas con respecto a las políticas de la IFC. La IFC implementó sustancialmente algunos de las recomendaciones de la CAO en su nuevo marco de sostenibilidad, sobre todo con respecto a la aplicación de las normas a los servicios de asesoría, el tema de los trabajadores migrantes y la divulgación de información en el nivel de proyecto durante la vida del mismo. Aún vemos que hay mucho espacio para las mejoras concernientes a la disponibilidad de información (tanto sobre la institución como sobre sus proyectos) para los ciudadanos que no leen inglés. El próximo año, la CAO rastreará el grado hasta el cual la IFC ha adoptado nuestras recomendaciones.

Un análisis de la carga de casos de la CAO

Actualmente, estamos conduciendo un análisis más profundo de la carga de casos de la CAO, la que consiste en más de 100 reclamaciones admisibles en 12 años. Dado el profundo compromiso de la CAO con las partes interesadas mediante su trabajo, esta carga de casos contiene datos significativos para analizar cuestiones tales como el tipo de circunstancias que pueden llevar a una controversia alrededor de los proyectos de desarrollo.

Este año nuestro análisis tomó una muestra inicial de 34 reclamaciones recibidas entre 2007 y 2011 que fueron manejadas de conformidad con las Directrices Operacionales de la CAO de 2007. El análisis reveló que, a partir de 2007, las reclamaciones relacionadas con los sectores de infraestructura y agroindustria han aumentado.

A fin de adquirir un entendimiento más profundo de los temas centrales de inquietud para las partes locales, analizamos los informes de evaluación del ombudsman, que son resultado del profundo compromiso con las partes, a saber: típicamente, el cliente del sector privado de la IFC y el MIGA y las personas afectadas localmente. Los temas ambientales predominaron entre las inquietudes de las partes en un 65 por ciento de los casos. En un poco más del 50 por ciento de los casos, las partes identificaron el compromiso comunitario como una inquietud central.

Un vistazo inicial a los asuntos transversales reveló una elevada correlación entre los proyectos que planteaban inquietudes sobre los recursos escasos, tales como agua y tierras, por una parte, y la calidad y compromiso comunitario y el acceso a los beneficios de los proyectos, por la otra. Un análisis futuro profundizará más en la correlación entre las inquietudes específicas, sobre todo en relación con regiones y sectores, y obtendrá un entendimiento más granular de los temas.



Extensión comunitaria

Protestas de la sociedad civil en la Cumbre Río+20, Río de Janeiro, Brasil, junio 2012.

La CAO tiene un programa público de extensión comunitaria proactivo destinado a sensibilizar acerca de nuestra labor y mejorar la accesibilidad de la CAO a los que puedan necesitar nuestros servicios. Una parte importante de estos esfuerzos implica compartir con el personal y los clientes de la IFC y el MIGA y con el público más amplio y los sectores privados lo que hemos aprendido de nuestros casos.

Durante el año pasado, la CAO condujo extensión comunitaria a la sociedad civil y a otras partes interesadas en el Este de Asia, América Latina, Europa, Canadá y los Estados Unidos. Entre los puntos principales se encuentran los discursos de fondo en Bangkok y Sao Paulo, respectivamente, y el lanzamiento de una película que presentaba un caso de la CAO en las Filipinas (véase el recuadro 4), entre otros compromisos. La CAO también fue la anfitriona de las

sesiones del Foro de Políticas para la Sociedad Civil en las reuniones anuales y de primavera del Banco Mundial-FMI, a las cuales asistieron delegados de la sociedad civil provenientes de muchos países.

Representantes de la CAO viajaron a Brasil en junio para participar en la Conferencia de Naciones Unidas sobre Desarrollo Sostenible (Río+20), junto con los mecanismos independientes de rendición de cuentas (IAM, por sus siglas en inglés) de otras instituciones internacionales de fomento (véase el recuadro 5). Mientras se encontraba en Brasil, la vicepresidenta de la CAO, Meg Taylor, habló en la Conferencia Global del Instituto Ethos en Sao Paulo, lo cual fue bien recibido por los profesionales de responsabilidad social empresarial (RSE), el sector privado y académicos de alrededor del mundo.

La demanda de orientación sobre buenas metodologías de solución de controversias ha aumentado notablemente, tanto en el sector público como en el privado. La CAO apoya estas solicitudes cuando es posible, incluso mediante compromisos con los homólogos de la CAO en otras entidades bilaterales y multilaterales. Este año, el personal de la CAO fue invitado por la Oficina del Consejero de RSC del Sector Extractivo del gobierno del Canadá para viajar a Toronto a las reuniones con ejecutivos de la industria minera, la sociedad civil canadiense y los estudiantes. Durante el año, la CAO también recibió solicitudes del Punto Nacional de Contacto de la OCDE en EE.UU. y de los gobiernos de Dinamarca, Alemania y Holanda para compartir información. Otros eventos notables incluyeron un discurso de fondo en el Foro de Mediación Asia-Pacífico en Bangkok, en diciembre de 2011, ante mediadores mundiales y la participación de la CAO en una iniciativa global, "Comunidades seguras, sistemas

resistentes: Hacia un nuevo marco de acción para la empresa y la consolidación de la paz", con la Plataforma de Consolidación de la Paz de Ginebra, la cual está en marcha.

Por lo general, en nuestra extensión comunitaria seguimos viendo evidencia de una básica falta de conocimientos y entendimiento de las actividades de la IFC y el MIGA entre muchas de las partes interesadas. Esto presenta retos adicionales para la CAO al sensibilizar acerca de nuestro papel, sobre todo entre la sociedad civil local y las comunidades afectadas por los proyectos. Estamos incrementando nuestros esfuerzos para llegar a las partes interesadas mediante canales fácilmente accesibles, tales como medios sociales; en particular, lanzamos este año una página en Facebook. También estamos explorando la forma de adaptar el idioma y el formato de los materiales de la CAO más específicamente a las necesidades de las comunidades afectadas.

RECUADRO 4. CREACIÓN DE UN DIÁLOGO EMPRESA-COMUNIDAD EN LAS FILIPINAS

Una película corta que presenta un caso de la CAO en las Filipinas donde se demuestra el poder del diálogo informado fue lanzada en Manila, en diciembre de 2011, y atrajo a representantes del gobierno, el sector privado, la comunidad legal y la academia. Producida por la Iniciativa de Responsabilidad Social Corporativa de la Escuela de Kennedy de Gobierno de Harvard, en colaboración con el representante especial de Negocios y Derechos Humanos de las Naciones Unidas, John Ruggie, la película recibió el apoyo del gobierno de Noruega, la International Bar Association y la CAO.

La película muestra la historia de un proceso de solución de controversias que involucraba a las comunidades afectadas por la construcción de las presas hidroeléctricas Ambuklao y Binga en la provincia de Benguet de las Filipinas. La participación de la IFC en la privatización del proyecto elevó las inquietudes de la comunidad a la CAO. El diálogo subsiguiente facilitado por la CAO, con ayuda del Grupo de Solución de Controversias (CORE, por sus siglas en inglés) establecido en Manila, comunica el proceso que experimentaron los que participaron: la comunidad Ibaloi, la compañía y los representantes del gobierno. La película de 30 minutos, *Making Monkey Business: Building Company/Community Dialogue in the Philippines* (Haciendo Negocio de Monos: Construyendo Diálogo entre Comunidad y Compañía en Filipinas), se puede ver en baseswiki.org.



El equipo de la CAO con las partes involucradas en el caso Ambuklao-Binga en ocasión de la presentación de una película en Manila, Filipinas, diciembre 2011.

RECUADRO 5. RENDICIÓN DE CUENTAS DE DESARROLLO SOSTENIBLE IMPULSADA POR CIUDADANOS: LA CAO EN RÍO+20

La contribución más formal de los mecanismos independientes de rendición de cuentas (IAM) a la Cumbre de Río+20 en Río de Janeiro, en junio de 2012, fue un informe titulado *Rendición de cuentas de desarrollo sostenible impulsada por ciudadanos: Darle más voz a la gente afectada—20 años después*. El informe fue una colaboración conjunta entre el Panel de Inspecciones, la CAO y los mecanismos de rendición de cuentas del Banco Africano de Desarrollo, el Banco Asiático de Desarrollo, el Banco Europeo de Inversiones, el Banco Interamericano de Desarrollo y la Corporación de Inversión Privada en Ultramar de EE.UU. La CAO aportó un análisis ambiental y social de todas las reclamaciones que se habían presentado con los IAM en el transcurso del tiempo.

Como parte de las actividades de la Cumbre, los IAM celebraron un simposio patrocinado por la Academia Brasileña de Ciencias. La sesión generó discusión sobre la evolución de la rendición de cuentas impulsada por los ciudadanos en el desarrollo internacional desde la Cumbre de la Tierra en 1992, lo que confirmaba la importancia de la justicia ambiental, la participación igualitaria y el acceso de los ciudadanos a los recursos. Fue después de la Cumbre de la Tierra de 1992 que se estableció el primer IAM, el Panel de Inspecciones en 1993.

Los IAM también fueron invitados por la sociedad civil local para enterarse de los proyectos sociales y ambientales en las favelas de Río y asistieron a otros eventos convocados por las Naciones Unidas, la sociedad civil y el sector privado.



Simposio IAM en la Academia de Ciencias de Brasil durante la Cumbre Río+20, Brasil, junio 2012.

Resumen de Casos de la CAO, AF2012

Tendencias y temas en los casos de 2012



TIERRAS

Los conflictos de tierra han sido un problema en casi el 60 por ciento de los casos de la CAO desde 2007 (véase la figura 4). Este porcentaje relativamente alto refleja la naturaleza del uso de la tierra en los proyectos del sector privado en las áreas de petróleo, extracción de gas y minerales, infraestructura y agroindustria, que comúnmente requieren grandes extensiones de tierra y uso intensivo de recursos. Los conflictos en torno a estos proyectos por lo general provienen de procesos de adquisición de tierras, reasentamiento o desplazamiento de poblaciones, y la falta de una indemnización adecuada por la pérdida de recursos.

Estos tipos de conflictos reflejan las dimensiones económicas, culturales y estructurales. La restricción del acceso de las comunidades a la tierra y la degradación causada por las actividades de desarrollo intensivo, afectan la productividad de la tierra, interfieren con los patrones de uso tradicional, o resultan en la pérdida de valiosos recursos naturales de los que muchas personas dependen. Sumado a esto está el contexto cultural en muchos países, donde el valor que se atribuye a la tierra puede llegar mucho más allá del valor financiero y puede basarse, en cambio, en profundos lazos comunales, patrimonio cultural e identidad. Se trata de relaciones complejas con la tierra que no se puede adjudicar individualmente, monetizar o transferir fácilmente. Cuando las instituciones nacionales no reflejan o responden cabalmente a estas complejidades cuando asignan permisos y licencias para el desarrollo del sector privado, a menudo el resultado es un conflicto espinoso y profundo entre las empresas y las comunidades anfitrionas.

Este año, la CAO ha participado con las partes interesadas en cuestiones relacionadas con la tierra respecto al reasentamiento alrededor de un proyecto de infraestructura en Camboya; múltiples reclamaciones de tierras a lo largo de los oleoductos en Chad, Camerún y Georgia; reclamaciones de desbroce de tierras y reclamaciones de pequeños terratenientes alrededor de las plantaciones de aceite de palma en Indonesia; desplazamiento a gran escala de personas para proyectos forestales en Uganda; y reclamaciones de tierras ancestrales de los pueblos indígenas afectados por la minería en Filipinas. Lo que hemos aprendido de estos casos es que no existe un modelo o enfoque que funcione. Existen oportunidades para resolver disputas de tierras, pero el diseño

de soluciones requiere una comprensión de las complejidades del uso de la tierra, los intereses y los derechos a nivel local, regional y nacional.

En sectores donde los impactos sobre la tierra en gran escala son probables, sobre todo en la agroindustria, la CAO cree que los enfoques de solución de controversias — tales como mapas sociales, evaluaciones de necesidades en los medios de vida, mapeo conjunto de la tierra y enfoques participativos cuando hay hechos en disputa — pueden ayudar a las empresas y las comunidades a explorar soluciones conjuntas para abordar los conflictos de tierra de una manera culturalmente apropiada y sostenible.

En Camboya, donde hubo tensiones relacionadas con paquetes de adquisición e indemnización para los hogares afectados alrededor de un proyecto de ampliación del aeropuerto, la CAO está monitoreando el proceso de reasentamiento, el cual está siendo manejado por un organismo gubernamental, y está ayudando a facilitar las comunicaciones y la resolución de problemas entre las partes (véase p. 41). En Indonesia, los casos de la CAO en el sector del aceite de palma ilustran los conflictos que pueden surgir en la protección de las tierras comunales cuando el estado concede permisos para proyectos. En un caso, la CAO está monitoreando un acuerdo que posibilitó el acceso de la comunidad a las tierras comunales y una indemnización de la compañía por las tierras apropiadas (véase pp. 43-44). En otro caso, un diálogo y otras medidas constructivas han sido ayudados por la participación de los representantes de los gobiernos locales en el proceso de mediación de la CAO. En las Filipinas, la intervención de la CAO en una disputa de 60 años sobre tierras expropiadas para proyectos hidroeléctricos en última instancia posibilitó que el uso de las tierras fuera devuelto a la administración de la comunidad y que todas las partes reconocieran la importancia de los lazos ancestrales. Este caso fue documentado en un cortometraje este año (véase p. 30).

Estos ejemplos muestran cómo los procesos colaborativos pueden llevar a acuerdos constructivos sobre la tierra y, en particular, entregar resultados para las comunidades afectadas. Existen oportunidades para que las empresas tomen medidas adicionales para crear mecanismos de agravios en las operaciones a nivel de proyecto, e iniciativas a nivel de sector pueden ayudar a destacar problemas sistémicos de gobernanza y proporcionar nuevas vías para que las partes interesadas aborden los conflictos de tierra.



EL ROL DEL GOBIERNO

En un número creciente de casos de la CAO, las entidades gubernamentales tienen un rol activo. En algunos casos, el proyecto en cuestión puede implicar Servicios de Asesoría para el gobierno. Un ejemplo es un caso de la CAO en la República de Kosovo, donde la IFC prestó servicios de asesoría al gobierno con relación a la privatización de su red de suministro y distribución de electricidad (véase la p. 50). Otro ejemplo se refiere a la asistencia que prestó la IFC al gobierno de Papúa Nueva Guinea en el desarrollo del marco legislativo para establecer zonas económicas especiales (véase la p. 47). Otros ejemplos involucran procesos administrados por el gobierno relacionados con el uso de la tierra y la adquisición de tierras, como los casos de la CAO en Camboya (p. 41), India (p. 64), Indonesia (pp. 43-44) y Uganda (p. 39), donde las comunidades han expresado preocupación acerca de desplazamiento, consultas e indemnización, entre otros temas.

En otros casos de la CAO, los gobiernos nacionales, regionales o locales participan directamente como partes interesadas porque tienen conocimientos críticos o la experiencia necesaria para resolver las cuestiones planteadas en la reclamación. En un caso (el tercer caso relacionado con las operaciones del cliente

de la IFC, Wilmar Group, en Indonesia, p. 46), las entidades de gobierno local se asociaron con la CAO para formar un equipo de mediación conjunta para ayudar a las comunidades y a la empresa a resolver cuestiones de interés mutuo.

Al igual que ocurre con cualquier otro actor, la participación de las entidades del gobierno en un proceso de solución de controversias de la CAO es voluntaria. En aquellos casos en que los representantes gubernamentales han acordado participar activa y constructivamente en un proceso de la CAO, no se puede subestimar el impacto positivo. Al mismo tiempo, la participación de múltiples partes interesadas — comunidad, empresa y gobierno — hace más complejos los casos de la CAO. Nuestra experiencia indica que no hay ningún enfoque “a la medida de todos” para estos tipos de situaciones. Más bien, se debe considerar cuidadosamente el rol de cada actor y cómo cada uno puede ser mejor representado en el proceso. En casos en que la cooperación del gobierno puede agregar valor a un proceso, ya sea como participante activo o como parte interesada necesaria para la implementación de las soluciones generadas por el proceso, es esencial que las diversas entidades gubernamentales entiendan el rol de la CAO. Con ese fin, la CAO está explorando cómo desarrollar protocolos apropiados para lograr la participación del gobierno en sus casos.



AUMENTO EN RECLAMACIONES LABORALES

La CAO sigue viendo un aumento en los casos relacionados con el trabajo. Este aumento se inició después de 2006, cuando la IFC adoptó la Norma de Desempeño 2 en las condiciones de trabajo y manejo de las relaciones laborales. Esta norma introdujo un conjunto más amplio de los compromisos laborales en el marco de la política de la IFC, tales como libertad de asociación, no discriminación, prohibición del trabajo forzoso y el trabajo infantil y normas de seguridad y salud ocupacionales. Durante los últimos cinco años, se han citado inquietudes laborales en 11 reclamaciones ante la CAO. Cuatro de estas reclamaciones fueron recibidas en el AF2012.

Al igual que en otros tipos de casos, aquellos relacionados con el trabajo pueden plantear desafíos específicos donde el agravio refleja una mayor preocupación sistémica — por ejemplo, cuando los marcos reguladores nacionales proporcionan protecciones débiles para los derechos laborales. En este contexto, se puede limitar la capacidad de la CAO para facilitar la solución de disputas laborales. A pesar de estos desafíos, la CAO ha trabajado para abordar una serie de casos laborales, con algunos resultados notables.

Este año, concluimos nuestra participación en un caso en Turquía en que los sindicatos expresaron preocupación por

los derechos de los trabajadores a la libertad de asociación en Standard Profil, un fabricante de piezas de auto y cliente de la IFC. Desde 2008, hemos ayudado a la empresa y a los representantes libremente electos para que participen en un diálogo social para abordar los problemas laborales. La empresa ha comenzado a aplicar este enfoque en otras plantas en Turquía y en sus operaciones globales (véase p. 51).

En México, estamos trabajando con la administración de una cadena de escuelas y profesores de inglés en un conjunto de medidas correctivas para abordar los problemas laborales (véase p. 56). En Uganda, la CAO está facilitando las discusiones entre los trabajadores de construcción de la represa Bujagali y el subcontratista del proyecto para resolver casos individuales relacionados con accidentes de trabajo (véase p. 40). La función de Cumplimiento de la CAO está evaluando la diligencia debida de la IFC en otros dos casos laborales relacionados. En Kosovo, los posibles despidos y los efectos sobre la fuerza de trabajo son cuestiones claves en una reclamación ante la CAO con relación a la participación de la IFC en la privatización de la red de distribución de electricidad de Pristina (p. 50). En Colombia, los trabajadores de la aerolínea nacional Avianca, buscaron el apoyo de la CAO para abordar cuestiones relativas a sus derechos a la libertad de asociación y negociación colectiva (véase p. 52).



INTERMEDIARIOS FINANCIEROS

La función de Ombudsman de la CAO maneja tres reclamaciones relacionadas con las inversiones de la IFC en intermediarios financieros (IF). Una reclamación se refiere a Kamalanga Energy Limited (GKEL), una central eléctrica alimentada con carbón en el estado de Odisha en la India, que es financiada por el Fondo de Infraestructura de India, un cliente de la IFC (véase p. 64). La reclamación plantea preocupaciones sobre los impactos en las comunidades locales, así como preguntas acerca de la capacidad de la IFC para gestionar riesgos ambientales y sociales cuando invierte a través de intermediarios financieros.

Las otras dos reclamaciones se refieren a Agri-Vie Agribusiness Fund, un fondo de capital privado financiado por la IFC que invirtió en New Forests Company (NFC) una empresa forestal con sede en el Reino Unido que posee plantaciones en Uganda. La CAO recibió dos reclamaciones de las comunidades afectadas en Uganda, que reciben apoyo de Oxfam y Uganda

Land Alliance, que alegan que miles de personas fueron obligadas a desalojar las áreas de plantación (véase p. 39). Estos casos ponen de relieve los desafíos de la CAO para abordar desplazamientos en gran escala como consecuencia de la asignación del gobierno de tierras para inversiones del sector privado. Estos desafíos son más pronunciados en proyectos donde parece que la IFC tiene un apalancamiento reducido al invertir en un tercer intermediario.

Dada la creciente importancia de las inversiones en intermediarios financieros como parte de la cartera de la IFC (alrededor del 47 por ciento), la Vicepresidenta de la CAO inició una evaluación de conformidad en abril de 2011 con relación a las inversiones de la IFC en intermediarios financieros para garantizar el desempeño ambiental y social de la IFC en el sector. La CAO evaluó 844 inversiones de la IFC en intermediarios financieros y posteriormente auditó una muestra de 188 inversiones. Se espera el informe de auditoría sea publicado en la primera mitad del AF2013 (véase p. 67).

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 que la CAO ha manejado en ese proyecto.
- La ubicación del reclamante(s) si su identidad no es confidencial.

Los casos están presentados en orden alfabético por región, país y fecha de recibo.



Debida diligencia y supervisión de la IFC/MIGA



Contaminación



Agua



Tierra



Biodiversidad



Consulta y difusión



Impactos socioeconómicos



Laboral



Salud y seguridad comunitarias



Pueblos indígenas



Patrimonio cultural

África

Región de África

Africa Investco/01

IFC, Mercados Financieros; recibido en marzo de 2012; proceso Ombudsman en curso; abierto



DATOS DEL PROYECTO

Institución: IFC

Nombre y número del proyecto: Africa Investco 27819

Departamento: Mercados financieros

Empresa: Baobab Investments Limited

Sector: Intermediarios financieros

Región: África subsahariana

Categoría ambiental: C

Compromiso: \$3 millones en acciones

Desde marzo de 2012, la CAO ha estado examinando una reclamación sobre sueldos no pagados y gastos adeudados a los empleados de Baobab Investments Limited, una empresa de desarrollo de infraestructura de transporte con sede en África, en la que la IFC posee acciones. La reclamación cita el ejemplo de un empleado cuyo salario y gastos no han sido pagados y observa que otros exempleados se encuentran en una situación similar. Además alega que se ha retenido información de la fuerza laboral en relación con la liquidación de la filial de la empresa en el Reino Unido.

Cuando la CAO comenzó su evaluación, el reclamante y la IFC informaron a la CAO que se habían iniciado esfuerzos para resolver los problemas señalados en la reclamación. Todas las partes relevantes expresaron su preferencia de que esos esfuerzos continúen con la esperanza de lograr una conclusión exitosa sin la asistencia de la CAO en un proceso de solución de controversias. La CAO sigue comunicándose periódicamente con el reclamante y la IFC y dará seguimiento para verificar si se logra e implementa alguna solución.

Camerún

Oleoducto Chad-Camerún-02/Camerún



IFC, Petróleo, gas, minería y químicos; recibido en mayo de 2011; proceso de resolución de controversias en curso; abierto

DATOS DEL PROYECTO

Institución: IFC

Nombre y número del proyecto: Oleoducto Chad-Camerún 11124

Departamento: Petróleo, Gas, Minería y Químicos

Empresa: Cameroon Oil Transportation Company (COTCO)

Sector: Petróleo y gas

Región: África subsahariana

País: Camerún

Categoría ambiental: A

Compromiso: Préstamo A - \$100 millones, Préstamo B - \$100 millones

La CAO ha estado trabajando en Camerún desde mayo de 2011 con las comunidades afectadas por el Oleoducto Chad-Camerún. La IFC otorgó financiamiento en 2002 a la empresa Cameroon Oil Transportation Company (COTCO) para la construcción de un oleoducto con un poco más de 1.000 kilómetros de largo, que transporta crudo de los campos en Chad hasta una instalación fuera de la costa de Camerún. La reclamación, presentada por cuatro organizaciones camerunesas en nombre de varias comunidades locales, plantea, entre otras preocupaciones, el aumento en los casos de VIH/SIDA tras la construcción del oleoducto, la pérdida de medios de vida entre los pescadores, el desplazamiento de las comunidades indígenas, el manejo indebido de los residuos, accidentes laborales y formas de indemnización inadecuadas.

Aunque una plataforma tripartita entre la sociedad civil, COTCO y el gobierno ha estado tratando de resolver algunos de los problemas relacionados con el oleoducto desde hace varios años, las partes expresaron interés en participar en un proceso de resolución de controversias facilitado por la CAO para abordar los problemas planteados en la reclamación, y han estado examinando cuatro casos individuales desde enero de 2012. En mayo, el equipo de la CAO se reunió con las ONG, COTCO y los reclamantes y confirmó que se ha logrado avanzar de manera significativa en varias reclamaciones individuales. A través del proceso de solución de controversias en curso, las partes están considerando si se puede utilizar la plataforma tripartita para ayudar a examinar los problemas pendientes.



El equipo de la CAO conversa con un miembro de la comunidad afectado por el oleoducto Chad-Camerún, Camerún.

.....

Cuando es posible, la CAO procura fortalecer los mecanismos locales existentes en lugar de crear procesos paralelos que duplican estos esfuerzos. En Camerún, la plataforma tripartita, establecida antes de que la CAO recibiera la reclamación, está siendo considerada como un mecanismo para impulsar el proceso de resolución de controversias hacia adelante.

.....

Chad

Oleoducto Chad-Camerún-03/Chad



IFC, Petróleo, Gas, Minería y Químicos; recibido en octubre 2011; evaluación de Ombudsman en curso; abierto

DATOS DEL PROYECTO

Institución: IFC

Nombre y número del proyecto: Chad-Cameroon Pipeline 11125

Departamento: Petróleo, Gas, Minería y Químicos

Empresa: Tchad Oil Transportation Company (TOTCO)

Sector: Petróleo y gas

Región: África subsahariana

País: Chad

Categoría ambiental: A

Compromiso: Préstamo A - \$100 millones, Préstamo B - \$100 millones

Además de trabajar con las comunidades en Camerún afectadas por el Proyecto del Oleoducto Chad-Camerún, la CAO se ocupa de las preocupaciones de decenas de miles de habitantes que viven a lo largo del proyecto en Chad. La participación de la CAO en Chad fue activada por una reclamación presentada en octubre de 2011 por el Groupe de Recherches Alternatives et de Monitoring du Projet Petrole Tchad-Cameroun (GRAMPTC), en colaboración con seis organizaciones, en nombre de 125 personas y 25 grupos de la comunidad. Los reclamantes alegan que la pobreza ha empeorado desde que el gasoducto fue construido y citan presiones sobre la tierra y medios de vida, contaminación del agua, indemnización inadecuada y mecanismos de

seguimiento y evaluación inadecuados relacionados con el proyecto. Sus preocupaciones se refieren específicamente al cliente de la IFC, Tchad Oil Transportation Company (TOTCO).

Este caso presenta retos específicos para el equipo de la CAO debido a la naturaleza prolongada del conflicto, ya que las reclamaciones datan desde que se completó el oleoducto en 2003. Como parte de su evaluación de la reclamación, la CAO está trabajando con las partes para determinar si están dispuestas a participar en un proceso de resolución de controversias. Es un proceso complejo, por lo que el período de evaluación se ha prorrogado con el fin de que las partes puedan tomar una decisión cabal y debidamente informada.

La reclamación presentada en nombre de más de 4.000 hogares en 25 aldeas destaca la complejidad que implica diseñar debidamente un proceso consultivo que ayude a las partes a tomar una decisión informada en cuanto a si deben participar en un proceso de resolución de controversias.



El equipo de la CAO y representantes de la comunidad, Kome, Chad, marzo 2012.

Mozambique

Mozal-01/Matola y Maputo



IFC, Petróleo, Gas, Minería y Químicos; recibido en octubre de 2010; transferido a Cumplimiento en diciembre 2011; evaluación en curso; abierto

DATOS DEL PROYECTO

Institución: IFC y MIGA

Project Names & Numbers: Mozal 7764 y 10323

Departamento: Petróleo, Gas, Minería y Químicos

Empresa: Mozambique Aluminum S.A.R.L (Mozal)

Sector: Minería

Región: África subsahariana

País: Mozambique

Categoría ambiental: A

Compromiso: Hasta \$135 millones en cuasi capital y préstamos

La fundición de Mozal, apoyada por la IFC, MIGA y el Banco Mundial, fue el primer proyecto grande de inversión extranjera en Mozambique. Situada cerca de Matola, la planta ha producido aluminio para exportación desde el año 2000, y es una de las instalaciones de fundición más grandes en el mundo. En octubre de 2010, una coalición de organizaciones no gubernamentales que representan a las comunidades locales presentó una reclamación ante la CAO con respecto al programa de desvío de Mozal, un programa de seis meses que se esperaba liberaría emisiones a la atmósfera sin pasar por los centros de tratamiento de la planta, los cuales se estaban rehabilitando en ese momento. Los reclamantes alegaron que el programa de circumvención resultaría en una exposición a emisiones nocivas para las personas y el medio ambiente en general. La reclamación además suscitaba preguntas acerca de la debida diligencia ambiental y social de la empresa al aprobar el programa de desvío, y la disponibilidad de información acerca del proyecto para las partes interesadas locales. La misma reclamación fue presentada ante el Mecanismo de Reclamaciones del Banco Europeo de Inversiones y el Punto de Contacto Nacional de la OCDE en el Reino Unido, con los que la CAO ha coordinado estrechamente.

La empresa y los reclamantes acordaron participar en un proceso de resolución de controversias y acordaron las reglas básicas y los temas a discutir. Con la ayuda de la CAO, las partes se reunieron varias veces en el 2011 y participaron en un proceso de negociación que resultó en varias propuestas, incluyendo la divulgación de información a la coalición de organizaciones no gubernamentales por parte de Mozal acerca del programa de desvío. Aunque el proceso acercó a las partes a una mayor comprensión de sus respectivas inquietudes y posibles inquietudes, no se alcanzó un acuerdo y los reclamantes solicitaron que el caso se transfiriera a Cumplimiento de la CAO para que evalúe la debida diligencia de la IFC. Al 30 de junio de 2012, la evaluación del caso sigue en curso pendiente de una decisión para auditar a la IFC.

.....
Este caso resalta la importancia de que los operadores de proyecto compartan con las partes interesadas locales, de manera proactiva, información acerca de los posibles impactos ambientales y planes de mitigación que pueden afectarles directamente.
.....

Uganda

Agri-Vie Fund-01/Kiboga Agri-Vie Fund-02/Mubende



IFC, Intermediario financiero (Agroindustria); recibido en diciembre de 2011; proceso de resolución de controversias en curso; abierto

DATOS DEL PROYECTO

Institución: IFC

Nombre y número del proyecto: Agri-Vie Fund 27674

Departamento: Mercados Financieros Globales

Empresa: Agri-Vie Fund PCC

Sector: Intermediario financiero (Agroindustria)

Región: África subsahariana

País: Uganda

Categoría ambiental: IF

Compromiso: \$7 millones en inversión de capital

La CAO está examinando dos reclamaciones en Uganda que fueron presentadas por comunidades afectadas en diciembre de 2011 con el apoyo de Oxfam y Uganda Land Alliance. Las reclamaciones se refieren a las actividades de la empresa New Forests Company (NFC), una sociedad participada del Agri-Vie Agribusiness Fund apoyado por la IFC. Los reclamantes citan como problemas los desalojos forzados y el desplazamiento de más de 10.000 pobladores locales en los distritos de Kiboga y Mubende, en donde se le asignaron tierras a la NFC para plantaciones de madera. La reclamación además expresa preocupaciones más amplias acerca de la debida diligencia de la IFC.

Después de discutir las distintas opciones disponibles para abordar las cuestiones planteadas en las reclamaciones, los representantes de la comunidad, Oxfam, Uganda Land Alliance y NFC unánimemente decidieron participar en un proceso de resolución de controversias facilitado por la CAO. Las partes interesadas también acordaron que sería importante interactuar con el gobierno de Uganda con relación al proceso. Una mediación facilitada por la CAO comenzó en junio de 2012 y se encuentra en curso, en la cual las partes participan en reuniones conjuntas y discusiones bilaterales confidenciales con la CAO para explorar los términos de un posible acuerdo.



El equipo de la CAO se reúne con miembros de la comunidad, evaluación de la CAO, Uganda, febrero 2012.

Estos casos resaltan los retos que enfrenta la CAO al abordar desalojos en gran escala como resultado de la asignación de tierras por parte del gobierno para inversiones del sector privado. Estos retos son más pronunciados en aquellos proyectos en que la IFC actúa a través de un intermediario financiero y, por lo tanto, se diluye su papel y apalancamiento para asegurar resultados de desarrollo positivos en el terreno.

Bujagali Energy-04/Bujagali (trabajadores) Bujagali Energy-05/Bujagali (comunidad)



IFC y MIGA, Infraestructura; recibidos en marzo y mayo de 2011; proceso de resolución de disputas en curso; abiertos

DATOS DEL PROYECTO

Institución: IFC y MIGA

Project Names & Numbers: Bujagali Energy Ltd 24408 (IFC) y 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 y C - (IFC), \$115 millones - garantía (MIGA)

El proyecto Bujagali es una planta eléctrica a filo de río en el río Nilo en Uganda. El proyecto es apoyado por la IFC y varias otras instituciones financieras internacionales, entre ellas, el Banco Africano de Desarrollo, el Banco Europeo de Inversión y el Banco Mundial. La CAO ha estado trabajando con los exempleados y residentes locales desde marzo y mayo de 2011, respectivamente, para abordar dos reclamaciones relacionadas con el proyecto.

La primera reclamación fue interpuesta por 11 exempleados de Salini Costruttori, un subcontratista de Bujagali Energy Limited, en su propio nombre y más de otros 30 empleados que participaron en la construcción y mantenimiento del proyecto. Los reclamantes alegan que sufrieron accidentes laborales en el curso de su empleo y lesiones por las que no fueron debidamente indemnizados por el subcontratista de la planta. También expresaron preocupación por la transparencia de la evaluación médica y el proceso de indemnización, así como por los actos de intimidación contra los trabajadores que solicitan sus prestaciones.

Las conversaciones de la CAO con las partes en Uganda ayudaron a identificar un camino hacia adelante en el manejo de los reclamos de indemnización pendientes de los trabajadores, así como en el establecimiento de un marco a través del cual se pueden manejar futuras reclamaciones. Se han logrado considerables avances en la resolución de estos casos y, a junio

de 2012, alrededor de la mitad de los casos planteados en la reclamación se habían resuelto, y se sigue avanzando hacia la resolución de las disputas pendientes.

Este es el primer caso que ha recibido la CAO en relación a indemnización laboral.

La segunda denuncia fue presentada a la CAO en mayo de 2011 por 29 miembros de la comunidad que residen en las cercanías del proyecto mientras el equipo llevaba a cabo una evaluación de los problemas de los trabajadores descritos anteriormente. La reclamación, presentada a nombre de las comunidades locales, cita preocupaciones relacionadas con la construcción del proyecto, incluida la indemnización por la adquisición de tierras y la pérdida anticipada de los medios de subsistencia debido a los efectos del proyecto en las cataratas Bujagali, un lugar popular para deportes en ríos de aguas rápidas y turismo, de los que dependen las comunidades. Los miembros de la comunidad también expresaron preocupación por los daños a la infraestructura local y los efectos en la salud causados por las actividades de voladura de rocas de la empresa durante la construcción.

La CAO está facilitando procesos de colaboración con las partes en torno a los principales temas. La CAO también está trabajando en estrecha colaboración con el Mecanismo de Reclamaciones del Banco Europeo de Inversiones que también recibió reclamaciones con respecto a los problemas relacionados con las voladuras y la indemnización de las tierras.



“Estamos felices con el proceso [solución de disputas] de la CAO hasta ahora... Ustedes han hecho un gran trabajo”

—Augustine Mangeni, presidente de la Asociación de Discapacitados de Bujagali

El equipo de la CAO se reúne con los reclamantes y la empresa en Bujagali.

Asia Oriental y el Pacífico



Cambodia

Cambodia Airport II-01/Preah Sihanouk

IFC, Infraestructura; recibido en diciembre 2009; proceso de resolución de controversias en curso; abierto



DATOS DEL PROYECTO

Institución: IFC

Nombre y número del proyecto: Cambodia Airport 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

En diciembre de 2009, una ONG local de Camboya presentó una reclamación a nombre de 79 familias que viven en la vecindad del Aeropuerto Sihanoukville. Los reclamantes expresaron preocupación por los impactos del proyecto de desarrollo aeroportuario operado por la empresa Société Concessionnaire de l'Aéroport (SCA), que es la titular de una concesión de 45 años otorgada por el Gobierno Real de Camboya y que recibió financiamiento de la IFC. Los reclamantes, muchos de los cuales poseen u ocupan tierras en lo que se presume será la zona de expansión del proyecto, expresaron preocupación respecto a la indebida adquisición de tierras y su indemnización, la pérdida de medios de subsistencia, la contaminación causada por el ruido, los impactos ambientales en un parque local, la falta de consultas con la comunidades, la divulgación inadecuada de la información del proyecto a las comunidades impactadas y, más ampliamente, el cumplimiento con los requisitos de la IFC.

La CAO aceptó la reclamación en enero de 2010 y publicó su informe de evaluación en agosto de 2010. Desde entonces, el equipo Ombudsman de la CAO se ha reunido periódicamente en Sihanoukville y Phnom Penh con varias partes interesadas, entre ellas, los hogares afectados por el proyecto, los representantes del gobierno local y nacional, SCA, Green Goal (consultores del gobierno en reasentamientos), organizaciones no gubernamentales y la IFC. La CAO continúa monitoreando la implementación del plan de reasentamiento y trabaja con las partes para documentar los resultados del proceso.



Residentes locales cerca del Aeropuerto Sihanoukville en Camboya.

Aunque las partes acordaron que tratarían de resolver los problemas planteados en la reclamación a través de un proceso de colaboración convocado por la CAO, no fue posible que se reunieran todos en persona. Por consiguiente, el equipo Ombudsman de la CAO ha empleado una combinación de reuniones separadas y "diplomacia itinerante" para ayudar a las partes a resolver los problemas.

Indonesia

PT Weda Bay Nickel-01/Weda Bay



MIGA, Minería; recibido en julio de 2010; transferido a CAO Cumplimiento en junio de 2011. Cerrado en octubre de 2011 después de una evaluación

DATOS DEL PROYECTO

Institución: MIGA

Nombre y número del proyecto: PT Weda Bay Nickel 8113

Departamento: Minería

Empresa: PT Weda Bay Nickel (WBN)

Sector: Minería

Región: Asia Oriental y el Pacífico

País: Indonesia

Categoría ambiental: A

Compromiso: Garantía propuesta por \$207 millones

En julio de 2010, la CAO recibió una reclamación relacionada con el desarrollo de una mina de níquel y cobalto y una planta procesadora de hidrometalurgia en las regencias de Halmahera Central y Halmahera Oriental en Indonesia por la empresa PT Weda Bay Nickel (WBN), a la que MIGA emitió una garantía. Los signatarios de la reclamación comprenden organizaciones no gubernamentales locales y nacionales y personas directamente afectadas que viven en la Isla Halmahera. La reclamación expresaba preocupación por los impactos ambientales en los bosques, campos y cuerpos de agua de los que dependen las comunidades del área.

La lejanía de esta comunidad hizo que las comunicaciones fueran muy desafiantes para la CAO, así como la solicitud de confidencialidad de los reclamantes para proteger sus identidades. La CAO inició el contacto a través de un mediador local para mantener la discreción, y evitaba llamar la atención a las reuniones que se convocaban. Después de un largo período de evaluación, la empresa era partidaria de un proceso de mediación. Sin embargo, los reclamantes decidieron no participar en un proceso de diálogo facilitado. Por consiguiente, la reclamación fue transferida a la función de Cumplimiento de la CAO en junio de 2011 para una evaluación del desempeño de MIGA. Sin embargo, en aras de desarrollar

las habilidades y los conocimientos de las partes respecto al proceso de resolución de controversias, la CAO convocó dos talleres en octubre y noviembre de 2011 sobre "Mejor gobernabilidad y prevención de controversias en los proyectos de industrias extractivas patrocinados por la IFC/MIGA en Indonesia": uno para los representantes de la comunidad, y otro para los representante de la empresa y del gobierno. Ambos talleres fueron muy concurridos.

La evaluación, publicada en octubre de 2011, determinó que MIGA había identificado varios impactos potenciales significativos durante la etapa de construcción y operación y había identificado la necesidad de medidas de mitigación. Sin embargo, al momento de la reclamación, la mayoría de los asuntos estaban pendientes de otros estudios antes de que se pudiera hacer un compromiso de acciones específicas. La evaluación también determinó que los patrocinadores del proyecto se habían comprometido a cumplir con las Normas de Desempeño de MIGA y los Principios del Ecuador, así como otras directrices y certificaciones de la industria. La CAO consideró que no se ameritaba una auditoría en la etapa actual del desarrollo del proyecto, y el caso fue cerrado en octubre de 2011.

Cuando un proceso de colaboración no es posible porque las partes no están listas o no se sienten cómodas con el proceso, o las circunstancias son muy difíciles para entablar un diálogo, la CAO todavía puede prestar un servicio valioso mediante el suministro de información relevante y oportunidades de aprendizaje mutuo para ayudar a las partes a utilizar las herramientas de resolución de controversias en el futuro. En este caso, los talleres de la CAO fueron muy concurridos y las partes consideraron que habían sido muy exitosos.

Wilmar Group-01/Kalimantan Occidental



IFC, Agroindustria; recibido en julio de 2007; se sigue monitoreando la implementación de los acuerdos pertinentes; se están monitoreando las acciones de la IFC en respuesta a la auditoría de la CAO; abierto

DATOS DEL PROYECTO

Institución: IFC

Nombre y número del proyecto: Wilmar Group 25532 & 25532

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 escrito numerosas cartas a la institución durante varios años impugnando el apoyo de la IFC a la empresa.

La reclamación se refiere a las actividades del *Wilmar Group* en Kalimantan Occidental, que incluyen, entre otras, el desbroce de tierras y bosques, la adquisición de tierras de las comunidades indígenas sin el debido proceso, actos de represión, y falta de evaluaciones de impacto ambiental y de los permisos requeridos. Los reclamantes además alegaron violaciones a las políticas de la IFC, particularmente con respecto al cumplimiento de las normativas y leyes nacionales y los Principios y Criterios de la Mesa Redonda sobre Aceite de Palma Sostenible (RSPO), así como la falta de cumplimiento de la IFC con sus propios procedimientos.

El equipo de la CAO realizó una evaluación de campo en septiembre de 2007 y los representantes de Wilmar y los miembros de las comunidades acordaron seguir un proceso de mediación. Al principio del proceso de diálogo, Wilmar, en un acto de buena fe, anunció una moratoria sobre futuros desbroces. A fines de 2008 se alcanzó un acuerdo final de indemnización de la empresa a las dos comunidades afectadas en Kalimantan Occidental—que aglutinan a más de 1.000 personas—con el fin de aumentar el porcentaje de

tierras a ser asignadas como minifundios y devolver las tierras que las comunidades insistían no debían ser desbrozadas. Wilmar además acordó que las tierras utilizadas para palma de aceite serían arrendadas como tierras comunitarias, por lo que revertirían a las comunidades, y 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. Un equipo de evaluación, conformado por el equipo de la CAO y los representantes de las comunidades y de la empresa, sigue monitoreando la implementación de los acuerdos de indemnización mediados.

La participación de la CAO en este caso resultó en un impacto sustancial debido a los cambios sistémicos que se hicieron en el enfoque de la IFC con respecto al sector de palma de aceite y el desarrollo de una estrategia integral.

Durante el proceso, los alegatos relacionados con la debida diligencia de la IFC fueron manejados por el equipo de Cumplimiento de la CAO, el cual realizó una auditoría de la IFC. El informe de auditoría de la CAO, publicado en agosto de 2009, concluyó que la IFC no sólo había fallado en aplicar sus propias normas, sino que sus acciones habían sido contraproducentes para su misión de desarrollo. 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 y había permitido que presiones comerciales prevalecieran e influyeran demasiado en la categorización del proyecto, así como en el alcance subsecuente de la debida diligencia de la IFC.



Monitoreo y evaluación conjunta en el campo entre los miembros de la comunidad Sajingan Kecil y el personal de Wilmar Agronusa Investama – Equipo de monitoreo y evaluación 2011, Indonesia.

En respuesta a la auditoría de la CAO, el Presidente del Grupo del Banco Mundial suspendió todo nuevo financiamiento para los proyectos de palma de aceite hasta que el Grupo del Banco implementara una estrategia integral para orientar su participación futura en el sector. La IFC fue instruida para que actuara con respecto a las conclusiones del informe de auditoría de la CAO. La nueva estrategia de aceite de palma de la IFC fue publicada en marzo de 2011 tras una consulta global, en la cual la CAO fue un observador activo. La CAO sigue monitoreando la respuesta de la IFC a la auditoría y está observando actualmente un impacto sustancial. En 2012, la IFC inició varios programas de Servicios de Asesoría en Indonesia, enfocados en diagnósticos y buenas prácticas en el sector de aceite de palma, particularmente en relación a las necesidades de los minifundistas, la participación de las comunidades alrededor de las plantaciones y detección de los riesgos.

El cultivo y la producción de palma de aceite siguen causando considerables tensiones sociales entre los operadores del sector privado y las comunidades en Indonesia. Si bien reconocen que la palma de aceite puede contribuir a un desarrollo positivo si las condiciones son adecuadas, algunas comunidades ven a las plantaciones como una amenaza a sus medios de subsistencia, en un contexto en que el reconocimiento de las tierras comunales y los derechos de propiedad no es muy claro. Aunque el proceso de la CAO emprendió varias acciones para abordar estas preocupaciones con las comunidades en Kalimantan Occidental, las preocupaciones relacionadas con las actividades de Wilmar y la producción de aceite de palma en el contexto indonesio más amplio todavía existen.

Wilmar Group-02/Sumatra



IFC, Agroindustria; recibido en diciembre de 2008; cerrado en junio de 2012 después del acuerdo y la transferencia de los asuntos pendientes al proceso de resolución de controversias Wilmar-03

DATOS DEL PROYECTO

Institución: IFC

Nombre y número del proyecto: Wilmar Group 25532 & 25532

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)

Una segunda reclamación fue presentada ante la CAO en diciembre de 2008, en la que se detallaban 17 casos de conflictos de tierras entre las comunidades locales y las subsidiarias del *Wilmar Group* en Sumatra. Durante su evaluación de esta reclamación, la CAO identificó disputas asociadas con dos grupos comunitarios en las provincias de Riau y Jambi, respectivamente. En ambos casos, la CAO determinó que las comunidades y las subsidiarias de Wilmar ya estaban participando en procesos de diálogo locales. Por lo tanto, la CAO decidió apoyar a las entidades de mediación locales que habían seleccionado las partes y brindó orientación, asesoramiento y apoyo en calidad de observadora de los procesos en curso.

En los meses siguientes, el equipo de la CAO asistió a cinco reuniones de diálogo en Riau, después que la comunidad y la empresa alcanzaron un acuerdo provisional en junio de 2010. Varios meses más tarde, la empresa entregó una parte de las tierras a la comunidad en sustitución de las tierras originalmente en disputa. Una misión de evaluación y monitoreo de la CAO indicó que se habían cumplido los términos del acuerdo y que todas las partes estaban satisfechas con los resultados del proceso.

Las disputas en Jambi continúan. Estas disputas, así como la tercera reclamación contra Wilmar que se describe más adelante, están siendo abordadas a través de un proceso de diálogo manejado directamente por un equipo de mediación de la CAO. Por lo tanto, la CAO cerró esta segunda reclamación en junio de 2012.



Una de 81 familias que viven dentro de la plantación de la empresa en Sumatra, Indonesia.

Al asumir una función de asesoramiento para apoyar los procesos de mediación locales, la CASO puede ayudar a fortalecer las habilidades de las partes y brindar orientación sobre la estructuración del diálogo para lograr soluciones locales que beneficien a las comunidades después que sale la CAO. Cada disputa tiene su propio conjunto único de problemas y circunstancias. Por ende, enfoques similares pueden arrojar resultados muy diferentes, tal como lo ilustran las disputas de Riau y Jambi.

Wilmar Group 03/Jambi



IFC, Agroindustria; recibido en noviembre de 2011; proceso de resolución de controversias en curso; abierto

DATOS DEL PROYECTO

Institución: IFC

Nombre y número del proyecto: Wilmar Group 25532 & 25532

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)

Una tercera reclamación respecto a las actividades de Wilmar Group en Indonesia fue presentada ante la CAO en noviembre de 2011 por grupos comunitarios y ONG locales e internacionales. La reclamación se refiere específicamente a las disputas de tierras no resueltas entre las comunidades locales y PT Asiatic Persada (PT AP), una subsidiaria con participación mayoritaria de Wilmar. Los reclamantes alegan que la empresa invocó a las fuerzas gubernamentales para dismantelar un acuerdo sobre tierras en disputa, una acción que infringe los términos de los acuerdos previos establecidos entre la comunidad, los representantes del gobierno y la empresa. Además, la comunidad cree que las acciones de la empresa contradicen las normas de desempeño de la IFC.

La CAO realizó tres visitas de evaluación a Jambi entre diciembre de 2011 y enero de 2012, durante las cuales cinco grupos comunitarios acordaron participar en un proceso de resolución de controversias con la empresa. Como resultado de este acuerdo, la CAO ha estado ayudando a las partes a diseñar un cronograma para el proceso de diálogo, así como a identificar las funciones de las otras partes interesadas.

El proceso de resolución de controversias se está llevando a cabo tanto a nivel del gobierno de distrito y provincial, facilitado por un Equipo de Mediación Conjunto (JMT), conformado por un equipo local de la CAO y representantes del gobierno local. En preparación para el proceso de mediación, el equipo de la CAO está involucrando a las partes en actividades de desarrollo de capacidades para asegurar que comprenden lo que implica el proceso, así como sus funciones.

Es la primera vez que la CAO realiza una mediación junto con los representantes del gobierno local por medio de un acuerdo entre las partes.



Papúa Nueva Guinea

PNG SEZ-01/Provincia de Madang

IFC, Servicios de Asesoría; recibido en julio de 2011; proceso de resolución de controversias en curso; abierto



DATOS DEL PROYECTO

Institución: IFC

Nombre y número del proyecto: PNG SEZ 564427

Departamento: Servicios de Asesoría

Empresa: Departamento de Comercio e Industria,
Papúa Nueva Guinea

Región: Asia Oriental y el Pacífico

País: Papúa Nueva Guinea

Compromiso: Servicio basado en ninguna comisión

En 2008, el gobierno de Papúa Nueva Guinea incorporó el concepto de Zonas Económicas Especiales (ZEE) en su estrategia global de desarrollo económico y acudió a la IFC para que le ayudara a desarrollar el marco legislativo para establecer estas zonas en el país. En julio de 2011, la CAO recibió una reclamación de una ONG local, el Bismark Ramu Group, en nombre de 105 signatarios locales, respecto a los impactos sociales y ambientales de la Pacific Marine Industrial Zone (PMIZ) en la provincia de Madang. Las reclamaciones expresaban preocupación por la falta de consultas locales con los terratenientes en el sitio, la falta de planificación ambiental, las implicaciones del proyecto en la biodiversidad local, incluidas las poblaciones de peces, arrecifes y lagunas, así como la función de la IFC en ayudar al gobierno con la implementación de las ZEE.

Un equipo de la CAO realizó tres visitas a Madang entre septiembre y octubre de 2011 y celebró consultas con las partes interesadas a nivel nacional, regional y comunitario para discutir los asuntos señalados en la reclamación. En abril de 2012, los reclamantes y el gobierno acordaron trabajar con la CAO a través de un proceso de colaboración. Las discusiones preliminares identificaron algunos intereses comunes, entre otros, asegurar los beneficios del proyecto para las comunidades locales, minimizar los impactos ambientales, respetar los derechos tradicionales y culturales, así como aumentar la transparencia y la información acerca del desarrollo del proyecto.

Las reuniones con las diversas partes interesadas están programadas para celebrarse a lo largo del 2012. La CAO seguirá trabajando con las partes a todos los niveles para ayudarles a abordar y resolver los asuntos señalados en la reclamación de una manera mutuamente satisfactoria.



Aunque la participación del gobierno no es común en los casos de la CAO, este caso es uno de los primeros en que el gobierno es el cliente principal de la IFC y, por ende, es una parte primaria en el proceso de solución de controversias de la CAO.

Comunidades locales protestan contra el proyecto SEZ, provincia de Madang, Papúa Nueva Guinea

Las Filipinas

Mindoro Resources-01/Jabonga



IFC, Petróleo, Gas, Minería y Químicos; recibido en septiembre de 2011; transferido a la función de Cumplimiento en mayo de 2012; evaluación de cumplimiento en curso; abierto

DATOS DEL PROYECTO

Institución: IFC

Nombre y número del proyecto: Mindoro Resources 26987

Departamento: Petróleo, Gas, Minería y Químicos

Empresa: Mindoro Resources Ltd.

Sector: Minería

Región: Asia Oriental y el Pacífico

País: Filipinas

Categoría ambiental: B

Compromiso: \$9.5 millones en inversión de acciones

En septiembre de 2011, dos comunidades indígenas que viven en la Isla Mindanao en Filipinas presentaron una reclamación ante la CAO, con el apoyo de sus líderes tradicionales y varias ONG locales e internacionales. Los reclamantes expresaron preocupación por las actividades de Mindoro Resources Ltd. (MRL), una empresa minera apoyada por la IFC. El principal activo de Mindoro es el depósito de níquel, aunque tiene varias otras áreas vecinas bajo licencia en el norte de Mindanao. Las comunidades en Jabonga que viven en la vecindad de una de esas otras áreas están preocupadas porque las actividades exploratorias de MRL, y cualquier desarrollo minero en el futuro, se están llevando a cabo en lo que ellas consideran sus tierras ancestrales, y citan varios impactos negativos en los bosques, agua y sitios culturales sagrados, de los que dependen tradicionalmente las comunidades. Las comunidades además alegaron que MRL no consultó debidamente a las comunidades en las áreas, y que la empresa no suministró suficiente información acerca de sus actividades exploratorias y posiblemente mineras.

En diciembre de 2011, la CAO se reunió con los miembros de las comunidades locales que presentaron la reclamación, la gerencia y el personal de MRL, las ONG, y los representantes del gobierno local para asegurar que todas las partes comprendían bien las oportunidades y limitaciones que ofrece un proceso de la CAO. Se realizó una visita de seguimiento en febrero de 2012 para sostener reuniones con un grupo más amplio de miembros comunitarios,

algunos de los cuales no fueron representados en la reclamación inicial y querían expresar su apoyo al proyecto. Durante la evaluación, los reclamantes informaron a la CAO que no querían participar con la empresa en un proceso de resolución de controversias. Por consiguiente, el caso fue transferido a la función de Cumplimiento de la CAO en mayo de 2012 para una evaluación de la debida diligencia de la IFC. Al momento de la elaboración del presente informe, la evaluación de la CAO se encuentra en curso.



La vicepresidenta de la CAO con líderes comunitarios de Dinarawan y Bunga, Las Filipinas.

Europa y Asia Central



Georgia

Oleoducto BTC-33/Vale



IFC, Petróleo, Gas, Minería y Químicos; recibido en mayo de 2011; cerrado en enero de 2012 tras un acuerdo de resolución de disputas

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 y Minería

Región: Europa y Asia Central

Countries: Georgia, Turquía y Azerbaijón

Categoría ambiental: A

Compromiso: \$125 millones (préstamo A), \$125 millones (préstamo B)

En Georgia, la CAO medió una resolución exitosa de su caso 33 relacionado con el oleoducto Bakú-Tbilisi-Ceyhan. La reclamación, recibida en junio de 2011 de dos terratenientes que residen en Vale, Georgia, expresaba preocupación por las actividades de un contratista de BTC, que supuestamente dañaron sus tierras, convirtiéndolas en tierras no aptas para la agricultura. Durante la evaluación inicial de la CAO, las partes clave—los reclamantes, British Petroleum (BP) y Arali, el contratista de BP—aceptaron la mediación convocada por la

CAO con el pleno apoyo de la IFC. Las sesiones de mediación se celebraron en octubre de 2011. En diciembre, la CAO había verificado que todos los términos del acuerdo, el cual incluía trabajar juntos para restaurar las tierras dañadas de los reclamantes y el pago de una indemnización pecuniaria, se habían implementado a satisfacción de todas las partes. El caso fue cerrado en enero de 2012, proporcionándole a las partes una resolución en un poco más de seis meses desde de que la reclamación fue presentada ante la CAO.



Los mediadores de la CAO en un viaje de evaluación cerca de Vale Georgia.

En este caso, la CAO aprovechó los conocimientos regionales críticos, asociándose con un equipo de mediadores de Ucrania y Georgia para que ayudaran en todas las etapas del proceso, desde la evaluación inicial, a través de una mediación, hasta el monitoreo de la implementación del acuerdo.

República de Kosovo

KEK-01/Prishtina



IFC, Servicios de Asesoría, recibo en agosto de 2011; transferido a Cumplimiento en enero de 2012; auditoría en curso; abierto

DATOS DEL PROYECTO

Institución: IFC

Nombre y número del proyecto: Kosovo, KEK, 29107

Departamento: Servicios de Asesoría

Empresa: Kosovo Energy Corporation (KEK)

Sector: Infraestructura, Distribución de Electricidad

Región: Europa y Asia Central

País: Kosovo

Compromiso: \$2.02 millones

Cuando el gobierno de Kosovo comenzó la privatización de la red de distribución y suministro de su empresa eléctrica pública, Kosovo Energy Corporation (KEK), la IFC fue contratado como asesor en esta transacción para que brindara servicios de asesoría estratégicos, legales, técnicos y financieros respecto a la estructuración e implementación de todas las etapas del proyecto.



El equipo de la CAO se reúne con los representantes de la sociedad civil en Prishtina, Kosovo.

En agosto de 2011, la CAO recibió una reclamación de las partes interesadas locales, con el apoyo de organizaciones no gubernamentales internacionales, citando falta de información y consultas inadecuadas con las comunidades acerca del proceso de privatización. En particular, los reclamantes expresaron preocupación por los impactos en las comunidades y los trabajadores debido a los aumentos en las tarifas y la pérdida de trabajos que se esperaban como resultado de la eliminación de los subsidios gubernamentales en el sector energético.

El equipo de la CAO celebró reuniones con las partes interesadas en Prishtina en noviembre de 2011, incluidos los miembros comunitarios, el gobierno, los representantes de los sindicatos y de las ONG, con el fin de discutir las principales preocupaciones relacionadas con la privatización de KEK. Aunque varias partes interesadas, incluso la empresa, expresaron su disposición para participar en un proceso de diálogo, los reclamantes, que solicitaron confidencialidad, decidieron que sus intereses serían mejor servidos a través de la función de cumplimiento de la CAO. El caso fue transferido para su evaluación en enero de 2012.

El informe de evaluación de la CAO, completado en abril de 2012, determinó que el proyecto carecía de suficiente claridad y orientación respecto al alcance de los servicios de asesoría de la IFC para asegurar que los impactos y los resultados del proyecto eran consistentes con los efectos deseados de las disposiciones de las políticas de la IFC. Por estas razones, la CAO concluyó que una auditoría podía arrojar información o hallazgos que podrían informar mejor a la IFC sobre la necesidad de orientar al personal y aplicar las políticas a los proyectos de servicios de asesoría de la IFC en el futuro. Una auditoría se encuentra en curso.

Turquía

Standard Profil II-01/Duzce



IFC, Manufactura y Servicios Mundiales; recibido en septiembre de 2008; se llegó a un acuerdo y fue cerrado en junio de 2012 tras un proceso de resolución de controversias

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

En junio de 2012, la CAO concluyó su participación de cuatro años en la facilitación de un acuerdo sobre cuestiones laborales entre la Confederación de Gremios Turcos (Turk-is) y Standard Profil, un cliente de la IFC y fabricante de piezas automotrices en Duzce, Turquía. Turk-is presentó una reclamación a la CAO en nombre de Petrol-İş (Gremio de Trabajadores del Caucho Petroquímico de Turquía) y los trabajadores de Standard Profil en septiembre de 2008 con relación a la implementación de las normas laborales en las operaciones de la empresa, incluido el derecho a la organización.

Desde principios de 2009, la CAO ha trabajado con las partes hacia la implementación de los pasos acordados basados en una mayor concientización, capacitación e implementación alrededor de los compromisos de la empresa con la Norma de Desempeño 2 de la IFC (ND2) sobre Condiciones Laborales y Ocupacionales. Esto incluye los esfuerzos de Standard Profil para aumentar la visibilidad de la ND2 mediante la colocación de pancartas en turco en las áreas comunes de la planta. En enero de 2010, la CAO contrató a un experto laboral para que impartiera una capacitación sobre la ND2 a 60 representantes de los trabajadores elegidos libremente y 13 gerentes de la empresa. En abril de 2011, se realizó una auditoría laboral independiente bajo la supervisión de la IFC para monitorear la implementación de la norma laboral de la IFC por Profil. La CAO cerró el caso en junio de 2012 porque los diversos elementos del acuerdo fueron plenamente implementados.

En términos de resultados, la participación de la CAO ha apoyado algunos cambios significativos en el enfoque global de Standard Profil. Se han implementado estructuras de diálogo social en todas las operaciones de la empresa, mediante las cuales los trabajadores y la gerencia pueden intercambiar puntos de vista libremente y explorar mejoras a los procesos. Estas discusiones han llevado a algunos primeros resultados concretos, tales como mejoras en los períodos de descanso entre turnos, en las instalaciones y en los servicios. También se está implementando un nuevo procedimiento de agravios después de una consulta con los representantes de los trabajadores.

Las estructuras de diálogo y los resultados de la auditoría han llevado a la empresa a reestructurar su uso de mano de obra contratada. Hasta la fecha, casi 600 contratistas han pasado a ser empleados. Muchos trabajadores también han ejercido sus derechos, uniéndose a Petrol-İş, el sindicato que presentó la reclamación a la CAO.

Sin embargo, los retos persisten. Standard Profil y Petrol-İş están involucrados en una disputa sobre libertad de organización. En marzo de 2011, Petrol-İş anunció que había logrado la cuota del 50 por ciento + 1 requerida por la ley para obtener reconocimiento. La empresa ha solicitado al Ministerio del Trabajo que verifique la legitimidad de esta reclamación, un proceso que puede durar dos años. La decisión de ese ministerio está pendiente. Cuando llegue, le dará a las partes una oportunidad para definir su futura relación.

Este caso ha tenido un impacto sistémico en las operaciones de Standard Profil, ya que la empresa ahora ha adoptado un enfoque de diálogo social en todas sus operaciones en Turquía, y planea usar el mismo enfoque en China y Sudáfrica.

América Latina y el Caribe

Colombia

Avianca-01/Bogotá



IFC, Infraestructura; recibido en noviembre de 2011; transferida a Cumplimiento para su evaluación en junio de 2012; abierto

DATOS DEL PROYECTO

Institución: IFC

Nombre y número del proyecto: Avianca 25899

Departamento: Infraestructura

Empresa: Aerovías del Continente Americano S.A. (Avianca)

Sector: Transporte

Región: América Latina y el Caribe

País: Colombia

Categoría ambiental: B

Compromiso: \$50 millones en préstamo corporativo

En noviembre de 2011, la CAO recibió una reclamación presentada por varios sindicatos gremiales en relación a problemas laborales en el sector de la aviación civil en Colombia. La reclamación fue presentada por la Confederación Sindical Internacional/Sindicatos Globales, con el apoyo de la Federación Internacional de los Trabajadores de Transporte y el Centro de Solidaridad AFL-CIO a nombre de tres sindicatos colombianos que representan a los trabajadores de la aviación civil y de la aerolínea Avianca. Avianca es una aerolínea comercial basada en Colombia. La IFC ha otorgado financiamiento a la empresa para el programa de renovación de su flota.

Los sindicatos expresaron preocupación por la violación de los derechos laborales en Avianca, sobre todo el derecho a la libre asociación y negociación colectiva, así como prácticas discriminatorias contra los empleados afiliados a los sindicatos. Los reclamantes además suscitaron interrogantes acerca de la debida diligencia de la IFC, particularmente con

respecto a la Norma de Desempeño 2. Antes de presentar la reclamación a la CAO, la empresa y los reclamantes habían procurado un acuerdo judicial que no produjo resultados satisfactorios para las partes intervinientes.

Durante la evaluación de la CAO de la reclamación, los sindicatos locales expresaron que estaban dispuestos a negociar con Avianca a través de un proceso facilitado por la CAO. Sin embargo, la empresa no estuvo de acuerdo y sostuvo que los sindicatos todavía tenían que agotar todos los canales internos de comunicación que estaban disponibles. En este caso en particular, la desconfianza mutua entre las partes, agravada por una larga relación litigante, ha resultado ser un importante escollo para el equipo de la CAO para crear el ímpetu necesario para una resolución de la controversia. El caso fue transferido a la función de Cumplimiento de la CAO en junio de 2012 para que evaluara el desempeño de la IFC.

Eco Oro-01/Bucaramanga



IFC, Petróleo, Gas, Minería y Químicos; recibido en junio de 2012; en evaluación; abierto

DATOS DEL PROYECTO

Institución: IFC

Nombre y número del proyecto: Eco Oro 27961

Departamento: Petróleo, Gas, Minería y Químicos

Empresa: Eco Oro Minerals Corp

Sector: Minería

Región: América Latina y el Caribe

País: Colombia

Categoría ambiental: B

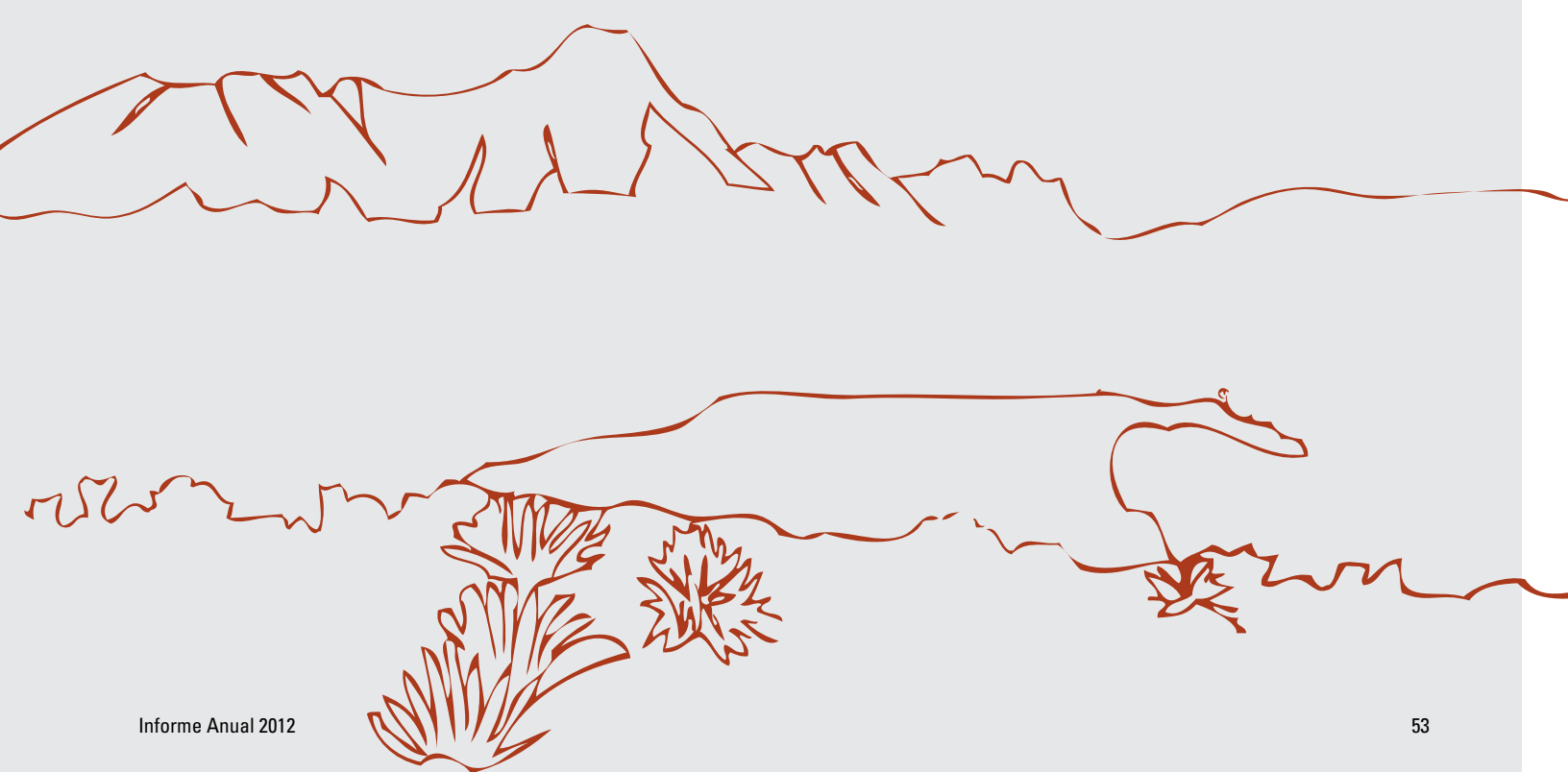
Compromiso: \$9 millones

En junio de 2012, la CAO recibió una reclamación del Comité por la Defensa del Agua y el Páramo de Santurbán, una coalición de individuos y organizaciones no gubernamentales que trabajan en Bucaramanga, Colombia. La reclamación se refiere al proyecto Angostura de exploración de oro y plata cerca de Bucaramanga, el cual pertenece y es operado por Eco Oro Minerals Corp (anteriormente Greystar Resources Ltd). La IFC está apoyando el estudio de factibilidad, la evaluación del impacto ambiental y social, y otros trabajos básicos que se necesitan para el desarrollo del proyecto.

La reclamación específicamente suscita preocupaciones respecto a la ubicación del proyecto dentro de un ecosistema crítico, el Páramo de Santurbán, el cual se dice genera recursos hídricos para dos millones de personas en la región. Los reclamantes creen que las actividades mineras

posiblemente tendrían impactos negativos en la cantidad y calidad de agua generada, así como en la biodiversidad de este vital ecosistema. También les preocupa el impacto socioeconómico del proyecto en las comunidades aledañas, especialmente los agricultores y pequeños productores que posiblemente sean afectados por las actividades mineras en gran escala. Más ampliamente, la reclamación suscita preocupaciones por la calidad de las evaluaciones de impacto ambiental y social realizadas para el proyecto, así como el cumplimiento de la IFC con sus políticas.

Al momento de la elaboración del presente informe, la CAO estaba realizando una evaluación inicial y estaba en contacto con las partes pertinentes para explorar opciones, con el fin de abordar los asuntos planteados en la reclamación.



Ecuador

Expansión de Pronaca-01/Santo Domingo de los Tsachilas



IFC, Agroindustria; recibido en diciembre de 2010; transferido a CAO Cumplimiento en junio de 2011; cerrado en noviembre de 2011 tras la evaluación

DATOS DEL PROYECTO

Institución: IFC

Project Name & Numbers: : 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– préstamo A, \$20 millones– préstamo C

En diciembre de 2010, la CAO recibió una reclamación de varias partes interesadas locales en la zona de Santo Domingo de los Tsachilas, Ecuador, referente a la Procesadora Nacional de Alimentos C.A. (PRONACA), el principal productor avícola y porcino del país. La IFC apoyó la expansión y las mejoras de las instalaciones de PRONACA. Los reclamantes creen que las fincas y plantas procesadoras de la empresa están contaminando las fuentes de agua, afectando la calidad del suelo y el aire, y causando impactos ambientales negativos en un bosque protegido en la provincia. Los reclamantes también alegan la ausencia de licencias ambientales y evaluaciones ambientales apropiadas para las actividades de la empresa.

Un equipo de la CAO se reunió con las partes interesadas locales y la empresa en Santo Domingo para discutir opciones para resolver los asuntos planteados. Durante la evaluación, los reclamantes no pudieron llegar a un consenso respecto a su participación en un proceso de resolución de controversias, a pesar de que la empresa estaba anuente a participar. Por consiguiente, el caso fue

transferido a CAO Cumplimiento en junio de 2011 para verificar si había algunas inquietudes relacionadas con la debida diligencia de la IFC y determinar si se amerita una auditoría.

La evaluación, completada en noviembre de 2011, determinó que la IFC había trabajado con PRONACA para diseñar e implementar mejoras en el desempeño ambiental de la empresa. También hubo avances en el uso de los servicios de asesoría de la IFC y en los servicios de consultores externos que la IFC ayudó a identificar y financiar. La CAO determinó que los datos suministrados a la IFC (por ejemplo, en los Informes Anuales de Monitoreo) eran insuficientes para darle a la IFC una seguridad plena del cumplimiento de las operaciones de PRONACA. La IFC reconoció esta deficiencia, la cual es objeto de una acción futura propuesta por la IFC.

La CAO determinó que una auditoría de la IFC arrojaría poca información adicional a lo que la evaluación había identificado y concluyó el caso sin ninguna otra acción en noviembre de 2011.



Honduras

Inversión Dinant-01/Solicitud de la Vicepresidenta de la CAO



IFC, Agroindustria; la vicepresidenta de la CAO anunció la evaluación de cumplimiento en abril de 2012; abierto

DATOS DEL PROYECTO

Institución: IFC

Nombre y número del proyecto: Dinant 27250

Departamento: Agricultura y Servicios

Empresa: Corporación Dinant S.A. de C.V. (Dinant)

Sector: Aceite de palma

Región: América Latina y el Caribe

País: Honduras

Categoría ambiental: B

Compromiso: \$30 millones

En abril de 2012, la vicepresidenta de la CAO informó a la IFC que la CAO estaba iniciando una evaluación de cumplimiento de la inversión de la IFC en la Corporación Dinant, una empresa que produce aceite de palma y alimentos en Honduras. La IFC apoyó la expansión de las operaciones de Dinant en 2009, la cual incluye aumentar la capacidad productiva de sus divisiones de refrigerios y aceites comestibles, ampliar y mejorar su red de distribución, desarrollar plantaciones jóvenes de aceite de palma, y construir una instalación de biogás que genere electricidad para el consumo de la empresa y de terceros.

La evaluación de la CAO surgió en respuesta a las preocupaciones señaladas en una carta el presidente del Grupo del Banco Mundial en noviembre de 2010 y las subsiguientes discusiones entre la CAO y las ONG locales acerca del

desempeño ambiental y social de Dinant en Honduras. Los asuntos clave están relacionados con los desalojos forzados y violencia contra los agricultores en las plantaciones de Dinant en el Valle Aguan y sus alrededores.

La evaluación de cumplimiento procurará verificar si la IFC se aseguró de que se llevara a cabo una evaluación diligente del desempeño ambiental y social de este proyecto antes de su inversión, y si la IFC respondió debidamente a la situación de Dinant en el contexto del empeoramiento en la situación política y seguridad en Honduras, específicamente en el Valle Aguan, a raíz del derrocamiento del Presidente Zelaya en junio de 2009. Al momento de la elaboración del presente informe, se estaba evaluando el caso.



México

Harmon Hall-01/Mexico



IFC, Salud y Educación; recibido en diciembre de 2011; proceso de resolución de controversias en curso; abierto

DATOS DEL PROYECTO

Institución: IFC

Nombre y número del proyecto: Harmon Hall 29753

Departamento: Salud y Educación

Empresa: Harmon Hall Holding, S.A. de C.V.

Sector: Educación

Región: América Latina y el Caribe

País: México

Categoría ambiental: B

Compromiso: \$7.9 millones en inversión de capital

La CAO recibió su primera reclamación de México en diciembre de 2011 relacionada con cuestiones laborales en una cadena grande de escuelas de inglés. Con una red de 101 escuelas a lo largo de México, Harmon Hall tiene más de 40.000 estudiantes en su sistema. La IFC otorgó financiamiento a la empresa para ampliar sus operaciones. Tras la reclamación inicial presentada por una ex maestra de la escuela, la CAO recibió otras seis reclamaciones del personal actual y de ex empleados.

Algunas de las principales inquietudes que manifestaron los maestros incluyen trato respetuoso por parte de la administración, la naturaleza de "autoempleo" de muchos contratos, la remuneración justa de las horas trabajadas, así

como la falta de opciones confiables para elevar sus inquietudes a la administración de la empresa. Tanto los reclamantes como la administración de Harmon Hall han acordado trabajar con la CAO para abordar estos asuntos a través de un proceso de mediación. En este momento, y dado que muchos de los reclamantes prefirieron no reunirse directamente con la empresa por razones de confidencialidad, el equipo de la CAO ha realizado el proceso a través de reuniones bilaterales. Se han identificado varias medidas correctivas y se ha establecido un marco de trabajo para su implementación. A medida que se finalicen e implementen estas medidas, la CAO seguirá monitoreando los avances para asegurar que las preocupaciones planteadas en las reclamaciones son abordadas a satisfacción de todas las partes.



Nicaragua

Nicaragua Sugar Estates Limited-01/León y Chinandega



IFC, Agroindustria; recibido en marzo de 2008; se está monitoreando un acuerdo de resolución de controversias; 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 (NSEL)

Sector: Agricultura y Silvicultura

Región: América Latina y el Caribe

País: Nicaragua

Categoría ambiental: B

Compromiso: \$25 millones (préstamo A), \$30 millones (préstamo B)

Este año marca el cuarto año del involucramiento de la CAO en Nicaragua, donde hemos convocado un proceso de diálogo entre Nicaragua Sugar Estates Limited (NSEL), un cliente agroindustrial de la IFC, y ASOCHIVIDA, una asociación de 2.000 ex cañeros y sus familias en Chichigalpa afectados por la enfermedad renal crónica (ERC). El involucramiento de la CAO se derivó de una reclamación presentada en 2008 por el Center for International Environmental Law, con sede en Washington DC, en nombre de los miembros afectados de las comunidades que creían que su enfermedad estaba vinculada a las actividades de la empresa. Desde entonces, el proceso de diálogo de la CAO se ha enfocado en ayudar a la comunidad y a la empresa a encontrar soluciones conjuntas para abordar las necesidades cotidianas de los miembros comunitarios afectados, catalizando esfuerzos para prestar atención médica urgente e iniciar estudios de investigación sobre la causa de la enfermedad. Los esfuerzos en estas tres áreas continúan, y las partes se han reunido periódicamente desde febrero de 2009 para discutir las acciones y los avances.

Las necesidades médicas son profundas, sobre todo a la luz de la falta de opciones de tratamiento, incluyendo diálisis y trasplantes. Como primer paso, la empresa donó equipo de ultrasonido y los servicios de un radiólogo. El Ministerio de Salud de Nicaragua aprobó recientemente una oferta de NSEL y la Sociedad Alemana de Inversiones (DEG) para donar \$320.000 para mejorar las instalaciones y los servicios del centro de salud local en Chichigalpa. Las conversaciones con el Ministerio para la implementación de este proyecto se encuentran en curso.

A través de la mesa de diálogo, las partes también acordaron abordar las necesidades de los miembros de la comunidad que están enfermos e incapacitados para trabajar, o de los sobrevivientes de los trabajadores fallecidos. Desde junio de 2009, NSEL ha entregado provisiones de alimentos a 2.000 miembros de ASOCHIVIDA, así como mochilas escolares a más de 1.500 niños anualmente y está ayudando a construir nuevas viviendas para los miembros de ASOCHIVIDA, las cuales se



Un miembro de la American Nicaragua Foundation (ANF) discute los planes de construcción de las viviendas con los participantes de la mesa de diálogo, Nicaragua, junio 2012.

encuentran actualmente en construcción. Un experto en desarrollo empresarial ha dado apoyo adicional a las partes desde 2010. NSEL ha contribuido fondos a un programa de microcrédito rotativo para apoyar proyectos que generen ingresos, así como una granja avícola, cuyas utilidades son transferidas exclusivamente a ASOCHIVIDA.

Una parte importante del proceso ha sido el estudio de investigación independiente de la enfermedad renal crónica que ha llevado a cabo la Universidad de Boston (BU), la cual fue conjuntamente escogida por las partes para que realice el estudio de investigación bajo los auspicios de la mesa de diálogo de la CAO. El estudio ha indicado que el tipo de ERC que afecta a los ex-trabajadores de NSEL, cuya causa

es desconocida, también está presente en otras industrias a lo largo de la zona del Pacífico de Centroamérica. Los resultados de BU, publicados en junio de 2012, sugieren cierta evidencia de daño renal de estadio temprano en adolescentes que todavía no han entrado a la fuerza laboral, lo cual parece extenderse a todas las regiones estudiadas, con una prevalencia más alta en Chichigalpa. Estos resultados preliminares requerirán más estudios.

A fines de junio de 2012, ASOCHIVIDA y NSEL firmaron un acuerdo que pone fin formalmente al papel de la CAO en la convocatoria del proceso de diálogo. El acuerdo detalla los compromisos hechos por las partes como resultado del proceso y su disposición para continuar el diálogo. La CAO ha asumido un papel de monitoreo para dar seguimiento a la implementación de los compromisos hechos por las partes.

Aunque el papel de la CAO a nivel local está casi por concluir, la CAO piensa catalizar la participación de los actores regionales para abordar los temas de salud pública más grandes que este caso ha sacado a la luz. Desde julio de 2011, la CAO ha trabajado con la Organización Mundial de la Salud, los Institutos Nacionales de Salud de los Estados Unidos, y el Banco Mundial, así como la Ministro de Salud de El Salvador—una voz líder en cuanto a elevar la conciencia pública acerca de la ERC—en un esfuerzo para convocar una conferencia regional que priorice el diagnóstico y tratamiento de la ERC. La DEG apoya igualmente esta iniciativa. Se espera que este compromiso amplio conduzca a un esfuerzo colaborativo para hacerle frente a la ERC en Centroamérica más allá de 2012.

El proceso de diálogo de la CAO creó el ambiente idóneo para que la empresa y la comunidad tomen pasos extraordinarios juntos para abordar las necesidades apremiantes de la comunidad y enfrentar un problema de salud muy explosivo. Con el apoyo de NSEL, el proceso ha entregado ayuda alimentaria, mejoras en el cuidado de la salud y viviendas para aquellos afectados por la ERC, así como fondos para apoyar empresas comunitarias. El estudio de la BU sobre la causa de la ERC continúa y ha ayudado a verter luz sobre un tema de salud pública a nivel regional e internacional.



El equipo de la CAO con los representantes de ASOCHIVIDA, NSEL, CIEL y Boston University, Nicaragua, junio 2012.

Panamá

Expansión del Canal de Panamá-01/Lago Gatún



IFC; Infraestructura; recibo en mayo de 2011; transferido a CAO Cumplimiento en febrero de 2012; evaluación de cumplimiento en curso; abierto

DATOS DEL PROYECTO

Institución: IFC

Nombre y número del proyecto: Expansión del Canal de Panamá 26665

Departamento: Infraestructura

Empresa: La Autoridad del Canal de Panamá

Sector: Transporte

Región: América Latina y el Caribe

País: Panamá

Categoría ambiental: A

Compromiso: \$500 millones – préstamo A

El Canal de Panamá, que une el océano Atlántico con el océano Pacífico a través del Mar Caribe, es una de las obras de ingeniería más grandes que jamás se haya emprendido. Desde que fue completado en 1914, ha constituido una vía clave para el comercio marítimo internacional, con un tráfico anual que crece a poco menos de 15.000 barcos cada año en 2011. Se está implementando un proyecto de ampliación, financiado por la IFC y otros prestamistas, para aumentar la capacidad y la eficiencia del Canal.



La CAO con miembros de la comunidad y una representante de la ONG, San Lucas, Panamá.

En mayo de 2011, la CAO recibió una reclamación de varias organizaciones ambientales y de derechos civiles en Panamá relacionada con la ampliación del Canal, que comprende la construcción de dos nuevas esclusas, una en el lado Pacífico y otra en el lado Atlántico, así como la ampliación y profundización de los cauces de navegación existentes en el Lago Gatún y la profundización del Corte Culebra. La reclamación expresaba preocupación por la salinización de las fuentes de agua dulce, las amenazas a la biodiversidad costera y los recursos marinos, la amenaza a la salud y seguridad de las comunidades debido a la construcción de una represa cerca de una falla sísmica, la reubicación de las comunidades, así como preocupaciones respecto al proceso de debida diligencia de la IFC en la aprobación del proyecto. También se presentó una reclamación ante el Mecanismo de Reclamaciones del Banco Europeo de Inversiones, con el cual la CAO ha coordinado de cerca.

Durante la evaluación de la reclamación, la representación de las comunidades, las comunicaciones ineficaces y la falta de confianza entre las partes constituyeron los principales obstáculos para iniciar un diálogo entre las partes interesadas. Se hizo evidente que las partes no podían ponerse de acuerdo para participar en un proceso de resolución de controversias convocado por la CAO.

La reclamación fue transferida a CAO Cumplimiento para su evaluación en febrero de 2012 para garantizar que la IFC estaba cumpliendo con las políticas y los procedimientos sociales y ambientales pertinentes. Al momento de la elaboración del presente informe, el caso estaba siendo evaluado.

Pando Montelirio-01/Chiriquí



IFC, Infraestructura; recibido en enero de 2010; transferido a CAO Cumplimiento en abril de 2011; cerrado en febrero de 2012 después de la evaluación

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

Countries: Panamá

Categoría ambiental: A

Compromiso: \$25 millones – préstamo A,
\$15 millones - préstamo C, \$5 millones – canje de la IFC

La CAO concluyó su involucramiento en el caso Pando Montelirio en febrero de 2012 después de realizar una evaluación de cumplimiento. La participación de la CAO fue motivada por una reclamación presentada en enero de 2010 por 16 organizaciones comunitarias y ambientales en Panamá con respecto a los posibles impactos del proyecto, el cual consiste de dos centrales hidroeléctricas a filo de agua que serán operadas en cascada en el río Chiriquí Viejo en el occidente de Panamá. Los reclamantes citaron preocupaciones por la falta de consultas con las comunidades, la falta de una evaluación de impacto acumulativa, la posible inundación de comunidades aguas abajo, la cantidad y calidad del agua, y los impactos negativos en el paisaje natural y los manglares situados cerca de la boca del río en el Golfo de Chiriquí.

La IFC y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) están proporcionando financiamiento a largo plazo para el proyecto. La reclamación fue dirigida a la CAO y al Mecanismo Independiente de Consulta e Investigación (MICI) del BID.

Después de reunirse con los reclamantes, la empresa, los miembros de las comunidades, las autoridades municipales

y los entes reguladores en Panamá, las partes acordaron colaborar a través de un proceso de diálogo convocado por la CAO y MICI. A pesar de alguna cooperación exitosa y el poder convocador de la CAO y MICI en el proceso de diálogo conjunto, se hizo evidente en abril de 2011 que las partes no podían resolver sus problemas a través de un proceso de solución de controversias. La CAO, por ende, refirió el caso a la función de cumplimiento de la CAO para una evaluación.

El informe de evaluación de la CAO, finalizado en febrero de 2012, determinó que la IFC había evaluado todas las principales inquietudes de los reclamantes con relación a los impactos directos del proyecto. Basándose en la información disponible, la IFC había evaluado la contribución del proyecto a posibles impactos acumulativos. Sin embargo, al momento de tomar la decisión sobre la inversión, no se habían definido los detalles completos de los impactos acumulativos causados por el desarrollo de toda la cuenca del río Chiriquí Viejo. La CAO determinó que los méritos para auditar a la IFC en la etapa actual del proyecto eran limitados y cerró el caso.

Aunque el proceso conjunto de la CAO-MICI al final no llevó a un acuerdo, el proceso ayudó a mejorar la visibilidad y la sensibilización entre las partes interesadas y el público panameño acerca de los retos implicados en la gestión de la cuenca.

Perú

Agrokasa-01/Ica



IFC, Agroindustria; reclamaciones recibidas en junio de 2009; transferidas a Cumplimiento en marzo de 2010; auditoría completada en febrero de 2011; se está monitoreando la respuesta de la IFC a la auditoría; abierto

DATOS DEL PROYECTO

Institución: IFC

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

Departamento: Agroindustria

Empresa: Sociedad Agrícola Drokasa, S.A (Agrokasa)

Sector: Agricultura y Silvicultura

Región: América Latina y el Caribe

País: Perú

Categoría ambiental: B

Compromiso: Hasta \$10 millones

(Retirado por el cliente)

En junio y julio de 2009, la CAO recibió seis reclamaciones presentadas por varias asociaciones locales de usuarios de agua, organizaciones no gubernamentales y partes interesadas en Perú con respecto a las operaciones de Agrokasa, un cliente de la IFC que produce y exporta espárragos, uvas y aguacates frescos. Las reclamaciones se referían principalmente al impacto de los proyectos de Agrokasa en los recursos hídricos en el Valle Ica, y expresaban preocupación respecto al agotamiento del acuífero, la falta de divulgación de los datos del proyecto a otros productores en la región, y el proceso de emisión de licencias y permisos para las perforaciones de pozos y el proyecto de extracción de agua de la empresa.

Entre 1999 y 2006, la IFC había aprobado tres inversiones en Corporación Drokasa, un importante conglomerado agrícola e industrial peruano, y su filial de propiedad absoluta Agrokasa. La inversión inicial, en 1999, financió directamente la expansión de las operaciones agrícolas de Agrokasa en el Valle Ica, al sur de Lima. La segunda inversión, en 2004, fue para el refinanciamiento de Corporación Drokasa. La tercera inversión, en 2006, amplió las operaciones de cultivo de espárragos de Agrokasa al norte de Lima. Estas inversiones fueron evaluadas de conformidad con los Procedimientos de Revisión Ambiental y Social y las Políticas de Salvaguardia de 1998 de la IFC. En 2009, una cuarta inversión fue circulada para su aprobación por la Junta de la IFC de conformidad con los procedimientos generalizados de la IFC para desarrollar más las operaciones de Agrokasa en el Valle Ica. Esta inversión sería la primera para este cliente en la que se aplicaban las Normas de Desempeño de la IFC. Mientras buscaba la aprobación de la Junta, la gerencia de la IFC se dio cuenta de algunos problemas no resueltos identificados durante su proceso de debida diligencia, así como de las reclamaciones que había recibido la CAO. La gerencia de la IFC decidió retirar la propuesta de inversión de la consideración de la Junta.

La evaluación subsiguiente de la CAO de las reclamaciones en 2009 identificó oportunidades para que las partes participaran

en un proceso de colaboración para abordar los problemas críticos relacionados con el agua. Dos asociaciones de usuarios de aguas subterráneas que firmaron la reclamación formaron un Grupo de Trabajo en colaboración con otras asociaciones locales de usuarios de agua, las autoridades del servicio de agua, y Agrokasa. Durante la evaluación, Agrokasa retiró su solicitud de financiamiento para un tercer préstamo de la IFC. La CAO facilitó las reuniones mensuales de este Grupo de Trabajo hasta noviembre de 2010 cuando se alcanzaron varios acuerdos sobre el desarrollo conjunto de estrategias para administrar los recursos hídricos en el Valle Ica. El Grupo de Trabajo colaboró activamente con las autoridades de agua, nacionales y locales, en la implementación de iniciativas dirigidas a proteger el acuífero y asegurar un acceso equitativo al agua para los usuarios de agua en el valle.

Los problemas que las partes no pudieron negociar fueron transferidos a la función de Cumplimiento de la CAO en marzo de 2010 para su evaluación y subsecuente auditoría de la IFC. La auditoría determinó que la excesiva explotación del acuífero Ica y el alcance de las preocupaciones locales eran del conocimiento de la IFC durante todo su proceso de debida diligencia, y a pesar de que se externaron algunas preocupaciones a lo interno con respecto al posible incumplimiento de las Normas de Desempeño, la IFC propuso buscar la aprobación del proyecto sin que se realizaran las debidas evaluaciones ambientales o se divulgara información y consultara debidamente a las partes que podrían verse afectadas.

La auditoría también identificó deficiencias en el procesamiento de la IFC de la inversión, y determinó que la presión comercial para agilizar el proyecto y la ausencia de un apoyo administrativo eficaz en la IFC significaban que se había ignorado la asesoría profesional brindada por los especialistas ambientales y sociales de la IFC y se habían ignorado las objeciones de las comunidades. La IFC está derivando las lecciones aprendidas en este caso, y la auditoría permanece abierta mientras la CAO monitorea la respuesta de la IFC a sus hallazgos.

Maple Energy-01/Nuevo Sucre y Canaán



IFC, Petróleo, Gas, Minería y Químicos; recibido en abril de 2010; transferido a cumplimiento en octubre de 2011; cerrado en mayo de 2012 después de su evaluación

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, Gas y Minería

Región: América Latina y el Caribe

País: Perú

Categoría ambiental: B

En abril de 2010, miembros de las comunidades locales de Nuevo Sucre y Canaán en Perú presentaron una reclamación ante la CAO, con la ayuda de organizaciones no gubernamentales nacionales e internacionales, con respecto a Maple Energy, una empresa energética privada que opera en Perú. El proyecto, apoyado por la IFC, incluye perforaciones y reacondicionamiento de pozos para ampliar la producción de los campos petrolíferos existentes, exploración en las concesiones de hidrocarburos, y la construcción de una planta de etanol. Los reclamantes citaron los impactos negativos de los derrames de crudo en la salud de las comunidades locales y en el medio ambiente.

Las partes acordaron inicialmente participar en un proceso de resolución de controversias convocado por la CAO, y conjuntamente definieron las condiciones de participación en junio de 2010. En los meses subsiguientes, la CAO facilitó cuatro sesiones de diálogo entre la empresa y los representantes de las comunidades para abordar el acceso de las comunidades al agua potable, mejorar las comunicaciones entre las partes, realizar estudios ambientales y de salud, y examinar opciones para el monitoreo de las comunidades. Estas reuniones resultaron en la firma de tres acuerdos y la implementación de varios puntos de acción acordados.

Un mes antes de que se convocara la cuarta mesa de diálogo, la empresa contrató a varios miembros de la comunidad para que participaran en los trabajos de limpieza de un pequeño derrame de crudo que ocurrió cerca de la comunidad de Nuevo

Sucre. Esto llevó a un desacuerdo entre las partes con respecto a la cantidad de crudo derramada, la eficacia de la respuesta de la empresa al derrame, y si los miembros de las comunidades habían sido expuestos a riesgos indebidos. Un segundo punto contencioso tenía que ver con el financiamiento de los estudios ambientales y de salud acordados en las reuniones anteriores. Estas dos áreas de desacuerdo resultaron insuperables y las comunidades se retiraron del proceso de diálogo. El caso, por ende, fue transferido a CAO Cumplimiento en octubre de 2011 para verificar si había preocupaciones relacionadas con la debida diligencia de la IFC que ameritaban una auditoría.

La evaluación, completada en mayo de 2012, dictaminó que la IFC había identificado y evaluado debidamente todas las preocupaciones principales relacionadas con los impactos directos del proyecto durante su proceso de debida diligencia, y que la IFC había trabajado con Maple durante las diferentes etapas de inversión en el proyecto para mejorar su divulgación de información, la participación de las comunidades, y protecciones ambientales y sociales. Además, la evaluación de la CAO reveló que la IFC realizaba revisiones periódicas del desempeño ambiental de Maple y rastreaba sus avances en relación a las acciones recomendadas. Dado estos resultados, la evaluación concluyó que la IFC estaba adoptando medidas para asegurar el cumplimiento de Maple y que una auditoría de la debida diligencia de la IFC arrojaría información limitada más allá de lo que ya se había identificado en la evaluación. La CAO cerró el caso sin ninguna otra acción en mayo de 2012.

Aunque el proceso de resolución de disputas no se completó en este caso, algunos resultados iniciales incluyeron mejor acceso al agua para ambas comunidades e inversiones en infraestructura de comunicaciones, por lo que las comunidades ahora tienen acceso a Internet. Más ampliamente, el proceso participativo, a través del cual las partes definieron los términos de referencia para un estudio ambiental y determinaron el muestro de agua en Nuevo Sucre, permitió resolver cara a cara los problemas relacionados con la evaluación y análisis de los impactos ambientales.

Quellaveco-01/Moquegua



IFC, Petróleo, Gas, Minería y Químicos; recibido en noviembre de 2011; evaluación Ombudsman en curso; abierto

DATOS DEL PROYECTO

Institución: IFC

Nombre y número del proyecto: Quellaveco, 3823

Departamento: Petróleo, Gas, Minería y Químicos

Empresa: Anglo American Quellaveco S.A.

Sector: Minería

Región: América Latina y el Caribe

País: Perú

Categoría ambiental: B

Compromiso: \$60 millones en participación accionaria (actualmente desinvertidos)

La CAO recibió una reclamación en noviembre de 2011 de una ONG local ambiental con respecto al proyecto de cobre Quellaveco, ubicado en el departamento de Moquegua en el sureste de Perú. La IFC tenía una participación accionaria en Anglo American Quellaveco desde 1993 hasta que cedió su participación a Mitsubishi en febrero de 2012. La concesión se encuentra actualmente en su fase de pre-construcción.

La reclamación citó preocupaciones sobre los impactos anticipados de la minería en la salud de la comunidad y el medio ambiente, especialmente la contaminación del agua, la escasez de agua y la creciente competencia por el agua en una zona árida. Las comunidades también expresaron su preocupación acerca de la debida diligencia de la IFC, en particular con respecto a la Evaluación de Impacto Ambiental de la empresa,

las consultas con la comunidad sobre la adquisición de tierras, y la divulgación de información relativa al proyecto.

La empresa, aunque estaba anuente a abordar las preocupaciones de la comunidad a través del diálogo, cree que la mesa de diálogo existente, dirigida por el gobierno, conformada por 27 partes interesadas locales, incluyendo a los representantes de la empresa, la sociedad civil, el gobierno y las comunidades locales, es el marco adecuado para discutir temas relacionados con el proyecto. La empresa, por lo tanto, se negó a participar en el proceso de resolución de controversias de la CAO estaba ultimando su informe de evaluación y trasladará el caso a CAO Cumplimiento de acuerdo con la práctica usual para verificar la debida diligencia de la IFC.



Asia Meridional

India

India Infrastructure Fund-01/Distrito de Dhenkanal



IFC, Mercados Financieros Mundiales, recibido en abril de 2011; evaluación Ombudsman en curso; abierto

DATOS DEL PROYECTO

Institución: IFC

Nombre y número del proyecto: Fondo de Infraestructura de India 26237

Departamento: Mercados Financieros Mundiales

Empresa: India Infrastructure Fund (IFF)

Sector: Finanzas y Seguros

Región: Asia Meridional

País: India

Categoría ambiental: IF

Compromiso: \$100 millones en inversión accionaria

La CAO recibió una reclamación en abril de 2011 con respecto al proyecto Kamalanga, una central eléctrica alimentada con carbón en el estado de Odisha. La reclamación fue presentada por Odisha Chas Parivesh Surekhsa Parishad (Consejo de Agricultura y Protección del Medio Ambiente de Odisha), junto con el Delhi Forum, una organización de defensa e investigación. El proyecto es una sociedad participada del Fondo de Infraestructura en India (IIF). La reclamación plantea preocupaciones sobre la transparencia y la divulgación de información relacionada con el proyecto y los posibles riesgos ambientales y sociales, incluidos los efectos negativos en la salud, la contaminación, el acceso al agua, y más ampliamente, el financiamiento de la IFC en el proyecto. Al momento de recibir la reclamación era el primer caso de la CAO relacionado con una inversión de intermediación financiera de la IFC.

Entre septiembre de 2011 y marzo de 2012, un equipo de la CAO realizó cuatro viajes a la India para reunirse con los reclamantes, el patrocinador del proyecto, el equipo de proyecto de la IFC, y las organizaciones de la sociedad civil, con el objetivo de explorar opciones para hacer frente a las cuestiones planteadas en la reclamación. En abril de 2012, las partes expresaron su interés en un proceso de mediación facilitado por la CAO.

Desde entonces, la CAO ha llevado a cabo talleres de desarrollo de capacidades y capacitación para la comunidad y la empresa. El objetivo de los talleres es incrementar el entendimiento de las partes de lo que implica la mediación y fomentar una participación efectiva que ayudará a forjar relaciones constructivas entre las partes. Al momento de la elaboración del presente informe, la CAO sostiene conversaciones con las partes acerca de los próximos pasos que desean para el proceso.

Tata Ultra Mega-01/Mundra and Anjar



IFC, Infraestructura; recibido en junio de 2011; transferido a Cumplimiento en febrero de 2012; 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 - patrimonio

En junio de 2011, la CAO recibió una reclamación de Machimar Adhikar Sangharsh Sangathan (MASS, Asociación para la Lucha por los Derechos de los Pescadores), una organización que representa a varias comunidades pesqueras en Gujarat, India. La reclamación se refiere al proyecto de una central eléctrica “ultra mega” alimentada con carbón de 4.000 MW en la ciudad portuaria de Mundra, en el cual la IFC ha invertido \$450 millones. Los reclamantes citan inquietudes con respecto al impacto del proyecto en las fuentes de agua y los medios de subsistencia de los pescadores y cuestionan la validez de las evaluaciones de impacto ambiental y social, las consultas con las comunidades, y la adhesión del proyecto a las Normas de Desempeño de la IFC, así como la legislación nacional.

En agosto y octubre de 2011, el equipo de la CAO sostuvo reuniones con los reclamantes, las comunidades pesqueras en la vecindad del proyecto, y los representantes de la empresa. Las comunidades pesqueras expresaron sus inquietudes acerca de la industrialización del litoral y las amenazas que eso planteaba a sus medios de subsistencia. Si bien la empresa estaba anuente a la posibilidad de abordar estos asuntos, también reconoció que se requeriría la participación de un mayor número de partes interesadas, incluidos el sector industrial y el gobierno estatal.



Pescadores locales y sus partidarios se reúnen con el equipo de la CAO en Gujarat, India.

Tras explorar las opciones disponibles con la CAO, los reclamantes solicitaron que la reclamación se transfiriera a la función de Cumplimiento de la CAO. El caso fue formalmente transferido en febrero de 2012 y se está evaluando desde el 30 de junio de 2012 para determinar si se amerita una auditoría de la IFC.

Tata Tea-01/Solicitud de la Vicepresidenta de la CAO



IFC, Agroindustria; la vicepresidenta de la CAO anunció la evaluación de cumplimiento en mayo de 2012; la evaluación se encuentra en curso; abierto

DATOS DEL PROYECTO

Institución: IFC

Nombre y número del proyecto: Tata Tea 25074

Departamento: Café, Cacao, Té

Empresa: Amalgamated Plantations Private Limited

Sector: Agroindustria

Región: Asia Meridional

País: India

Categoría ambiental: B

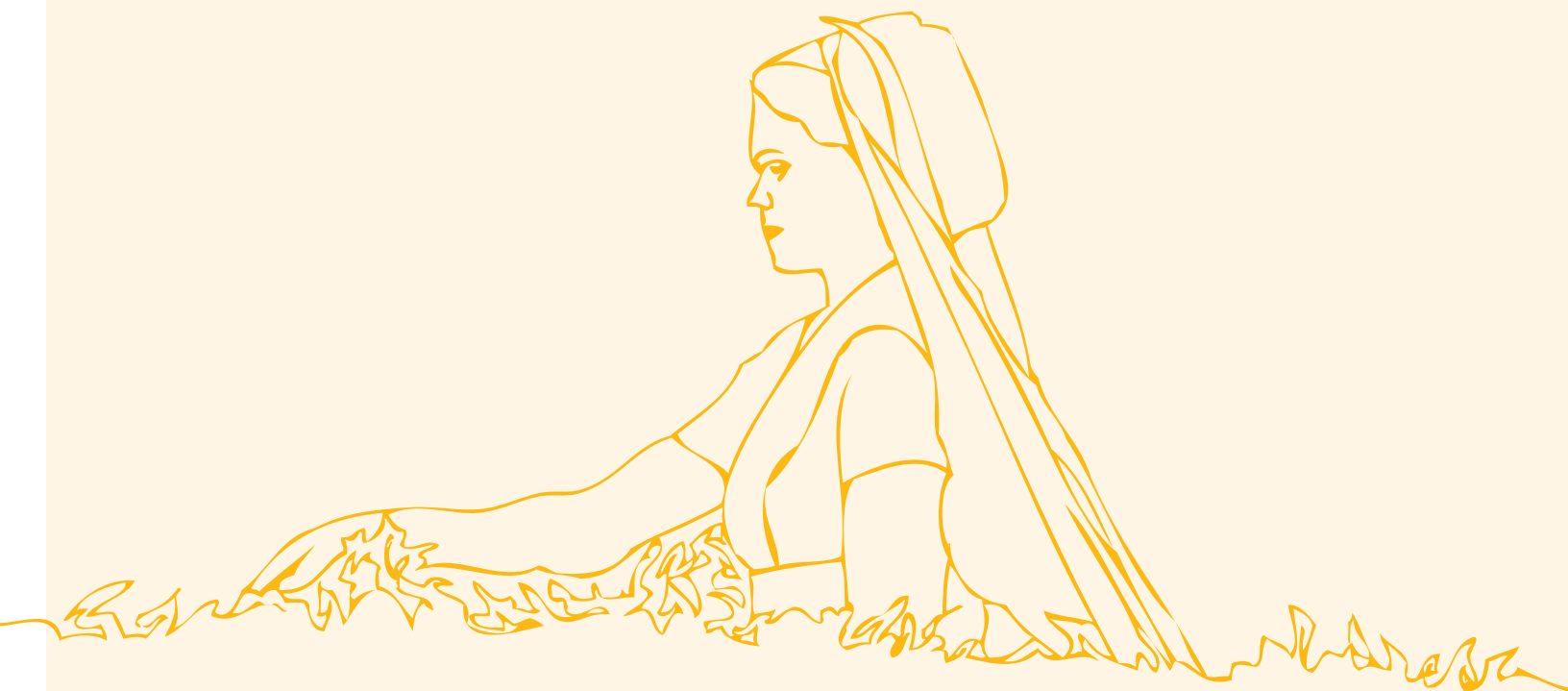
Compromiso: US\$7.8 Millones

En mayo de 2012, la vicepresidenta de la CAO informó a la IFC que la CAO estaba iniciando una evaluación de cumplimiento de la participación de la IFC en Tata Tea en la India. La inversión de la IFC estaba diseñada para ayudar a establecer la empresa Amalgamated Plantations Private Limited, con el fin de adquirir y administrar 24 plantaciones de té ubicadas en Assam y Belga Oeste que anteriormente habían pertenecido a Tata Tea Limited (TTL), y para implementar un modelo de plantación sostenible, propiedad de los empleados, en el cual la gerencia y los empleados tendrían una participación accionaria significativa.

La evaluación fue activada en el contexto de las reclamaciones presentadas ante la IFC en enero de 2011 con respecto a la Norma de Desempeño 2 por la Unión Internacional de las

Asociaciones de Trabajadores de la Alimentación, Agrícolas, Hoteles, Restaurantes, Tabaco y Afines (UITA), que representa a los trabajadores en las plantaciones de la APPL. Se plantearon inquietudes con respecto a las normas de salud y seguridad ocupacional en dos plantaciones de té en donde se habían reportado protestas violentas y muertes.

Desde la perspectiva de la evaluación de la CAO, la pregunta general planteada es si la IFC ejerció la debida diligencia en su revisión y supervisión de los aspectos ambientales y sociales del proyecto, sobre todo en lo que se refieren a relaciones industriales y salud y seguridad ocupacional. Al momento de la elaboración del presente informe, se estaba evaluando el caso.



Mundo



Multiregional

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



IFC, Mercados Financieros Mundiales; evaluación de Cumplimiento activada por la vicepresidenta de la CAO en abril de 2011; auditoría iniciada en junio de 2011 y en curso; abierto

DATOS DEL PROYECTO

Institución: IFC

Departamento: Mercados Financieros Mundiales

Sector: Intermediarios Financieros

Región: Mundo

Categoría ambiental: IF

En febrero de 2011, la vicepresidenta de la CAO inició una investigación de los intermediarios financieros (IF) de la IFC, entidades de terceros a través de las cuales se canaliza el financiamiento de la IFC a proyectos del sector privado en los países en desarrollo y mercados emergentes. El financiamiento de la IFC a terceras entidades, tales como bancos, compañías de seguros, empresas de arrendamiento, instituciones de micro-financieras y fondos de capital privado cae dentro de su "sector financiero"; a diferencia de las inversiones directas de la IFC en proyectos u operadores de proyecto en el "sector real".

A raíz de la crisis financiera, el escrutinio público del sector financiero ha ido en aumento. Dado que las inversiones del sector financiero constituyen una parte grande y creciente de la cartera de la IFC (actualmente más del 40 por ciento), una serie de informes y consultas fuera del Grupo del Banco Mundial han cuestionado cómo se aplican y monitorean las normas ambientales y sociales de la IFC en las inversiones en el sector financiero. Aunque la mayoría de las reclamaciones presentadas a la CAO están relacionadas con el sector real en lugar del sector financiero, los datos indican que similares riesgos, daños y posibles reclamaciones podrían surgir de las actividades de la IFC en el sector financiero. Como resultado de las preocupaciones del público, y debido que es difícil para las partes externas elevar estas reclamaciones directamente a la atención de la CAO, se consideró necesario examinar más de cerca las actividades menos visibles de la IFC. Por consiguiente, la CAO inició una evaluación.

La evaluación, que se centró en 844 inversiones efectuadas después de la IFC introdujo su Marco de Sostenibilidad en 2006, fue completada en junio de 2011 y se determinó que se ameritaba una auditoría de la IFC.

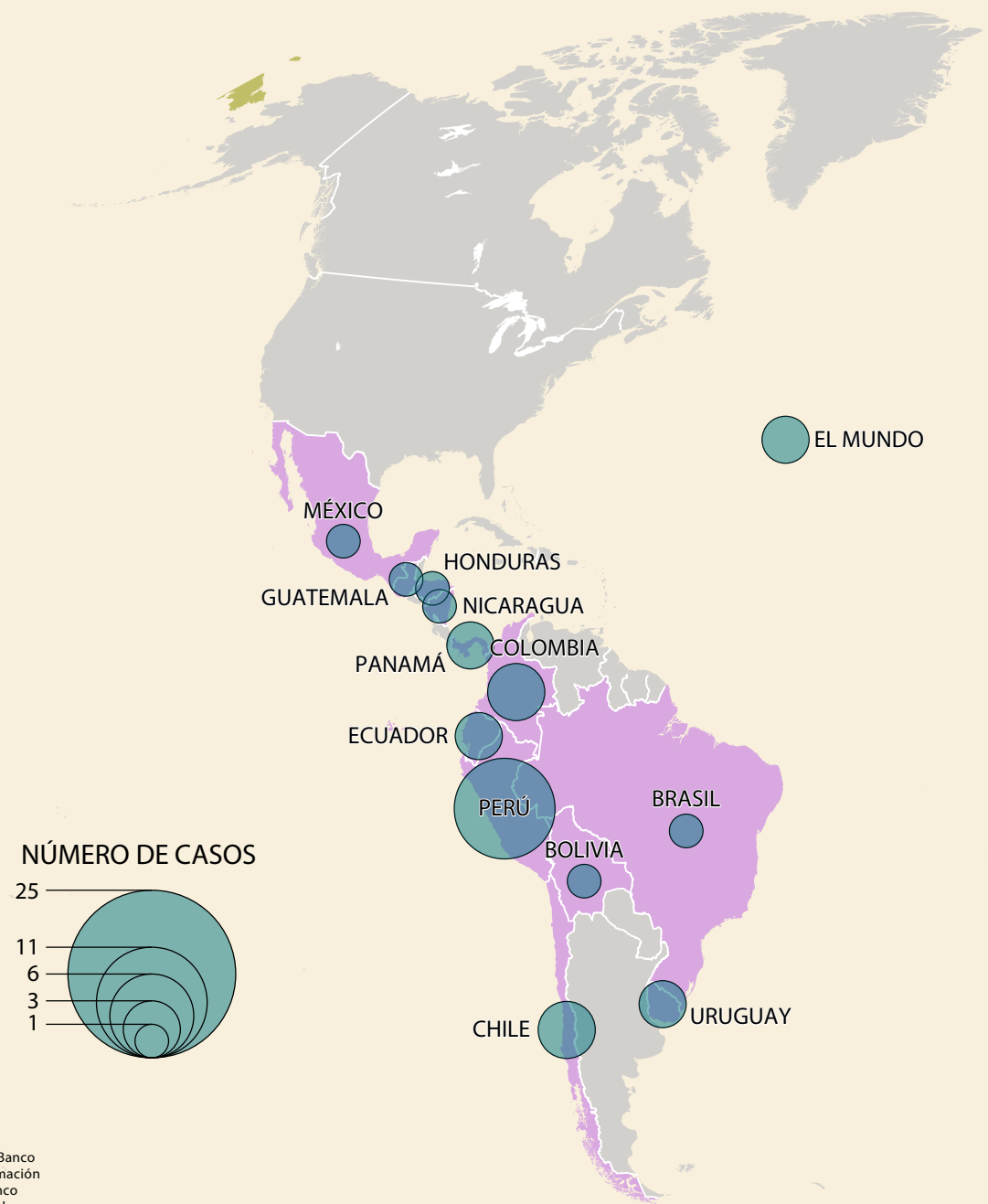
En el curso de la auditoría, el equipo de la CAO viajó a 54 lugares en 25 países para entrevistar personalmente a los clientes de la IFC y el personal relacionado con las 188 inversiones de la IFC en Intermediarios Financieros. El equipo de auditoría de la CAO está conformado por cuatro expertos independientes: tres profesionales independientes con experiencia y antecedentes, y un consultor independiente, con el fin de garantizar la coherencia del enfoque de la auditoría. El equipo basó su auditoría en una revisión de documentos de la IFC, entrevistas con el personal de la IFC y sus clientes, el personal de otras instituciones de financiamiento para el desarrollo con las que la IFC coinvierte, y visitas y entrevistas con sub-clientes. Se espera que la auditoría final y la respuesta de la CAO sean compartidas con el Presidente para que autorice su publicación más tarde en el 2012.

.....

El equipo de auditoría de la CAO viajó a 54 lugares en 25 países para entrevistar personalmente a los clientes de la IFC y al personal relacionado con las 188 inversiones de la IFC en intermediarios financieros.

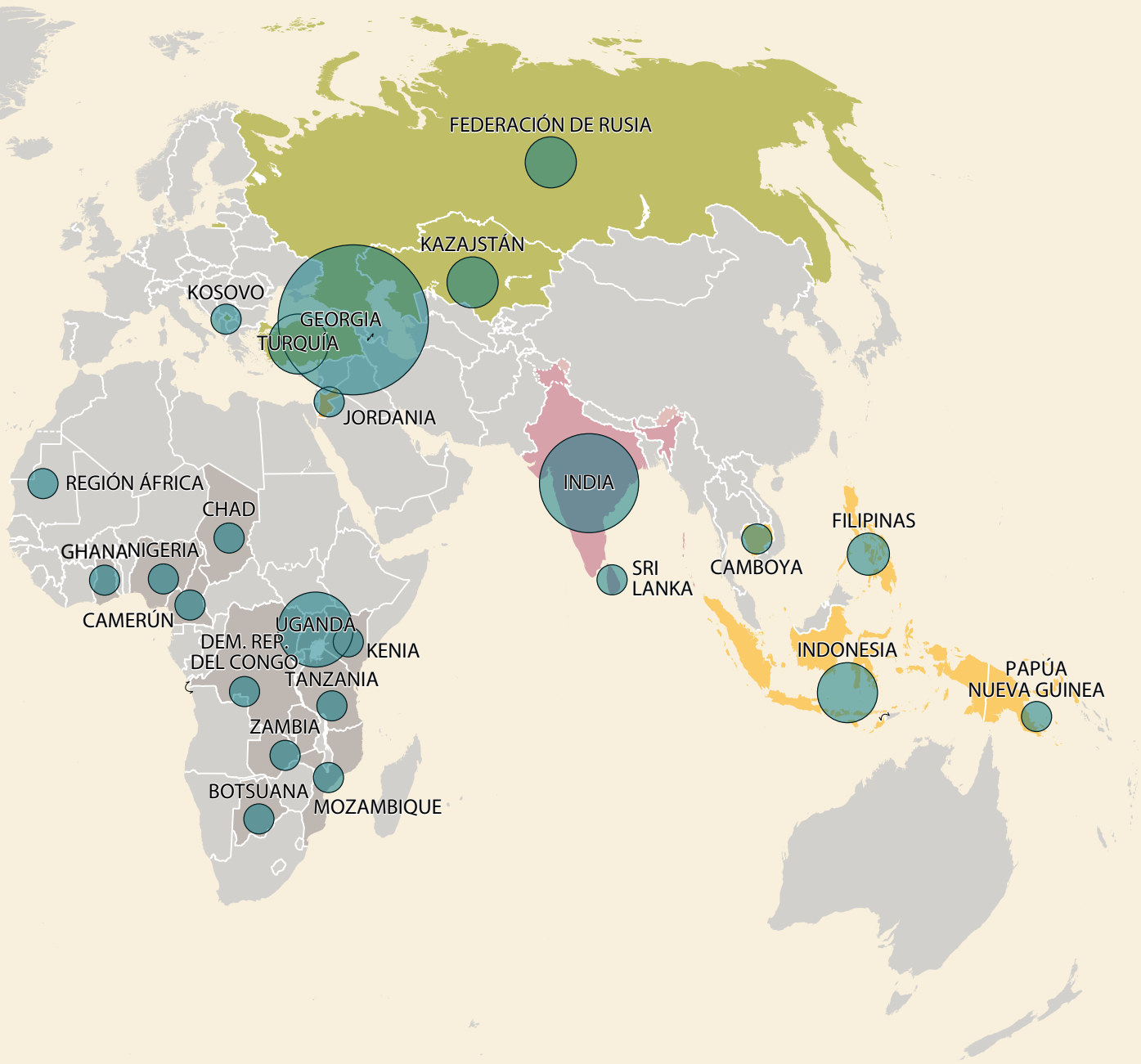
.....

Anexo A. Mapamundi de Casos de la CAD, AF 2000-12



IBRD 39145 DECEMBER 2012

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 2000-12

Reclamación	Fecha de presentación	¿Elegible para evaluación?	Actividades de Ombudsman	Transferencia a Cumplimiento	¿Elegible para auditoría?	Actividades de Cumplimiento	Fecha de cierre del caso
AF 2000							
Ninguna reclamación							
FY 2001							
Chile: Empresa Eléctrica Pangué S.A.-01/Cuenca Superior del Bio Bio	Agos 2000	Sí	Resuelto	--	--	--	Ener 2005
Perú: Compañía Minera Antamina S.A.-01/Huarmey	Sep 2000	Sí	Evaluado y transferido a Cumplimiento	Sep 2000	Sí	Revisión	Abierto
Uganda: Bujagali-01/ Bujagali Falls	Nov 2000	No	--	--	--	--	Dic 2000
Jordania: Jordan Gateway Projects Co.-01/Valle de Beit Shean	Dic 2000	No	--	--	--	--	Dic 2000
Perú: Yanacocha-01/ Cajamarca	Dic 2000	Sí	Resuelto	--	--	--	Nov 2003
Jordania: Jordan Gateway Projects Co.-02/Valle de Beit Shean	Ener 2001	Sí	Resuelto	--	--	--	Ener 2005
Perú: Yanacocha-02/ Cajamarca	Mar 2001	Sí	Resuelto	--	--	--	Mar 2006
Nigeria: Préstamo con Crédito Rotativo-Contratista en el Delta del Níger-01/ Delta del Níger	Jun 2001	Sí	Resuelto	--	--	--	Ener 2005
Uganda: Bujagali-02/ Cataratas de Bujagali	Jun 2001	Sí ^a	Resuelto	--	--	--	Ener 2005
AF 2002							
Uganda: Bujagali-03/Canadá	Jul 2001	Sí	Resuelto	--	--	--	Ener 2005
Tanzania: Proyecto Bulyanhulu-01/Kankola	Ener 2002	Sí	Resuelto	--	--	--	Ener 2005
India: Chemplast-01/Distrito de Cuddalore	Jun 2002	Sí	Resuelto	--	--	--	Ener 2005
AF 2003							
Chile: Empresa Eléctrica Pangué S.A.-02/Cuenca Superior del Bio-Bio	Jul 2002	Sí	Resuelto	--	--	--	Feb 2006
Bolivia: Comsur V-01/ Bosque Chiquitano	Jun 2003	Sí	Evaluado y transferido a Cumplimiento	Nov 2003	Sí	Revisión	Jul 2004

Reclamación	Fecha de presentación	¿Elegible para evaluación?	Actividades de Ombudsman	Transferencia a Cumplimiento	¿Elegible para auditoría?	Actividades de Cumplimiento	Fecha de cierre del caso
AF 2004							
Zambia: Konkola Copper Mines Plc (KCM)-01/ Ming'omba y Kawama	Jul 2003	Sí	Resuelto tras evaluación	--	--	--	Ener 2005
Georgia: Oleoducto BTC -01/ Suiza	Dic 2003	No	--	--	--	--	Dic 2003
Georgia: Oleoducto BTC-02/ Rustavi	Mar 2004	Sí	Resuelto	--	--	--	Abr 2004
Georgia: Oleoducto BTC-03/ Suiza	Mar 2004	No	--	--	--	--	Abr 2004
Georgia: Oleoducto BTC-04/ Suiza	May 2004	No	--	--	--	--	May 2004
Georgia: Oleoducto BTC-05/ Rustavi	May 2004	No	--	--	--	--	Jun 2004
Georgia: Oleoducto BTC-06/ Bashkovi	May 2004	Sí	Resuelto	--	--	--	Feb 2005
Georgia: Oleoducto BTC-07/ Dgvari	May 2004	Sí	Resuelto	--	--	--	Feb 2005
Georgia: Oleoducto BTC-08/ Sagrasheni	May 2004	Sí	Resuelto	--	--	--	Feb 2006
Georgia: Oleoducto BTC-09/ Tetrtskaro	May 2004	Sí	Resuelto	--	--	--	Feb 2005
Georgia: Oleoducto BTC-10/ Tetrtskaro	May 2004	Sí	Resuelto	--	--	--	Ener 2007
Georgia: Oleoducto BTC-11/ Tsikisjvari	May 2004	Sí	Resuelto	--	--	--	Jun 2006
Georgia: Oleoducto BTC-12/ Tba, Tsemi, Sadgeri	May 2004	Sí	Resuelto	--	--	--	Ener 2005
AF 2005							
Georgia: Oleoducto BTC-3/ Tsalka	Jul 2004	Sí	Resuelto	--	--	--	May 2005
Georgia: Oleoducto BTC-14/ Vale	Agos 2004	Sí	Resuelto	--	--	--	Dic 2005
Kazajstán: Lukoil Overseas-01/Berezovka	Sep 2004	Sí	Evaluado y transferido a Cumplimiento	Agos 2006	Sí	Auditoría	Abr 2009
India: AD Hydro Power Limited-01/Himachal Pradesh	Oct 2004	Sí	Resuelto	--	--	--	Mar 2008
Brasil: Amaggi Expansion-01/Solicitud de la vicepresidente de la IFC	--	--	--	Nov 2004	Sí	Auditoría	Jun 2005
Botswana: Kalahari Diamond-01/Kalahari	Nov 2004	Sí	Resuelto	--	--	--	Jun 2006
Georgia: Oleoducto BTC-15/ Tetrtskaro	Dic 2004	Sí	Resuelto	--	--	--	Feb 2006
Georgia: Oleoducto BTC-16/ Tetrtskaro	Dic 2004	Sí	Resuelto	--	--	--	Feb 2006

Reclamación	Fecha de presentación	¿Elegible para evaluación?	Actividades de Ombudsman	Transferencia a Cumplimiento	¿Elegible para auditoría?	Actividades de Cumplimiento	Fecha de cierre del caso
Georgia: Oleoducto BTC-17/ Tadzrisi	Dic 2004	Sí	Resuelto	--	--	--	Ener 2007
Georgia: Oleoducto BTC-18/ Tetrtskaro	Dic 2004	Sí	Resuelto	--	--	--	Feb 2006
Indonesia: Megaplast	Ener 2005	No ^a	--	--	--	--	Feb 2005
Guatemala: Marlin-01/Sí pacapa	Ener 2005	Sí	Resuelto	--	--	--	May 2006
Argentina: Holding Intergas S.A.	Mar 2005	No ^a	--	--	--	--	Mar 2005
Georgia: Oleoducto BTC-19/ Atskuri	Abr 2005	Sí	Resuelto	--	--	--	Feb 2006
Georgia: Oleoducto BTC-20/ Atskuri	Abr 2005	Sí	Resuelto	--	--	--	Feb 2006
Romania: BCR	May 2005	No ^a	--	--	--	--	May 2005
Turquía: Oleoducto BTC-21/ Posof	Jun 2005	Reclamación retirada	--	--	--	--	Jul 2005
Georgia: Oleoducto BTC-22/ Tsemi	Jun 2005	Sí	Resuelto	--	--	--	Ener 2007
Georgia: Oleoducto BTC-23/ Tsemi	Jun 2005	Sí	Resuelto	--	--	--	Agos 2006
Perú: Compañía Minera Antamina S.A.-02/Huarmey	Jun 2005	Sí	Resuelto	--	--	--	May 2006
AF 2006							
República Democrática del Congo: Anvil Mining Congo, SARL-01/Solicitud del Presidente del Banco Mundial	--	--	--	Jul 2005	Sí	Auditoría	Feb 2006
Yemen: Desarrollo de Zona Franca en Adén	Jul 2005	No ^a	--	--	--	--	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 y Uruguay	Sep 2005	Sí	Evaluado y transferido a Cumplimiento	Nov 2005	Sí	Auditoría	Mar 2006
Federación Rusa: DeltaCredit Bank	Oct 2005	No ^a	--	--	--	--	Oct 2005
Georgia: Oleoducto BTC-26/ Krtsanisi	Dic 2005	Sí	Evaluado y transferido a Cumplimiento	Jun 2006	No	Evaluación	Abr 2007
Paquistán: DG Khan-01/ Kahoon	Dic 2005	No	--	--	--	--	Ener 2006
Sudáfrica: African Bank	Dic 2005	No ^a	--	--	--	--	Ener 2006

Reclamación	Fecha de presentación	¿Elegible para evaluación?	Actividades de Ombudsman	Transferencia a Cumplimiento	¿Elegible para auditoría?	Actividades de Cumplimiento	Fecha de cierre del caso
Belice: NOVA Companies (Belize) Ltd. y Ambergris Aquaculture Ltd.-01/Ladyville	Ener 2006	No	--	--	--	--	Ener 2006
Perú: Yanacocha-03/Depto. de Cajamarca	Mar 2006	Sí	Resuelto	--	--	--	Agos 2006
Kenia: AEF Lesiolo Grain Handlers Limited-01/Nakuru	Abr 2006	No	--	--	--	--	Abr 2006
Sudeste de Asia: Discriminación de género	May 2006	No ^a	--	--	--	--	May 2006
Georgia: Oleoducto BTC-27/Tbilisi	Jun 2006	Sí	Evaluado y transferido a Cumplimiento	Sep 2006	No	Evaluación	Abr 2007
India: Atul Ltd.-01/ Gujarat	Jun 2006	Sí	Resuelto	--	--	--	Jun 2007
Argentina: Cencosud	Jun 2006	No ^a	--	--	--	--	Jul 2006
AF 2007							
Argentina: Los Gigantes-Dioxitek	Jul 2006	No ^a	--	--	--	--	Agos 2006
Turquía: Oleoducto BTC-28/ Adana & Ceyhan	Jul 2006	Sí	Resuelto	--	--	--	Feb 2007
Argentina: GEF Streetlight	Jul 2006	No ^a	--	--	--	--	Agos 2006
Georgia: Oleoducto BTC-29/ Tsalka	Jul 2006	Sí	Resuelto	--	--	--	Jul 2007
Estados Unidos: Vehículos de Inversión en Microfinanzas	Oct 2006	No ^a	--	--	--	--	Oct 2006
India: Mahindra Farm Services-01/Confidencial	Oct 2006	Sí	Evaluado y transferido a Cumplimiento	Mar 2008	No	Evaluación	Jun 2008
India: Mahindra Farm Services-02/Confidencial	Oct 2006	Sí	Evaluado y transferido a Cumplimiento	Mar 2008	No	Evaluación	Jun 2008
Ghana: Kayogbo Youth Club	Oct 2006	No ^a	--	--	--	--	Nov 2006
Perú: Tecnosul-01/Ica	Nov 2006	No	--	--	--	--	Ener 2007
Países Bajos: ABCI Investments	Ener 2007	No ^a	--	--	--	--	Ener 2007
Etiopía: Reclamaciones de tierras nacionales	Feb 2007	No ^a	--	--	--	--	Feb 2007
India: Mahindra Farm Services-03/Confidencial	Feb 2007	Sí	Evaluado y transferido a Cumplimiento	Mar 2008	No	Evaluación	Jun 2008
India: Mahindra Farm Services-04/Confidencial	Mar 2007	Sí	Evaluado y transferido a Cumplimiento	Mar 2008	No	Evaluación	Jun 2008
Kazajstán: Lukoil Overseas-02/Berezovka	Abr 2007	Sí	Evaluado y transferido a Cumplimiento	Nov 2007	No	Evaluación	Ener 2008
Medio Oriente: GAL	May 2007	No ^a	--	--	--	--	Jul 2007

Reclamación	Fecha de presentación	¿Elegible para evaluación?	Actividades de Ombudsman	Transferencia a Cumplimiento	¿Elegible para auditoría?	Actividades de Cumplimiento	Fecha de cierre del caso
AF 2008							
Indonesia: Wilmar-01/ Kalimantan Oeste	Jul 2007	Sí	En curso	Mar 2008	Sí	Auditoría, En curso	Abierto
Brasil: Globalbix	Agos 2007	No ^a	--	--	--	--	Sep 2007
Georgia: Oleoducto BTC-30/ Vale	Agos 2007	Sí	Resuelto	--	--	--	Oct 2009
Asia Meridional: Pakistan Banking	Sep 2007	No ^a	--	--	--	--	Oct 2007
India: Ramky-03/ Gummidipoondi	Oct 2007	Sí	Evaluado y transferido a Cumplimiento	Mar 2008	No	Evaluación	Jun 2008
Federación Rusa: Russkiy Mir II-01/Taman	Oct 2007	Sí	Evaluado y transferido a Cumplimiento	Jun 2008	No	Evaluación	Oct 2009
Bangladesh: Empleo IFC/ BICF	Dic 2007	No ^a	--	--	--	--	Feb 2008
Ecuador: Interagua-01/ Guayaquil	Ener 2008	Sí	Resuelto	--	--	--	Ener 2011
Papúa Nueva Guinea: Digicel	Ener 2008	No ^a	--	--	--	--	Ener 2008
Federación Rusa: Russky Mir II-02/Taman	Feb 2008	Sí	Evaluado y transferido a Cumplimiento	Agos 2008	No	Evaluación	Oct 2009
Kenia: Pan African Paper-01/Webuye	Feb 2008	Sí	Resuelto	--	--	--	Dic 2009
Georgia: Oleoducto BTC-31/ Naokhrebi	Feb 2008	Sí	Evaluado y transferido a Cumplimiento	Jun 2008	No	Evaluación	Nov 2008
Bolivia: Sí nchi Wayra (anteriormente COMSUR)	Mar 2008	No ^a	--	--	--	--	May 2008
Nicaragua: Nicaragua Sugar Estate Limited-01/ León y Chinandega	Mar 2008	Sí	Acuerdo bajo monitoreo	--	--	--	Abierto
Costa Rica: Alterra	May 2008	No ^a	--	--	--	--	May 2008
Kazajstán: Lukoil Overseas-03/Berezovka	May 2008	Sí	Evaluado y transferido a Cumplimiento	Abr 2009	No	Evaluación	Oct 2009
Perú: Compañía Minera Antamina S.A.-03/Huarmey	Jun 2008	No	--	--	--	--	Jun 2008
Zambia: Konkola Copper Mines Plc (KCM)-02/ Kawama	Jun 2008	No	--	--	--	--	Jun 2008
Filipinas: Ambuklao-Binga Hydroelectric Power-01/ Binga	Jun 2008	Sí	Resuelto	--	--	--	Jun 2010

Reclamación	Fecha de presentación	¿Elegible para evaluación?	Actividades de Ombudsman	Transferencia a Cumplimiento	¿Elegible para auditoría?	Actividades de Cumplimiento	Fecha de cierre del caso
FY 2009							
Bangladesh: RAK Ceramics	Agos 2008	No ^a	--	--	--	--	Sep 2008
Turquía: Standard Profil II-01/Duzce	Sep 2008	Sí	Resuelto	--	--	--	Jun 2012
Georgia: Oleoducto BTC-32/Vale	Sep 2008	Sí	Resuelto	--	--	--	Oct 2009
Federación Rusa: Russkiy Mir II-03/Taman	Sep 2008	Sí	Resuelto	--	--	--	Nov 2009
Turquía: Assan Aluminium-01/Dilovasi	Sep 2008	Sí	Resuelto	--	--	--	Agos 2010
Chile: Empresa Eléctrica Pangué S.A.-03/Mulchen	Oct 2008	No	--	--	--	--	Oct 2008
Indonesia: Wilmar-02/Sumatra	Dic 2008	Sí	Resuelto	--	--	--	Jun 2012
Mundo: SN Power-01/Solicitud de la vicepresidenta de la CAO	--	--	--	Dic 2008	No	Evaluación	Jun 2010
Egipto: Makka Leasing	Mar 2009	No	--	--	--	--	Mar 2009
Serbia: Gemax & Lemna	Mar 2009	No ^a	--	--	--	--	Mar 2009
India: Crompton	May 2009	No	--	--	--	--	May 2009
Perú: Agrokasa-01/Ica	Jun 2009	Sí	Resuelto	Mar 2010	Sí	Auditoría, En curso	Abierto
FY 2010							
Uruguay: Orion-02/Gualeguaychu	Agos 2009	Sí	Evaluado y transferido a Cumplimiento	Ener 2010	No	Evaluación	Mar 2010
Sri Lanka: Rainforest Ecolodge Linkages-01/Deniyaya	Agos 2009	Sí	Resuelto	--	--	--	Jun 2011
Chad-Camerún: Oleoducto Chad-Camerún	Oct 2009	No ^a	--	--	--	--	Oct 2009
Paquistán: Twin City Centrum	Oct 2009	No	--	--	--	--	Oct 2009
Estados Unidos: DTT	Oct 2009	No	--	--	--	--	Oct 2009
Chile: Aconcagua-01/Santa Barbara	Nov 2009	Sí	Resuelto	--	--	--	Jun 2010
Colombia: TCBuen-01/Buenaventura	Dic 2009	Sí	Resuelto	--	--	--	Nov 2010
Camboya: Cambodia Airports 01/Preah Shihanouk	Dic 2009	Sí	En curso	--	--	--	Abierto
Panamá: Pando Montelirio-01/Chiriquí	Ener 2010	Sí	Evaluado y transferido a Cumplimiento	Abr 2011	No	Evaluación	Ener 2012
Malasia: Reges	Feb 2010	No ^a	--	--	--	--	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 ^a	--	--	--	--	Mar 2010

Reclamación	Fecha de presentación	¿Elegible para evaluación?	Actividades de Ombudsman	Transferencia a Cumplimiento	¿Elegible para auditoría?	Actividades de Cumplimiento	Fecha de cierre del caso
Perú: Maple Energy-01/ Nuevo Sucre y Canaán	Abr 2010	Sí	Evaluado y transferido a Cumplimiento	Nov 2011	No	Evaluación	May 2012
Etiopía: Coca-Cola Sabco	Abr 2010	No ^a	--	--	--	--	Jun 2010
FY 2011							
Indonesia: PT Weda Bay Nickel-01/Weda Bay	Jul 2010	Sí	Evaluado y transferido a Cumplimiento	Jun 2011	No	Evaluación	Oct 2011
Tajikistán: Giavoni	Jul 2010	No	--	--	--	--	Sep 2010
Turquía: Public Energy & Energy Efficiency Project	Jul 2010	No ^a	--	--	--	--	Jul 2010
Ghana: Tullow Oil, Kosmos Energy & Jubilee FPSO-01/ Solicitud de vicepresidenta de la CAO	Agos 2010	--	--	Agos 2010	No	Evaluación	Jun 2011
Mozambique: Mozal-01/ Matola y Maputo	Oct 2010	Sí	Evaluado y transferido a Cumplimiento	Dic 2011	Por determinarse	--	Abierto
Bangladesh: AK Khan WaterHealth-01/Dhaka	Nov 2010	No	--	--	--	--	Dic 2010
Mozambique: Africap Investment Fund	Dic 2010	No ^a	--	--	--	--	Dic 2010
Ecuador: Pronaca Expansion-01/Santo Domingo	Dic 2010	Sí	Evaluado y transferido a Cumplimiento	Jun 2011	No	--	Nov 2011
Uganda: Bujagali Energy-04/ Bujagali	Mar 2011	Sí	En curso	--	--	--	Abierto
Brasil: Anima Educacao	Mar 2011	No ^a	--	--	--	--	Abr 2011
Vietnam: Global CyberSoft	Abr 2011	No ^a	--	--	--	--	Abr 2011
Mundo: Intermediarios Financieros-01/Solicitud de vicepresidenta de la CAO	Abr 2011	--	--	Jun 2011	Sí	--	Abierto
India: India Infrastructure Fund-01/Dhenkanal District	Abr 2011	Sí	En curso	--	--	--	Abierto
Panamá: Ampliación Canal de Panamá-01/Lago Gatún	May 2011	Sí	Evaluado y transferido a Cumplimiento	Feb 2012	Por determinarse	--	Abierto
Nigeria: Oleoducto Nun River Kolo Creek	May 2011	No	--	--	--	--	May 2011
Uganda: Bujagali Energy-05/ Bujagali	May 2011	Sí	En curso	--	--	--	Abierto
Sri Lanka: Bosque Sí nharaja	May 2011	No	--	--	--	--	Jun 2011
Camerún: Oleoducto Chad-Camerún-02/Camerún	May 2011	Sí	En curso	--	--	--	Abierto
Georgia: Oleoducto BTC-33/ Vale	May 2011	Sí	Resuelto	--	--	--	Ener 2012
India: Tata Mega Ultra-01/ Mundra y Anjar	May 2011	Sí	Evaluado y transferido a Cumplimiento	Feb 2012	Por determinarse	--	Abierto

Reclamación	Fecha de presentación	¿Elegible para evaluación?	Actividades de Ombudsman	Transferencia a Cumplimiento	¿Elegible para auditoría?	Actividades de Cumplimiento	Fecha de cierre del caso
FY 2012							
Papúa Nueva Guinea: S.E.Z. Pacific Industrial Zone-01/ Provincia de Madang	Jul 2011	Sí	En curso	--	--	--	Abierto
República de Kosovo: Kosovo KEK-01/Prishtina	Agos 2011	Sí	Evaluado y transferido a Cumplimiento	Ener 2012	Por determinarse	Auditoría, en curso	Abierto
Filipinas: Mindoro Resources-01/Jabonga	Sep 2011	Sí	Evaluado y transferido a Cumplimiento	May 2012	Por determinarse	--	Abierto
Chad: Oleoducto Chad-Camerún-03/Doba	Oct 2011	Sí	En curso	--	--	--	Abierto
Indonesia: Wilmar Group-03/ Jambi	Nov 2011	Sí	En curso	--	--	--	Abierto
Colombia: Avianca-01/ Bogotá	Nov 2011	Sí	Evaluado y transferido a Cumplimiento	Jun 2012	Por determinarse	--	Abierto
México: Harmon Hall-01/ México	Nov 2011	Sí	En curso	--	--	--	Abierto
Perú: Quellaveco 01/ Moquegua	Nov 2011	Sí	En curso	--	--	--	Abierto
Estados Unidos: Manor Care Rossville	Dic 2011	No	--	--	--	--	Dic 2011
Uganda: Agri-Vie - 01/ Kiboga (Luwanga)	Dic 2011	Sí	En curso	--	--	--	Abierto
Uganda: Agri-Vie - 02/ Mubende (Namwasa)	Dic 2011	Sí	En curso	--	--	--	Abierto
Laos: Burapha	Feb 2012	No	--	--	--	--	Feb 2012
Región africana: Africa Investco-01	Mar 2012	Sí	En curso	--	--	--	Abierto
Honduras: Dinant Investment-01/Solicitud de la vicepresidenta de la CAO	Abr 2012	--	--	Feb 2012	Por determinarse	--	Abierto
India: Tata Tea-01/Solicitud de la vicepresidenta de la CAO	May 2012	--	--	May 2012	Por determinarse	--	Abierto
Turquía: UHG-ADM-01/ Turquía	May 2012	No	--	--	--	--	Jun 2012
Ucrania: MHP-01/Ucrania	May 2012	No	--	--	--	--	May 2012
Colombia: Eco Oro-01/ Bucaramanga	Jun 2012	Sí	En curso	--	--	--	Abierto
Madagascar: Ambatovy	Jun 2012	No	--	--	--	--	Jul 2012

Fuente: Recopilaciones de la CAO.

a. La CAO evaluó y manejó todos los problemas planteados por el reclamante que se refieren a la IFC/MIGA. Sin embargo, el reclamante también planteó cuestiones fuera del mandato de la CAO. La CAO refirió estas cuestiones a otras partes pertinentes del Grupo del Banco Mundial.

Apéndice C. Carga de casos de la CAO, AF2000-12

Desde su inicio en 1999, la CAO ha aceptado 103 reclamaciones y solicitudes de auditoría que abarcan 36 países (véase la figura C.1 y el mapa, pp. 68–69). El 80 por ciento de las reclamaciones se relacionan con la participación de la IFC en un proyecto; el 12 por ciento con la IFC y el MIGA juntos; y el 8 por ciento solamente con el MIGA. Un poco más del 50 por ciento de las reclamaciones ante la CAO es presentado por organizaciones de la sociedad civil que actúan en nombre de las comunidades afectadas (véase la figura C.2). Individuos y miembros de la comunidad también han presentado reclamaciones por su propia cuenta y sin ayuda de otras organizaciones. Al analizar los datos de la carga de casos de la CAO se revelan patrones en la distribución de los casos por sector y región, así como en los temas sistémicos ambientales y sociales que predominan en las reclamaciones.

Distribución regional: Los proyectos en Europa y Asia Central han dado cuenta del 35 por ciento de las reclamaciones ante la CAO desde 1999. Esta cifra refleja una gran cantidad de reclamaciones presentadas para un proyecto: el oleoducto Baku-Ceyhan-Tiflis. La región de América Latina representa un poco más de una cuarta parte de los casos de la CAO, en tanto que la proporción de casos de la región asiática ha aumentado en los últimos años (véase la figura C.3). La experiencia de la CAO con su carga de casos y su extensión comunitaria sugiere que las participaciones relativamente mayores de las reclamaciones originadas en ciertas regiones, en comparación con otras, suelen reflejar el nivel de movilización de la sociedad civil, el conocimiento que se tiene de la IFC, el MIGA y la CAO, así como el tamaño de la cartera regional de la IFC y el MIGA.

Distribución por sector: En las reclamaciones ante la CAO desde 1999 han predominado cuatro sectores industriales del sector real: infraestructura, extractivos, agroindustria y manufactura (véase la figura C.4). La CAO atribuye este patrón de reclamaciones a la intensidad de uso de recursos en estas industrias, específicamente el uso intenso de tierras, agua o ambos. Una porción creciente de las inversiones de la IFC se destina al sector financiero. Desde 2010, la CAO ha recibido tres reclamaciones relacionadas con las inversiones de la IFC en el sector financiero.

Problemas planteados por los reclamantes: Los impactos a los recursos naturales son el tema predominante en las reclamaciones ante la CAO desde 1999. La contaminación es citada en más del 50 por ciento de las reclamaciones; la CAO ha manejado 57 casos específicos sobre tierras, los que conforman cerca del 55 por ciento de la carga total de casos; y las inquietudes relacionadas con el agua han representado

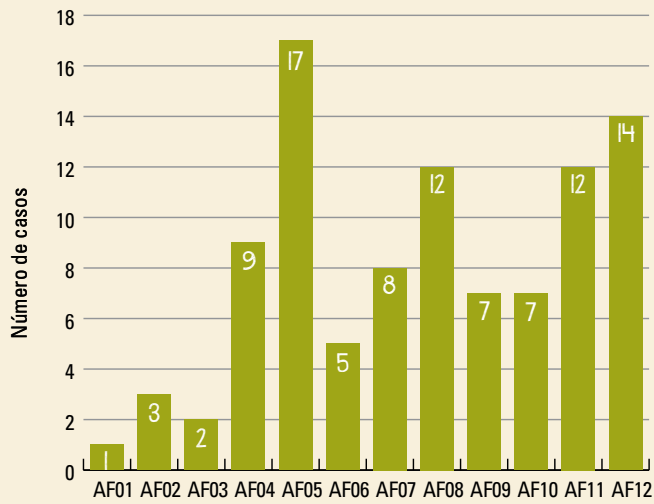
el 46 por ciento de los casos. Las inquietudes por la salud y la seguridad de la comunidad han sido planteadas en el 50 por ciento de los casos. Los temas socioeconómicos constituyen el meollo de las tres cuartas partes de las reclamaciones ante la CAO. El tema subyacente es la distribución de los beneficios de los proyectos y cómo afecta esto los sistemas de sustento de las comunidades. La mayor parte de las reclamaciones citan inquietudes concernientes a la tramitación y supervisión de los proyectos (73 por ciento) y a la consulta y divulgación de información (68 por ciento), funciones y responsabilidades que son compartidas entre la IFC y el MIGA y sus clientes (véase la figura C.5).

Categorización de los proyectos: Los proyectos de la IFC se asignan a una categoría A, B o C en orden descendente de sensibilidad ambiental y social o bien a la categoría IF, en el caso de instituciones financieras que prestan a clientes cuyas actividades pueden presentar inquietudes ambientales y sociales. El 59% de los proyectos de la IFC citados en las reclamaciones ante la CAO desde 1999 ha estado constituido por proyectos de la categoría A, es decir, los que ocasionan impactos adversos ambientales y/o sociales posiblemente significativos. Un 32 por ciento adicional de las reclamaciones se relacionó con los proyectos de la categoría B, o sea, los que tienen impactos adversos ambientales y/o sociales posiblemente limitados (véase la figura C.6).

Manejo de los casos: El 50 por ciento de los casos manejados por la CAO han llegado a un arreglo gracias a un proceso de ombudsman/resolución de controversias desde 2000 (sin contar los casos que se encuentran en un proceso de ombudsman en marcha). Un 35 por ciento adicional de los casos ha sido manejado por la función de cumplimiento de la CAO para evaluar el desempeño ambiental y social de la IFC y el MIGA vinculado al o a los proyectos. De este 35 por ciento, el 10 por ciento de los casos ameritó una auditoría completa de la IFC o del MIGA (véase la figura C.7).

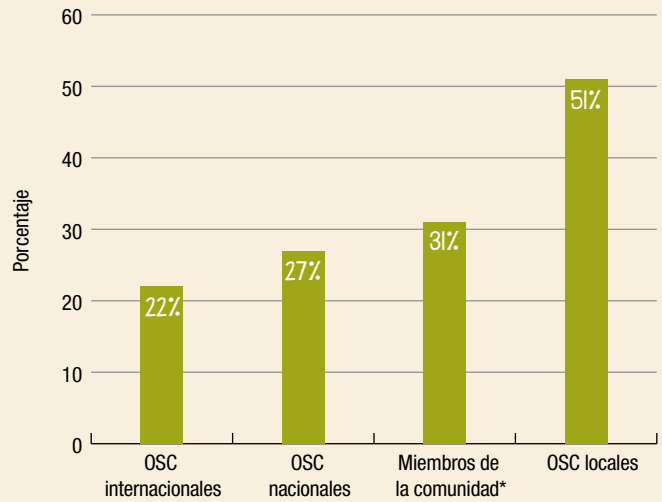
Reclamaciones inadmisibles: Desde 1999, la CAO ha considerado que 65 reclamaciones son inadmisibles para ser evaluadas. La mayoría no se ajustaba al mandato social y ambiental de la CAO o no eran proyectos de la IFC y el MIGA. Una gran cantidad de las reclamaciones que caían fuera del mandato de la CAO planteaban inquietudes sobre fraude y corrupción. La CAO remitió estas reclamaciones a la Vicepresidencia de Integridad del Banco Mundial.

Figura C.1. Reclamaciones admisibles ante la CAO por año fiscal, AF2000-2012



Fuente: Recopilaciones de la CAO.

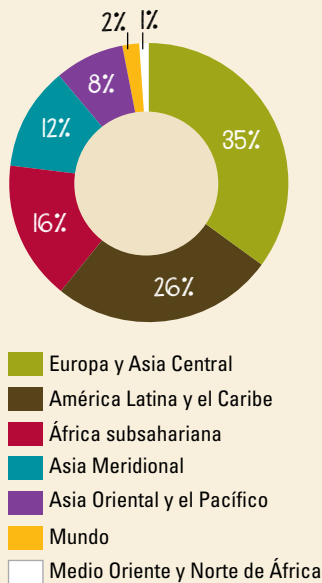
Figura C.2. Signatarios de las reclamaciones, AF2000-2012



Fuente: Recopilaciones de la CAO.

Nota: Todas las reclamaciones presentadas ante la CAO tienen que ver con los integrantes de las comunidades locales. En algunos casos, las organizaciones de la sociedad civil (OSC), ya sean internacionales, nacionales o locales, presentan la reclamación a nombre de los miembros de la comunidad local. Los porcentajes suman más del 100 por ciento porque las reclamaciones suelen ser presentadas por más de un tipo de grupo.

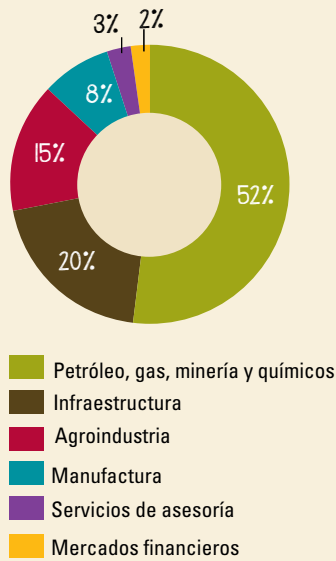
Figura C.3. Casos de la CAO según región, AF2000-2012



Fuente: Recopilaciones de la CAO.

Nota: La labor de cumplimiento de la CAO relacionada con los proyectos de intermediarios financieros se cuenta como un solo proyecto. La categoría "Mundo" se relaciona con el trabajo en casos de cumplimiento que abarcan dos o más regiones.

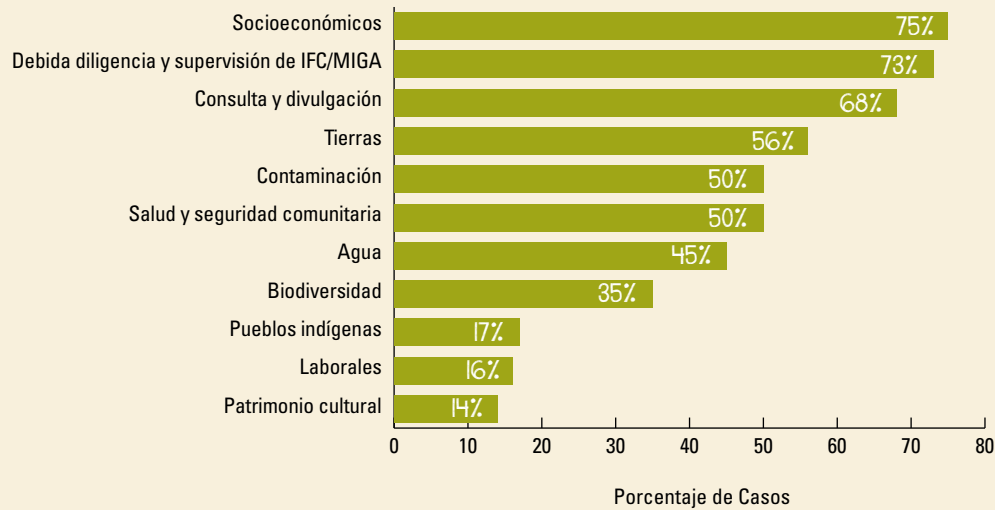
Figura C.4. Casos de la CAO por sector, AF2000-2012



Fuente: Recopilaciones de la CAO.

Nota: La labor de cumplimiento de la CAO relacionada con los proyectos de intermediarios financieros se cuenta como un solo proyecto.

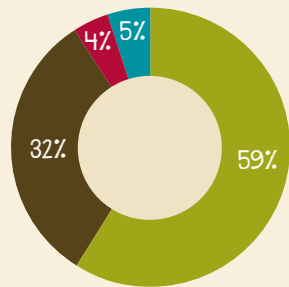
Figura C.5. Frecuencia de temas citados en reclamaciones ante la CAO, AF2000–2012



Fuente: Recopilaciones de la CAO.

Nota: Los porcentajes suman más del 100 por ciento porque algunas reclamaciones implican más de un tipo de problema.

Figura C.6. Carga de casos por categoría ambiental, AF2000–2012



- A
- B
- C
- IF

Fuente: Recopilaciones de la CAO.

Nota: La labor de cumplimiento de la CAO relacionada con los proyectos de intermediarios financieros se cuenta como un solo proyecto.

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

Categoría B: Proyectos que se espera tengan impactos adversos sociales y/o ambientales limitados que se pueden subsanar fácilmente mediante medidas de mitigación.

Categoría C: Proyectos que se espera tengan impactos adversos mínimos o inexistentes, entre ellos ciertos proyectos de intermediarios financieros.

Categoría F: Inversiones en intermediarios financieros (FI) que, en sí, no causan ningún impacto social y/o ambiental adverso, pero que pueden financiar sub-proyectos con posibles impactos.

Figura C.7. Situación de casos de la CAO, AF2000–12



Fuente: Recopilaciones de la CAO.

Evaluación de ombudsman: El especialista en solución de controversias trabaja con las partes para identificar soluciones mutuamente aceptables.

Proceso de ombudsman: Las partes han accedido a abordar las inquietudes mediante un proceso de colaboración que ya está en marcha.

Arreglo de ombudsman: Las inquietudes de las partes fueron abordadas con éxito mediante un proceso de colaboración.

Evaluación de cumplimiento: La función de cumplimiento de la CAO evalúa si un proyecto amerita una auditoría completa.

Auditoría de cumplimiento: Se lleva a cabo una auditoría completa del proyecto en relación con los temas planteados en la reclamación.

Anexo D. Informes y Publicaciones, AF 2012

Las entradas están agrupadas por tipo de informe y aparecen en orden cronológico por mes y año de publicación.

Informes de Ombudsman

INFORMES DE EVALUACIÓN

Cuarta reclamación respecto al Proyecto Bujagali Energy Ltd. (IFC #24408 y MIGA #6732), Jinja, Uganda, diciembre 2011
(Caso: Uganda/Bujagali Energy-04/Bujagali)

Quinta reclamación respecto al Proyecto Bujagali Energy Ltd. (IFC #24408 y MIGA #6732), Jinja, Uganda, diciembre 2011
(Caso: Uganda/Bujagali Energy-05/Bujagali)

Reclamación respecto a las inquietudes de la comunidad acerca del Proyecto de Desarrollo Petrolero y Oleoducto Chad-Camerún (#11124), Camerún, enero 2012
(Caso: Camerún/Oleoducto Chad-Camerún-02/Camerún)

Reclamación respecto a los servicios de asesoría brindados al proyecto Kosovo KEK (#29107), República de Kosovo, enero 2012
(Caso: República de Kosovo/KEK-01/Prishtina)

Reclamación respecto a las inquietudes de la comunidad y de la sociedad civil relacionadas con el proyecto Tata Ultra Mega (#25797) apoyado por la IFC en Mundra, India, enero 2012
(Caso: India/Tata Ultra Mega-01/Mundra y Anjar)

Reclamación respecto al proyecto de ampliación del Canal de Panamá (IFC #26665), Canal de Panamá, febrero 2012
(Caso: Panamá/Ampliación del Canal de Panamá-01/Gatún)

Reclamación respecto a los servicios de asesoría brindados al proyecto de Zonas Económicas Especiales (ZEE) (#564427), Provincia de Madang, Papúa Nueva Guinea, marzo 2012
(Caso: Papúa Nueva Guinea/Zonas Económicas Especiales-01/Provincia de Madang)

Reclamación respecto a las inquietudes de la comunidad y la sociedad civil relacionadas con el proyecto Agri-Vie Fund (#27674) apoyado por la IFC en Kiboga (Luwanga), Uganda, mayo 2012
(Casos: Uganda/Agri Vie Fund-01/Kibogay Uganda/Agri Vie Fund-02/Mubende)

Reclamación respecto a las inquietudes de los sindicatos

gremiales relacionadas con la inversión de la IFC en el proyecto Avianca en Colombia/Avianca-01/Bogotá)

Reclamación respecto a las inquietudes de la comunidad y la sociedad civil relacionadas con el proyecto Mindoro Resources (#26987) apoyado por la IFC en Jabonga, Filipinas, junio 2012
(Caso: Filipinas/Mindoro Resources-01/Jabonga)

INFORMES DE CIERRE

Reclamación respecto a la inversión en Mozambique Aluminum S.A.R.L. (MOZAL), Proyecto Mozal II de la IFC (#10323), diciembre 2011
(Caso: Mozambique/Mozal-01/Matola y Maputo)

Reclamación respecto al oleoducto BakuTbilisi-Ceyhan (BTC) (Proyecto #11251), Vale, Georgia, enero 2012
(Caso: Georgia/Oleoducto BTC-33/Vale)

Proceso de Manejo de Reclamaciones de la CAO con respecto a la participación de la IFC en el proyecto Standard Profil, Turquía, enero 2012
(Caso: Turquía/Standard Profil II-01/Duzce)

OTROS INFORMES

Enfermedad Renal Crónica en Nicaragua: Análisis Cualitativo de Entrevistas Semiestructuradas con Médicos y Farmacéuticos, informe independiente elaborado por el equipo de investigación de la Universidad de Boston diciembre 2011.
(Caso: Nicaragua: Nicaragua Sugar Estates Limited-01/León y Chinandega)

Informe sobre el Estudio Piloto de Cohorte: Evaluación del potencial de un estudio epidemiológico sobre la relación entre las prácticas de trabajo y exposición en el Ingenio San Antonio y la enfermedad renal crónica (Chichigalpa, Nicaragua), informe independiente elaborado por el equipo de investigación de la Universidad de Boston (Ann Aschengrau, Daniel Brooks, Eloesa McSorley, Alejandro Riefkohl, Kate Applebaum, Juan José Amador y Oriana Ramírez Rubio), 30 de enero de 2012.
(Caso: Nicaragua: Nicaragua Sugar Estates Limited-01/León y Chinandega)

Informe sobre Muestreo Biológico: Marcadores biológicos de daño renal e insuficiencia renal crónica en trabajadores en la zona de occidente de Nicaragua, informe independiente elaborado por el equipo de investigación de la Universidad de Boston (Michael McClean, Juan José Amador, Rebecca Laws, James S. Kaufman, Daniel E. Weiner, José Marcell Sánchez Rodríguez, Oriana Ramírez Rubio y Daniel Brooks), 26 de abril de 2012.
(Caso: Nicaragua: Nicaragua Sugar Estates Limited-01/ León y Chinandega)

Marcadores biológicos de daño renal temprano en adolescentes nicaragüenses, septiembre-noviembre 2011, informe independiente elaborado por Oriana Ramírez-Rubio, MD, MPH; Daniel Brooks, ScD; Juan José Amador, MD, MPH; James S. Kaufman, MD; Daniel E. Weiner, MD, MS; Chirag R Parikh, MD, PhD; Usman Khan, MD; Michael McClean, ScD; y Rebecca Laws, MPH, junio 2012.
(Caso: Nicaragua: Nicaragua Sugar Estates Limited-01/ León y Chinandega)

INFORMES DE EVALUACIÓN

Caso sobre las granjas avícolas y porcinas de Procesadora Nacional de Alimentos C.A. (PRONACA), Santo Domingo, Ecuador, noviembre 2011
(Caso: Ecuador/Ampliación de Pronaca-01/Santo Domingo de los Tsáchilas)

Caso sobre el proyecto hidroeléctrico Pando-Monte Lirio, Río Viejo, Chiriquí, Panamá, enero 2012
(Caso: Panamá/Pando Montelirio-01/Chiriquí)

Caso sobre los Servicios de Asesoría de la IFC en el proyecto de Kosovo Energy Company (KEK), República de Kosovo, abril 2012
(Caso: República de Kosovo/KEK-01/Prishtina)

Caso sobre la inversión de la IFC en Maple Energy, Nuevo Sucre y Canaán, Perú, mayo 2012

(Caso: Perú/Maple Energy-01/Nuevo Sucre y Canaán)



La vicepresidenta de la CAO con un miembro del equipo de la CAO en Nicaragua, junio 2012.

Anexo E. Financiación, AF2012

El presupuesto administrativo de la CAO cubre los salarios de los funcionarios y consultores, así como los gastos de viaje, comunicaciones, servicios contractuales y otros gastos administrativos. En el AF2012, la CAO contó con un presupuesto administrativo de **\$4.176.101** (véase el cuadro E.1). El presupuesto administrativo de la CAO es financiado por la IFC y el MIGA de forma compartida. Los costos fijos son compartidos en partes iguales por la IFC y el MIGA. Los costos variables son compartidos en base al porcentaje de tiempo que los funcionarios de la CAO dedican a los asuntos comerciales de cada institución (véase el cuadro E.2).

La CAO también tiene un acuerdo con la IFC y el MIGA, mediante el cual se ponen a disposición fondos adicionales de un Fondo de Contingencias, a solicitud de la CAO, cuando hay un volumen inesperado de reclamaciones, una mediación a gran escala, u otra actividad relacionada con la función de Ombudsman de la CAO (véase el cuadro E.3). La CAO financia todas las evaluaciones de las reclamaciones con su propio presupuesto operativo. En el caso de las reclamaciones que son evaluadas y las actividades específicas de mediación que debe organizar y/o manejar el Ombudsman de la CAO, las partes a una controversia pueden contribuir fondos a una cuenta separada, administrada por la CAO. Si las partes firman un acuerdo de mediación o un memorando de entendimiento para negociar, la CAO trabaja con las partes para resolver las cuestiones relativas a los pagos. Si las partes no tienen capacidad para contribuir, la CAO puede usar su Fondo

de Contingencias. No hay esquemas de financiamiento separados para casos de cumplimiento o trabajos de asesoría. El costo de las evaluaciones y auditorías de cumplimiento, así como el trabajo de asesoría de la CAO, es financiado con su presupuesto administrativo.

Cuadro E.1 Presupuesto Administrativo, AF2012 (US dólares)

Salarios	1.278.346
Consultores	763.631
Viajes	704.641
Prestaciones sociales	672.592
Prestación de servicios mediante contratos	380.280
Empleados temporales	69.196
Publicaciones	50.715
Comunicaciones y servicios de informática	49.429
Gastos de representación y hospitalidad	10.022
Servicios de equipamiento y construcción	2.778
Otros gastos	403
Total gastos	3.982.033
Presupuesto actual	4.176.101

Fuente: Recopilaciones de la CAO.

Cuadro E.2 Aportes de la IFC/MIGA al presupuesto administrativo de la CAO, AF2000–2012 (US dólares)

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
AF 2012	3.627.286	548.815	4.176.101
Total	26.787.997	5.562.249	32.350.246

Fuente: Recopilaciones de la CAO.

Fondo de Contingencias

El Fondo de Contingencias para Mediación Ambiental/Social y Solución de Disputas es un apoyo presupuestario para la CAO para casos de mediación extraordinaria y actividades de solución de controversias que se extienden por varios años. Este fondo fue establecido en el AF2003 en respuesta a la creación del proceso multianual de mediación después de que se recibieron dos reclamaciones contra Minera Yanacocha en Perú. La CAO asigna los fondos, los cuales se utilizan para cubrir los servicios de los mediadores especialistas y sus gastos de bolsillo. Las horas de trabajo de los funcionarios de la CAO y otros gastos relacionados no se debitan a este Fondo.

El Fondo de Contingencias es de un millón de dólares. Cuando se estableció el Fondo, la IFC se comprometió a aportar el 80 por ciento (US\$ 800.000) del millón, y el MIGA contribuiría el 20 por ciento (US\$ 200.000) cada año. Hasta la fecha, no se ha tenido que acceder al 20 por ciento que corresponde al compromiso del MIGA. En el AF2012, la CAO utilizó US\$ 706.836 de su Fondo de Contingencias.

Cuadro E.3 Fondo de Contingencias de la CAO, AF2003–2012
(US dólares)

Año Fiscal	Total
Aportes directos de la IFC	
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
AF 2012	706.836
Subtotal	4.310.463
Aportes de un patrocinador de la IFC (Minera Yanacocha)	
AF 2003-2006	3.231.000
Total gastos en mediación multianual	7.541.463

Fuente: Recopilaciones de la CAO.

Anexo F. Personal



Meg Taylor, Asesora en Cumplimiento Ombudsman y Vicepresidenta

Meg Taylor, ciudadana de Papúa 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 Papúa Nueva Guinea, donde fue miembro de la *Law Reform Commission*. Fue Embajadora de Papúa Nueva Guinea en Estados Unidos, México y Canadá en Washington, DC entre 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 para la conservación e investigación. Adicionalmente, Meg Taylor ha sido miembro del consejo directivo de varias empresas en Papúa Nueva Guinea en el sector financiero, agrícola y recursos naturales, así como en los consejos de administración de las empresas listadas en la Bolsa de Valores Australiana (*Australian Securities Exchange*). Fue designada vicepresidenta del Grupo del Banco Mundial y de la CAO en 1999, después de un proceso de selección liderado por la sociedad civil y el sector privado.



Scott Adams, Especialista, Ombudsman

De nacionalidad estadounidense, Scott tiene más de 17 años de experiencia nacional e internacional en solución de controversias, consultoría administrativa y servicios de capacitación. Entre sus clientes y experiencia en la industria se encuentran los sectores 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 gerente de una oficina privada de consultoría y mediación. Adicionalmente, ha prestado servicios como alto funcionario a *Search for Common Ground* y *CDR Associates*, y fue socio en la práctica organizacional y estratégica de *Booz Allen Hamilton*. Scott recibió su licenciatura (B.A.) en ciencias políticas y en el idioma ruso de *Emory University*, y una maestría en derecho público internacional de *Leiden University* en los Países Bajos.



Daniel Adler, Especialista, Cumplimiento

Antes de unirse a la CAO, Daniel trabajó en desarrollo social en el Banco Mundial en la región de Asia Oriental y el Pacífico. Su trabajo se ha centrado en países frágiles y posconflicto donde ha cubierto temas que incluyen gestión territorial, reasentamientos, relaciones laborales, responsabilidad social y reforma de la justicia. Es abogado y procurador de la Corte Suprema de Victoria y ostenta licenciaturas en derecho y ciencias sociales de la Universidad de Melbourne en Australia.



Charity Agorsor, Asistente de Servicios de Consultoría

Originaria de Ghana, Charity Agorsor llegó a la CAO con amplia experiencia en los departamentos sectoriales de la IFC y actualmente presta asistencia en adquisiciones en la Oficina de la CAO. Es el punto de contacto para la contratación de consultores y tramitación de otras gestiones administrativas de la CAO.



Gina Barbieri, Especialista Senior, Ombudsman

Gina Barbieri es una abogada sudafricana especializada en derechos humanos y solución de controversias que ejerce la función de solución de controversias de la CAO. Antes de unirse a la CAO, dirigía un bufete legal especializado en mediación y otros medios alternativos de solución de controversias. Ha actuado de mediadora en numerosos conflictos en el campo laboral, comercial y comunitario, y es autora de dos libros sobre prácticas laborales en el sector público y privado. Gina es coautora y editora de dos publicaciones de la IFC sobre el establecimiento de los Centros de Medios Alternativos de Solución de Controversias en mercados emergentes y las directrices del marco normativo que regula los medios alternativos de solución de controversias. Es cofundadora del Instituto Africano de Mediación, fue Subjefe del Centro Africano de Solución de Controversias de la Facultad de Derecho de la Universidad de Stellenbosch, y fue miembro del comité permanente para el establecimiento de la Asociación Africana de Mediación. Obtuvo su licenciatura en comercio y derecho de la Universidad de KwaZulu-Natal y es mediadora internacional acreditada por el Centro para la Resolución Eficaz de Disputas (CEDR) del Reino Unido y el Instituto Internacional de Mediación (IMI).



Julia Gallu, Especialista, Ombudsman

Julia Gallu es de nacionalidad alemana. Antes de integrarse a la CAO, trabajó en gestión de riesgos para la sostenibilidad en la empresa *Swiss Reinsurance Company* en Zurich, Suiza, donde ayudó a desarrollar políticas para la gestión de riesgos para la sostenibilidad. Anteriormente había formado parte del equipo de evaluación de las industrias extractivas del Grupo del Banco Mundial y trabajó para la IFC en el área de normas sociales y ambientales y medición de los impactos en el desarrollo. Julia ostenta 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 Universidad de Edinburgo en Escocia.



Emily Horgan, Especialista, Comunicaciones y Servicios de Extensión

Emily Horgan, de nacionalidad británica, es especialista en comunicación con enfoque 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 en el equipo de evaluación de las industrias extractivas del Grupo del Banco Mundial y en el departamento de desarrollo social y ambiental de la IFC, así como en las áreas de evaluación de las operaciones, información para la sostenibilidad, VIH/SIDA y los Objetivos de Desarrollo del Milenio. Anteriormente, Emily trabajó 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 una licenciatura (B.A.) de doble especialización en política e historia de la *University of Durham* en Inglaterra.



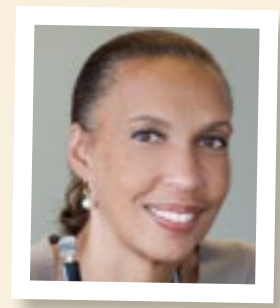
Henrik Linders, Especialista Principal, Cumplimiento

Henrik Linders es ciudadano sueco y sus antecedentes profesionales son en la observancia del cumplimiento en proyectos del sector privado y riesgo empresarial. Antes de integrarse a la CAO, Henrik trabajó como asesor en proyectos de infraestructura en África, Asia Meridional, Europa y las Américas, creando estrategias y realizando auditorías empresariales en materia ambiental, laboral, salud y seguridad, y administración. También trabajó como director principal y gerente ambiental en 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*.



Abisola Odutola, Analista de Investigación

Abisola es una ciudadana nigeriana con experiencia en consultoría ambiental en diversos sectores, incluyendo hidrocarburos, producción de metales, manufactura de productos químicos, procesamiento y producción de alimentos e industrias de generación eléctrica. Antes de unirse a la CAO, Abisola trabajó en el Reino Unido como consultora ambiental en una gama de proyectos de cumplimiento ambiental, permisos ambientales, programas de monitoreo de protección de sitios, investigación de sitios, revisión de legislación ambiental, evaluaciones de impacto ambiental, evaluaciones de mejores técnicas disponibles (MTD) y auditorías de debida diligencia. Abisola recibió su maestría en tecnología ambiental (gestión del agua) del Imperial College of London y una licenciatura en geología de la Universidad de Ibadan.



Paula Panton, Asistente Ejecutiva

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 CAO.



Andrea Repetto Vargas, Especialista, Ombudsman

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



Susana Rodríguez, Analista de Operaciones

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 los 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 la gestión de conflictos y estudios africanos.

En Memoria de:

Rosemary Thompson-Lewis



Rosemary, a la izquierda, junto a su esposo y madre.

Con muy hondo pesar, les anunciamos el deceso de nuestra colega, Rosemary Thompson Lewis, el 19 de abril de 2012. Rosie—o “Peaches”, como se le conocía cariñosamente— le aportó a la CAO una vida rica y ecléctica acompañada de un espíritu inquebrantable y un profundo compromiso con su trabajo. Rosie era originaria de Washington, DC, y obtuvo su título de licenciatura en danza y arte dramático con énfasis en lenguaje en el Emerson College de Boston, además de formar parte del Teatro de la Danza en Boston. Rosie ingresó en el Departamento Legal del Grupo del Banco Mundial en 1999. Se trasladó a la Oficina de la CAO en 2001, en donde permaneció trabajando hasta el momento de su deceso.

Rosie fue una de las pioneras de la Oficina de la CAO y se dedicó resueltamente a la misión de la CAO y a las comunidades que esta atiende. Era la cara de la CAO que la gente veía al entrar por la puerta, presentándole a todo el que la conocía una estampa elegante, cálida y acogedora. Trabajó directamente con el equipo de defensoría de la CAO; aunque muchos de los que laboraron por años con la CAO consideraban que Rosie era el “pegamento” que mantenía unida a la Oficina, con su gran corazón y su constante disposición a ayudar en donde más se necesitara. El vivaz sentido de humor de Rosie venía junto con la sonrisa más grande del mundo; pero cuando algo no salía bien, hacía un mohín que ponía a reír a sus colegas.

El baile era la pasión de Rosie. Como bailarina profesional cuyo nombre había brillado en las marquesinas de Broadway y París, continuó bailando durante toda su vida. Fue directora de artes culturales y coreógrafa de su iglesia. Su aplomo y gracia naturales eran evidentes en todo lo que hacía y enfrentó los desafíos de su vida con gran valentía, sobre todo durante sus dos años de batalla contra el cáncer de mama. Rosie aceptó su enfermedad y compartió su experiencia con su perspectiva típicamente positiva y una energía contagiosa que inspiraba y hacía pensar a todos los que la rodeaban. Rosie le recordaba a todo mundo que la vida, aunque fuera preciosa, no debía tomarse demasiado en serio y que, tanto en el trabajo como en el juego, la inclinación a divertirse es importante. Más que nada, Rosie amaba a su comunidad: su familia, su iglesia, sus amigos y sus colegas. Muchos la querían por ser siempre amable, cariñosa y espiritual.

Extendemos nuestras más sentidas condolencias a su esposo, John Lewis; su hijo, Percy Elhosseine; sus hijas, Leslie y Kim Elhosseine; su madre, Mamie Watson; sus dos hermanas y sus dos nietas; así como a otros integrantes de su familia. Nos hará mucha falta y siempre la recordaremos.

Anexo G. Asesores Estratégicos

El Grupo de Asesores Estratégicos de la CAO ha estado activo desde 2002. Los miembros a partir del 30 de junio de 2012 son:

Ray Albright	Director Administrativo, AMB International Finance, LLC
Glen Armstrong	Asesor independiente
Antonia Chayes	Profesora visitante en la Facultad de Ciencias Políticas y Derecho de la Universidad de Tufts.
David Hunter	Profesor asistente y director, Programa de Derecho Ambiental, Washington College of Law, The American University
Manuel Rodríguez Becerra	Exministro de Medio Ambiente, Colombia
Lori Udall	Consultora internacional sobre política pública y desarrollo
Susan Wildau	Socia, CDR Associates



Anexo H. Mecanismos Independientes de Responsabilidad/Rendición de Cuentas

Los Mecanismos Independientes de Responsabilidad/Rendición de Cuentas (MIRC) fueron establecidos en respuesta a la creciente presión pública por una mayor responsabilidad/rendición de cuentas y transparencia en las instituciones financieras internacionales. Los MIRC 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 las reclama-

ciones, todos constituyen un cuerpo independiente capaz de investigar los problemas de cumplimiento y atender públicamente las preocupaciones sociales y ambientales presentadas por las comunidades afectadas por los proyectos. Cuando es pertinente, la CAO coordina el manejo de las reclamaciones con los MIRC. Cuando la CAO recibe una reclamación relacionada con un proyecto que se encuentra dentro del ámbito de otro MIRC, la CAO procura enviar la reclamación al órgano competente.

Institución financiera internacional	Mecanismo independiente de responsabilidad/rendición de cuentas
Banco Africano de Desarrollo (AfDB)	Unidad de Cumplimiento, Evaluación y Mediación
Banco Asiático de Desarrollo (ADB)	Oficina del Facilitador Especial de Proyectos y Oficina del Panel de Revisión de Cumplimiento
Banco Europeo de Reconstrucción y Desarrollo (EBRD)	Mecanismo Independiente de Recurso
Banco Europeo de Inversiones (EIB)	Oficina del Inspector General de Reclamaciones
Unión Europea (UE)	Defensor del Pueblo Europeo
Banco Interamericano de Desarrollo (IDB)	Mecanismo Independiente de Consulta e Investigación
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)	Oficina del Examinador de Directrices Ambientales
Nippon Export and Investment Insurance (NEXI)	Oficina del Examinador de Directrices Ambientales y Sociales
Corporación Americana de Inversiones Privadas en el Extranjero (OPIC)	Oficina de Rendición de Cuentas
Banco Mundial (Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento – BIRF) y Asociación Internacional de Fomento (AIF)	Panel de Inspección



Representantes de los Mecanismos Independientes de Rendición de Cuentas y amigos en la Cumbre Río+20, Brasil, junio 2012.

Anexo I. 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.

Marco de Sostenibilidad de la IFC

La versión actualizada aplica a todas inversiones y clientes de Servicios de Asesoría, cuyos proyectos pasan por un proceso de revisión de crédito inicial de la IFC a partir del primero de enero de 2012. La segunda edición del Marco de Sostenibilidad de la IFC aplica a las inversiones que pasaron por el proceso de revisión de crédito inicial de la IFC a partir de febrero de 2006 hasta el 31 de diciembre de 2011. Las inversiones realizadas antes de febrero de 2006 están sujetas a las Políticas de Salvaguarda (véase la lista más adelante).

Política de la IFC sobre Sostenibilidad Social y Ambiental (enero 2012)

La Política de Sostenibilidad de la IFC define las responsabilidades de la IFC para apoyar el desempeño de los proyectos junto con los clientes.

Normas de Desempeño de la IFC sobre Sostenibilidad Social y Ambiental (enero 2012)

Las Normas de Desempeño de la IFC 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. Éstas incluyen:

- PS1: Evaluación y Gestión de Riesgos e Impactos Ambientales y Sociales
- PS2: Condiciones Laborales y de Trabajo
- PS3: Eficiencia de los Recursos y Prevención de la Contaminación
- PS4: Salud y Seguridad Comunitaria
- PS5: Adquisición de Tierras y Reasentamiento Involuntario
- PS6: Conservación de la Biodiversidad y Manejo Sostenible de los Recursos Naturales
- PS7: Pueblos Indígenas
- PS8: Patrimonio Cultural

Política de la IFC sobre divulgación de información (enero 2012)

La política sobre divulgación de información de la IFC define las obligaciones de cada institución para divulgar información acerca de su propia organización y sus actividades.

Política de MIGA sobre Sostenibilidad Social y Ambiental (octubre 2007).

Normas de Desempeño de MIGA sobre Sostenibilidad Social y Ambiental (octubre 2007).

Directrices sobre 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 definen 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 en materia de medio ambiente y salud y seguridad, las cuales podrían aplicarse a todos los sectores industriales. Están diseñadas para utilizarse en conjunto con las directrices pertinentes de cada sector.

Directrices de los Sectores Industriales
Agroindustria/Producción de Alimentos
Químicos
Silvicultura
Manufactura General
Infraestructura
Minería
Petróleo y gas
Electricidad

Política de la IFC sobre Sostenibilidad Social y Ambiental

(abril 2006)

Normas de Desempeño de la IFC sobre Sostenibilidad Social y Ambiental (enero 2012)

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

Políticas de Salvaguarda (antes de febrero de 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 Divulgación (septiembre de 1998) fue remplazada por la Política de la IFC sobre Divulgación de Información enmendada en enero de 2012.

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

Para mayores informes, visite el sitio web de la IFC: www.ifc.org/enviro, y el sitio web de MIGA: www.miga.org/policies

Anexo J. Cómo presentar una reclamación

Preguntas frecuentes sobre la presentación de reclamaciones

¿QUIÉN PUEDE PRESENTAR UNA RECLAMACIÓN?

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

¿QUÉ TIPOS DE RECLAMACIONES NO SON ACEPTADAS?

La CAO no puede aceptar reclamaciones que no cumplan con los criterios de admisibilidad. En el caso de reclamaciones relacionadas con los proyectos de otras instituciones financieras internacionales (aparte de la IFC o MIGA), la CAO procura remitirlas a los Mecanismos Independientes de Rendición de Cuentas que correspondan (véase el Anexo K). Las reclamaciones relacionadas con fraude o 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 maliciosas, triviales o generadas con el fin de obtener ventajas competitivas.

¿QUÉ EVIDENCIAS SE NECESITAN PARA RESPALDAR UNA RECLAMACIÓN?

Los reclamantes no necesitan proporcionar pruebas para respaldar su reclamación. Sin embargo, todo material adicional es bienvenido, ya sea al momento de 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, si se solicita, la CAO no revelará la identidad de los reclamantes. Si se solicita la confidencialidad, el proceso de gestión de la reclamación será acordado entre la CAO y los reclamantes. Adicionalmente, los materiales confidenciales presentados por los reclamantes no serán divulgados sin su consentimiento. No se aceptarán reclamaciones anónimas.

UNA VEZ PRESENTADA LA RECLAMACIÓN, ¿QUÉ SIGUE?

La CAO confirmará que se ha recibido la reclamación en el mismo idioma en que fue presentada. En un período de 15 días laborales (sin contar el tiempo que se necesita para traducir la

reclamación y los documentos anexados), la CAO informará al reclamante(s) si la reclamación es idónea para una mayor evaluación. En caso afirmativo, el(los) reclamante(s) será(n) contactado(s) personalmente por un especialista de la CAO y se le(s) informará cómo trabajará la CAO con las partes para atender los asuntos que le(s) 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:

- El Ombudsman de la CAO primero trabaja con el reclamante, el patrocinador del proyecto y otras partes interesadas locales para determinar si las partes pueden alcanzar una solución a los problemas planteados que sea satisfactoria para todos.
- Si las partes no están dispuestas o son incapaces de lograr un acuerdo para resolver el problema, entonces la función de Cumplimiento de la CAO inicia una evaluación con respecto al cumplimiento de la IFC/MIGA con las políticas y directrices ambientales y sociales pertinentes, a fin de determinar si se amerita una auditoría.

¿CUÁL ES EL ROL DEL OMBUDSMAN DE LA CAO?

El Ombudsman de la CAO hace un diagnóstico de la situación y ayuda a las partes a identificar las mejores alternativas para resolver una reclamación. El Ombudsman de la CAO no emite juicios sobre los méritos de ninguna reclamación, ni tampoco impone soluciones ni señala culpables. Sus especialistas trabajan junto con las partes para identificar enfoques y estrategias alternativas para resolver los problemas.

Esto podría incluir una investigación conjunta de los hechos, la facilitación de diálogos entre las principales partes interesadas, una 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 evaluación de conflictos, mediación y facilitación entre múltiples partes.

Trabajamos con mediadores independientes que poseen experiencia específica en el país y se especializan en la facilitación y construcción de consensos en torno a los proyectos de desarrollo.

¿CUÁL ES EL ROL DEL ASESOR EN CUMPLIMIENTO DE LA CAO?

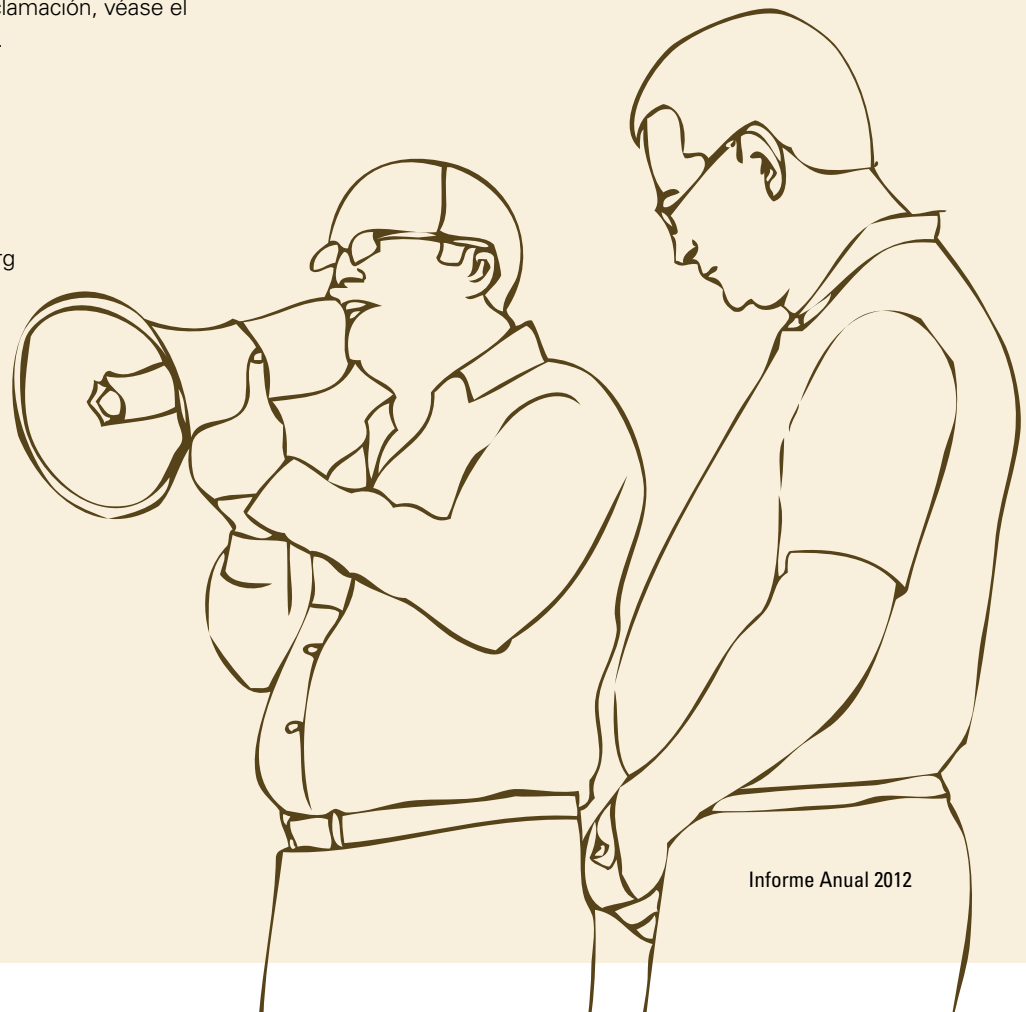
Si la resolución de una reclamación no es posible a través de la función de Ombudsman de la CAO, el caso es referido a la función de Cumplimiento de la CAO. El objeto de esta “verificación de cumplimiento” es determinar si los problemas planteados en la reclamación plantean cuestionamientos sobre la debida diligencia social y ambiental de la IFC o MIGA con relación al respectivo proyecto. La CAO hace una evaluación para determinar si se necesita hacer una auditoría de la IFC/MIGA. En caso de que se decida realizar una auditoría, se convoca a un panel independiente para que investigue los hechos. Las conclusiones de este panel 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 y se pueden hacer en cualquier idioma. Se pueden enviar por correo electrónico, fax, correo postal o servicio de mensajería a la Oficina de la CAO en Washington DC. Para mayores orientaciones sobre cómo redactar una reclamación, véase el Modelo de la Carta de Reclamación (p. 95).

Oficina de la CAO

2121 Pennsylvania Avenue NW
Washington, DC 20433 USA
Tel: + 1 202 458 1973
Fax: + 1 202 522 7400
Correo electrónico: cao-compliance@ifc.org
www.cao-ombudsman.org



Modelo de Carta de Reclamación ante la CAO

Para:

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

Fecha:

Por medio de 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: _____
Correo electrónico: _____

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 (si es posible, incluya un mapa).
- Descripción de las acciones tomadas por mi/nosotros para intentar resolver los problemas (si es posible, incluya las fechas o un cronograma).
- Lista de otras personas contactadas por mi/nosotros para tratar de resolver estos problemas (si es posible, adjunte fotocopias de la correspondencia).
- Cualquier otro hecho pertinente que respalde la reclamación.

Adicionalmente, por favor conteste lo siguiente:

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

Más información

Los informes, resultados y la actualización de los casos se encuentran disponibles en el sitio web de la CAO. Los demás documentos públicos, incluidas las Notas de Asesoría e Informes Anuales anteriores de la CAO, también se encuentran disponibles en forma impresa. Las Directrices Operacionales 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.caombudsman.org.

Contactenos

Para solicitar información, presentar una reclamación o conocer más acerca de 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

Correo electrónico: cao@ifc.org

Sitio web: www.cao-ombudsman.org

Facebook: www.facebook.com/CAOOffice

Contribuyentes: El equipo de la CAO, Carissa Western, David Atkins, Juan Dumas y Nancy Morrison
Diseño: Studio Grafik, Leesburg, Virginia
Impresión: Master Print, Inc., Newington, Virginia

Esta publicación se imprimió en Mohawk Options PC 100.

El papel fue fabricado utilizando el 100% post consumo de residuos.

El papel está certificado por FSC.

Impreso con tintas vegetales.

<<insert appropriate logos>>

Ilustración en la contraportada: Miembros de la comunidad asisten a reunión con la CAO, Chad, marzo 2012.





World Bank Group
Multilateral Investment
Guarantee Agency



2121 Pennsylvania Avenue NW
Washington, DC 20433 USA
Tel: + 1 202 458 1973
Fax: + 1 202 522 7400
e-mail: cao-compliance@ifc.org
www.cao-ombudsman.org

