



Oficina del Asesor en Cumplimiento/Ombudsman
Informe Anual 2008-9



Corporación Financiera Internacional
Organismo Multilateral de Garantía de Inversiones
Miembros del Grupo del Banco Mundial



Visite la CAO en: www.cao-ombudsman.org.

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

Fotografía de portada: Miembros de la comunidad indígena Ibaloi, Filipinas/CAO

ÍNDICE

Mensaje del Presidente del Grupo del Banco Mundial	1
Mensaje de la Asesora en Cumplimiento/Ombudsman	2
El Conjunto de Casos de la CAO	4
Visión General de la CAO	6
CAO Ombudsman	12
CAO Cumplimiento	18
CAO Asesor	21
Promoción a la Sociedad Civil	23
La Efectividad de la CAO: Monitoreo y Evaluación	27
Resumen de Casos de la CAO, AF2009	29
Mensaje sobre Fondos	44
Asesores Estratégicos	45
Personal de la CAO	46
Informes y Publicaciones, AF2009	50
Registro de Reclamaciones de la CAO, AF2000-9	51
Información adicional sobre la CAO	58
Cómo Presentar una Reclamación	58
Cuadros	
Cuadro 1. Destaque en AF2009: Organización de la Sexta Reunión Anual de Mecanismos Independientes de Responsabilidad/Rendición de Cuentas	10
Cuadro 2. Criterios de Auditoría	18
Cuadro 3. Destaque de Asesoría, AF2009: Revisión de Estándares de Desempeño	22
Cuadro 4: El Nuevo Sitio Web de la CAO	23
Cuadro 5. Destaque de Promoción a la Sociedad Civil, AF2009: India	25
Figuras	
Figura 1. Casos de la CAO por Sector, AF2000-9	5
Figura 2. Casos de la CAO por Región, AF2000-9	5
Figura 3. Estado de las Reclamaciones de la CAO Evaluadas en AF2009	5
Figura 4. La CAO y la Responsabilidad/Rendición de Cuentas en la IFC y MIGA	6
Figura 5. Los Tres Roles de la CAO	8
Figura 6. El Proceso de la CAO para Manejar Reclamaciones	11
Tablas	
Tabla 1. Desglose de Reclamaciones de la CAO, AF2000-9	4
Tabla 2. Casos Ombudsman, AF2009	16
Tabla 3. Casos Cumplimiento, AF2009	20
Tabla 4. Actividades Externas de Promoción, AF2009	26

La Misión de la CAO

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

Mensaje del Presidente del Grupo del Banco Mundial



El compromiso con la responsabilidad/rendición de cuentas es un principio fundamental del Grupo del Banco Mundial. Actualmente hay un reconocimiento muy difundido de la necesidad del escrutinio público sobre la responsabilidad/rendición de cuentas y la transparencia de las instituciones financieras, para que entreguen resultados a los clientes, accionistas y a las comunidades que reciben inversiones. El Grupo del Banco Mundial reconoce una responsabilidad adicional debido a nuestra misión de desarrollo, influencia en el mercado y confianza pública.

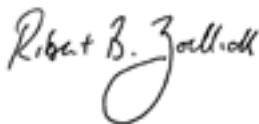
Si las comunidades piensan que están siendo perjudicadas por los proyectos que apoyamos, tienen acceso irrestricto a los mecanismos independientes de responsabilidad/rendición de cuentas del Grupo del Banco Mundial. En nuestras operaciones con el sector privado, financiadas por la IFC y MIGA, este compromiso con la responsabilidad/rendición de cuentas, el recurso independiente y la resolución de disputas está apoyado por el trabajo de la Oficina del Asesor en Cumplimiento/Ombudsman.

El trabajo de la CAO en resolución de disputas ha sido trascendente para encontrar soluciones satisfactorias y entregar resultados en el terreno, para las comunidades locales afectadas por los proyectos financiados por la IFC. En Indonesia, la CAO intermedió en un acuerdo este año con 1.000 reclamantes en el sector de aceite de palma – un sector clave que genera trabajo e ingresos para los pobres en áreas rurales de Indonesia, y que forma parte de la cartera de la IFC en agroindustrias. En las Filipinas, el apoyo de la CAO este año, en un acuerdo relacionado con un proyecto hidroenergético respaldado por la IFC ayudó a concluir un conflicto de sesenta años sobre tierras y a curar heridas entre los pueblos indígenas y los promotores locales. Ambos casos demuestran el tremendo potencial de las mediaciones de la CAO en la resolución de disputas, para encontrar soluciones para las comunidades locales afectadas por inversiones de la IFC o de MIGA.

El trabajo de la CAO también aporta una contribución vital para mejorar el manejo de riesgos en la IFC y MIGA y para fortalecer las operaciones a través de mejores evaluaciones sociales, ambientales y de gobernabilidad. Por ejemplo, en el caso del aceite de palma en Indonesia, la auditoría de la CAO destacó temas importantes relacionados con el tratamiento de cadenas de abastecimiento y categorización de inversiones financieras comerciales. Las intervenciones de la CAO nos han permitido identificar los problemas de cumplimiento. También se aseguran de que las acciones diseñadas para resolver un problema tengan efectivamente el resultado buscado. La CAO también monitorea temas a nivel operativo y sistémico. Los hallazgos de la auditoría de la CAO pueden ayudar al Grupo del Banco Mundial a mejorar lo que hacemos. Necesitamos responder prontamente para corregir casos de no cumplimiento y aprender de los hallazgos.

Opiniones diferentes, intereses contrapuestos y ansiedades sobre los efectos son rasgos inherentes al desarrollo. Por lo tanto la CAO, como herramienta para abordar las tensiones constructiva y efectivamente, es una parte crucial de nuestro trabajo de desarrollo. De modo que quiero agradecer a nuestros colegas de la CAO - y a todos los que trabajan con ellos - por su compromiso con este importante trabajo dentro de una más amplia misión de desarrollo.

Me complace presentar el Informe Anual de la CAO 2008-9, que expone sus actividades durante el año pasado. En estas páginas, el trabajo de la Oficina ilustra que las comunidades y los inversionistas del sector privado pueden esperar un espacio independiente, neutral para mediar y negociar sus diferencias, y auditorías independientes y rigurosas que pueden contribuir a mejores los resultados del desarrollo.



Robert B. Zoellick
Septiembre 2009

Mensaje de la Asesora en Cumplimiento/Ombudsman



Meg Taylor con miembros de la comunidad,
Nicaragua/CAO

Este ha sido un año de notables resultados – para las comunidades y para los patrocinadores del sector privado de los proyectos de IFC/MIGA. También es un año en el que la IFC y MIGA han hecho mejoras significativas en la institucionalización de respuestas a la CAO y en mejorar sus compromisos con el recurso independiente y la responsabilidad/rendición de cuentas.

Como Ombudsman, la CAO ha sido altamente efectiva como pionera en el enfoque profesional de resolución de disputas para reclamaciones externas. Hemos recibido mucha retroalimentación positiva. De los cinco casos recientes en Ecuador, Indonesia, Nicaragua, Filipinas y Turquía, la CAO ha sido instrumental para lograr resultados tangibles y creíbles como respuesta a reclamaciones complejas. Nos complace que los gobiernos se involucren cada día más en estos procesos y creemos que esto envía una señal positiva a las comunidades y a las compañías. Por ejemplo, la Secretaría de Energía de Las Filipinas elogió el trabajo de la CAO como nuevo modelo de asistencia para resolver disputas (ver p. 38-9).

En años anteriores, el rol de cumplimiento ha enfrentado desafíos. La respuesta de la IFC a las tres últimas auditorías no ha sido satisfactoria. La retroalimentación externa ha sugerido que la Gerencia ha desatendido las auditorías de la CAO. Auditorías más recientes han mostrado un cambio en la respuesta de la IFC a nuestro trabajo de cumplimiento. Este cambio, en combinación con la robustez del proceso auditor y la función de monitoreo de la CAO – demostrada en el caso del aceite de palma en Indonesia y en el caso del petróleo y gas de Kazajistán (ver p, 34-5) – ha incrementado la confiabilidad del rol de cumplimiento. Creemos que una mayor toma de conciencia de la responsabilidad/rendición de cuentas de la institución, al Directorio y al público, ha comenzado a tener impacto en toda la IFC.

Como parte de nuestra función asesora, hemos recibido respuestas muy positivas a nuestras Notas de Asesoría sobre impactos en el desarrollo local, mecanismos de reclamación y monitoreo participativo del agua. El sector privado y los bancos que siguen los principios Equator han procurado utilizar estas Notas de Asesoría para sus proyectos e inversiones. Creemos que debió haber existido mayor iniciativa por parte de la IFC y MIGA con respecto a estas Notas. Nos complace que la Gerencia esté ahora de acuerdo con un proceso de respuesta formal a estas Notas, así como con nuestra próxima tarea de revisar los Estándares de Desempeño y Políticas de la IFC sobre Sustentabilidad Social y Ambiental y la Política de Difusión de la Información (ver p. 22).

Hemos trabajado diligentemente para incrementar la toma de conciencia sobre el trabajo de la CAO, con enfoque en aquellas comunidades que puedan necesitar más nuestros servicios. Durante el año pasado nos reunimos con la sociedad civil en África Occidental, Asia del Sur, Asia Oriental, Federación Rusa, Europa y los Estados Unidos. Nuestro trabajo de promoción continuará, con la intención de cubrir todas las regiones en las que la IFC y MIGA tienen negocios (ver p. 23-6).

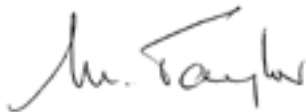
Los desafíos continúan en las instituciones que deben rendir cuentas a la CAO – es decir los brazos del Banco Mundial para el sector privado. Hemos encontrado, a través de consultas externas, que hay muy poco conocimiento de la existencia de la IFC y MIGA; las comunidades y la sociedad civil no saben que las inversiones en su medio involucran al Grupo del Banco Mundial. Este hecho hace nuestro trabajo más difícil y hemos insistido en pedirle a la IFC y MIGA que aumenten los esfuerzos para asegurar que las comunidades sepan que están involucradas y tengan conciencia de la disponibilidad de, y acceso a, recursos donde sean necesarios.

Durante el año, la CAO auspició una sesión de capacitación en resolución de disputas para colegas de otros mecanismos independientes de responsabilidad/rendición de cuentas, y la Sexta Reunión Anual de los Mecanismos Independientes de Responsabilidad/Rendición de Cuentas de instituciones financieras internacionales e instituciones bilaterales (ver p. 10). Ambos eventos llevaron a compartir una riqueza de capacidades, experiencias y desafíos.

En resumen, este último año ha sido muy gratificante para mí y el equipo de la CAO, al comprobar que nuestro trabajo tiene resultados que traen satisfacción a aquellos que acuden a nosotros buscando ayuda en los roles de ombudsman y cumplimiento. Es de gran satisfacción cuando las comunidades y compañías encuentran soluciones a través de un proceso asistido o de mediación. Esto es material real, sobre el terreno, donde importa.

Estoy también muy complacida de que la IFC y MIGA hayan hecho un esfuerzo concertado para institucionalizar procesos de respuesta a nuestro trabajo. Las respuestas de la IFC serán manejadas a través del Comité de Riesgo Corporativo, en el cual la CAO ha sido invitada a participar. Esto asegura mayor responsabilidad/rendición de cuentas de la institución al Presidente, al Directorio y al público.

Finalmente, nuestro trabajo depende de las relaciones que hemos construido con la sociedad civil a nivel de comunidad, país e internacional. Sin el apoyo de muchos individuos y de las organizaciones de la sociedad civil, el trabajo de la CAO no hubiera prosperado.



Meg Taylor
Vice Presidenta, CAO
Septiembre 2009

El Conjunto de Casos de la CAO



Reunión en un pueblo, Indonesia, Gamal Pasya/CAO

Desde el año fiscal (AF) 2000, la CAO ha recibido 110 reclamaciones (ver tabla 1). De este número, 67 reclamaciones cumplieron los requisitos de elegibilidad para evaluación de la CAO (ver Resumen de Casos de la CAO, AF2009, pp. 29-43). En el AF2009, la CAO evaluó 22 reclamaciones de las cuales 11 eran nuevas y 11 provenían de años fiscales anteriores. De las 11 reclamaciones nuevas, 6 fueron aceptadas como elegibles para evaluación futura. Las reclamaciones aceptadas como elegibles para evaluación por CAO Ombudsman, y/o evaluación o auditoría por CAO Cumplimiento, son denominadas “casos”. El conjunto total de casos de la CAO está resumido en las figuras 1-3.

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

Año Fiscal	Consideradas inelegibles	Resueltas después de evaluación ombudsman	Casos ombudsman en proceso	Cerradas después de consideración ombudsman y evaluación de cumplimiento	Cerradas después de evaluación ombudsman y auditoría de cumplimiento	Cerradas después de solicitud interna y auditoría de cumplimiento	Casos de cumplimiento en proceso	Total de nuevas reclamaciones
2000	0	0	0	0	0	0	0	0
2001	2	6	0	0	1	0	0	9
2002	0	3	0	0	0	0	0	3
2003	0	1	0	0	0	0	0	1
2004	4	9	0	0	1	0	0	14
2005	3	14	0	0	1	1	0	19
2006	13	2	0	1	1	1	0	18
2007	8	2	0	6	0	0	0	16
2008	8	0	6 ^a	2	0	0	3 (+1) ^a	19
2009	5	0	6	0	0	0	0	11
Total	43	37	12^a	9	4	2	3 (+1)	110

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

FIGURA 1. CASOS DE LA CAO POR SECTOR, AF2000-9

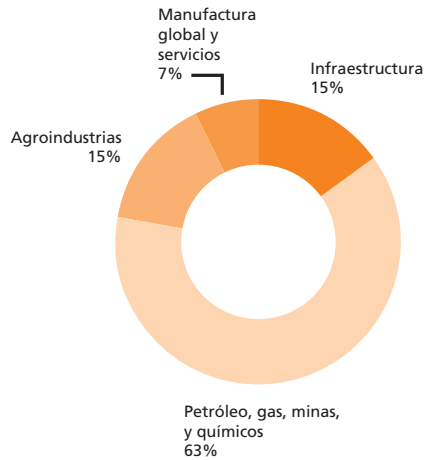
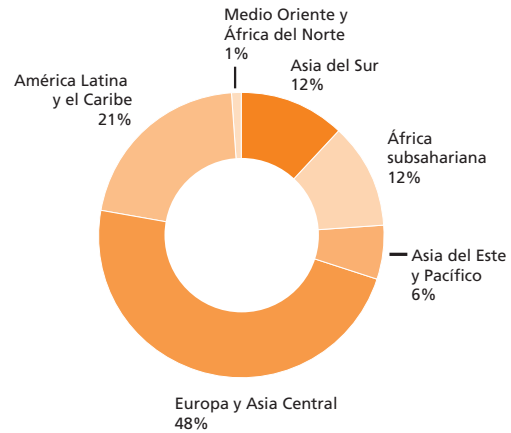
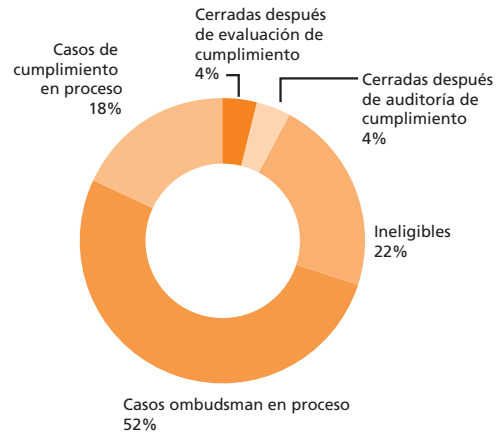


FIGURA 2. CASOS DE LA CAO POR REGIÓN, AF2000-9



Ayuda a corto plazo para los miembros de ASOCHIVIDA, Nicaragua, David Silver/CAO

FIGURA 3. ESTADO DE LAS RECLAMACIONES DE LA CAO EVALUADAS EN AF2009



Las Figuras 1 y 2 se basan en 67 casos considerados elegibles para evaluación por la CAO, desde el AF2000.

La Figura 3 muestra el estado de las 22 reclamaciones revisadas por la CAO en el AF2009. Incluye las nuevas reclamaciones recibidas (incluso las ineligibles para evaluación) y los casos en proceso de años fiscales anteriores.

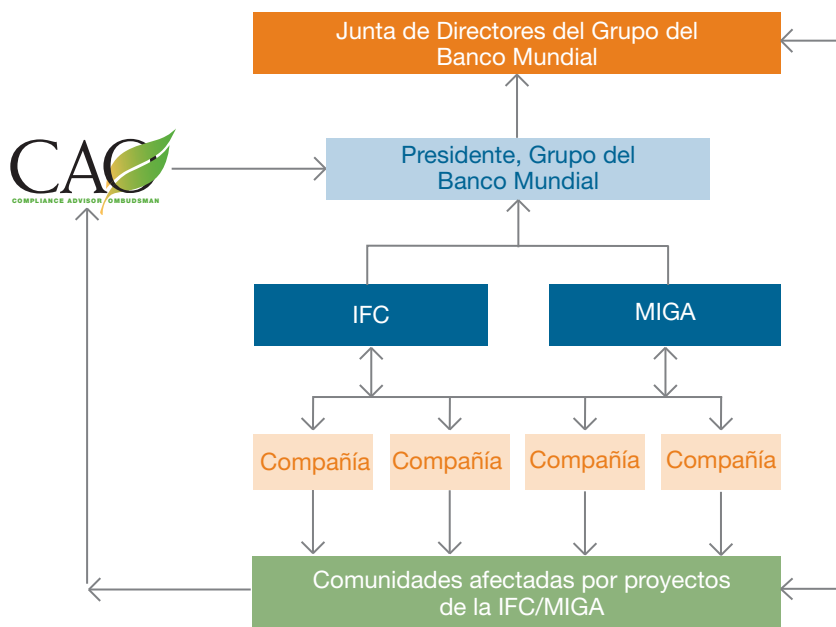
Visión General de la CAO

Julio Pantoja

La CAO provee una vía directa para que las comunidades afectadas por proyectos de la IFC y MIGA presenten sus preocupaciones en los más altos niveles de toma de decisión dentro del Grupo del Banco Mundial.

La Oficina del Asesor en Cumplimiento/Ombudsman (CAO) fue establecida en 1999 como es el mecanismo de recurso independiente para la Corporación Financiera Internacional (IFC) y la Agencia Multilateral de Garantía de Inversiones (MIGA) – las ramas del Grupo del Banco Mundial para préstamos y garantías al sector privado. La CAO atiende las reclamaciones de individuos y comunidades afectadas por proyectos de la IFC y MIGA con el objetivo de mejorar los resultados sociales y ambientales en el terreno.

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



Qué hacemos

La CAO trabaja para:

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

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

Quiénes somos

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



Personal de la CAO con reclamante, Ecuador/CAO



La Asesora en Cumplimiento/Ombudsman, Meg Taylor, fue recomendada al Presidente del Grupo del Banco Mundial por un equipo de selección externo, compuesto por la sociedad civil y representantes de la industria. Los especialistas de la CAO son reclutados por la Oficina de la CAO y no pueden trabajar para el Grupo del Banco Mundial por un periodo de dos años una vez terminadas sus tareas con la CAO.

La CAO trabaja con un Grupo de Asesores Estratégicos compuesto por profesionales de la sociedad civil, la industria privada, académicos y en el campo de la mediación y resolución de conflictos (ver p. 45).

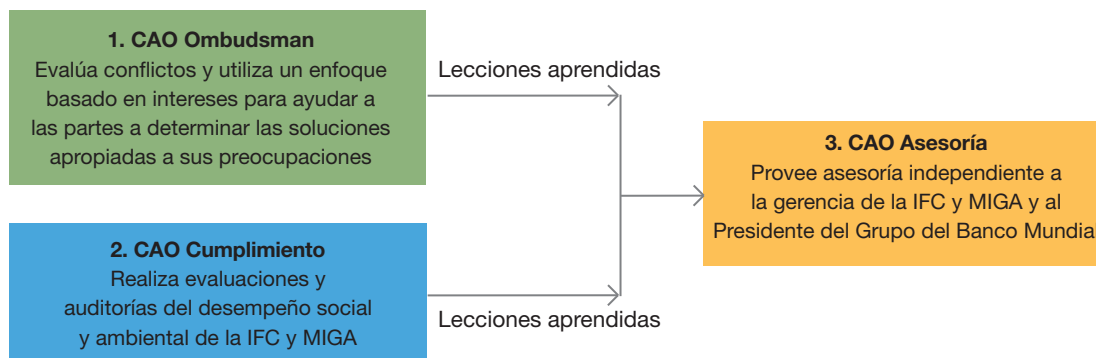
Un **Grupo de Referencia** asesora periódicamente a la CAO en temas de responsabilidad/rendición de cuentas y enfoque estratégico. Al igual que el Grupo de Asesores Estratégicos, el Grupo de Referencia incluye profesionales independientes de todo el mundo que trabajan en la sociedad civil, el sector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

La CAO también trabaja con mecanismos independientes de responsabilidad/rendición de cuentas de otras instituciones financieras internacionales y con la sociedad civil, para mejorar la transparencia, responsabilidad/rendición de cuentas, y la eficacia de las funciones de ombudsman y de cumplimiento (ver cuadro 1).

Cómo Trabajamos

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

FIGURA 5. LOS TRES ROLES DE LA CAO



CAO Ombudsman revisa todas las reclamaciones y hace una evaluación inicial de la situación, las partes interesadas y sus intereses (ver figura 6. p. 11). El propósito de una evaluación ombudsman es ayudar a las partes a identificar alternativas y soluciones mutuamente acordadas para resolver los temas relacionados con una reclamación. Los procesos ombudsman exitosos pueden involucrar varios enfoques alternativos para la resolución de disputas, incluyendo acuerdos mediados, indagaciones conjuntas, programas de monitoreo multi-parte, mesas redondas o diálogos con partes interesadas, u otros enfoques colaborativos iniciados por las partes involucradas en una reclamación.

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

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

Confidencialidad y Divulgación

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

La CAO se compromete a la transparencia y máxima divulgación de nuestro trabajo. Difundimos públicamente los informes, hallazgos, resultados de los procesos de la CAO, las Notas de Asesoría en el sitio de web e impresas (ver p. 50). La divulgación de ciertos informes puede estar sujeta a limitaciones impuestas a pedido de las partes afectadas.

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



CUADRO 1. DESTAQUE EN AF2009: ORGANIZACIÓN DE LA SEXTA REUNIÓN ANUAL DE MECANISMOS INDEPENDIENTES DE RESPONSABILIDAD/RENDICIÓN DE CUENTAS

En junio de 2009 en Washington, DC, la CAO recibió a los directores y personal principal de los mecanismos independientes de responsabilidad/rendición de cuentas de ocho instituciones financieras internacionales.

La Sexta Reunión Anual de los mecanismos independientes de responsabilidad/rendición de cuentas reunió a más de 30 representantes del Banco Africano de Desarrollo, Banco de Desarrollo de Asia, Banco Europeo para Reconstrucción y Desarrollo, Banco Europeo de Inversión, Banco Interamericano de Desarrollo, Banco de Japón para Cooperación Internacional, Nippon Export y Seguros de Inversiones y la Corporación Privada de Inversiones de Ultramar, así como el Panel de Inspección del Banco Mundial y la CAO.

Los mecanismos de responsabilidad/rendición de cuentas fueron establecidos en respuesta a demandas externas, para una mayor responsabilidad/rendición de cuentas de las instituciones financieras internacionales al público. Proveen una vía de recurso para las personas que piensan haber sido perjudicadas por proyectos financiados por estas instituciones, cuando se percibe que ha fallado la aplicación de apropiados estándares operacionales, procedimientos y salvaguardas. Aunque los mecanismos de las diversas instituciones difieren en el modo de procesar reclamaciones, todos ellos proveen un cuerpo independiente para investigar las cuestiones de cumplimiento y abordar el daño social y ambiental a nivel de proyecto.

Los temas discutidos en la reunión incluyeron el manejo colaborativo de reclamaciones en proyectos que involucraban instituciones financieras múltiples y estrategias para mejorar el acceso de las comunidades locales a los mecanismos. La reunión también examinó la resolución de disputas y mediación a nivel de proyecto, y cómo las investigaciones pueden mejorar significativamente los resultados para las comunidades locales.



Reunión Anual de Mecanismos Independientes de Responsabilidad/Rendición de Cuentas/CAO

Criterios para una Reclamación

¿Quién puede hacer una reclamación?

Cualquier individuo, grupo, comunidad u otras partes, pueden presentar una reclamación a la CAO si creen que están siendo negativamente afectados por un Proyecto de la IFC o MIGA. Las reclamaciones pueden ser presentadas por un representante o una organización, en nombre de las personas afectadas.

¿Cuáles son los criterios para presentar una reclamación?

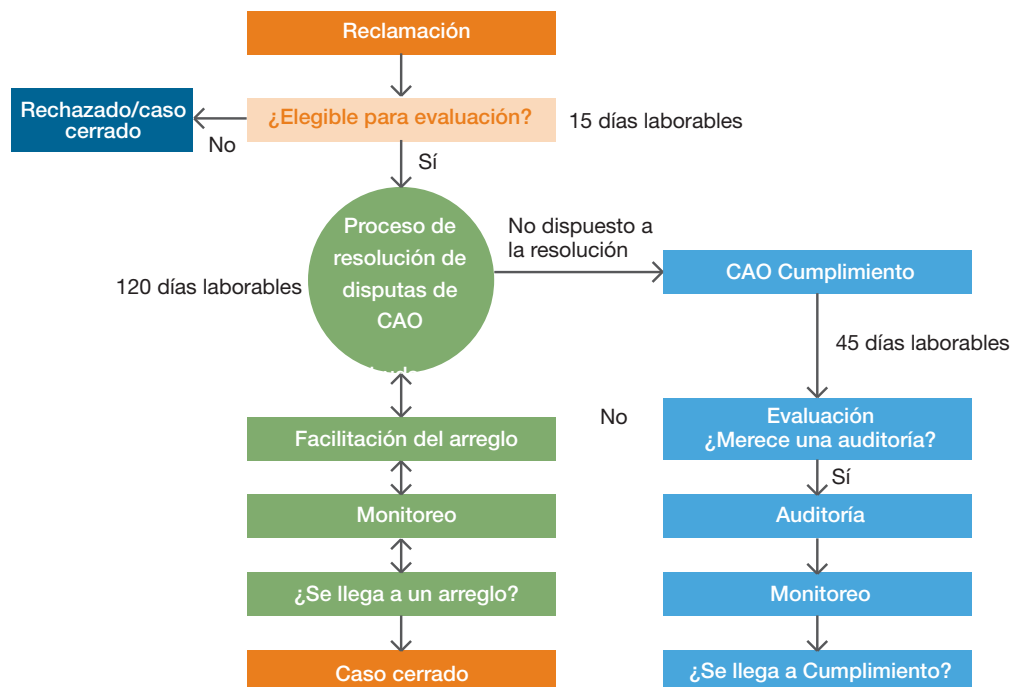
Las reclamaciones se consideran elegibles para evaluación si:

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

¿Qué tipos de reclamaciones no son aceptadas?

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

FIGURA 6. EL PROCESO DE LA CAO PARA MANEJAR RECLAMACIONES



CAO Ombudsman ayuda a resolver reclamos acerca de los impactos sociales y ambientales de proyectos de la IFC/MIGA y trabaja para mejorar los resultados en el terreno.

CAO Ombudsman trabaja con las partes interesadas para ayudar a resolver reclamos sobre los impactos sociales y ambientales de los proyectos de la IFC/MIGA, y para mejorar los resultados sobre el terreno. A través de un proceso Ombudsman, las partes identifican alternativas para resolver los temas de preocupación y toman decisiones informadas sobre el mejor camino a seguir. Los especialistas de CAO Ombudsman están capacitados en resoluciones alternativas de disputas con experiencia en evaluación y manejo de conflictos, identificación de las partes interesadas y en facilitación multiparte. La meta de un proceso ombudsman es abordar temas específicos que hayan contribuido a crear conflictos y ayudar a la gente a alcanzar acuerdos que cumplan con los intereses de todas las partes. CAO Ombudsman no emite juicios sobre los méritos de una reclamación, no impone soluciones, tampoco determina culpabilidad.

Después de recibir una reclamación, CAO Ombudsman determina primeramente su elegibilidad para evaluación (ver cuadro 3). El propósito de esta evaluación es clarificar los temas y las preocupaciones presentadas por el reclamante, recabar información sobre cómo ven la situación las otras partes interesadas, y ayudar a los interesados a determinar si, y de qué manera pueden resolver las cuestiones.

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

- Trabajar con las partes interesadas para producir un acuerdo explícito sobre un proceso para abordar las cuestiones mencionadas en la reclamación, y otras cuestiones que puedan haber sido identificadas durante la evaluación,

bien

- Determinar que una resolución colaborativa no es posible. En este caso, CAO Ombudsman transfiere la reclamación a CAO Cumplimiento para su evaluación.

Una evaluación de CAO Ombudsman concluye con una decisión de las partes en cuanto a proceder con un enfoque colaborativo, y un claro diagrama del curso de acción propuesto, o dar por terminado el proceso de negociación asistido y transferir el caso a CAO Cumplimiento. Se prepara un informe de evaluación presentando el proceso y resultado de la evaluación para las partes interesadas, el Presidente y el Directorio del Grupo del Banco Mundial, y el público.

Casos Destacados de CAO Ombudsman, AF2009

Ecuador. La CAO facilitó un acuerdo para mediar entre una ONG, representantes de los usuarios de agua locales e Interagua, un servicio privado de agua apoyado por MIGA en la ciudad de Guayaquil. El acuerdo incluía la formación de una mesa de diálogo multiparte para discutir opciones para la condonación de las deudas de usuarios de bajos ingresos, la verificación independiente de los medidores de clientes que creen que sus facturas de agua son excesivas; una campaña de toma de conciencia patrocinada por la compañía para informar a los ciudadanos de tercera edad y otros clientes con necesidades especiales sobre programas de descuento y una investigación liderada por la ONG para caracterizar las costumbres y capacidades de pago de algunos usuarios específicos. Un equipo de la CAO Ombudsman está facilitando las negociaciones en curso para ayudar a que las partes lleguen a su objetivo de alcanzar un arreglo final (ver p. 29-30).



Reunión de miembros de ASOCHIVIDA el plantón, Nicaragua/CAO



Indonesia. La CAO trabajó con líderes comunitarios locales y el Grupo Wilmar, un cliente de la IFC, para abordar reclamaciones complejas relacionadas con el despeje y apropiación de tierras en Kalimantan Occidental, como resultado de la demanda de plantaciones de aceite de palma. La CAO desarrolló un proceso de diálogo multiparte que les permitió a los interesados adquirir capacidades de negociación no-adversaria y resolución de disputas. El acuerdo alcanzado incluía compensación financiera y devolución de tierras a comunidades, y oportunidades económicas locales, incluso el desarrollo de aceite de palma por pequeños inversionistas. Los temas relacionados con la diligencia debida de la IFC fueron auditados por CAO Cumplimiento (ver p.19).

Nicaragua. Los miembros de la comunidad local y ex-trabajadores asociados con una industria de caña de azúcar apoyada por la IFC expresaron su preocupación a la CAO sobre la prevalencia de enfermedad renal, además de varios otros temas sociales y ambientales. Con la asistencia de la CAO, miembros de la comunidad, sus representantes y la compañía acordaron un proceso de diálogo centrado en mejorar el acceso a cuidados locales y servicios para individuos que sufrían enfermedad renal; además trajeron al área expertos independientes y creíbles para investigar el problema. Los interesados colaboraron para identificar un grupo internacional de expertos que los asesorara y la CAO continúa apoyando el proceso de diálogo (ver p. 37).



Miembros de la comunidad Sajingan Kecil, Indonesia, Gamal Pasya/CAO

Filipinas. La CAO recibió reclamaciones de líderes indígenas relacionadas con reclamos por tierras y beneficios locales, provenientes de la privatización de dos plantas hidroeléctricas. A lo largo de ocho meses, la CAO facilitó un acuerdo multiparte entre líderes comunitarios, representantes del gobierno local y la compañía de energía. El acuerdo incluía la creación de un sitio de patrimonio cultural, devolución de derechos de uso de la tierra a los líderes comunitarios y mejoramiento de las oportunidades de ingresos para la comunidad, a través de planes de desarrollo de cuencas y fondos de la compañía para desarrollo social (ver p. 38-9).



Firma del Acuerdo Ambuklao-Binga, Filipinas/CAO

Turquía. La CAO recibió reclamaciones de gremios relacionadas con temas laborales y los derechos de asociación de los trabajadores, en dos proyectos separados respaldados por la IFC en las industrias de automotores y de metales. En un caso, la CAO facilitó en tres meses un acuerdo entre las partes, que incluía incrementar la toma de conciencia de los Estándares de Desempeño de la IFC sobre Trabajadores y Condiciones Laborales; capacitación para la gerencia y los obreros y una revisión formal de las condiciones de trabajo a los seis meses del entrenamiento. El trabajo de la CAO en este caso impulsó a la IFC a desarrollar un manual para apoyar a los clientes en la implementación del estándar laboral (ver p. 42-3).



Mediador de la CAO Juan Dumas con reclamante, Nicaragua/CAO

Actualización de Ombudsman, AF2009

En el AF2009, CAO Ombudsman manejó un total de 19 reclamaciones: 11 fueron nuevas reclamaciones recibidas durante el año fiscal, de las cuales 5 fueron consideradas inelegibles para evaluación y 8 fueron casos en proceso de años fiscales anteriores (ver tabla 2). Para descripciones, ver Resumen de Casos CAO, AF2009, pp. 29-43. Los informes completos están disponibles en el sitio web de la CAO.

TABLA 2. CASOS OMBUDSMAN REVISADOS EN AF2009

País/Caso	Institución	Región	Estatus ^a
Bangladesh RAK Ceramics	IFC	Asia del Sur	Inelegible
Chile Empresa Electrica Pangué S.A.-03/Mulchen	IFC	América Latina y el Caribe	Inelegible
Ecuador Interagua- 01/ Guayaquil	MIGA	América Latina y el Caribe	Caso ombudsman en proceso
Egipto Makka Leasing	--	Medio Oriente y África del Norte	Inelegible
Georgia Oleoducto BTC-30/Vale (4)	IFC	Europa y Asia Central	Caso ombudsman en proceso
Oleoducto BTC-32/Vale (5)	IFC	Europa y Asia Central	Caso ombudsman en proceso
India Crompton	--	Asia del Sur	Inelegible
Indonesia Wilmar-01/West Kalimantan	IFC	Asia del Este y Pacífico	Caso ombudsman en proceso y transferido a Cumplimiento
Wilmar-02/Sumatra	IFC	Asia del Este y Pacífico	Caso ombudsman en proceso
Kazajistán Lukoil Overseas-03/Berezovka	IFC	Europa y Asia Central	Transferido a Cumplimiento
Kenya Pan African Paper-01/Webuye	IFC	África Subsahariana	Caso ombudsman en proceso
Nicaragua Nicaragua Sugar Estates Limited-01/ León y Chinandega	IFC	América Latina y el Caribe	Caso ombudsman en proceso
Perú Agrokasa-01/Ica	IFC	América Latina y el Caribe	Caso ombudsman en proceso
Filipinas Proyecto Hidroeléctrico Ambuklao-Binga-01/Binga	IFC	Asia del Este y Pacífico	Caso ombudsman en proceso
Federación Rusa Russkiy Mir II-02/ Taman	IFC	Europa y Asia Central	Transferido a Cumplimiento
Russkiy Mir 11-03/Taman	IFC	Europa y Asia Central	Caso ombudsman en proceso
Serbia Gemax & Lemna	--	Europa y Asia Central	Inelegible
Turquía Assan Aluminyum-01/Dilovasi	IFC	Europa y Asia Central	Caso ombudsman en proceso
Standard Profil II-01/Duzce	IFC	Europa y Asia Central	Caso ombudsman en proceso

-- no aplicable

^a Estado a partir de junio 30, 2009

AY2009 ESTADO DEL CASO: CUENCA DEL ALTO BÍO BÍO, PANGUE, CHILE

En julio 2002, un grupo de mujeres Pehuenche de Chile presentó una reclamación a la CAO aduciendo que el proyecto hidroeléctrico Pangue tenía un impacto adverso para las comunidades y para el medio ambiente de la cuenca del Alto Bío Bío. Las reclamantes exponían también que la compañía no había compensado adecuadamente a la gente afectada por el proyecto.

En 2003, con el apoyo de la CAO, las reclamantes y los patrocinadores del proyecto llegaron a un acuerdo para resolver los temas de compensación. En los años siguientes, la CAO continuó trabajando con organizaciones indígenas para abordar temas más amplios sobre el impacto cultural del proyecto y en marzo 2006 se finalizó un acuerdo con énfasis en el refuerzo de las capacidades locales. La CAO empezó a trabajar con la Universidad Mapuche, Instituciones Pehuenches locales y con We Monguen, una organización indígena basada en el Alto Bío Bío. No es usual que la CAO se involucre de esta manera con una comunidad en lo que se refiere a asuntos relacionados con desarrollo; sin embargo, este compromiso fue hecho por el ex Presidente del Banco Mundial, James Wolfensohn y la CAO lo llevará a cabo hasta el final.

Los trabajos realizados por We Monguen y su predecesor KUME incluyen:

- Colaboración con la Universidad de Concepción en proyectos de horticultura con la comunidad.
- Mejoramiento del programa de promoción a las comunidades a través de un programa de una hora en la lengua nativa, Mapugun, y la producción del primer periódico para la región.
- Trabajo con los caciques de la localidad para abrir senderos para caminatas y vincular el Alto Bío Bío al sistema de Senderos de Chile.
- Promoción de actividades de generación de ingreso para mujeres por medio del tejido y la horticultura.
- Alentar el liderazgo de los jóvenes; tres de ellos asisten a la escuela de Derecho de la Universidad Bolivariana en los Ángeles, Chile financiada por la Fundación Sacharuna.

Existen continuos desafíos tales como encontrar fuentes de financiamiento para continuar este trabajo y permitir que la comunidad logre una independencia económica por medio de sus propias iniciativas.



Proyectos comunitarios en el Alto Bío Bío, Chile/CAO

Las auditorías de la CAO tienen como fin mejorar los resultados sociales y ambientales de los proyectos de la IFC/MIGA sobre el terreno y fortalecer la adherencia a las políticas y procedimientos de la IFC/MIGA.

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

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

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

En el AF2009, la CAO, en su función de cumplimiento, evaluó cinco casos relacionados con siete inversiones diferentes, para determinar si ameritaban una auditoría de la IFC/MIGA. La CAO encontró que un caso relacionado con cuatro inversiones en el Grupo Wilmar ameritaba una auditoría. Además, la CAO hizo un seguimiento de la auditoría en el AF2008 de la participación de la IFC en el proyecto Karachaganak en Kazajistán.

CUADRO 2. CRITERIOS DE AUDITORÍA

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

La auditoría se basará típicamente en un análisis de documentos, entrevistas, observación de actividades y resultados de un proyecto, u otros medios apropiados. La verificación de evidencia es una parte importante del proceso de auditoría.

AF2009 Destaque de CAO Cumplimiento

Indonesia-Grupo Wilmar: La IFC tiene cuatro inversiones con el Grupo Wilmar – ninguna directamente en las plantaciones de aceite de palma en Indonesia, sino en las instalaciones del comercio de aceite de palma y una refinería de aceite de palma fuera de Indonesia. Estas inversiones caen dentro del contexto de políticas sociales y ambientales pre 2006 de la IFC, las “Políticas de Salvaguarda”, así como los nuevos Estándares de Desempeño implementados en 2006. La CAO concluyó en su evaluación que el caso ameritaba una auditoría. La auditoría revela varios temas sistémicos complejos relacionados con la diligencia debida la IFC y el alcance de las evaluaciones de impacto cuando invierte en instalaciones comerciales, como también el modo en que la IFC evalúa y define el impacto potencial en las cadenas de abastecimiento de sus clientes. El informe de auditoría de la CAO concluyó en junio de 2009, y será difundido al público a comienzos del AF2010, sujeto a la aprobación del Presidente del Banco Mundial (ver p. 32-3).

Kazajistán-Karachaganak: En abril de 2008 la CAO encontró que la IFC estaba fuera de cumplimiento en temas relacionados con el modo en que la IFC se aseguraba del desempeño del proyecto de Karachaganak. El 8 de enero de 2009, el cliente de la IFC puso fin a sus obligaciones contractuales con la IFC mediante el pago anticipado de su saldo pendiente con la IFC. Esto concluyó las obligaciones de la IFC de asegurarse del desempeño del proyecto. Dado que el cliente de la IFC finalizó su obligación contractual, la CAO cerró la auditoría, dejando los hallazgos pertinentes a la diligencia debida interna de la IFC y el proceso de aseguramiento sin resolver. Aun persisten las cuestiones sistémicas relacionadas con los procesos internos de la IFC, su apalancamiento financiero y la comunicación cuando invierte en un accionista minoritario (ver p. 34-5).

Mapeo participativo, Indonesia, Gamal Pasya/CAO





Actualización de Cumplimiento, AF2009

En el AF2009, CAO Cumplimiento realizó dos nuevas evaluaciones y tenía tres evaluaciones y dos auditorías en curso, en relación con seis casos diferentes de la CAO (ver tabla 3). Luego de la evaluación, un caso se cerró y un caso ameritó la iniciación de una auditoría. Una auditoría se cerró y una auditoría quedó pendiente desde el 30 de junio de 2009. Para descripciones, ver el Resumen de Casos de la CAO, AF2009, pp. 29-43. Los informes completos y hallazgos para cada caso están disponibles en el sitio Web de la CAO.

TABLA 3. CASOS DE CUMPLIMIENTO EXAMINADOS EN AF2009

País/Caso	Institución	Región	Estatus ^a
Georgia Oleoducto BTC-31/Naokhrebi	IFC	Europa y Asia Central	Cerrado después de evaluación de cumplimiento
Indonesia Wilmar-01/West Kalimantan	IFC	Asia del Este y Pacífico	Caso cumplimiento en proceso
Kazajistán Lukoil Overseas-01/Berezovka	IFC	Europa y Asia Central	Cerrado después de evaluación de cumplimiento
Lukoil Overseas-03/Berezovka	IFC	Europa y Asia Central	Caso cumplimiento en proceso
Federación Rusa Russkiy Mirr II-01/Taman	IFC	Europa y Asia Central	Caso cumplimiento en proceso
Russkiy Mirr II-02/Taman	IFC	Europa y Asia Central	Caso cumplimiento en proceso

a. Estado a partir de junio 30, 2009

El asesoramiento de la CAO se dirige a mejorar el desempeño institucional en forma sistémica y provee una guía a la IFC y MIGA sobre tendencias emergentes y cuestiones estratégicas.

En su rol de asesor, la CAO provee asesoría independiente al Presidente del Grupo del Banco Mundial y a la alta gerencia de la IFC y MIGA en temas sociales y ambientales más amplios relacionados con políticas, procedimientos y sistemas. Derivada de su experiencia de trabajo con proyectos desafiantes, la asesoría de la CAO tiene por objeto mejorar el desempeño institucional en forma sistémica y proveer una guía a la IFC y MIGA sobre tendencias emergentes y cuestiones estratégicas. La CAO no asesora sobre proyectos específicos para evitar conflictos de intereses en caso de que hubiera una reclamación en una etapa posterior por parte de comunidades afectadas. La independencia y credibilidad de la CAO sostienen su rol asesor, que proporciona una valiosa oportunidad para reforzar la efectividad de ambas instituciones.

En el curso de este año, la CAO ha trabajado para incrementar la toma de conciencia sobre tres Notas de Asesoría publicadas en el AF2008: *Guía para Diseñar e Implementar Mecanismos de Reclamo para Proyectos de Desarrollo*; *Monitoreo Participativo del Agua: Guía para Prevenir y Manejar Conflictos*; y *Mejorar el Impacto de la IFC y de MIGA en el Desarrollo Local a Nivel de Proyecto*.

Dentro de la IFC, este trabajo de asesoría fue comenzado con una iniciativa piloto de mejoramiento de la medición y transparencia en cuanto a resultados de desarrollo a nivel de proyecto, conducida por la Unidad de Efectividad de Desarrollo de la IFC. La Oficina de la IFC en Perú ha adoptado el consejo de la CAO sobre el monitoreo participativo del agua para su cartera de minería.

Externamente, la CAO se acercó a un grupo diverso de partes interesadas a nivel global, incluyendo compañías del sector privado, instituciones financieras, bancos internacionales de desarrollo, universidades y alrededor de 300 organizaciones de la sociedad civil en 17 países. La Nota de Asesoría de la CAO sobre mecanismos de reclamo fue presentada en el Consejo Internacional de Minería y Metales, frente a unas 25 compañías, incluyendo AngloAmerican, que está ahora utilizando esta Nota en todas sus operaciones. Asimismo, el Comité de Orientación de los bancos que siguen los principios Equator (www.equator-principles.com) solicitó copias de la Nota de Asesoría para distribuir las entre sus instituciones financieras socias. Profesionales en los sectores hidroeléctrico y minero han mostrado interés en el trabajo de la CAO sobre monitoreo participativo del agua.



Actualización de Asesoría, AF2009

En el AF2009, la CAO comenzó nuevas tareas de asesoría en el contexto de la revisión trianual del marco de políticas sociales y ambientales. La CAO se focaliza en temas de políticas con mayor impacto directo en comunidades afectadas por proyectos (ver cuadro 3).

CUADRO 3. DESTAQUE DE ASESORÍA, AF2009: REVISIÓN DE ESTÁNDARES DE DESEMPEÑO

Este año marcó el tercer aniversario de la adopción por parte de la IFC de sus Estándares de Política y Desempeño sobre Sustentabilidad Social y Ambiental y su Política de Divulgación. El marco de políticas de la IFC tenía el objeto de servir como un marco de riesgos, apropiado para sus clientes del sector privado, con énfasis en resultados sobre el terreno y en la participación más temprana y efectiva de comunidades locales en las decisiones que las afectan. La IFC ha comenzado a revisar su experiencia en implementación y planea consultas sobre actualización de políticas el año próximo.

Como contribución de asesoría sobre la revisión y actualización de la IFC, la CAO ha comenzado a examinar más detalladamente cómo la IFC ha implementado las políticas sociales, ambientales y de divulgación, con un enfoque en los aspectos que más impactan en las comunidades afectadas por proyectos. ¿Ha producido el nuevo marco resultados positivos para las partes interesadas locales? Específicamente, ¿han sido las comunidades informadas acerca de los riesgos e impactos previstos? ¿Se les ha permitido participar en decisiones que los afectan? ¿Ha establecido la IFC como organización, un sistema de administración que apoya el manejo efectivo del riesgo y alienta a sus clientes privados a participar proactivamente con las comunidades recipientes?

La CAO tiene el propósito de encontrar respuestas a estas preguntas, llevando a cabo una revisión de carteras focalizada, un estudio de las percepciones de las partes interesadas y discusiones temáticas sobre cuestiones concretas que surjan durante la revisión. La CAO revisará los documentos de treinta proyectos procesados bajo los Estándares de Desempeño, evaluando las inversiones de la IFC en agroindustrias, minería, infraestructura, manufactura y servicios y mercados financieros globales. Para un grupo de estos proyectos, se examinarán y evaluarán cuidadosamente las percepciones de las partes interesadas locales, incluyendo aquellas de representantes de comunidades recipientes y de la compañía operadora. Los hallazgos y recomendaciones de la CAO estarán disponibles para el público, para informar el debate y las consultas sobre la revisión y actualización de políticas de la IFC el año próximo.



Dominic Sansoni

Promoción a la Sociedad Civil



Curt Carnemark

El programa de promoción global de la CAO tiene por objeto asegurar que las personas que más probablemente necesiten los servicios de la CAO, estén enteradas de su existencia y mandato y puedan manifestar los temas de preocupación sobre proyectos de la IFC y MIGA.

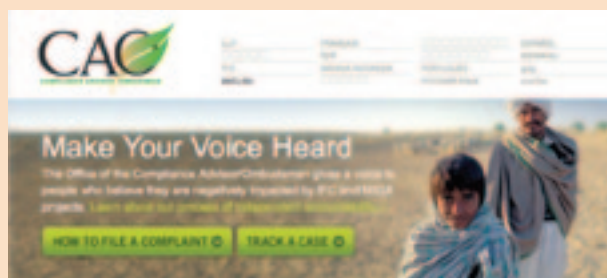
Durante el AF2009, la CAO continuó expandiendo sus actividades de comunicación y promoción a la sociedad civil, como parte de un programa lanzado en 2007 a pedido del Directorio del Banco Mundial. La CAO ha contratado un funcionario a tiempo completo para administrar este programa, ha expandido sus materiales de información a 14 idiomas y relanzado el sitio Web de la CAO en junio de 2009, para mejorar el acceso de los partes interesadas a la información (ver cuadro 4).

La meta del programa de promoción global de la CAO es asegurar que las personas que más probablemente necesiten los servicios de la CAO estén enteradas de su existencia y mandato y puedan manifestar los temas de preocupación sobre proyectos de la IFC y MIGA.

En este esfuerzo, la CAO se ha asociado con organizaciones de la sociedad civil local, nacional e internacional y con los mecanismos independientes de responsabilidad/rendición de cuentas de otras instituciones financieras internacionales, como el Banco Africano de Desarrollo, la Corporación de Inversiones Privadas de Ultramar, y el Panel de Inspección del Banco Mundial. Los talleres se focalizan en incrementar la toma de conciencia de los roles de las diferentes instituciones de desarrollo y el trabajo de los mecanismos de responsabilidad/rendición de cuentas para proveer acceso al recurso y asegurar el cumplimiento en los proyectos y para permitir que las organizaciones de la sociedad civil provean apoyo efectivo a las comunidades afectadas por los proyectos.

CUADRO 4. EL NUEVO SITIO WEB DE LA CAO.

La CAO relanzó su sitio Web en junio 2009, para mejorar la comprensión de su trabajo y aumentar el acceso a sus servicios para las partes interesadas. Un rasgo clave del nuevo sitio es un mapa mundial navegable que permite a los usuarios visitar los casos de la CAO y seguir el progreso de una reclamación en curso. Con más noticias y presentaciones visuales del trabajo de la CAO, el nuevo sitio servirá para destacar la misión de la CAO de abordar las cuestiones de comunidades afectadas por proyectos y fomentar mayor responsabilidad/rendición de cuentas de la IFC y MIGA (www.cao-ombudsman.org).





Durante el AF2009, la CAO convocó o participó en 12 talleres y se reunió con más de 500 organizaciones de la sociedad civil de Cambodia, Cabo Verde, China, Gambia, Ghana, Guinea Bissau, India (ver cuadro 5), Indonesia, Laos, Mali, Mauritania, Myanmar, Nigeria, Federación Rusa, Senegal, Tailandia y Vietnam, así como en Europa y Estados Unidos (ver tabla 4).

Las lecciones aprendidas por la CAO en su programa de promoción a la sociedad civil demuestran que el nivel básico de conocimiento acerca del rol de la CAO y de la IFC y MIGA es bajo, y que el refuerzo de este conocimiento requerirá de inversiones a largo plazo. Se planean talleres adicionales en el AF2010 y la CAO está consolidando sus hallazgos para refinar sus metas y estrategia de promoción, así como para identificar áreas de asesoría estratégica a la IFC y MIGA sobre divulgación de la información y consultación.

Este año la CAO también trabajó junto con el Representante Especial de las Naciones Unidas para negocios y derechos humanos, la Universidad de Harvard y la International Bar Association, para apoyar la creación de un portal accesible globalmente en la Red de internet, Bases Wiki, para facilitar el acceso a mecanismos de recurso, mediadores, y para compartir conocimientos con respecto a la resolución de disputas entre corporaciones y comunidades (www.baseswiki.org).



Músicos de la localidad tocando en un evento de promoción a la sociedad civil de la CAO, Acra, Ghana/CAO

CUADRO 5. DESTAQUE DE PROMOCIÓN A LA SOCIEDAD CIVIL EN AF2009: INDIA

En abril 2009, la CAO organizó tres talleres en India para la sociedad civil en asociación con Meta-Culture Dialogics, una organización de mediación y resolución de conflictos basada en Bengaluru. Cerca de cien organizaciones de la sociedad civil asistieron a los talleres en Nueva Delhi, Kolkata y Bengaluru.

Existen diferentes opiniones dentro de la diversa sociedad civil en India acerca del financiamiento e inversión extranjera. La preocupación de muchas organizaciones es que al enfocarse en el desarrollo económico, India y los proponentes de desarrollo ignoran cuestiones sociales y ambientales críticas. Muchos de los participantes se mostraban escépticos en cuanto a involucrarse en el proceso de promoción a la sociedad civil debido a sus no muy buenas experiencias en el pasado con el proceso de consultaciones del Banco Mundial, y tenían incógnitas acerca de la efectividad de la CAO.

Los tres talleres, a pesar de ser diferentes, evidenciaron temas en común y un aprendizaje importante. La mayoría desconocía el rol de la IFC y MIGA. Gran parte de los participantes nunca había escuchado hablar de la CAO y deseaban saber cómo podían las partes interesadas involucradas en los proyectos de la IFC y MIGA, conocer más sobre su trabajo. Los participantes hicieron preguntas que presentaban desafíos acerca del alcance con el cual la IFC y MIGA alientan a sus clientes a involucrarse con las comunidades locales y acerca de cómo crear un espacio de discusión antes de que un proyecto sea avalado. Otras preocupaciones se enfocaban en el acceso a la información sobre los proyectos, especialmente los planes de acción, y los impactos sociales y ambientales.

En el AF2010, la CAO regresará a la India para llevar a cabo más reuniones de promoción a la sociedad civil.



Promoción a la sociedad civil, Nueva Delhi, India/CAO



TABLA 4. ACTIVIDADES EXTERNAS DE PROMOCIÓN EN AF2009

Fecha	Evento	Ubicación
Jul 2008	Consultas con más de 100 organizaciones de la sociedad civil en la Federación Rusa, en asociación con el Fondo de Vida Salvaje (FVS) y la Oficina de Rendición de Cuentas de la Corporación Privada de Inversiones de Ultramar (OPIC)	Moscú, Novosibirsk, Vladivostok, Federación Rusa
Oct 2008	Reuniones Anuales del Grupo del Banco Mundial: dos reuniones con la sociedad civil para discutir el rol asesor de la CAO y los casos	Washington, DC
Feb 2009	Banco Africano de Desarrollo -Revisión de Cumplimiento y promoción del taller de Unidad de Mediación con más de 40 organizaciones de la sociedad civil de Nigeria	Lagos, Nigeria
Mar 2009	Taller de promoción organizado por la CAO en asociación con SEND-Ghana para más de 40 organizaciones de la sociedad civil de Ghana	Acra, Ghana
Mar 2009	Reunión de las organizaciones de la sociedad civil Europea, la CAO, el Panel de Inspección del Banco Mundial, la Oficina de Reclamos del Banco Europeo de Desarrollo y el Ombudsman europeo	Bruselas, Bélgica
Abr 2009	Taller de capacitación del Bank Information Center (BIC) para organizaciones de la sociedad civil de Cambodia, China, Laos, Myanmar, Tailandia y Vietnam	Ciudad Ho Chi Minh, Vietnam
Abr 2009	Taller de capacitación del Bank Information Center (BIC) para organizaciones de la sociedad civil de Indonesia	Jakarta, Indonesia
Abr 2009	Talleres de promoción de la CAO para la sociedad civil en asociación con Meta-Culture Dialogics, una consultora en resolución de disputas con base en India	Nueva Delhi, Kolkata, Bangalore, India
Abr 2009	Reuniones de primavera del Grupo del Banco Mundial: dos reuniones con la sociedad civil para discutir la tarea de cumplimiento y asesoría de la CAO	Washington, DC
Jun 2009	Revisión de cumplimiento y taller de promoción de la Unidad de Mediación con más de 40 organizaciones de la sociedad civil de Cabo Verde, Gambia, Guinea, Bissau, Mali, Mauritania y Senegal	Dakar, Senegal

Promoción a la sociedad civil, Novosibirsk, Federación Rusa/CAO



La Efectividad de la CAO: Monitoreo y Evaluación

En el AF2009, la CAO inició un proceso para evaluar su efectividad general. Este proceso permitirá hacer informes periódicos sobre desempeño en las líneas de negocios principales de la CAO, identificar áreas potenciales para mejoras en los procesos, proveer información para evaluaciones futuras y mejorar resultados.

Se realizaron encuestas piloto entre julio 2008 y mayo 2009, que involucraron cinco casos de ombudsman y tres casos de cumplimiento. Las encuestas fueron realizadas para tres casos ombudsman que lograron un memorandum de entendimiento (o acuerdo para mediación), y dos casos que alcanzaron un acuerdo final. Para CAO Cumplimiento, el piloto incluía una encuesta de un caso presentado para aprobación y dos casos auditados por la CAO.

Las encuestas piloto dieron las siguientes conclusiones de las partes interesadas clave, incluyendo reclamantes, patrocinadores y personal de la IFC y MIGA:

Proceso Ombudsman

- La CAO valoró y utilizó equitativamente la información provista por las partes interesadas.
- El proceso y tratamiento de la CAO son vistos como justos.
- Los acuerdos incluían opciones para procesos correctivos, implementación, responsabilidades y seguimiento.
- Las partes participaron y acordaron el diseño del proceso, incluyendo metas, reglas básicas y planes de trabajo.
- Las partes creen que las evaluaciones de la CAO están basadas en pruebas, son transparentes y justas.
- Las partes comprenden los fundamentos para la decisión de la evaluación y los consideran apropiados.
- Las partes acordaron que la CAO es un espacio seguro y confiable para presentar reclamaciones.

Proceso de Cumplimiento

- La evaluación fue adecuadamente justa, transparente y basada en pruebas.
- El informe de evaluación fue comunicado en forma clara y comprensible.
- La auditoría fue justa, transparente y basada en pruebas.
- La auditoría fue profesional, creíble, de alta calidad y realizada con integridad.
- El informe de auditoría fue comunicado en forma clara y comprensible.



La fase piloto del programa destacó la necesidad de varios cambios y aclaraciones en las entrevistas de encuestas. Por ejemplo, hubo alguna confusión entre los que respondían, sobre la distinción entre un memorandum de entendimiento y un real acuerdo. La CAO ha ajustado las preguntas de las entrevistas para aclarar esta distinción, y la encuesta revisada será administrada el año próximo y más adelante, a medida que se procesen las reclamaciones de la CAO.

En general, la encuesta señala los continuos desafíos de las intervenciones de la CAO: cómo identificar las tendencias y mejores prácticas en las intervenciones de la CAO; estrategias para medir el impacto de desarrollo de la tarea de la CAO; y la relación entre las intervenciones de la CAO y las respuestas de la IFC y MIGA a nuestros hallazgos. Continuaremos concentrándonos en estos desafíos el año próximo.



Reunión de consenso, Indonesia, Gamal Pasya/CAO



Resumen de Casos de la CAO, AF2009

Los nombres de casos de la CAO consisten en:

- El país donde el proyecto está ubicado
- El nombre del proyecto IFC/MIGA, con el N° acumulado de casos que la CAO ha manejado en ese proyecto
- La ubicación de el/los reclamante/s, si su identidad no es confidencial.

Este resumen incluye sólo aquellas reclamaciones que cumplían los criterios de elegibilidad de la CAO en el AF2009, o que estaban en curso desde años fiscales anteriores. Las reclamaciones que fueron rechazadas para evaluación no están incluidas. Los casos se registran en orden alfabético por país y por caso, en el orden en que fueron recibidos.

ECUADOR

Interagua-01/Guayaquil

Recibido enero 2008; Evaluación de Ombudsman en curso; Abierto.

El proyecto International Water Services en Guayaquil (“Interagua”) tiene por objeto mejorar los servicios y el rendimiento operativo de las instalaciones de agua existentes en Guayaquil, Ecuador, como operador del sector privado. Fue respaldado por una garantía de MIGA por \$18 millones en 2001. Está regulado por una agencia del gobierno, bajo los términos de un contrato de concesión que fija metas para la calidad de la provisión de agua, conexiones de agua potable y cloacas y cobertura de servicio.

Se presentó una reclamación en enero de 2008, por parte de residentes de la ciudad de Guayaquil, la Asociación Movimiento Mi Cometa y el Observatorio Ciudadano de Servicios Públicos. Los firmantes manifestaron sus preocupaciones sobre cortes de agua para uso doméstico a los pobres, falta de conexiones de servicio en barrios pobres, falta de cloacas o tratamiento de aguas servidas e incumplimiento del contrato de concesión entre la compañía y el Gobierno del Ecuador.

Después de una evaluación de CAO Ombudsman, las partes acordaron continuar trabajando juntas para intentar resolver las cuestiones. En octubre 2008, un equipo de Ombudsman se reunió con las partes en Guayaquil, inmediatamente después de aprobarse un Referéndum Constitucional que prohíbe toda forma de privatización del agua en Ecuador. Aunque la aprobación del referéndum satisfizo la mayoría de las preocupaciones de los reclamantes, ellos solicitaron una participación continua de la CAO Ombudsman para resolver 3.533 reclamaciones que los usuarios han presentado a la ONG en los



Gerente Director de Interagua con reclamante, Ecuador/CAO



Resumen de Casos de la CAO, AF2009

últimos años. Luego de la reunión de octubre 2008, las partes formaron una mesa de diálogo facilitada por un equipo de la CAO. En sus primeras tres reuniones, las partes interesadas alcanzaron una serie de acuerdos con miras a resolver los 3.533 casos y otras preocupaciones. El equipo de la CAO Ombudsman continúa facilitando y monitoreando la implementación de esos acuerdos.

GEORGIA

Casos Concernientes al Oleoducto de BTC

El Oleo-gasoducto de Baku-Tbilisi-Ceyhan (BTC) es un oleoducto de petróleo crudo de 1.768 km de largo que se extiende desde el Mar Caspio hasta el Mar Mediterráneo. Es el segundo oleoducto más largo en el mundo y atraviesa Azerbaijan, Georgia y Turquía. La IFC ha invertido \$250 millones desde 2003, y el costo total del proyecto es aproximadamente \$3.600 millones. El proyecto es manejado por BTC Co., que comprende un consorcio de 11 socios. Hasta la fecha, la CAO ha recibido 32 reclamaciones relacionadas con el proyecto, que van desde individuos hasta comunidades y organizaciones locales – mayoritariamente de Georgia. Las preocupaciones manifestadas en las dos reclamaciones recibidas durante este año fiscal se centran principalmente en la adherencia a la “Guía para la Adquisición de Tierras y Compensación en Georgia, para BTC y el Caucáseo Sur”, que describe las políticas requeridas para la restitución de tierras y la compensación.

Oleoducto BTC-30/Vale (4)

Recibido en agosto 2007: Acuerdo en curso de implementación y monitoreo por CAO Ombudsman; Abierto

El 20 de agosto de 2007 la CAO recibió una reclamación de residentes de Vale, sosteniendo que BTC Co. no cumplía compromisos de restitución previamente acordados. Después de una evaluación y de reuniones facilitadas por CAO Ombudsman, las partes alcanzaron varios acuerdos para la resolución del caso. El segundo de ellos, firmado en junio de 2008, establece que la compañía realizará una siembra en primavera y que en el otoño de 2009 las partes van a monitorear conjuntamente el rendimiento de los cultivos. En ese momento trabajarán con la CAO para determinar si se le debe pagar la compensación al reclamante. La CAO está monitoreando la implementación de este acuerdo.

Oleoducto BTC-31/Naokhrebi

Recibido en febrero de 2008; transferido a CAO Cumplimiento en junio 2008; Cerrado después de una evaluación de Cumplimiento en noviembre 2008

El 28 de febrero de 2008, la CAO recibió una reclamación presentada en nombre de los pobladores de Naokhrebi, Distrito de Akhalsikhe, por dos representantes: el jefe de una asociación comunitaria llamada Pobresi, y un representante legal de la población. La reclamación menciona temas de derechos de los residentes sobre la tierra y describe una disputa de larga data sobre el registro de tierras y la implementación de un contrato de compra.

El 5 de marzo de 2008, la CAO determinó que la reclamación cumplía los criterios de elegibilidad para una mayor evaluación. En abril, la CAO viajó a Naokhrebi para trabajar con las partes y discutir las opciones para una resolución.

La disputa se refiere al reclamo de los pobladores porque nunca fueron compensados por tierras compradas al estado por BTC Co. para la construcción y operación permanente de instalaciones para tratamiento de gas. BTC Co. sostiene que compró la tierra legalmente y a un precio de mercado justo, a las autoridades gubernamentales apropiadas de Georgia, cuyos mapas y documentación pre-compra confirmaron que la tierra era de propiedad del estado y no se usaba para fines agrícolas u otros. Los reclamantes han estado disputando los términos del contrato de compra durante tres años, aduciendo que ellos son los dueños legales y usuarios de la tierra. Durante la visita de la CAO los reclamantes presentaron mapas y otros documentos de propiedad de la tierra que según ellos contradicen la afirmación de BTC Co.

El caso está siendo considerado actualmente en los tribunales de Georgia. Los reclamantes pidieron que la CAO Ombudsman los asistiera en una oferta de acuerdo fuera de los tribunales para resolver la cuestión, el cual la CAO redactó y presentó a BTC Co. durante el viaje de evaluación de abril 2008. BTC Co. rechazó la oferta en razón de que el caso sentaría un precedente para reclamos similares, que ellos creen sin mérito, o que recalca una falta de responsabilidad dentro del gobierno de Georgia.

Como resultado de la negativa de BTC Co. a procurar un arreglo negociado a través de la CAO Ombudsman, la reclamación de Naokhrebi fue transferida a CAO Cumplimiento para su evaluación y determinar si se justifica una auditoría. CAO Cumplimiento concluyó que el caso no ameritaba una auditoría. El caso está cerrado.

Oleoducto BTC-32/Vale (5)

Recibido en septiembre 2008; Evaluación de Ombudsman en curso; Abierto

El 18 de agosto de 2008 la CAO recibió una reclamación de un representante de la Asociación Georgiana de Jóvenes Abogados (GYLA), firmada por 31 residentes de Vale, acerca de la restitución de tierras privadas tras la finalización del oleoducto de BTC. Los reclamantes dicen que BTC Co. no ha cumplido los términos de su "Guía para la Adquisición de Tierras y Compensación," que los compromete a llevar a cabo una inspección final de toda el área del oleoducto, junto con los dueños/usuarios principales de la tierra. La reclamación cuestiona por qué los cálculos de compensación de BTC para ciertos lotes están basados en precios de mercado de 2002 y no están en proporción con los precios de 2007-8.

El equipo de CAO Ombudsman trabajó con GYLA para obtener permiso de los 31 firmantes para enviar sus nombres a BTC Co. para que la compañía pudiera examinar las reclamaciones individuales. Con el permiso de los firmantes, la CAO transmitió los nombres a BTC Co., la cual entonces proveyó el estado de sus negociaciones con los distintos reclamantes. Aunque varios reclamantes ya habían firmado acuerdos de servidumbre con la compañía y habían recibido compensación, otros permanecían sin resolver.

Un equipo de CAO Ombudsman comenzó a trabajar con esas partes y con BTC para ayudarles a resolver las cuestiones. A principios de julio de 2009, BTC y los reclamantes informaron que las partes habían alcanzado acuerdos finales. Estos incluían el monitoreo conjunto de rendimiento de cultivos en el otoño de 2009, y la posible compensación basada en los resultados del monitoreo. La CAO está monitoreando la implementación de esos acuerdos.



INDONESIA

Casos Concernientes al Grupo Wilmar

El Grupo Wilmar es un gran conglomerado de agroindustrias, especializado en la producción y comercio de aceite de palma, en Asia, Europa del Este y África. Desde 2003, la IFC ha realizado cuatro inversiones en el Grupo Wilmar. El cultivo y producción de aceite de palma ha causado considerables tensiones sociales entre los operadores del sector privado y comunidades en Indonesia. Algunos miembros de la comunidad ven las plantaciones de aceite de palma como una amenaza a sus bosques y tierras, en un entorno donde las normas para la apropiación de tierras carecen de claridad y no siempre reconocen la propiedad comunal tradicional.

Grupo Wilmar-01/West Kalimantan

Recibido en julio de 2007; Monitoreo de Ombudsman y auditoría de Cumplimiento en curso; Abierto

En julio de 2007, varios grupos comunitarios y ONGs internacionales presentaron una reclamación a la CAO, manifestando las siguientes preocupaciones sobre impactos ambientales y sociales adversos de las operaciones del Grupo Wilmar, con referencia particular a Indonesia:

- Despeje de las tierras sin aprobación apropiada de la comunidad ni procesos completos de Análisis de Impacto Ambiental (EIA)
- Violación de las normas y leyes nacionales, así como de los Principios y Criterios de la Mesa Redonda sobre Aceite de Palma Sustentable
- Cumplimiento inadecuado con los procedimientos operativos de la IFC y de los requerimientos de diligencia debida.

CAO Ombudsman logró alentar a Wilmar y a miembros de la comunidad para acordar un proceso de diálogo y resolver el conflicto. Se anunció una moratoria sobre despejes subsiguientes y la CAO trabajó con las comunidades y Wilmar para reforzar la capacidad de representación y negociación. Se anunció un acuerdo final a fines de 2008, que contenía las siguientes provisiones:

- Acuerdo para el acceso de la comunidad y uso de la tierra que no se convirtió a plantaciones
- Compensación para hogares por apropiación de tierras
- Fondos de inversión comunitarios incrementados, para beneficios colectivos y acceso a oportunidades de desarrollo para la comunidad en general.

Se ha establecido un equipo conjunto de monitoreo y evaluación para asegurar la implementación de estos acuerdos y CAO Ombudsman permanece involucrada con las partes para abordar preocupaciones a medida que surjan. Los asuntos relacionados con la diligencia debida de la IFC están siendo identificados como el tema de una auditoría independiente en curso por parte de CAO Cumplimiento.

Grupo Wilmar-02/Sumatra

Recibido en diciembre 2008; Evaluación de Ombudsman en curso; Abierto

En diciembre de 2008, algunos grupos comunitarios y ONGs internacionales presentaron una segunda reclamación a la CAO. Esta reclamación aborda cuestiones similares a la reclamación original de julio 2007, acerca de impactos adversos ambientales y sociales de las operaciones del Grupo Wilmar. Los reclamantes están preocupados por los impactos ambientales y sociales que experimentan las comunidades locales, causados por subsidiarias (otras plantaciones de aceite de palma) en propiedad total del Grupo Wilmar.

La reclamación fue considerada elegible para evaluación en enero de 2009 y CAO Ombudsman está trabajando con las partes para procurar una resolución a través de un proceso de mediación. La evaluación de Ombudsman está en curso.



Miembros de la comunidad Sajingan Kecil y personal de la compañía Wilmar, Indonesia, Gamal Pasya/CAO



KAZAJISTÁN

Casos Concernientes al Proyecto de Lukoil Overseas

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

Lukoil Overseas-01/Berezovka

Recibido en septiembre 2004; Auditoría de Cumplimiento en marzo 2008; Auditoría cerrada en abril 2009

En septiembre de 2004, Crude Accountability, una ONG con base en los Estados Unidos, presentó una reclamación a la CAO en nombre de residentes de Berezovka. Los reclamantes, que están buscando la reubicación del pueblo, manifestaron preocupación sobre la salud y bienestar de los residentes de Berezovka, en relación con emisiones a la atmósfera y con la calidad del agua potable.

El Informe de Evaluación de la CAO que fue terminado en abril 2005; encontró que la información sobre salud y calidad del aire que no había estado disponible previamente debía ser comunicada al público, y que sin base de datos era difícil distinguir los efectos del proyecto actual sobre la salud y el medio ambiente, de aquellos problemas no relacionados causados previamente. En febrero de 2006, la CAO publicó un informe de progreso que recomendaba un proceso para establecer una iniciativa de monitoreo multiparte. Las respuestas de ambas partes indicaban su falta de disposición a participar en un proceso colaborativo. Por lo tanto, en agosto de 2006, la CAO cerró la reclamación y transfirió el caso a CAO Cumplimiento para una evaluación de auditoría.

En su Informe de Evaluación de abril 2007, CAO Cumplimiento determinó que la cuestión relacionada con emisiones a la atmósfera satisfacía los requerimientos para mayor investigación, en forma de una auditoría a la IFC. CAO Cumplimiento consideró que las otras cuestiones relacionadas con la calidad del agua y la reubicación no cumplían con los criterios de auditoría.

En su Informe de Auditoría, finalizado en abril de 2008, la CAO encontró que la IFC no estaba cumpliendo con temas relacionados a cómo se aseguraba que las emisiones a la atmósfera del Proyecto Karachaganak cumpliera con sus requerimientos. La CAO continuó monitoreando las acciones de la IFC para asegurarse de que cumpliera sus obligaciones. En enero 2009, Lukoil terminó sus obligaciones contractuales con la IFC al pagar anticipadamente su saldo deudor, finalizando así las obligaciones de la IFC de asegurarse acerca del desempeño del proyecto. Sin embargo, la IFC permaneció preocupada y participó directamente en la verificación de cumplimiento del proyecto.

Después de una visita del equipo de auditoría de la CAO al sitio, en enero de 2009, se emitió un informe de monitoreo que describía las cuestiones relacionadas con los informes sobre desempeño del proyecto, que estaban pendientes: informes sobre emisiones de chimeneas, finalización de programas de monitoreo de calidad de aire ambiente y adecuación de la selección de sitios de monitoreo de la calidad de aire ambiente. En enero 2009, el proyecto se comprometió a un plan de acción que, si era aplicado, resolvería las cuestiones pendientes relacionadas con el desempeño del proyecto. En abril 2009, la CAO recibió confirmación de que el proyecto había cumplido con el plan de acción. Sin embargo, las cuestiones relacionadas con el proceso de aseguramiento de la IFC quedaron sin abordar. No obstante, ya que los no cumplimientos relacionados con el desempeño del proyecto habían sido abordados por el proyecto y el cliente de la IFC había finalizado su relación contractual, la CAO cerró la auditoría, dejando las cuestiones relacionadas con el proceso de aseguramiento de la IFC sin abordar.

Lukoil Overseas-03/Berezovka

Recibido en mayo 2008; Transferido a Cumplimiento en abril de 2009; Evaluación de Cumplimiento en curso; Abierto

En mayo 2008, dos organizaciones no-gubernamentales (Crude Accountability y Green Salvation Ecological Society) presentaron una reclamación a la CAO, en nombre de residentes de Berezovka, Kazajstán, con respecto a impactos del proyecto. Esta fue la tercera reclamación presentada por las mismas ONGs contra el proyecto; manifiesta cuestiones relacionadas con el cumplimiento de la IFC con políticas y directrices vigentes en el momento del préstamo y la legalidad de la reducción, por parte del gobierno de Kazajstán, de una Zona de Protección Sanitaria que rodea el yacimiento. Para resolver la reclamación, los firmantes exigían que los 1.300 residentes de Berezovka fuesen reubicados y compensados por las penurias soportadas desde la presentación de la primera reclamación.

Una evaluación de ombudsman implicó ocho meses de reuniones y discusiones con los partes interesadas clave, incluyendo una visita a la región en noviembre de 2008. En enero de 2009, mientras la evaluación estaba aun en curso, Lukoil Overseas finalizó su obligación contractual con la IFC, al pagar anticipadamente su saldo deudor. A pesar del pago anticipado, CAO Ombudsman continuó su participación con las partes para ayudarles a determinar cómo resolver la reclamación. Con base en los hallazgos de la evaluación y la historia de la disputa desde la presentación de la primera reclamación, la Ombudsman propuso que las partes sostuvieran una reunión con todos las partes interesados, facilitada por un facilitador independiente y neutral, contratado a través de la CAO, en un esfuerzo para lograr un entendimiento común de sus perspectivas, intereses e ideas para una resolución.

En respuesta a la propuesta de la Ombudsman, KPO apoyó el enfoque de un diálogo facilitado, para intentar resolver las cuestiones clave. Sin embargo, las ONGs no apoyaron la propuesta de una participación colaborativa con la compañía y en su lugar solicitaron una tercera evaluación de cumplimiento de la CAO, para determinar si correspondía una auditoría. Dado que las partes no pudieron acordar sobre un proceso para resolver conjuntamente la reclamación, CAO Ombudsman concluyó su participación y transfirió la reclamación a CAO Cumplimiento.



KENIA

Pan African Paper-01/Webuye

Recibido en febrero 2008; Evaluación de Ombudsman en curso; Abierto

Pan African Paper Mills Ltd. (África del Este) es un proyecto con base en Webuye, Kenia, en el cual la IFC invirtió por primera vez en 1974. A continuación apoyó la compañía con nueve préstamos e inversiones de capital. En un período, PPM produjo más del 80% del papel en el país y fue uno de los mayores empleadores de Kenia. Sin embargo, durante el curso de la inversión, PPM acumuló más de \$35 millones de deuda con la IFC y sus otros accionistas, y en marzo de 2009 la compañía cesó sus operaciones. Después de varios intentos fallidos de reestructurar Pan African Paper Mills en los últimos cinco años, la IFC le notificó a la compañía y al Gobierno de Kenia, en abril de 2009, que había renunciado formalmente a la totalidad de su reclamo por la deuda en el proyecto. Con la cancelación de la deuda, la IFC también ofreció financiar una auditoría ambiental general de la planta, independientemente de que PPM permaneciera cerrada o reabriera con nuevos propietarios. La auditoría de PPM será realizada por una firma internacional y definirá un plan para un seguro y correcto arranque en caso de que reabra la planta, o si se mantiene cerrada, un plan para un seguro y correcto desmantelamiento de las instalaciones.

En febrero de 2008, dos ONGs con base en Kenia - Resource Conflict Institute (RECONCILE) y el Centro de Programas de Educación Ambiental y Desarrollo (CEDEP) - presentaron una reclamación a la CAO en nombre de residentes de la ciudad de Webuye, Kenia occidental. La reclamación manifestaba varias preocupaciones sobre los impactos ambientales y sociales de PPM, y cuestiones sobre la divulgación de información de las actividades de la compañía.

Tras un viaje de evaluación de ombudsman y negociaciones subsiguientes entre las partes interesadas clave, las partes interesadas alcanzaron un acuerdo para emprender un Foro de Partes Interesadas y discutir las reclamaciones específicas sobre los impactos sociales y ambientales del proyecto, así como cuestiones más amplias sobre la comunidad y el desarrollo económico. Sin embargo, poco después de alcanzar este acuerdo, Pan African Paper cesó sus operaciones y la IFC renunció al reclamo de su deuda en la compañía. El equipo de CAO Ombudsman ha continuado trabajando con los reclamantes para ayudarles a determinar si proseguir con discusiones facilitadas sobre el futuro económico de Webuye y los términos de la auditoría ambiental de PPM por parte de la IFC.

NICARAGUA

Nicaragua Sugar Estates Limited-01/ León y Chinandega

Recibido en marzo de 2008; Evaluación de Ombudsman en curso; Abierto

Nicaragua Sugar Estates Limited (NSEL) es propietaria de un complejo de agro-energía ubicado al noroeste de Managua, en el departamento de Chinandega. Este proyecto financiado por la IFC procura expandir la producción y procesamiento de caña de azúcar de NSEL. En marzo de 2008, el Centro Internacional de Leyes Ambientales presentó una reclamación a la CAO en nombre de 673 residentes de comunidades en los departamentos de León y Chinandega y antiguos empleados de NSEL. La reclamación manifestaba las siguientes preocupaciones:



Equipo de la CAO con un experto médico de la universidad de León, Nicaragua, David Silver/CAO

- Impactos en la salud en comunidades locales, incluyendo insuficiencia renal crónica y problemas respiratorios a consecuencia de la quema de caña de azúcar
- Trabajo y condiciones de trabajo, tales como derechos de asociación y restricciones para formar un sindicato
- Adquisición inapropiada de tierras en relación con comunidades indígenas
- Impactos ambientales fuera del sitio, tales como contaminación del agua, polución del aire y efluentes con pesticidas
- Cumplimiento de la IFC con Estándares de Desempeño, políticas y procedimientos

En junio de 2008, CAO Ombudsman realizó una evaluación en el terreno y publicó un Informe de Evaluación en octubre de 2008. El Informe no encontró objeciones generales a la presencia de NSEL en León y Chinandega sino un deseo expresado para trabajar juntos para resolver temas de preocupación mutua. Sin embargo, las comunidades locales están preocupadas acerca de los posibles impactos sobre la salud y subsistencia y sobre el medio ambiente, como resultado de las actividades de NSEL.

Después de una visita al sitio en noviembre de 2008, las partes acordaron priorizar los esfuerzos sobre cuestiones de salud relacionados con la insuficiencia renal crónica, debido a su urgencia y severidad. Todas las partes expresaron su disposición a trabajar con CAO Ombudsman para explorar opciones y mejorar el cuidado de las comunidades afectadas, y para llevar a cabo investigaciones detalladas acerca de las causas de la insuficiencia renal crónica en este entorno.

Desde febrero de 2009, la CAO ha trabajado con las partes para organizar una mesa de diálogo sobre insuficiencia renal crónica. Se esperan otras reuniones durante 2009.



Resumen de Casos de la CAO, AF2009

PERÚ

Agrokasa-01/Ica

Se recibieron cinco reclamaciones entre junio 2–29, 2009; evaluación de Ombudsman en curso; Abierto

Agrokasa, un cliente de la IFC desde 1999, es un importante cultivador y exportador peruano de espárragos, uvas y aguacates frescas. La compañía opera tres granjas, dos de las cuales – Santa Rita y Catalina – están ubicadas 300 km al sur de Lima, en el árido valle costero de Ica. Entre el 2 y el 29 de junio de 2009, se presentaron cinco reclamaciones a la CAO sobre los impactos de las operaciones de Agrokasa en el acuífero de Ica. Las reclamaciones manifiestan preocupaciones sobre el agotamiento del acuífero debido a perforaciones excesivas de Agrokasa y otros grandes exportadores, la legalidad de ciertas licencias y permisos para pozos y transferencia de agua, el deterioro de la calidad del agua en todo el valle y la inadecuada divulgación de información del proyecto a los cultivadores impactados y a las municipalidades de la región.

CAO Ombudsman programó un viaje de evaluación para julio de 2009, y ha comenzado a trabajar con las partes para ayudarles a determinar sus mejores alternativas para resolver las reclamaciones.

FILIPINAS

Proyecto Hidroeléctrico Ambuklao-Binga-01/Binga

Recibido en junio de 2008; Evaluación de Ombudsman en curso; Abierto

La IFC proveyó financiamiento a la compañía SN Aboitiz para privatizar y rehabilitar las plantas de energía hidroeléctrica Ambuklao-Binga de propiedad de la Corporación Nacional de Energía de las Filipinas. En junio de 2008, miembros de la comunidad indígena Ibaloi y residentes de Sitio Binga, Barangay Tiningdan, en el municipio de Itogon ubicado en la vecindad de las plantas, presentaron una reclamación a la CAO. Los reclamantes expresaron las siguientes preocupaciones:

- Desplazamiento de pueblos indígenas y privación de propiedades, tierras y subsistencia de las comunidades locales
- Acceso a trabajo y oportunidades económicas para los miembros de la comunidad local.

Miembros de la comunidad indígena Ibaloi fueron desplazados hace más de 60 años por el desarrollo inicial del proyecto de energía hidroeléctrica. El grupo todavía se refiere a sí mismo como pueblo desplazado. La privatización de las instalaciones de energía despertó tensiones históricas dentro de la comunidad y un deseo de procurar un resarcimiento por lo que ellos creen que fueron fallas del pasado.

La CAO realizó una evaluación y difundió un informe preliminar a las partes interesadas en julio de 2008. Después de la revisión y consulta sobre el informe, las partes alcanzaron un acuerdo para un proceso de diálogo facilitado.

El proceso de diálogo fue abierto e inclusivo e involucraba a representantes de las comunidades indígenas, los capitanes Barangay, concejales municipales, el gobernador de la provincia, la Corporación Nacional de Energía y su entidad privatizada, conocida como PSALM, así como la compañía SN Aboitiz. El proceso comenzó con un programa de entrenamiento para fortalecer las capacidades y la confianza entre las partes, para una negociación y diálogo basados en sus intereses. Este proceso identificó cuestiones de prioridad clave para todas las partes.

Las partes firmaron un acuerdo final en mayo de 2009. Este acuerdo contenía provisiones para:

- Acceso a la tierra y derechos de usufructo para las comunidades sobre las propiedades comunales, incluyendo la infraestructura del pueblo, instalaciones y algunas casas que estuvieron disponibles como resultado del proceso de privatización
- Beneficios locales derivados de fondos de responsabilidad social corporativa e ingresos gubernamentales como resultado del proyecto
- Mejores oportunidades de subsistencia para los pobladores locales a través de programas del Gobierno (NPC) para desarrollo y protección de cuenca.

Además, SN Aboitiz ha hecho provisiones para empleo y beneficios locales, a través de contratos de bienes y servicios.



Firma del Acuerdo Ambuklao-Binga, Filipinas/CAO



FEDERACIÓN RUSA

Casos Concernientes al Proyecto Ruso Mir II

El proyecto Russkiy Mir II involucra un préstamo de la IFC de hasta \$100 millones para desarrollar la terminal petrolera y puerto para gas de petróleo líquido (LPG) y fueloil, sobre la Península de Taman del Mar Negro, en la Federación Rusa. El proyecto implica la compra y expansión de instalaciones para mantenimiento de ferrocarriles, compra de locomotoras y vagones y de infraestructura para fabricar ruedas y repuestos. Las inversiones de la IFC consisten en un préstamo A de \$45 millones y otro préstamo B de \$55 millones. Es la segunda inversión de la IFC en el Grupo Russkiy Mir; un préstamo A de \$15 millones fue aprobado en abril de 2004.

Russkiy Mir II-01/Taman

Recibido en octubre de 2007; Transferido a CAO Cumplimiento en junio 2008; Evaluación de Cumplimiento en curso; Abierto

Una reclamación presentada en octubre de 2007 por dos ONGs – Salven a Taman! y North Caucasus Environmental Watch - manifiesta preocupaciones sobre los impactos del proyecto, y sobre la diligencia debida de la IFC, previa a la aprobación del préstamo por el Directorio. Las ONGs creen que las actividades de la compañía plantean varias amenazas al ambiente natural y social en la región alrededor de la Península de Taman. Ellas cuestionan también la categorización ambiental del proyecto como “B” en lugar de “A”, y creen que el proceso de revisión ambiental no cumplió con las políticas de la IFC.

En marzo de 2008, un equipo de CAO Ombudsman realizó una evaluación y encontró que muchas partes interesadas impactadas por el proyecto, quienes no habían firmado la reclamación consideran las cuestiones de desarrollo social y participación comunitaria como una alta prioridad. Ellos expresaron su apoyo a un proceso de participación comunitaria facilitado, para abordar cuestiones de desarrollo social e inversión en el futuro de la península. Sin embargo, como esas cuestiones no eran el foco de la reclamación presentada a la CAO por las dos ONGs, los firmantes solicitaron que la participación de la CAO se focalizara exclusivamente en la cuestión de la categorización del préstamo de la IFC a Russkiy Mir y solicitaron una transferencia del caso a CAO Cumplimiento para su evaluación.

Según las Directrices Operativas de la CAO, CAO Ombudsman concluyó su evaluación de la reclamación y la transfirió a CAO Cumplimiento. CAO Cumplimiento está realizando actualmente una evaluación para determinar si corresponde una auditoría de la IFC.

Russkiy Mir II-02/Taman

Recibido en febrero 2008; Transferido a CAO Cumplimiento en agosto 2008; Evaluación de Cumplimiento en curso; Abierto

En febrero de 2008, un granjero que vive al lado del sitio del proyecto presentó una reclamación a la CAO expresando preocupación ante la proximidad de un gasoducto a su hogar. El reclamante cree que la ubicación del gasoducto viola la legislación Rusa y pone en peligro la seguridad y bienestar de su familia. El solicitó que la compañía reubicara su hogar o lo compensara por el sufrimiento soportado como resultado de la situación.

Un equipo de CAO Ombudsman realizó una evaluación y visita al sitio en marzo de 2008 y sostuvo reuniones con el reclamante y su familia para discutir las preocupaciones. Una ONG que representaba al reclamante, Save Taman!, se comprometió a asistir al reclamante para programar una reunión directamente con la gerencia de Russkiy Mir, para que las partes pudieran discutir la situación. Varios meses después, el reclamante informó a la CAO que la ONG ya no representaba sus intereses y solicitó el retiro de su caso del proceso CAO de manejo de reclamaciones. Para asegurar que no haya cuestiones pendientes sobre esta reclamación, la Ombudsman concluyó su participación en el caso y lo transfirió a CAO Cumplimiento para su evaluación. El nombre del reclamante permanece confidencial a su pedido y una evaluación por parte de CAO Cumplimiento está en curso.

Russkiy Mir II-03/Taman

Recibido en septiembre 2008; Evaluación de Ombudsman en curso; Abierto

En marzo de 2009, un residente del pueblo de Taman presentó una reclamación a la CAO en nombre de otros 90 residentes, acerca de los impactos ambientales y socioeconómicos del proyecto Russkiy Mir. La reclamación declara que las actividades de construcción de Russkiy Mir y otras dos compañías que trabajan en la región han perjudicado los caminos y viviendas locales y han reducido el estándar de vida de los residentes. La reclamación solicita que la compañía repare los caminos, desarrolle un camino de desvío para separar la construcción del poblado y compense a los pobladores cuyas viviendas han sido dañadas.

En junio de 2009, las partes acordaron reunirse en el otoño de 2009, en una mesa redonda que involucre a los reclamantes, la compañía y las autoridades locales pertinentes. CAO Ombudsman está trabajando con las partes para establecer las metas y reglas básicas de las discusiones y se ha programado la facilitación de la reunión para septiembre de 2009.



TURQUÍA

Assan Aluminyum-01/Dilovasi

Recibido en septiembre de 2008; Evaluación de Ombudsman en curso; Abierto

Assan Aluminyum es una fábrica de laminado, rollos y chapa de aluminio, anteriormente estatal. El proyecto estaba planeado como un gran programa de inversión para modernizar, mejorar y expandir la capacidad existente de Assan Aluminyum, para incrementar la productividad y eficiencia de la planta. El mejoramiento del gobierno corporativo de la compañía también se consideró una meta significativa del proyecto.

En octubre de 2008, la Confederación de Gremios Turcos (Turk-is) presentó una reclamación a la CAO en nombre de la Unión de Trabajadores de Turquía, expresando preocupación sobre el tema particular de los derechos de asociación. Los reclamantes procuraron asegurarse el apoyo de la compañía y conformidad con las condiciones de trabajo establecidas en los Estándares de Desempeño Ambiental, en particular PS2 sobre condiciones laborales.

La reclamación fue aceptada por la CAO. Sin embargo, el proyecto estaba en una etapa temprana de participación de la IFC y por ello ésta no había completado aun su propio procedimiento y procesos de diligencia debida. La CAO solicitó a la IFC que incluyera las cuestiones de la reclamación en su evaluación. Como consecuencia, los requerimientos específicos fueron acordados por el cliente (a través del Plan de Acción públicamente disponible) para aumentar la visibilidad de los requerimientos de PS2 en la fuerza laboral y promover mayor capacidad para mejorar las relaciones laborales.

Standard Profil II-01/Duzce

Recibido en septiembre de 2008; Evaluación de Ombudsman en curso; Abierto

La IFC ha invertido en dos proyectos relacionados con Standard Profil, un fabricante de componentes plásticos para automóviles, con instalaciones de producción ubicadas en Duzce, Turquía. La primera inversión en 2006 fue para facilitar el mejoramiento de instalaciones operativas. La segunda inversión en 2007 debía apoyar innovaciones por medio de la capacidad en I&D (Investigación y Desarrollo) de la compañía, para crear oportunidades de empleo para técnicos turcos altamente calificados.

En septiembre de 2008, la Confederación de Gremios Turcos (Turk-is) presentó una reclamación a la CAO en nombre de trabajadores del Gremio de Trabajadores del Caucho Petroquímico de Turquía (Petrol-is) y Standard Profil. La reclamación se refería a condiciones laborales y más específicamente, derechos de asociación y restricciones para formar un gremio.

CAO Ombudsman realizó una primera visita de campo en noviembre de 2008, seguida de visitas regionales de consulta para discutir las opciones posibles para lograr una resolución. En el Informe de Evaluación de las Partes Interesadas, completado en febrero de 2009, la CAO recomendó que Standard Profil realizara las siguientes acciones:

- Promover una toma de conciencia del Estándar de Desempeño 2 de la IFC sobre Trabajadores y Condiciones Laborales, por medio del incremento de visibilidad en el lugar de trabajo
- Junto con la CAO, asistir a los trabajadores y a la gerencia en la implementación de un programa de capacitación, para asegurar la aplicación efectiva y comprensión de los requerimientos de PS2
- En consulta con la CAO y la IFC, implementar una auditoría laboral independiente para asegurar la adherencia a los estándares laborales fundamentales de la IFC.

La CAO recibió confirmación de las partes pertinentes de que las acciones recomendadas proveían una resolución satisfactoria a la reclamación. Por tanto, la CAO está ahora trabajando con Standard Profil y con la IFC para obtener la implementación efectiva de las acciones recomendadas. La CAO continuará monitoreando el progreso de estas metas hasta que estén satisfactoriamente alcanzadas. La reclamación entonces permanece abierta.



Miembros de la comunidad Senujuh quienes manejarán la plantación de aceite de palma de pequeños accionistas acordada luego de un acuerdo negociado, Indonesia, Gamal Pasya/CAO



Mensaje sobre Fondos

En el AF2009, la CAO tenía un presupuesto administrativo de \$3.306.889. La Oficina tiene también un acuerdo con la IFC y MIGA para que fondos adicionales de un fondo contingente de la CAO estén disponibles, a pedido, en caso de un volumen inesperado de reclamaciones, un esfuerzo de mediación en gran escala, u otra actividad relacionada con la función Ombudsman. Este fondo de contingencia es de \$1 millón. En el AF2008, la CAO utilizó \$613.715 del fondo de contingencia.

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

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

Asesores Estratégicos

Ray Albright	Director Ejecutivo, AMB International Finance, LLC
Glen Armstrong	Consultor independiente.
Antonia Chayes	Profesora Invitada, Políticas y Leyes Internacionales, Tufts University
William (Bill) Davis	Director, DPK Consulting, una división de ARD
David Hunter	Profesor Adjunto y Director, Programa de Ley Ambiental, Washington College of Law, The American University
Manuel Rodríguez	Profesor, Escuela de Gestión, Universidad de los Andes; Ex-Ministro del Medio Ambiente, Colombia
Lori Udall	Presidenta, Montpelier Consulting, LLC
Susan Wildau	Asociada, CDR Associates



Personal de la CAO



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

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



**Amar Inamdar,
Especialista Principal, Ombudsman**

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



**Henrik Linders,
Especialista Principal, Cumplimiento**

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



**Kate Kopischke,
Especialista, Ombudsman**

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



**Julia Gallu,
Especialista, Ombudsman**

Antes de entrar a la CAO, Julia Gallu, alemana, era gerente de riesgo de sustentabilidad en la Compañía Suiza de Seguros en Zurich, Suiza, ayudando a desarrollar políticas gerenciales de riesgo de sustentabilidad. Previamente, fue parte del equipo de Revisión de Industrias Extractivas del Grupo del Banco Mundial y trabajó para la IFC en el área de estándares ambientales y sociales y mediciones de impactos del desarrollo. Julia tiene un MA en Relaciones Internacionales de la Escuela de Estudios Internacionales Avanzados (SAIS) de la Universidad de Johns Hopkins y un MA Joint Honours en Política y Economía de la Universidad de Edimburgo.



**Emily Horgan,
Oficial de Programa**

Emily Horgan dirige el programa de promoción a la sociedad civil y a otras partes interesadas. Es una especialista en comunicaciones con experiencia en cuestiones sociales y ambientales. Antes de entrar a la CAO trabajó para la IFC en información sobre sustentabilidad, financiamiento sostenible y actualización de directrices ambientales, de salud y de seguridad de la IFC. También trabajó en la Revisión de Industrias Extractivas y en asignaciones relacionadas con combustibles alternativos, HIV/DIDA, agua y sanidad. Anteriormente, Emily trabajó para el *Financial Times* y en relaciones públicas en Londres. Ciudadana británica, recibió un MA en Relaciones Internacionales de la Escuela de Estudios Internacionales Avanzados (SAIS) de la Universidad John Hopkins y un BA joint Honours en Política e Historia de la Universidad de Durham.



**Andrea Repetto Vargas,
Analista de Operaciones**

De nacionalidad chilena, Andrea Repetto ha trabajado en temas de derechos humanos en América Latina. En Chile, trabajó para el ámbito universitario y para una organización no gubernamental que sobretodo manejaba asuntos de interés público. Antes de entrar a la CAO, Andrea trabajó como especialista en derechos humanos en la Comisión Interamericana de Derechos Humanos, principalmente en el seguimiento de derechos humanos y de los aspectos legales humanitarios internacionales del proceso de desmovilización del grupo armado ilegal Fuerzas Unidas de Autodefensa de Colombia (AUC), y como abogada de país para Brasil. Obtuvo su título en derecho de la Universidad Diego Portales en Chile, y un LLM en derecho internacional y comparativo de la Facultad de Derecho de la Universidad George Washington.



**Susana Rodriguez,
Analista de Investigaciones**

Ciudadana ecuatoriana y española, Susana recibió su MA en Relaciones Internacionales de la Escuela de Estudios Internacionales Avanzados (SAIS) de la Universidad de Johns Hopkins y su BA en Ciencias Políticas del Davidson College, USA. Antes de entrar a la CAO trabajó en varias ONGs locales e internacionales en Estados Unidos, Suiza y Sudáfrica, así como para PNUD en Ecuador. Sus áreas de interés profesional son el manejo de conflictos y estudios africanos.



**Paula Panton,
Asistente Ejecutiva**

Ciudadana de Jamaica, Paula trae a la CAO más de 25 años de experiencia de trabajo en la IFC. Conocida como la “Mariscal de Campo”, trabaja directamente con Meg Taylor y provee apoyo administrativo a la unidad.



**Charity Agorsor,
Asistente en Servicios de Consultoría**

Ciudadana de Ghana, Charity Agorsor llegó a la CAO con una amplia experiencia en el Departamento de Industria de la IFC y provee asistencia en adquisiciones a la oficina de la CAO. Es el punto focal de contacto para la contratación de todos los consultores y para todo procesamiento de transacciones en la gerencia de recursos de la CAO.



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

Ciudadana de EEUU y oriunda de Washington, DC, Rosemary llegó a la CAO luego de trabajar para el Departamento de Derecho Internacional y Medio Ambiente del Banco Mundial. Rosemary trae consigo una vida de experiencia rica y ecléctica a la CAO y trabaja directamente con el Especialista Principal, Ombudsman, Amar Inamdar.



Informes y Publicaciones, AF2009

Informes de Ombudsman

Informe de Evaluación Preliminar del Proyecto Ambuklao-Binga, julio 2008
(Caso de CAO: Filipinas/Ambuklao-Binga Hydroelectric Power-01/Binga)

Informe de Evaluación Preliminar del Proyecto Ruskiy Mir II, julio 2008
(Caso de CAO: Federación Rusa/Ruskiy Mir-01/Taman)

Informe de Evaluación Preliminar Pan African Paper Mills, octubre 2008
(Caso de CAO: Kenia/Pan African Paper-01/Webuye)

Informe de Evaluación Preliminar Nicaragua Sugar Estates Limited, diciembre 2008
(Caso de CAO: Nicaragua/Nicaragua Sugar Estates Limited/León y Chinandega)

Informe de Evaluación Preliminar Standard Profil, febrero 2009
(Caso de CAO: Turquía/Standard Profil II-01/Duzce)

Informe de Evaluación Final Wilmar Group, marzo 2009
(Caso de CAO: Indonesia/Wilmar-01/West Kalimantan)

Informes de Cumplimiento

Evaluación de la CAO para Auditoría a la IFC, Wilmar Group, Caso del Programa de Gente del Bosque, septiembre 2008 (Caso de CAO: Indonesia/Wilmar-01/West Kalimantan)

Evaluación de la CAO para Auditoría a la IFC, Proyecto BTC, Caso de Residentes del Pueblo de Naokhrebi, noviembre 2008 (Caso de CAO: Georgia/Oleoducto BTC-31/Naokhrebi)

Evaluación de la CAO para Auditoría a la IFC, Temas sobre el Segundo Tópico, Wilmar Group, Caso del Programa de Gente del Bosque, marzo 2009 (Caso de CAO: Indonesia/Wilmar-01/West Kalimantan)

Evaluación de la CAO para Auditoría a la IFC, Cuarta Inversión, Wilmar Group, Caso del Programa de Gente del Bosque, marzo 2009 (Caso de CAO: Indonesia/Wilmar-01/West Kalimantan)

Informe de Monitoreo de Auditoría de la CAO—Cierre de Auditoría, Proyecto Karachaganak, Caso de Residentes del Pueblo de Berezovka, abril 2009 (Caso de CAO: Kazajstán/Lukoil Overseas-01/Berezovka)

Auditoría de CAO a la IFC, Wilmar Group, Caso del Programa de Gente del Bosque, junio 2009
(Caso de CAO: Indonesia/Wilmar-01/West Kalimantan)

Registro de Reclamaciones de la CAO. AF2000–9

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

OMBUDSMAN (109)			
Reclamaciones	Fecha de recepción de la reclamación	¿Elegible para evaluación?	Abierto o fecha de cierre
AF2000			
Ninguna reclamación	--	--	--
AF2001			
Chile: Empresa Eléctrica Pangue S.A.-01/Cuenca del Alto Bío-Bío	Ago 2000	Sí	Ene 2005
Perú: Compañía Minera Antamina S.A.-01/Huarmey	Sep 2000	Sí	Sep 2000 ^a
Uganda: Bujagali-01/Cataratas de Bujagali	Nov 2000	No	Dic 2000
Jordania: Jordan Gateway Projects Co -01/Valle de Bet Shean	Dic 2000	No	Dic 2000
Perú: Yanacocha-01/Cajamarca	Dic 2000	Sí	Nov 2003
Jordania: Jordan Gateway Projects Co -02/Valle de Bet Shean	Ene 2001	Sí	Ene 2005
Perú: Yanacocha-02/Cajamarca	Mar 2001	Sí	Mar 2006
Nigeria: Niger Delta Contractor Revolving Credit Facility-01/ Delta del Niger	Jun 2001	Sí	Ene 2005
Uganda: Bujagali-02/Cataratas de Bujagali	Jun 2001	Sí	Ene 2005 ^b
AF2002			
Uganda: Bujagali-03/Canadá	Jul 2001	Sí	Ene 2005
Tanzania: Bulyanhulu Project-01/Kankola	Ene 2002	Sí	Ene 2005
India: Chemplast-01/Distrito de Cuddalore	Jun 2002	Sí	Ene 2005
AF2003			
Chile: Empresa Eléctrica Pangue S.A.-02/ Cuenca del Alto Bío-Bío	Jul 2002	Sí	Feb 2006
Bolivia: Comsur V-01/Bosque Chiquitano	Jun 2003	Sí	Nov 2003 ^a
AF2004			
Zambia: Konkola Copper Mines Plc (KCM)-01/ Ming'omba y Kawama	Jul 2003	Sí	Ene 2005
Georgia: Oleoducto BTC-01/Suiza	Dic 2003	No	Dic 2003
Georgia: Oleoducto BTC-02/Rustavi	Mar 2004	Sí	Abr 2004



OMBUDSMAN (109)			
Reclamaciones	Fecha de recepción de la reclamación	¿Elegible para evaluación?	Abierto o fecha de cierre
AF2004 (continued)			
Georgia: Oleoducto BTC-03/Suiza	Mar 2004	No	Abr 2004
Georgia: Oleoducto BTC-03/Suiza	May 2004	No	May 2004
Georgia: Oleoducto BTC-05/Ciudad de Rustavi	May 2004	No	Jun 2004
Georgia: Oleoducto BTC-06/Bashkovi	May 2004	Sí	Feb 2005
Georgia: Oleoducto BTC-07/Dgvari	May 2004	Sí	Feb 2005
Georgia: Oleoducto BTC-08/Sagrasheni	May 2004	Sí	Feb 2006
Georgia: Oleoducto BTC-09/Tetritskaro	May 2004	Sí	Feb 2005
Georgia: Oleoducto BTC-10/Tetritskaro	May 2004	Sí	Ene 2007
Georgia: Oleoducto BTC-11/Tsikisjvari	May 2004	Sí	Jun 2006
Georgia: Oleoducto BTC-12/Tba, Tsemi, Sadgeri	May 2004	Sí	Ene 2005
AF2005			
Georgia: Oleoducto BTC-13/Tsalka	Jul 2004	Sí	May 2005
Georgia: Oleoducto BTC-14/Vale	Ago 2004	Sí	Dic 2005
Kazajistán: Lukoil Overseas-01/Berezovka	Sep 2004	Sí	Ago 2006 ^a
India: AD Hydro Power Limited-01/Himachal Pradesh	Oct 2004	Sí	Mar 2008
Botswana: Kalahari Diamond-01/Kalahari	Nov 2004	Sí	Jun 2006
Georgia: Oleoducto BTC-15/Tetritskaro	Dic 2004	Sí	Feb 2006
Georgia: Oleoducto BTC-16/Tetritskaro	Dic 2004	Sí	Feb 2006
Georgia: Oleoducto BTC-17/Tadzrisi	Dic 2004	Sí	Jan 2007
Georgia: Oleoducto BTC-18/Tetritskaro	Dic 2004	Sí	Feb 2006
Indonesia: Megaplast	Ene 2005	No	Feb 2005 ^b
Guatemala: Marlin-01/Sipacapa	Ene 2005	Sí	May 2006
Argentina: Holding Intergas S.A.	Mar 2005	No	Mar 2005 ^b
Georgia: Oleoducto BTC-19/Atskuri	Abr 2005	Sí	Feb 2006
Georgia: Oleoducto BTC-20/Atskuri	Abr 2005	Sí	Feb 2006
Romania: BCR	May 2005	No	May 2005 ^b

OMBUDSMAN (109)

Reclamaciones	Fecha de recepción de la reclamación	¿Elegible para evaluación?	Abierto o fecha de cierre
AF2005 (continued)			
Turquía: Oleoducto BTC-21/Posof	Jun 2005	Reclamación retirada	Jul 2005
Georgia: Oleoducto BTC-22/Tsemi	Jun 2005	Sí	Ene 2007
Georgia: Oleoducto BTC 23/Tsemi	Jun 2005	Sí	Aug 2006
Perú: Compañía Minera Antamina S.A.-02/Huarmey	Jun 2005	Sí	May 2006
AF2006			
Yemen: Aden Free Zone Development	Jul 2005	No	Jul 2005 ^b
Georgia: Oleoducto BTC-24/Vale	Ago 2005	No	Sep 2005
Georgia: Oleoducto BTC-25/Vale	Ago 2005	No	Sep 2005
India: AD Hydro Power Limited-02/Jagat Sukh	Ago 2005	No	Sep 2005
India: Ramky-01/Gummidipoondi	Ago 2005	No	Oct 2005
India: Ramky-02/Mumbai	Sep 2005	No	Oct 2005
Uruguay: Celulosas de M'Bopicua (CMB) & Orion-01/Argentina and Uruguay	Sep 2005	Sí	Nov 2005 ^a
Federación Rusa: DeltaCredit Bank	Oct 2005	No	Oct 2005 ^b
Georgia: Oleoducto BTC-26/Krtsanisi	Dic 2005	Sí	Jun 2006 ^a
Pakistán: DG Khan-01/Kahoon	Dic 2005	No	Ene 2006
África del Sur: African Bank	Dic 2005	No	Ene 2006 ^b
Belize: NOVA Companies (Belize) Ltd. y Ambergris Aquaculture Ltd.-01/ Ladyville	Ene 2006	No	Ene 2006
Perú: Yanacocha-03/Cajamarca Dept.	Mar 2006	Sí	Ago 2006
Kenia: AEF Lesiolo Grain Handlers Limited-01/Nakuru	Abr 2006	No	Abr 2006
Asia del Sudeste: Discriminación de Género	May 2006	No	May 2006 ^b
Georgia: Oleoducto BTC-27/Tbilisi	Jun 2006	Sí	Sep 2006 ^a
India: Atul Ltd.-01/ Gujarat	Jun 2006	Sí	Jun 2007
Argentina: Cencosud	Jun 2006	No	Jul 2006 ^b



OMBUDSMAN (109)			
Reclamaciones	Fecha de recepción de la reclamación	¿Elegible para evaluación?	Abierto o fecha de cierre
AF2007			
Argentina: Los Gigantes-Dioxitek	Jul 2006	No	Ago 2006
Turquía: Oleoducto BTC-28/Adana & Ceyhan	Jul 2006	Sí	Feb 2007
Argentina: Alumbrado Público GEF	Jul 2006	No	Ago 2006 ^b
Georgia: Oleoducto BTC-29/Tsalka	Jun 2006	Sí	Jul 2007
Estados Unidos: Microfinance Investment Vehicles	Oct 2006	No	Oct 2006 ^b
India: Mahindra Farm Services-01/Confidencial	Oct 2006	Sí	Mar 2008 ^a
India: Mahindra Farm Services-02/Confidencial	Oct 2006	Sí	Mar 2008 ^a
Ghana: Kayogbo Youth Club	Oct 2006	No	Nov 2006 ^b
Holanda: ABCI Investments	Ene 2007	No	Ene 2007 ^b
Perú: Tecnosul-01/Ica	Nov 2006	No	Ene 2007
Etiopía: National Land Claims	Feb 2007	No	Feb 2007 ^b
India: Mahindra Farm Services-03/ Confidencial	Feb 2007	Sí	Mar 2008 ^a
India: Mahindra Farm Services-04/Confidencial	Mar 2007	Sí	Mar 2008 ^a
Kazajistán: Lukoil Overseas-02/Berezovka	Abr 2007	Sí	Nov 2007 ^a
Medio Oriente: GAL	May 2007	No	Jul 2007 ^b
AF2008			
Indonesia: Wilmar-01/West Kalimantan	Jul 2007	Sí	Abierto ^a
Brasil: Globalbix	Ago 2007	No	Sep 2007 ^b
Georgia: Oleoducto BTC-30/Vale	Ago 2007	Sí	Abierto
Asia del Sur: Pakistan Banking	Sep 2007	No	Oct 2007 ^b
India: Ramky-03/ Gummidipoondi	Oct 2007	Sí	Mar 2008 ^a
Federación Rusa: Russky Mir II-01/Taman	Oct 2007	Sí	Jun 2008 ^a
Bangladesh: IFC/BICF Employment	Dic 2007	No	Feb 2008 ^b
Ecuador: Interagua/Bechtel-01/Guayaquil	Ene 2008	Sí	Abierto
Papúa Nueva Guinea: Digicel	Ene 2008	No	Jan 2008 ^b
Federación Rusa: Russky Mir II-02/Taman	Feb 2008	Sí	Ago 2008 ^a

OMBUDSMAN (109)

Reclamaciones	Fecha de recepción de la reclamación	¿Elegible para evaluación?	Abierto o fecha de cierre
AF2008 (continued)			
Kenia: Pan African Paper-01/Webuye	Feb 2008	Sí	Abierto
Georgia: Oleoducto BTC-31/Naokhrebi	Feb 2008	Sí	Jun 2008 ^a
Bolivia: Sinchi Wayra (anteriormente COMSUR)	Mar 2008	No	May 2008 ^b
Nicaragua: Nicaragua Sugar Estates Limited-01/León y Chinandega	Mar 2008	Sí	Abierto
Costa Rica: Alterra	May 2008	No	May 2008 ^b
Kazajistán: Lukoil Overseas-03/Berezovka	May 2008	Sí	Abr 2009 ^a
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	Abierto
AF2009			
Bangladesh: RAK Ceramics	Ago 2008	No	Sep 2008 ^b
Turquía: Standard Profil-01/Duzce	Sep 2008	Sí	Abierto
Georgia: Oleoducto BTC-32/Vale (5)	Sep 2008	Sí	Abierto
Federación Rusa: Ruskkiy Mir II-03	Sep 2008	Sí	Abierto
Chile: Empresa Electrica Pangué S.A.-03/Mulchen	Oct 2008	No	Oct 2008
Turquía: Assan Aluminium-01/Dilovasi	Sep 2008	Sí	Abierto
Indonesia: Wilmar-02/Sumatra	Dic 2008	Sí	Abierto
Egipto: Makka Leasing	Mar 2009	No	Mar 2009
Serbia: Gemax & Lemna	Mar 2009	No	Mar 2009 ^b
India: Crompton	May 2009	No	May 2009
Perú: Agrokasa-01/Ica	May 2009	Sí	Abierto

a. CAO Ombudsman transfirió el caso a CAO Cumplimiento.

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



CUMPLIMIENTO (19)			
Casos	Fecha de inicio	¿Elegible para auditoría/evaluación?	Fecha de inicio o de cierre
AF2000			
Ningún pedido de auditoría	--	--	--
AF2001			
Perú: Compañía Minera Antamina-01/Huarmey	Sep 2000	Sí	Ene 2005
AF2002			
Ningún pedido de auditoría	--	--	--
AF2003			
Ningún pedido de auditoría	--	--	--
AF2004			
Bolivia: Comsur V-01/Bosque Chiquitano	Nov 2003	Sí	Jul 2004
AF2005			
Brasil: Amaggi Expansion-01/a pedido del Vicepresidente Ejecutivo de la IFC	Nov 2004	Sí	Jun 2005
AF2006			
República Democrática del Congo: Anvil Mining Congo, SARL-01/a pedido del Presidente del Banco Mundial	Jul 2005	Sí	Feb 2006
Uruguay: Celulosas de M'Bopicua (CMB) & Orion-01/Argentina and Uruguay	Nov 2005	Sí	Mar 2006
Georgia: Oleoducto BTC-26/Krtsanisi	Jun 2006	No	Abr 2007
AF2007			
Kazajistán: Lukoil Overseas-01/Berezovka	Ago 2006	Sí	Abr 2009
Georgia: Oleoducto BTC-27/Tbilisi	Sep 2006	No	Abr 2007

CUMPLIMIENTO (19)

Casos	Fecha de inicio	¿Elegible para auditoría/evaluación?	Fecha de inicio o de cierre
AF2008			
Kazajistán: Lukoil Overseas-02/Berezovka	Nov 2007	No	Ene 2008
India: Mahindra Farm Services-01/Confidencial	Mar 2008	No	Jun 2008
India: Mahindra Farm Services-02/Confidencial	Mar 2008	No	Jun 2008
India: Mahindra Farm Services-03/Confidencial	Mar 2008	No	Jun 2008
India: Mahindra Farm Services-04/Confidencial	Mar 2008	No	Jun 2008
Indonesia: Wilmar-01/West Kalimantan	Mar 2008	Sí	Abierto
India: Ramky-03/ Gummidipoondi	Mar 2008	No	Jun 2008
Georgia: Oleoducto BTC-31/Naokhrebi	Jun 2008	No	Nov 2008
Federación Rusa: Russkiy Mir II-01/Taman	Jun 2008	A determinar	Abierto
AF2009			
Federación Rusa: Russkiy Mir II-02/Taman	Ago 2008	A determinar	Abierto
Kazajistán: Lukoil Overseas-03/Berezovka	Abr 2009	A determinar	Abierto



Información adicional sobre la CAO

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

Cómo Presentar una Reclamación

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

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



Ceremonia para la firma del acuerdo Ambuklao-Binga, comunidad indígena Ibaloi, Filipinas/CAO

Fotografías: Curt Carnemark, Arne Hoel, Gamal Pasya, Julio Pantoja, Dominic Sansoni, David Silver, Scott Wallace, personal de la CAO, y el Grupo del Banco Mundial.

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

El papel fue fabricado utilizando energía eólica no contaminante.

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

Impreso con tinta a base de soya.



Diseño: Studio Grafik, Herndon, Virginia

Impreso: Westland Printers, Laurel, Maryland



ASESOR EN CUMPLIMIENTO/OMBUDSMAN (CAO)

2121 Pennsylvania Avenue, NW

Washington, DC 20433 USA

Teléfono : + 1 202 458 1973

Facsimile : + 1 202 522 7400

Correo electrónico: cao-compliance@ifc.org

Sitio Web de la CAO: www.cao-ombudsman.org



World Bank Group
Multilateral Investment
Guarantee Agency

