

INFORME ANUAL 2013

Oficina del Asesor Cumplimiento Ombudsman



Mecanismo Independiente de Responsabilidad/Rendición de Cuentas
para la Corporación Financiera Internacional (IFC) y el Organismo
Multilateral de Garantía de Inversiones (OMGI)
Miembros del Grupo del Banco Mundial

Acerca de la CAO

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

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



INFORME ANUAL 2013

Oficina del Asesor Cumplimiento Ombudsman

© 2013 Reservados todos los derechos.

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

Los resultados, interpretaciones y conclusiones expresados en el presente informe son propios de sus autores y no necesariamente reflejan los puntos de vista de los Directores Ejecutivos del Grupo del Banco Mundial o de los gobiernos que representan.

La CAO no garantiza la precisión de los datos contenidos en la presente obra. Las fronteras, colores, denominaciones u otra información que aparezcan en cualquier mapa de la presente obra, no implica cualquier opinión de la CAO respecto al estado legal de cualquier territorio ni un aval o aceptación de dichas fronteras.

Derechos y permisos

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

Si desea obtener permiso para fotocopiar o imprimir alguna parte de la presente obra, por favor presente su solicitud con información completa a la Oficina del Asesor Cumplimiento Ombudsman, 2121 Pennsylvania Avenue NW, Washington, DC 20433, USA; fax: +1 202-522-7400; correo electrónico: cao-compliance@ifc.org.

Otras preguntas sobre derechos y licencias, incluidos los derechos subsidiarios, deben dirigirse también a la Oficina del Asesor Cumplimiento Ombudsman a la dirección anterior.

Contenido

Nuestra Misión	1
Prólogo del Presidente del Grupo del Banco Mundial	2
Mensaje del Asesor Cumplimiento Ombudsman	4
Perspectiva general de la CAO	7
<i>Quiénes Somos y cómo trabajamos</i>	8
<i>Resolución de controversias</i>	12
<i>Cumplimiento</i>	16
<i>Asesoría</i>	20
Resumen de las actividades de la CAO, AF2013	21
<i>Panorámica de los casos ante la CAO, AF2013</i>	22
<i>Resultados: Manejo de casos de la CAO AF2013</i>	24
<i>Temas y tendencias</i>	26
Resumen de los casos ante la CAO, AF2013	29
Monitoreo y evaluación	78
Actividades de extensión	81

Anexos

Anexo A. Mapamundi de casos de la CAO, AF2000-13	86
Anexo B. Registro de reclamaciones, AF2000-13	88
Anexo C. Casos ante la CAO, AF2000-13	96
Anexo D. Informes y publicaciones, AF2013	100
Anexo E. Financiación, AF2013	102
Anexo F. Personal	104
Anexo G. Asesores estratégicos	112
Anexo H. Mecanismos independientes de responsabilidad/rendición de cuentas	113
Anexo I. Políticas de la IFC y el MIGA	114
Anexo J. Cómo presentar una reclamación	116

Diagramas

Diagrama 1. Proceso de la CAO para el manejo de reclamaciones	10
Diagrama 2. El proceso de resolución de controversias	14
Diagrama 3. El proceso de cumplimiento	18

Figuras

Figura 1. Signatarios de las reclamaciones, AF2013	22
Figura 2. Casos ante la CAO por región, AF2013	22
Figura 3. Casos ante la CAO por sector, AF2013	22
Figura 4. Problemas citados en las reclamaciones ante la CAO, AF2013	23
Figura 5. Casos ante la CAO por categoría ambiental, AF2013	23
Figura 6. Situación de los casos ante la CAO, AF 2013	23
Figura C.1. Reclamaciones admisibles ante la CAO, AF2000-13	97
Figura C.2. Signatarios de las reclamaciones, AF2000-13	97
Figura C.3. Casos ante la CAO por región, AF2000-13	97
Figura C.4. Casos ante la CAO por sector, AF2000-13	97
Figura C.5. Problemas citados en las reclamaciones ante la CAO, AF2000-13	98
Figura C.6. Casos ante la CAO por categoría ambiental, AF2000-13	98
Figura C.7. Situación de los casos ante la CAO, AF2000-13	98
Figura C.8. Número de casos manejados por año fiscal, AF2000-13	99

Cuadros

Cuadro E.1 Presupuesto administrativo de la CAO, AF2013	102
Cuadro E.2 Aportaciones de la IFC/MIGA al presupuesto administrativo de la CAO, AF2000-13	102
Cuadro E.3 Fondo de contingencias de la CAO, AF2003-13	103

Recuadros

Recuadro 1. ¿Cuáles reclamaciones son admisibles?	8
Recuadro 2. Actualización de las Directrices Operacionales de la CAO, AF2013	9
Recuadro 3. Evaluaciones de la CAO	11
Recuadro 4. Desarrollo de capacidades de los mediadores en América Latina	13
Recuadro 5. Investigaciones sobre cumplimiento en múltiples proyectos	17
Recuadro 6. Resultados de las encuestas de monitoreo y evaluación	79
Recuadro 7. La CAO se reúne con ONG ambientalistas en China	82
Recuadro 8. Taller para la sociedad civil sobre oportunidades y riesgos del sector privado en Myanmar	83
Recuadro 9. Serie de cortometrajes que documentan el proceso de diálogo en Nicaragua	84

Mapas

Mapa A1. Casos de la CAO por país, AF2000-13	86
--	----

Nuestra Misión

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

PRÓLOGO DEL

Presidente del Grupo del Banco Mundial

Este año, el Grupo del Banco Mundial le fijó un temario ambicioso a la comunidad global de desarrollo: ponerle fin a la indigencia para el año 2030, al mismo tiempo que fomente la prosperidad compartida para el 40 por ciento inferior de la población en los países en vías de desarrollo. Para alcanzar estos objetivos se necesitará una sinergia en todo el Grupo del Banco Mundial, con miras a garantizar que, en conjunto, estemos brindando soluciones complementarias de desarrollo a las poblaciones más vulnerables del mundo. La Corporación Financiera Internacional (IFC) y el Organismo Multilateral de Garantía de Inversiones (MIGA) —los brazos financieros del Grupo del Banco Mundial para el sector privado— ofrecen valiosas oportunidades para crear crecimiento económico. Desde pequeñas empresas hasta grandes obras de infraestructura, el sector privado tiene el potencial de crear puestos de trabajo y cambiar vidas en el mundo en vías de desarrollo. A fin de garantizar que estos

proyectos tengan resultados eficaces y sostenibles, debemos seguir dando respuestas y rindiendo cuentas a la gente y las comunidades que se vean afectadas por los proyectos del sector privado.

En los últimos 13 años, la Oficina de Cumplimiento Asesor Ombudsman (CAO) ha desempeñado un rol vital para potenciar la rendición de cuentas del Grupo del Banco Mundial ofreciendo a la IFC y al MIGA un sólido y eficaz sistema de rendición de cuentas impulsado por los ciudadanos. La CAO proporciona el espacio para que las comunidades tengan acceso directo a aquellos cuyas decisiones pueden afectarles profundamente la vida. Se asegura de que sus voces sean escuchadas y que se tomen medidas con respecto a sus inquietudes. La CAO ayuda a garantizar que las normas y políticas ambientales y sociales de la IFC/MIGA se traduzcan en buenas prácticas sobre el terreno. La labor de

El Presidente del Grupo del Banco Mundial, Jim Yong Kim, es cálidamente saludado mientras recorre la Feria del Proyecto de Alianzas Rurales en Cliza, Bolivia, el 6 de julio de 2013.



solución de litigios de la CAO crea oportunidades para que las compañías y las personas afectadas por nuestros proyectos se reúnan con el objeto de tratar de asuntos complejos y explorar formas innovadoras y cooperativas de solucionarlos.

A medida que nos acercamos a nuestros objetivos de desarrollo extendiendo nuestra cartera de inversiones hacia países nuevos y mercados de frontera, sin duda, encontraremos desafíos en el camino. Por ende, es importante que podamos reconocer los riesgos, así como los beneficios, de estos proyectos. La labor de cumplimiento de la CAO nos ayuda a estar al tanto de estos riesgos evaluando los vacíos entre políticas y debida diligencia y el efecto subsiguiente sobre los resultados. Esto le ayuda a la IFC/MIGA a identificar el posible daño y administrar los proyectos de tal manera que maximice su desempeño social y ambiental y fomente resultados positivos para las personas que se encuentran sobre el terreno.

La CAO finalizó este año su investigación a los intermediarios financieros de la IFC, la cual conllevó analizar una muestra de 188 inversiones en el sector financiero de la IFC. Ahora, la CAO está monitoreando la respuesta de la IFC a esta investigación, así como a las investigaciones terminadas que se llevaron a cabo en un proyecto de manufactura en Mozambique y un proyecto de privatización en Kosovo.

Al recopilar las lecciones aprendidas en sus casos de cumplimiento y solución de litigios, la labor de asesoría de la CAO ha ayudado a forjar las políticas y Normas de Desempeño ambientales y sociales de la IFC/MIGA y le sigue brindando al Grupo del Banco Mundial discernimientos valiosos acerca de asuntos sistémicos que surgen del trabajo del Banco.

Me gustaría agradecerle a la CAO—y a los que trabajan con ella—por su compromiso y ardua labor durante el año en curso y desearle un éxito continuado al enfrentar los retos por venir. Si queremos alcanzar nuestros objetivos de erradicar la pobreza y aumentar la prosperidad compartida, necesitaremos que la CAO nos ayude a garantizar que estemos verdaderamente asistiendo a la gente a la que estamos decididos a servir.



Jim Yong Kim
Presidente

MENSAJE DE LA OFICINA DEL

Asesor Cumplimiento Ombudsman

Al comenzar mi último año como vicepresidente de la CAO, miro hacia atrás y veo lo lejos que hemos llegado, y al mismo tiempo me doy cuenta de los retos que quedan por delante. El mundo ha cambiado desde que la CAO abrió sus puertas en el 2000, al igual que el Grupo del Banco Mundial. Una preocupación constante del equipo de la CAO es pensar cómo estos cambios afectan a las personas en los países donde trabajamos. Desde que iniciamos nuestro trabajo en 1999, hemos visto un aumento constante en el número de reclamaciones que recibimos, y tan solo en este año el número de casos que manejamos aumentó en un 30 por ciento. A medida que nos esforzamos por fomentar la responsabilidad/rendición de cuentas impulsada por los ciudadanos, esta tendencia es estimulante porque indica que nuestro trabajo es cada vez más visible y las comunidades están accediendo a los servicios de la CAO con más confianza y capacidad.

En los próximos años anticipamos que el número de casos de la CAO seguirá creciendo, a medida que la cartera de la IFC y el MIGA se expande y diversifica para incluir más inversiones en proyectos complejos y arriesgados, particularmente en los sectores de infraestructura y agroindustria. El crecimiento de estos proyectos grandes e intensivos en recursos, junto con la presión ambiental debido al cambio climático, hará que los conflictos por recursos, tales como la tierra y el agua, sean un reto para el desarrollo. Como es evidente en muchos de nuestros casos en que estos problemas a menudo están entrelazados, es importante que los proyectos se establezcan con una visión clara de los riesgos inherentes que presentan. Además, la complejidad de los temas y el número de actores involucrados en estos casos plantean desafíos dignos a nuestro trabajo. Esto es particularmente cierto en el diseño de los procesos de resolución de conflictos, que a menudo deben adaptarse a una amplia gama de necesidades e intereses. Una gran interrogante que enfrentamos es cómo una oficina pequeña como la CAO puede satisfacer las crecientes demandas de estos casos y si existen mecanismos a nivel de proyecto que pueden proporcionar recursos más inmediatos a las personas antes de que lleven sus inquietudes ante la CAO.

Una de las maneras como estamos tratando de hacerle frente a estos retos es mediante el fortalecimiento de nuestra propia capacidad en el campo. Hemos trabajado duro para desarrollar la capacidad de los mediadores en todos los continentes, a fin de tener una riqueza de conocimientos y habilidades locales para aprovechar. El año pasado llevamos a cabo sesiones de formación para mediadores en América Latina, África Oriental y África Austral. En los próximos 12 meses estaremos trabajando con mediadores y facilitadores locales en África Occidental y Asia, así como realizando talleres sobre mecanismos de reclamación para ayudar a los clientes de la IFC/MIGA a crear un espacio para que las reclamaciones de las personas afectadas por los proyectos sean escuchadas y atendidas.

Sin embargo, un aumento en la capacidad de la CAO tiene que ir acompañado de un esfuerzo concertado para hacer frente a los problemas a nivel de las inversiones y de los proyectos. Creemos que una mejor preparación de los proyectos, una mejor consulta de los proyectos, una supervisión diligente de las inversiones y el derecho a una indemnización son ingredientes importantes para lograr mejores resultados de desarrollo.

En los últimos siete años, nuestro equipo de cumplimiento ha sido dirigido por Henrik Linders, que ahora ha regresado a Escandinavia con su joven familia. Estoy en deuda con Henrik por su compromiso con la labor de esta Oficina, por desarrollar el trabajo de Cumplimiento de la CAO, y por su continuo apoyo a lo largo de situaciones difíciles. El número de casos de Cumplimiento también ha ido aumentando constantemente, una tendencia que yo creo que continuará a medida que se les ofrece a los reclamantes la opción de solicitar en primera instancia una intervención de cumplimiento, en lugar de una resolución de conflictos. Este cambio entró en vigencia en marzo de 2013 de conformidad con las nuevas Directrices Operacionales de la CAO.

La labor de Cumplimiento crea una tensión natural con la institución a la que debemos investigar. El año pasado

Meg Taylor se reúne con un miembro de ASOCHIVIDA en Nicaragua.



las respuestas de la IFC a nuestras auditorías (ahora llamadas investigaciones) a menudo han sido desdefiosas. Uno de los principales retos que hemos observado es como la IFC convierte los resultados de la CAO en mejoras tangibles en sus procedimientos y prácticas ambientales y sociales. A fin de manejar esta inquietud, hemos estado trabajando en estrecha colaboración con la IFC para desarrollar un enfoque más estructurado en la manera como trabajamos con la institución durante la etapa de monitoreo tras una investigación.

Es importante para nosotros, y para las instituciones que hacemos responsables, que seamos capaces de extraer lecciones de nuestro trabajo. Hemos comenzado a fortalecer nuestra función de Asesoría con la adición de un miembro de personal dedicado y un plan de trabajo sólido para el próximo año. La alimentación de las lecciones aprendidas a la institución seguirá siendo un importante enfoque del trabajo de la CAO, el cual incluirá una serie de eventos de aprendizaje después del cierre de un caso, reuniones informativas con los equipos de inversión de la IFC/MIGA acerca de nuestros casos, talleres sobre mecanismos de reclamación con los clientes de la IFC, así como una asesoría continua a través de Notas de Asesoría.

A medida que aumenta el volumen y la complejidad de nuestro trabajo, me recuerdan que somos tan solo un lugar

donde las personas pueden procurar remedios por daños y que existe una verdadera necesidad de mecanismos más eficaces para responder a las comunidades que son afectadas por los proyectos. Con la nueva dirección del Grupo del Banco Mundial, el énfasis debería ser asegurar que las comunidades se benefician de las inversiones y comparten las oportunidades y prosperidad de las intervenciones del Grupo del Banco Mundial.

En una nota más personal, el equipo de la CAO y aquellos con los que hemos trabajado, tanto mediadores como miembros de la comunidad, han sentido la pérdida de amigos y colegas este año. Siempre recordaremos a Annabelle Abaya de las Filipinas, Gamal Pasya de Indonesia, y Donald Cortez de Nicaragua, que dieron mucho por hacer las paces entre las comunidades y las empresas. También compartimos las alegrías de la vida con la llegada de nuevos miembros de la familia. En definitiva, es el compromiso de aquellos que necesitan una voz en el desarrollo que nos motiva cada día. Doy las gracias a todos los que leen este informe anual de nuestro trabajo por su continuo interés y apoyo.

Meg Taylor
Vicepresidenta



VISION GENERAL DE LA CAO



QUIÉNES SOMOS Y CÓMO TRABAJAMOS

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

El jefe de la Oficina de la CAO es nombrado después de un proceso de selección independiente encabezado por líderes de la sociedad civil y de la industria. El personal de la CAO está constituido por un equipo diverso de profesionales de los sectores público y privado (véanse pp. 104-109). La CAO también trabaja con numerosos mediadores y especialistas técnicos alrededor del mundo que poseen historiales demostrados en sus propios campos, y se reúne regularmente con un equipo de asesores estratégicos internacionales que le dan una orientación crítica para mejorar la eficacia de la CAO (véase p. 112).

La CAO se esfuerza por responder a las inquietudes de las personas de manera justa, objetiva y constructiva, con el fin de entregar resultados tangibles a las partes involucradas. Los tres roles de la CAO—resolución de controversias, supervisión de cumplimiento y asesoría independiente—proporcionan un marco para abordar las inquietudes de las personas y explorar soluciones colaborativas, identificar problemas críticos de desempeño y remediarlos, y compartir los resultados de una manera que promueve mejoras sistémicas en la IFC y el MIGA.

Evaluación: Si una reclamación cumple con los criterios de admisibilidad de la CAO (véase el cuadro 1), la CAO realiza una evaluación. Durante la fase de evaluación, la CAO trabaja con los reclamantes, el personal de la IFC/MIGA y su cliente, y otros actores locales para comprender mejor los problemas, recabar información adicional y ayudar a las partes a entender las opciones que están disponibles a través de la CAO. Por último, las partes informan a la CAO si desean activar un proceso de resolución de disputas de la CAO o si prefieren una investigación de cumplimiento de la IFC/MIGA.

Resolución de controversias de la CAO: El proceso de resolución de controversias proporciona una avenida mediante la cual las comunidades que son afectadas por un proyecto pueden trabajar directamente con el cliente de la IFC/MIGA (operador del proyecto) a fin de abordar los impactos ambientales y sociales de un proyecto de la IFC/MIGA. Si las partes prefieren un proceso de resolución de controversias, la CAO les ayuda a diseñar e implementar procesos flexibles y colaborativos dirigidos a buscar soluciones mutuamente aceptables a los problemas planteados en la reclamación. Esto puede implicar un proceso de mediación, un diálogo asistido, o investigaciones conjuntas, entre otros enfoques (véanse pp. 14-15). La CAO monitorea la implementación de las acciones y los acuerdos alcanzados. Si las partes no pueden resolver sus problemas a través de un proceso de resolución de controversias, el caso es transferido a la función de Cumplimiento de la CAO.

RECUADRO 1. ¿Qué reclamaciones son admisibles?

La CAO tiene tres criterios principales para determinar si una reclamación es admisible para una evaluación:

- La reclamación se refiere a un proyecto en el cual IFA/MIGA está participando o está considerando activamente.
- Los asuntos planteados son de una naturaleza ambiental y social.
- El reclamante es afectado o puede verse afectado por los asuntos ambientales y sociales planteados.

Cuando se preselecciona una reclamación en cuanto a su admisibilidad, la CAO no emite ningún juicio acerca del fondo de los temas planteados en la relación, ni se le exige a los reclamantes que presenten pruebas documentales para respaldar sus reclamaciones.

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

RECUADRO 2

ACTUALIZACIÓN DE LAS DIRECTRICES OPERACIONALES DE LA CAO, AF2013

Las directrices operacionales expresan claramente cómo la CAO lleva a cabo sus diferentes roles. Las directrices originales se redactaron justo después de que se estableció la CAO en 1999, y fueron resultado de un amplio proceso de consulta que incluyó a la sociedad civil, el sector privado, y el personal de la IFC y el MIGA.

Revisamos las Directrices Operacionales periódicamente para garantizar que siempre respondemos a las partes interesadas y somos eficaces en nuestro trabajo, y que las directrices reflejan las mejores prácticas a medida que evolucionan. En respuesta a las recomendaciones de una revisión independiente de la eficacia de la CAO en 2010, y las recomendaciones de una revisión que realizó la junta directiva del Grupo del Banco Mundial en 2011, iniciamos una cuarta actualización de las Directrices Operacionales en 2012. El proceso de revisión de un año de duración incluyó una serie de consultas con la IFC y el MIGA, y una consulta externa de 60 días con la sociedad civil y otras partes interesadas, que fueron invitados a formular observaciones y comentarios. Las revisiones posteriores a las Directrices Operacionales fueron aprobadas por el Presidente del Grupo del Banco Mundial a principios de 2013, y la CAO implementó las nuevas directrices en marzo de 2013.

Las nuevas directrices incluyen varios cambios significativos. Durante la evaluación inicial de una reclamación, las partes pueden escoger la función que desean que la CAO facilite: solución de controversias o cumplimiento. Aunque los especialistas en solución de controversias de la CAO dirigirán las evaluaciones dadas sus habilidades únicas en mapeo de las partes interesadas y análisis de conflictos, el período de evaluación ahora es una función “a lo ancho de la oficina”. Otro cambio es nuestro uso del término “ombudsman”, el cual se ha cambiado a “solución de controversias” para reflejar mejor nuestro trabajo. El término “auditoría” también se ha cambiado a “investigación” para reflejar mejor lo que implica el proceso de cumplimiento. Por último, las nuevas Directrices Operacionales reflejan mejor los Términos de Referencia originales de la CAO, lo cual permite que la CAO lleve a cabo investigaciones en uno o varios proyectos.

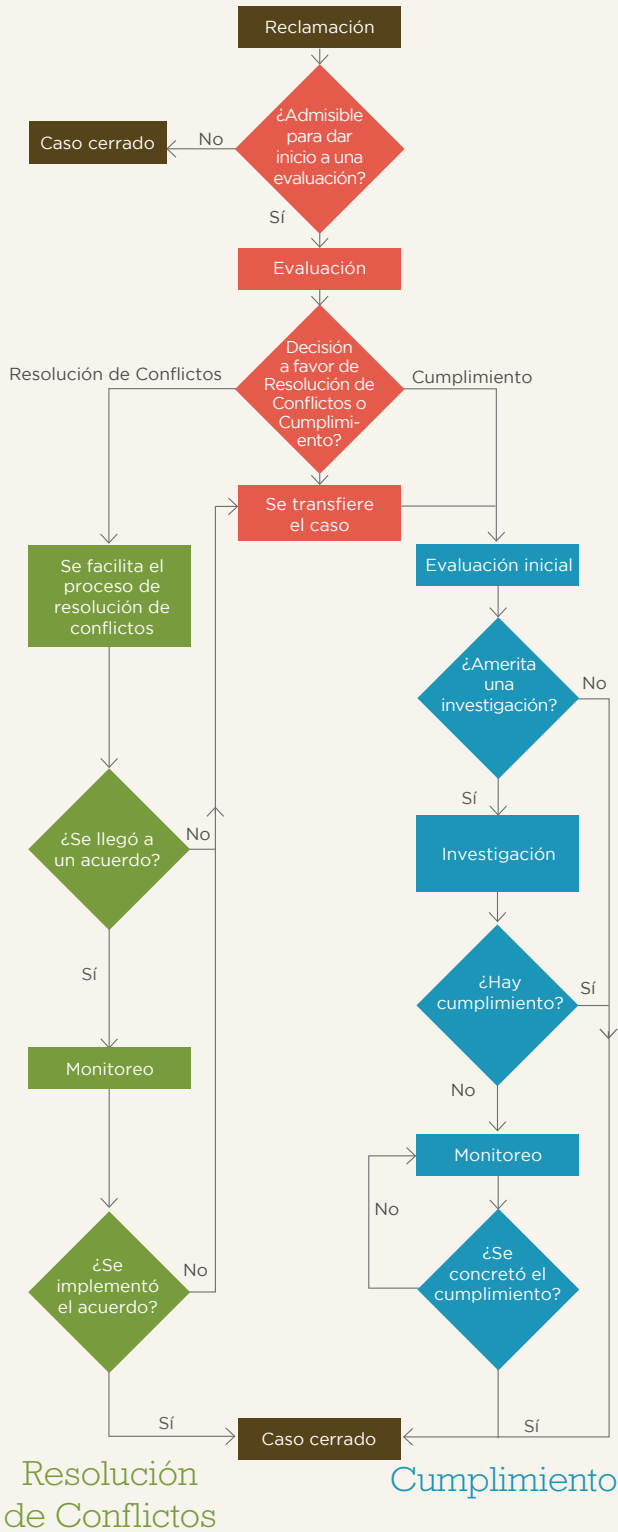
El diagrama 1 esboza el proceso revisado de la CAO para el manejo de casos. Las nuevas directrices están disponibles en siete idiomas en el sitio web de la CAO www.cao-ombudsman.org.

Una especialista en resolución de controversias de la CAO se reúne con las comunidades en Uganda.



DIAGRAMA 1

PROCESO DE LA CAO PARA EL MANEJO DE RECLAMACIONES



Cumplimiento de la CAO: La función de Cumplimiento de la CAO supervisa las investigaciones de cumplimiento de la IFC y el MIGA con las políticas, directrices, procedimientos y sistemas ambientales y sociales a nivel de proyecto. Una o varias partes pueden optar por una intervención de cumplimiento durante la etapa de evaluación, o si no están dispuestos o no pueden llegar a un acuerdo mediante un proceso de resolución de controversias. El rol de cumplimiento de la CAO también puede ser iniciado a discreción de la vicepresidente de la CAO, o a solicitud del Presidente del Grupo del Banco Mundial o de la alta gerencia de la IFC y el MIGA. La CAO primero realiza una evaluación a fin de determinar si se amerita una investigación de la IFC y el MIGA. En caso afirmativo, la CAO nombra un panel independiente para que colabore en la investigación (véanse pp. 16-19).

Asesoría de la CAO: En su capacidad consultiva, la CAO proporciona orientación al Presidente y a la IFC y al MIGA sobre asuntos ambientales y sociales más amplios relacionados con la implementación de políticas, riesgos sectoriales, tendencias emergentes e inquietudes de procedimiento, entre otras consideraciones. El rol consultivo es activado a discreción de la vicepresidente de la CAO o a solicitud del Presidente del Grupo del Banco Mundial o de la alta gerencia de la IFC y el MIGA. La asesoría de la CAO recopila las lecciones aprendidas en su carga de casos de resolución de controversias y cumplimiento con el objetivo de mejorar de manera sistémica el desempeño de la IFC y el MIGA.

Todos los informes de la CAO relacionados con su labor de resolución de controversias, cumplimiento y asesoría se encuentran disponibles en www.cao-ombudsman.org. Las Directrices Operacionales de la CAO explican en detalle cómo interactúan estos tres roles.

RECUADRO 3

EVALUACIONES DE LA CAO

La fase de evaluación es un primer paso importante en el proceso de la CAO. Nos da la oportunidad de trabajar directamente con todas las partes involucradas en una reclamación y obtenemos una mayor comprensión de los problemas clave, al mismo tiempo que ayudamos a las partes a determinar el mejor curso de acción hacia adelante.

Anteriormente, las evaluaciones eran llevadas a cabo por la función de Resolución de Controversias de la CAO, que le daba énfasis a explorar primero alternativas de resolución de controversias para ayudar a resolver los problemas. Sin embargo, después de revisar nuestras Directrices Operacionales en respuesta a la retroalimentación externa acerca de nuestro trabajo, reconocimos que es importante dar flexibilidad a las partes para que decidan cuál proceso de la CAO –resolución de controversias o cumplimiento – funciona mejor para ellas. Las nuevas Directrices Operacionales de la CAO, publicadas en marzo de 2013, han puesto esto en práctica, y la evaluación ahora está diseñada para que las partes (a saber, los reclamantes y la empresa) consideren las opciones que están disponibles a través de la CAO. Trabajamos con las partes para asegurar que comprenden los beneficios y los retos relacionados con el proceso de resolución de controversias o cumplimiento y que las partes están facultadas para tomar una decisión informada acerca del proceso que puede satisfacer sus necesidades.

Por supuesto, los procesos de resolución de controversias son voluntarios. Si una parte selecciona un proceso colaborativo para resolver la reclamación y la otra parte declina, el proceso de resolución de controversias no será viable. En esas circunstancias, la reclamación será transferida automáticamente a la función de Cumplimiento de la CAO.

Una especialista en resolución de controversias se reúne con miembros de las comunidades en Camboya.



RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

El proceso de resolución de controversias de la CAO brinda oportunidades para que las personas afectadas por los proyectos trabajen directamente con los operadores de proyectos con el fin de abordar las inquietudes ambientales y sociales relacionadas con los proyectos de la IFC y el MIGA. A través de este trabajo, la CAO ha contribuido de manera significativa a mejorar la capacidad de respuesta de las empresas a las inquietudes de las comunidades, ayudando en muchos casos a transformar agravios profundamente arraigados a nivel de proyecto.

En su función de resolución de controversias, la CAO no emite ningún juicio acerca del fondo de una reclamación, ni tampoco critica o impone soluciones como conciliador, árbitro o juez. Por el contrario, el diseño del proceso es flexible; procura abordar asuntos específicos que han contribuido al conflicto y ayudar a las partes a trabajar juntas para que encuentren soluciones prácticas, eficaces y sostenibles.

Los especialistas de la CAO trabajan con las partes mediante una gama flexible de métodos de resolución alternativa de controversias (ADR). ADR se refiere ampliamente a una variedad de métodos mediante los cuales las partes pueden trabajar juntas para resolver controversias fuera del sistema judicial. Los métodos alternativos de resolución de controversias pueden incluir indagaciones conjuntas, intercambios de información, una negociación facilitada o un diálogo asistido, que permiten a las partes a abordar juntas áreas de preocupación y explorar soluciones mutuamente aceptables. Cuando diseña un proceso, la CAO siempre procura tomar en cuenta las estructuras de gobierno local y los métodos de resolución de controversias acostumbrados. La CAO también monitorea la implementación de las acciones y acuerdos alcanzados a satisfacción de las partes.

La CAO trabaja con mediadores locales y regionales que dominan el idioma requerido y poseen las habilidades culturales para entender el contexto local, desarrollar la confianza de las partes, y promover un diálogo. La asociación con mediadores locales no sólo permite que la CAO responda más eficazmente a las necesidades de las partes, sino que también proporcione una respuesta más escalable y descentralizada a una creciente carga de casos (véase el recuadro 4).

Fortalecimiento de capacidades en resolución de controversias: ¿Por qué es importante?

El proceso de resolución de controversias busca lograr resultados sostenibles para las comunidades locales a través del empoderamiento de aquellos que son afectados directamente por los problemas para que desempeñen un papel de liderazgo en la identificación e implementación de sus propias soluciones. Para garantizar que las partes pueden participar con seguridad y eficacia en un proceso de resolución de controversias, la CAO fortalece sus capacidades cuando es necesario. El fortalecimiento de capacidades a menudo toma la forma de capacitación en el sitio, y nosotros buscamos oportunidades para capacitar juntos a la comunidad y a los representantes de los clientes de la IFC y el MIGA, si es apropiado.

El trabajo directo con las partes afectadas mediante el fortalecimiento de capacidades también nos ofrece la oportunidad de entender mejor el contexto de las controversias, los distintos intereses y perspectivas, las estructuras locales de la toma de decisión, así como los métodos que existen para la resolución de controversias. Procuramos integrar estos elementos en la capacitación que brindamos a las partes, y el subsecuente proceso de mediación, a fin de desarrollar un marco sólido y eficaz para resolver la controversia.

Este año, la CAO impartió capacitaciones en negociación, comunicación y gestión de conflictos para los pastores que son afectados por un proyecto y el personal de la empresa en Mongolia (véase Oyu Tolgoi 01 y 02, pp.46-47) para ayudarles a prepararse para un proceso de diálogo. En un caso laboral en Uganda (véase Bujagali-04, p. 38), la CAO celebró varias sesiones de intercambio de información con el fin de ayudar a los empleados a entender mejor sus derechos y los procedimientos relacionados con los informes de accidentes laborales y darles la oportunidad de compartir sus experiencias con la gerencia de la empresa.

RECUADRO 4

FORTALECIMIENTO DE LA CAPACIDAD DE LOS MEDIADORES EN AMÉRICA LATINA

Los mediadores locales son una parte integral de los equipos de resolución de controversias de la CAO, y trabajan intensamente con las empresas y las comunidades en el terreno para diseñar un proceso que logre resultados positivos para todas las partes. A fin de que el trabajo de la CAO sea efectivo, es importante que podamos identificar y asociarnos con profesionales que conocen y comprenden el contexto (cultural, social, logístico, sector privado) donde se originan los casos de la CAO. Los mediadores también deben entender el contexto donde opera la CAO y cómo trabaja en el sector privado. A la luz de estas necesidades, y para satisfacer las demandas de una creciente carga de casos, hemos iniciado un programa para desarrollar una red de mediadores de la CAO alrededor del mundo.

Este año, nos enfocamos en ampliar nuestra red de mediadores locales en América Latina y África. Hemos tenido la oportunidad de reunirnos y compartir experiencias con 13 mediadores de 10 países de América Latina y 33 mediadores de 13 países de África subsahariana. El calibre de los mediadores y la fuerza de sus experiencias dieron lugar a ricas discusiones acerca de las distintas prácticas de resolución alternativa de controversias alrededor del mundo y permitieron que la CAO adquiriera información sobre cómo puede seguir aumentando la efectividad de su labor en la resolución de controversias. En el próximo año, la CAO planea celebrar eventos similares en África Occidental, Europa Oriental y Asia.

Miembros del equipo de la CAO se reúnen con mediadores de América Latina durante un taller en Perú.



DIAGRAMA 2

EL PROCESO DE RESOLUCION DE CONTROVERSIAS



1 **Las partes deciden participar en una resolución de controversias**

Durante la evaluación, las partes pueden decidir mediar los asuntos que les preocupan. La CAO asegura que es una decisión informada de todas las partes.

2 **Se establecen las reglas básicas**

Las partes desarrollan un conjunto de "reglas básicas" que regirán el proceso de mediación. También identifican los asuntos que están dispuestos a mediar.



3 **Se monitorea el acuerdo y se cierra el caso**

La CAO monitorea la implementación de los acuerdos y cierra el caso una vez que se han implementado todas las medidas acordadas.



Las partes diseñan un marco de participación

El mediador trabaja con las partes para diseñar una estructura para el proceso. Las partes pueden requerir capacitación para fortalecer su comprensión y capacidad para participar en un proceso de mediación.



Se identifican las necesidades, se exploran opciones, y se negocia un acuerdo

El mediador trabaja con las partes para identificar sus necesidades e intereses, explorar diversas opciones para su abordaje, y negociar una posible resolución de los problemas planteados.

Las herramientas que se pueden utilizar incluyen:

- investigaciones independientes
- monitoreo participativo
- asesoramiento de expertos
- visitas de campo conjuntas

Se concluye el acuerdo de resolución



Si las partes alcanzan una resolución, el mediador trabaja con ellas para finalizar un acuerdo de resolución que captura todas las medidas y compromisos.

CUMPLIMIENTO

En su función de Cumplimiento, la CAO emplea un proceso de dos pasos para examinar cómo la IFC y el MIGA comprueban si han cumplido con sus compromisos ambientales y sociales a nivel de proyecto. Las evaluaciones e investigaciones de cumplimiento se centran en las acciones de la IFC y el MIGA, y no en su cliente en el sector privado. Las evaluaciones pueden ser activadas por las partes después de una evaluación o cuando un caso es transferido a la función de resolución de controversias. También pueden ser iniciadas por la vicepresidente de la CAO o a solicitud del Presidente del Grupo del Banco Mundial o la alta gerencia de la IFC y el MIGA. Estos casos típicamente implican serias inquietudes de seguridad, o plantean problemas ambientales y sociales que probablemente no se abordarían en una reclamación.

Evaluación

Todos los casos de cumplimiento son evaluados primero para hacer una verificación inicial del cumplimiento de la IFC y el MIGA con las políticas y procedimientos ambientales y sociales (véanse pp. 114-115). Este proceso garantiza que las investigaciones de cumplimiento son iniciadas solamente para aquellos proyectos que suscitan inquietudes sustanciales acerca de los resultados ambientales y sociales sobre el terreno. El proceso de evaluación permite que la CAO considere los asuntos planteados en la reclamación con respecto a la debida diligencia de la IFC y el MIGA y los hallazgos determinan si un caso amerita o no una investigación más detallada. Incluso en aquellos casos en que se considera que una investigación es el curso de acción apropiado, la evaluación puede descubrir perspectivas importantes acerca del desempeño de un proyecto y dar una advertencia temprana sobre los riesgos que emergen de un proyecto. Al evaluar un caso, la CAO celebra reuniones con los equipos de proyecto de la

IFC y el MIGA y revisa los documentos del proyecto, así como los asuntos planteados en la reclamación.

Investigación

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

Si se determina que la IFCA y el MIGA no están cumpliendo, la CAO monitorea las medidas correctivas que implementan la IFC y el MIGA hasta que se asegura que se han abordado sus conclusiones. (Para más información acerca de lo que incluye una investigación, véase el diagrama 3.)

RECUADRO 5

INVESTIGACIONES SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE VARIOS PROYECTOS

Debido a la índole diversa que tienen las actividades de negocios de la IFC y el MIGA, y dependiendo del tipo de apoyo financiero brindado a un cliente o la ubicación del proyecto, es posible que existan casos en que ciertas barreras limiten el acceso a los servicios de la CAO para las comunidades posiblemente afectadas. Con el correr de los años, gracias a nuestro trabajo en los casos, también hemos reconocido que hay algunos casos que posiblemente ameritan una mayor investigación que va más allá de un caso individual. Para seguir ayudando eficazmente a la IFC y al MIGA a mejorar su desempeño ambiental y social, la CAO procuró llenar este vacío en sus Directrices Operacionales enmendadas en 2013.

A tono con nuestros términos de referencia originales, la CAO en su rol de Cumplimiento ahora puede conducir una evaluación inicial y una investigación de múltiples proyectos de la IFC y el MIGA, en caso de ameritarse, a fin de examinar el desempeño ambiental y social de la institución en cuestión en un nivel más amplio. Estas investigaciones de múltiples proyectos pueden examinar asuntos que pertenecen a un sector o una región o que tengan alcance mundial y se pueden iniciar a discreción de la vicepresidenta de la CAO o a instancias del Presidente del Grupo del Banco Mundial o de la alta gerencia de la IFC/MIGA.

Proyecto de infraestructura en Asia Meridional.



DIAGRAMA 3

EL PROCESO DE CUMPLIMIENTO

1 La CAO publica el informe de evaluación

El informe de evaluación esboza la decisión de la CAO de iniciar una investigación de la IFC o el MIGA.

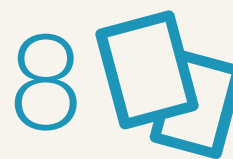
2 La CAO redacta los Términos de Referencia de la investigación

Los Términos de Referencia definen el alcance de la investigación.



9 La CAO monitorea la implementación de las recomendaciones de la investigación

La CAO monitorea las medidas que adoptan la IFC y el MIGA en respuesta a las recomendaciones de la investigación hasta que se asegura que se han abordado todos los asuntos identificados y que la IFC/MIGA está(n) en cumplimiento y entonces cierra el caso.



8 El informe de la investigación y la respuesta de la IFC/MIGA son enviados al Presidente

El Presidente del Grupo del Banco Mundial revisa el informe de la investigación y, si se siente satisfecho con la respuesta de la IFC/MIGA, aprueba el informe y la respuesta para su divulgación al público.



3 Un panel independiente es nombrado

La CAO reúne un panel independiente de uno a tres individuos seleccionados por su pericia específica.



4 El panel investiga el caso

Aprovechando los resultados de la evaluación, el panel investiga el(los) proyecto(s) y entrevista al personal de la IFC/MIGA junto con la CAO.

5 Se realizan visitas al sitio

El panel puede realizar visitas al sitio con la CAO para observar las actividades del proyecto(s) y reunirse con los reclamantes y el cliente(s) de la IFC/MIGA.



6 La CAO y el panel elaboran un informe preliminar



7 El informe final de la investigación se envía a la IFC/MIGA para una respuesta oficial

El panel formula sus recomendaciones y redacta un informe preliminar junto con la CAO, el cual es enviado a la IFC/MIGA para comentarios basados en los hechos.

La respuesta oficial de la IFC/MIGA debe especificar cómo serán abordados las recomendaciones de la investigación.

TRABAJO DE ASESORÍA

En su capacidad consultiva, la CAO obtiene información de sus casos de resolución de controversias y cumplimiento para brindar orientación al Presidente del Grupo del Banco Mundial y a la alta gerencia de la IFC y el MIGA sobre temas ambientales y sociales más amplios relacionados con la implementación de las políticas, procedimientos y sistemas, así como las tendencias emergentes. Esta asesoría se brinda con el objetivo de mejorar el desempeño de la IFC y el MIGA.

La asesoría puede ser activada por la vicepresidenta de la CAO en respuesta a temas sistémicos o críticos que resultan de la carga de casos de la CAO o a solicitud del Presidente o alta gerencia de la IFC y el MIGA.

La orientación que brinda la función de asesoría de la CAO no es específica a un caso. Por el contrario, es ampliamente derivada de la experiencia de la CAO en sus intervenciones de resolución de controversias y cumplimiento. Esto permite a la CAO observar tendencias emergentes e inquietudes sistémicas donde su asesoría puede aportar información importante sobre aspectos relacionados con el desarrollo del sector privado, incluyendo la implementación de

mecanismos de agravios y enfoques participativos a nivel de proyecto para monitorear los proyectos.

Actualización de la función de asesoría en 2013

Este año, la CAO contrató al primer funcionario a tiempo completo para que dirija su labor de asesoría, con el objetivo de desarrollar un método más sistemático y sólido para compartir con la CFI y el MIGA las lecciones aprendidas en los casos de la CAO. El asesor de la CAO también tiene la intención de trabajar con un mayor número de partes interesadas sobre las mejores prácticas y las lecciones aprendidas en nuestro trabajo de casos.

En el próximo año, el trabajo consultivo de la CAO se centrará en una Nota de Asesoría sobre el monitoreo participativo y una Nota de Asesoría sobre el mecanismo de agravios, los cuales aprovecharán las asesorías previas publicadas por la CAO en 2008. La CAO también trabajará en otras piezas pequeñas que pertenecen a nuestro trabajo de casos a medida que surge la necesidad.

Personal de asesoría de la CAO durante una reunión de mediadores latinoamericanos en Perú.



RESUMEN DE LAS ACTIVIDADES DE LA CAO, AF2013

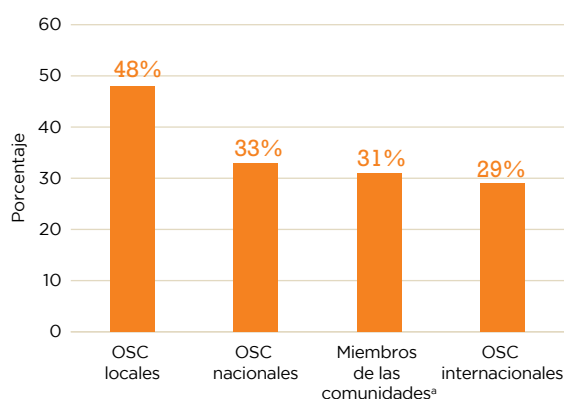


PANORÁMICA DE LA CARGA DE CASOS DE LA CAO, AF2013

La CAO se mantuvo activa en sus tres roles durante el año, dado que manejó una mayor cantidad de reclamaciones y solicitudes de auditoría que en cualquier otro momento en sus 13 años de historia. La CAO se ocupó de un total de 42 casos, de los cuales 26 se venían atendiendo desde 2012 y 16 eran casos nuevos en 2013. Todos estos 16 casos nuevos se relacionan con proyectos de la IFC, incluida una evaluación de cumplimiento activada por la vicepresidente de la CAO.¹ Dieciséis reclamaciones recibidas en 2013 no fueron consideradas admisibles. Los detalles de estos casos se presentan en el Resumen de Casos ante la CAO, pp. 29-77.

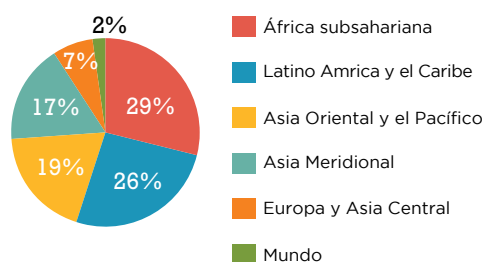
El 48% de los casos recibidos en 2013 involucraban a organizaciones locales de la sociedad civil, el 33% fueron presentados por organizaciones nacionales de la sociedad civil, el 31% fueron presentados por miembros de las comunidades, y el 29% por organizaciones internacionales de la sociedad civil (véase la figura 1). Los casos estaban distribuidos mundialmente, la mayoría relacionados con proyectos en África subsahariana (29 por ciento), seguido por América Latina (26 por ciento) y Asia Oriental y el Pacífico (19 por ciento) (véase la figura 2). Los casos se refieren a proyectos en una variedad de sectores, entre ellos, industrias extractivas, infraestructura, agroindustria, servicios de asesoría a gobiernos, manufactura, y el sector financiero (véase la figura 3).

Figura 1. Signatarios de las reclamaciones, AF2013



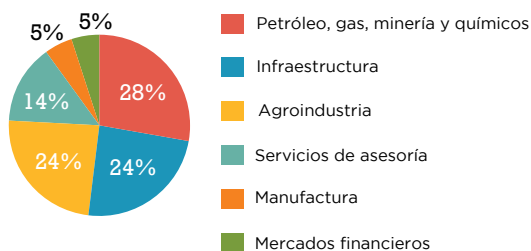
a. Todas las reclamaciones presentadas a la CAO tienen que ver con miembros de las comunidades locales. En algunos casos, organizaciones de la sociedad civil (OSC) internacionales, nacionales o locales presentan la reclamación a nombre de los miembros de las comunidades locales. Los porcentajes suman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

Figura 2. Casos de la CAO por región, AF2013



Nota: La categoría "Mundo" se relaciona con los casos de cumplimiento que abarcan dos o más regiones.

Figura 3. Casos de la CAO por sector, AF2013



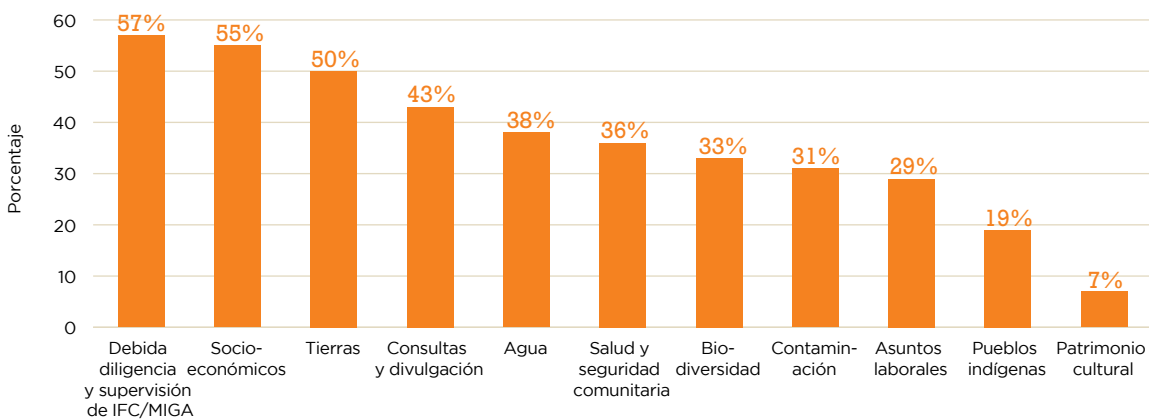
Nota: La labor de cumplimiento de la CAO relacionada con los proyectos de intermediarios financieros se cuenta como un solo proyecto.

1. Las cifras para el AF2013 incluyen este caso de cumplimiento, el cual será divulgado después de la evaluación.

Los principales problemas planteados en las reclamaciones incluían debida diligencia y supervisión de la IFC y el MIGA, beneficios socioeconómicos, pérdida de medios de vida, expropiación de tierras, reasentamiento, indemnización, consultas inadecuadas con las comunidades y divulgación de información, agua, salud y seguridad comunitaria, biodiversidad, contaminación, asuntos laborales, pueblos indígenas y patrimonio cultural (véase la figura 4).

Los proyectos de la IFC son asignados una categoría de A, B o C en orden descendente de sensibilidad ambiental y social, o F1, en el caso de financiación para instituciones financieras. En 2012, el 78 por ciento de los casos se refiere a proyectos categoría A y B: 36 por ciento y 42 por ciento, respectivamente (véase la figura 5).

Figura 4. Problemas citados en las reclamaciones a la CAO, AF2013



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

Figura 5. Casos de la CAO por categoría ambiental, AF2013

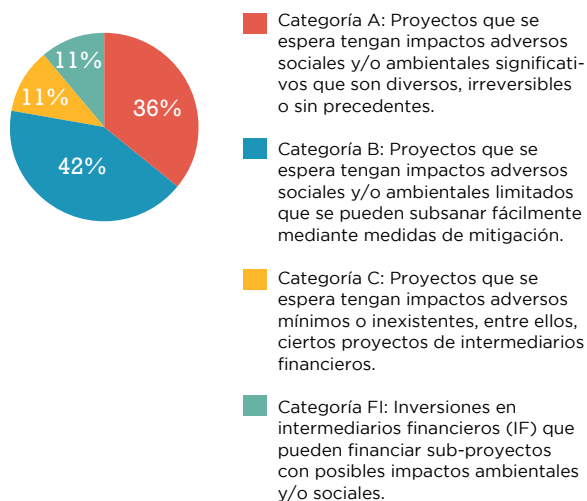
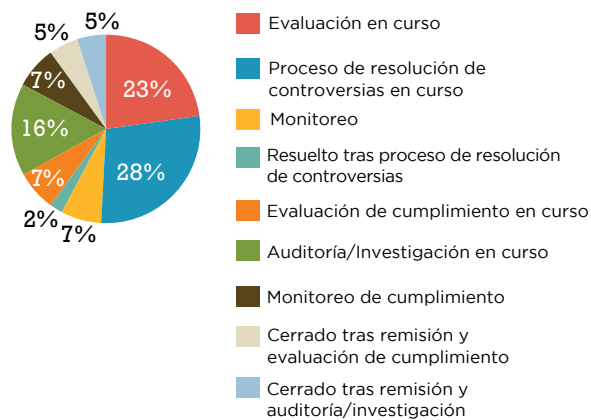


Figura 6. Situación de los casos de la CAO, AF 2013



RESULTADOS: MANEJO DE LOS CASOS ANTE LA CAO AF2013

RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

En el AF2013, el equipo de resolución de controversias de la CAO manejó más casos que en cualquier año anterior. El número de casos de África subsahariana fue especialmente grande y representaron el 33 por ciento del número total de casos. Los casos se relacionan con todos los principales sectores apoyados por la IFC. El MIGA participó únicamente en un proyecto (Bujagali Energy, Uganda), con relación al cual la CAO tiene tres casos activos.

30 CASOS RELACIONADOS CON PROYECTOS

en Albania (2), Botswana, Camboya, Camerún (2), Chad, Colombia (2), India (5), Indonesia (2), México, Mongolia (2), Nicaragua, Papúa Nueva Guinea, Perú (3), Uganda (5), y en la región de África.



Proyecto comunitario de apicultura en Uganda.

10 CASOS ESTÁN EN PROCESO DE EVALUACIÓN;

1 caso fue cerrado tras un proceso de evaluación (una reclamación laboral relacionada con un intermediario financiero cliente de la IFC; véase p. 31).

Para las descripciones, véase el Resumen de Casos de la CAO, AF2013, pp. 29-77.

12 CASOS ESTÁN EN PROCESOS DE RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS EN CURSO.

3 ACUERDOS SE ESTÁN MONITOREANDO:

uno involucra a comunidades afectadas por las plantaciones de palma aceitera en Indonesia (véase p. 44), uno involucra a comunidades afectadas por un proyecto de desarrollo aeroportuario en Camboya (véase p.42), y uno involucra a ex trabajadores y una empresa productora de azúcar en Nicaragua (véase p. 60).

5 CASOS FUERON TRASLADADOS

a la función de Cumplimiento de la CAO para su evaluación: 2 casos de India y 1 caso de Albania, Colombia y Perú, respectivamente.



Trabajadores de Kellyden, India, discuten sus preocupaciones con el personal de la CAO.

CUMPLIMIENTO

El equipo de Cumplimiento de la CAO realizó más evaluaciones e investigaciones en el AF2013 que en cualquier otro año, cubriendo proyectos en todas las regiones y en los sectores de intermediarios financieros, servicios de asesoría, minería, infraestructura y agroindustria.

17 CASOS FUERON MANEJADOS.

3 CASOS SE ESTÁN EVALUANDO.

Un caso está relacionado con los impactos de un proyecto de desarrollo aeroportuario en India (p. 72), y un caso de Albania respecto a normas laborales, derecho a la libertad de asociación y debida diligencia de los proyectos (p. 51).



Personal de la CAO visita el sitio de un proyecto de desarrollo portuario en India.

2 CASOS FUERON CERRADOS TRAS EVALUACIÓN

sin ninguna otra medida por parte de la CAO, uno relacionado con infraestructura en Panamá (p. 62) y otro relacionado con minería en las Filipinas (p. 49).

Para las descripciones, véase el Resumen de Casos de la CAO, AF2013, pp. 29-77.

7 CASOS BAJO INVESTIGACIÓN

Inversiones de la IFC en centrales eléctricas alimentadas con carbón, intermediarios financieros (sector eléctrico), plantaciones de té en India, transporte aéreo en Colombia, aceite de palma en Honduras, minería en Colombia, y minería en Perú.



Proyecto de Expansión del Canal de Panamá, Panamá

3 CASOS SE ESTÁN MONITOREANDO

Relacionados con manufactura de metales en Mozambique, el sector eléctrico en Kosovo e intermediarios financieros alrededor del mundo.

2 CASOS FUERON CERRADOS DESPUÉS DE SER MONITOREADOS

tras una auditoría. La auditoría de la CAO de la participación de la IFC en el sector de palma aceitera en Indonesia (p. 44) y la auditoría de la CAO de las inversiones de la IFC en una agroindustria en el Valle de Ica, Perú (p. 63).

TENDENCIAS Y TEMAS

Complejidad

Desde que la CAO empezó a funcionar en el año 2000, el volumen de casos ha aumentado constantemente. El año pasado, manejamos más casos—42—que en cualquier otra época de la historia de 13 años de la CAO. No solo está aumentando el volumen de la carga de casos en la CAO, sino también la complejidad de los mismos. A fin de medir la complejidad, tomamos en cuenta factores tales como la cantidad y tipo de partes interesadas involucradas, si es o no necesario que se forme capacidad para que las partes se comuniquen, el número y tipo de problemas planteados en las reclamaciones, la participación del gobierno y la índole del rol que juega la IFC/MIGA en el proyecto.

Los casos de la CAO pueden variar en magnitud desde los presentados por un empleado individual que alega inquietudes por su remuneración en el trabajo (AES Sonel-02, p. 33), pasando por casos que involucran a toda una familia enfrascada en una controversia por tierras (Yanacocha-04 y 05, pp. 65-66), hasta comunidades o grupos de comunidades. Por ejemplo, la CAO está trabajando con decenas de comunidades dispersas que suman más de 20.000 individuos afectados por el proyecto del oleoducto Chad-Camerún (Proyecto Chad-Camerún-02 y 03, p. 32 y p. 34) y está abordando las inquietudes de personas desplazadas en los distritos de Kiboga y Mubende en Uganda (Agri-Vie-01 y 02, p. 37).

Las comunidades con las que trabajamos no suelen contar con la capacidad para presentar reclamaciones directamente ante la CAO y, por eso, reciben frecuentemente el apoyo de ONG locales, nacionales y/o internacionales que pueden brindar ayuda y asesoría a los reclamantes. Además del cliente de la IFC/MIGA, entre las partes de una controversia se pueden encontrar otras empresas privadas, tales como un subcontratista del proyecto o incluso un sub-subcontratista (Bujagali Energy-05, p. 35) o un sub-cliente, en el caso de proyectos de intermediarios financieros (Fondo de Infraestructura de India-01, p. 68). En estos casos, los roles y responsabilidades de la IFC/MIGA, de su cliente primario y de estas sub-entidades, en cuanto a problemas relacionados con el proyecto, no están necesariamente bien definidos. En ocasiones, participan entidades gubernamentales o del sector público: entre ellas pueden estar entidades de gobiernos locales, regionales o nacionales, empresas de servicios públicos u otros organismos municipales, todas las cuales pueden ser partes interesadas importantes tanto en los problemas presentados como en sus posibles soluciones. Además

de los grupos externos, puede que también haya casos en los que existan opiniones e intereses divergentes dentro de las mismas comunidades o grupos de reclamaciones. Una parte fundamental de la labor de la CAO consiste en equilibrar los intereses de todas estas partes interesadas; pero los retos que se enfrentan en estos casos requieren de tiempo y esfuerzos, lo que implica que algunos casos de la CAO se llevan meses, mientras que otros necesitan años para llegar a una conclusión plena.

Con el correr de los años, ha cambiado sustancialmente el perfil de las actividades de negocios de la IFC/MIGA. Por ejemplo, el crecimiento del financiamiento otorgado por la IFC mediante intermediarios financieros se ha incrementado considerablemente desde el año 2000, en tanto que Servicios de Asesoría de la IFC dan cuenta de una de las líneas de negocios más grandes de la institución, si se consideran los proyectos individuales. Cada vez más, la CAO está recibiendo reclamaciones relacionadas con estos sectores y tipos de financiamiento de la IFC que van en aumento. Durante el año pasado, las reclamaciones relacionadas con Servicios de Asesoría de la IFC representaron el cuarto sector más grande en la carga de casos de la CAO, después de proyectos de extracción, infraestructura y agroindustria. Estas reclamaciones tienen que ver con la asesoría de la IFC brindada a gobiernos, en lo atinente a una serie de proyectos importantes, entre ellos, la privatización de la energía hidroeléctrica en Albania (Hydros-01, p.51); el desarrollo de un puerto marino de propósito múltiple en India (Vizhinjam-01, 02, 03, pp. 72-74); la privatización de la electricidad en Kosovo (KEK-01, p. 53); y el desarrollo de una zona económica marina en Papúa Nueva Guinea (PNG SEZ-01, p. 48).

La participación del gobierno como cliente primario de la IFC tiene repercusiones para la influencia que pueden ejercer tanto la IFC como la CAO cuando tratan con proyectos de Servicios de Asesoría. Debido a la índole de la asesoría de la IFC, surgen complejidades específicas que plantean interrogantes desafiantes acerca del límite de la responsabilidad ambiental y social de la IFC, sobre todo para determinar si la rendición de cuentas de la IFC se limita a la asesoría que brinda o si se extiende a los efectos del proyecto y a los resultados mismos. A su vez, cuando el gobierno en cuestión y las entidades pertinentes del sector privado consideran que la IFC juega un rol limitado en el proyecto, después de haber ofrecido la asesoría, se afecta la capacidad de la CAO para invitar a las partes interesadas a que aborden los asuntos pertinentes al proyecto, con el acuerdo y la cooperación de aquellas entidades que puedan formar parte de la solución.

Laboral

En años recientes, la CAO ha observado un aumento constante en las reclamaciones que plantean reivindicaciones laborales. Este aumento coincidió con la adopción de las Normas de Desempeño 2 (PS2) de la IFC sobre trabajo y condiciones laborales en 2006, las cuales introdujeron un conjunto más amplio de compromisos laborales en el marco normativo de la IFC. Dado que casi todo cliente de la IFC es un empleador, la normativa PS2 es pertinente a toda la cartera de la IFC. Con estos nuevos compromisos laborales, el trabajo de la CAO en los casos está revelando una nueva serie de desafíos que surgen al aplicar la normativa en el nivel de proyecto.

Las reivindicaciones laborales aparecieron en un 29 por ciento de nuestros casos el año en curso. Conforme aumenta la cantidad de este tipo de casos, vamos experimentando más diversidad en la amplitud y profundidad de los problemas que plantean. En nuestro trabajo de solución de controversias y cumplimiento, estamos actualmente abordando temas laborales que van desde reclamaciones de empleados individuales hasta derechos sistémicos de los trabajadores, tales como libertad sindical, negociación colectiva, salud y seguridad ocupacional y remuneración de los trabajadores, así como respeto y equidad en el lugar de trabajo.

En México, la CAO ha estado facilitando las negociaciones entre un empleador—una red de escuelas de inglés apoyada por la IFC—y varios docentes individuales, con respecto a derechos laborales, prestaciones, remuneración y trato equitativo, y ha llegado a un arreglo en la mayoría

de los reclamos (Harmon Hall-01, p. 59). En Uganda, la CAO está casi finalizando un proceso de solución de controversias sobre reclamos para indemnizar a 93 empleados debido a lesiones relacionadas con su trabajo (Bujagali Energy-04, p. 38); 86 de estos casos se han abordado hasta el momento. La CAO está actualmente evaluando otra reclamación concerniente a los trabajadores y sus condiciones de trabajo en plantaciones de té propiedad de Tata Tea en India (Tata Tea-02, p. 71). Estos y otros casos laborales se han prestado a solución gracias a la mediación entre la compañía y los empleados, facilitada por la CAO. Sin embargo, en términos generales, estos casos plantean dudas sobre la necesidad de que en las compañías haya procedimientos de diálogo social o mecanismos de quejas que sean más sólidos para ocuparse de los problemas en el sitio de trabajo a medida que surgen.

La CAO tiene bajo evaluación inicial de cumplimiento dos casos relacionados con los trabajadores y dos casos más en investigación. Las evaluaciones laborales iniciales finalizadas este año en curso indican que la PS2 plantea retos particulares que son algo diferentes de los encontrados en otra labor ambiental y social. En consecuencia, la CAO se cuestiona si las políticas, procedimientos y estructuras de dotación de personal de la IFC constituyen un marco sólido para el logro de los objetivos de la PS2 con sus clientes. Dada la relativa novedad de la norma laboral, la CAO ha descubierto que la IFC carece generalmente de una profunda experiencia con respecto a temas laborales y no cuenta con los marcos apropiados para categorizar el riesgo de PS2. Otros desafíos que enfrentan tanto la IFC como sus clientes incluyen definir el vínculo apropiado con los trabajadores

Actividad de subsistencia de un reclamante de la CAO en Uganda.



y sus representantes, entre ellos, los sindicatos; y la tendencia a confiar demasiado en la información reportada por los empleadores, en lo concerniente al cumplimiento con la PS2.

Para la CAO, los desafíos que se esperan de ahora en adelante giran alrededor de los tipos de reivindicaciones laborales que se puedan abordar razonablemente, de conformidad con el mandato de la CAO, especialmente las reclamaciones referentes a problemas de recursos humanos y prácticas de empleo en toda la compañía, según se relacionen con la legislación interna o con la norma internacional PS2.

Tierra y agua

Con los años, la labor de la CAO en los casos ha demostrado que existen dos temas, tierras y agua, que suelen surgir en conjunto. Desde 2000, casi una cuarta parte de todos los casos que hemos manejado tuvo un componente tanto de tierras como de agua. La mayor presión que se ejerce sobre estos recursos conduce a inquietudes sobre acceso, cantidad y manejo y hemos observado que ambos temas suelen estar entrelazados con un sentido de cultura e identidad.

No es de sorprender que encontremos un número tan elevado de controversias atinentes a tierras y agua en el campo del desarrollo. Por lo general, las industrias extractivas, la infraestructura y la agroindustria necesitan grandes extensiones de tierra y agua para funcionar, y cuando existen estas industrias que hacen uso intensivo de los recursos, es probable que causen una competencia con otros usuarios locales. En las reclamaciones de la CAO relacionadas con tierras, las reivindicaciones predominantes planteadas por individuos consisten en adquisición de tierras (22 por ciento), indemnización (33 por ciento) y reasentamiento (32 por ciento). Estas reivindicaciones tienen una clara dimensión socioeconómica cuando las comunidades son desalojadas de sus tierras, ven limitado su acceso a ellas o cuando la tierra se degrada de tal forma que reduce su productividad en las actividades desempeñadas para ganarse la vida. Tanto en los casos sobre tierras como en los vinculados con el agua, estos problemas se agravan con las irregularidades en la concesión de permisos, títulos de propiedad y gestión, asuntos que suelen caer dentro de la jurisdicción del sector público. Esto plantea dudas sobre la forma en que se consulta a las comunidades, si es que se hace, acerca de la tierra y el agua como recursos compartidos, antes de que los operadores del sector privado y los financistas siquiera se involucren en un proyecto.

En Uganda, la CAO está manejando dos casos relacionados con desalojamientos de tierras a

consecuencia de un proyecto de agroindustria auspiciado por la IFC. Las comunidades de la zona han experimentado serios impactos en sus medios de vida, lo que plantea dudas acerca de la debida diligencia de la IFC, sobre todo en lo relacionado con la falta de estudios de línea base y una consulta genuina a las comunidades aledañas al proyecto (Agri-Vie Fund-01, p. 37). Se han planteado asuntos semejantes concernientes a reasentamiento, pérdida de medios de vida y consulta a las comunidades en las reclamaciones referentes a un proyecto de redesarrollo aeroportuario en Camboya (Aeropuerto Camboya II -01, pp. 42-43). La CAO está manejando dos casos relacionados con la indemnización adeudada a una familia por tierras cercanas a una concesión minera en Perú (Yanacocha-04 y 05, pp. 65-66).

En Mongolia, la utilización de los recursos de tierras y agua para desarrollar un gran proyecto minero ha creado serias inquietudes entre los pastores locales (Oyu Tolgoi-01 y 02, pp. 46-47). Los medios de vida de los pastores nómadas dependen de su capacidad para trasladarse por las tierras en busca de pastos y el agua es una fuente vital para las comunidades que viven en la región. De manera semejante, varias reclamaciones presentadas por pescadores locales de la India plantean inquietudes sobre el desarrollo de un proyecto portuario que, según ellos aducen, los ha desplazado de sus tierras y les ha limitado el acceso a los recursos marinos, que son fundamentales para sus medios de vida (Vizinjam-01, pp. 72-73).

Este tipo de casos demuestra que los efectos de desarrollos que utilicen muchos recursos pueden tener consecuencias negativas para todos los sectores de la sociedad; pero más que todo para las poblaciones vulnerables. Ahora que la IFC y, en términos más amplios, el Grupo del Banco Mundial discuten la necesidad de aumentar la cantidad de proyectos grandes de infraestructura como parte del nuevo plan para erradicar la pobreza, la CAO prevé que continúe la tendencia creciente en los casos sobre tierras y agua, sobre todo en contextos donde se requiere una reforma de los reglamentos. Es probable que aumente la complejidad de estas controversias, a medida que se incrementan en todo el mundo las presiones sobre los recursos críticos, a consecuencia del cambio climático.


Si las industrias que hacen un uso intensivo de los recursos quieren tener un efecto positivo en las comunidades marginadas y pobres fomentando el desarrollo, es importante que establezcan y ejecuten sus proyectos con una clara visión de los riesgos inherentes que estos presentan y que el sector privado y los financistas hagan uso de un enfoque más oportuno y sofisticado al comprender, prever y abordar estos temas.


RESUMEN DE CASOS DE LA CAO, AF2013

LEYENDA

Los nombres de los casos de la CAO consisten de:

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


 Debida diligencia y supervisión de IFC/MIGA

 Contaminación

 Agua


 Tierras


 Biodiversidad


 Consulta y divulgación

 Impactos socioeconómicos

 Laboral

 Salud y seguridad comunitaria

 Pueblos indígenas

 Patrimonio cultural

Nota: En las Directrices Operacionales de la CAO, enmendadas a partir de marzo de 2013, la función de Ombudsman de la CAO se llama Resolución de Controversias, y una auditoría se llama investigación.

África



REGIÓN DE ÁFRICA



Africa Investco/01



IFC, Mercados Financieros; recibido en marzo de 2012; cerrado en septiembre de 2012

DATOS DEL PROYECTO

Institución: IFC

Nombre y número del proyecto: Africa Investco 27819

Departamento: Mercados financieros

Empresa: Baobab Investments Limited

Sector: Intermediarios financieros

Región: África subsahariana

Categoría ambiental: C

Compromiso: \$3 millones en acciones

En marzo de 2012, la CAO recibió una reclamación relacionada con sueldos y gastos adeudados a empleados de Baobab Investments Limited, una empresa de desarrollo de infraestructura de transporte focalizada en África. La reclamación fue presentada por un ex empleado de Baobab Investments en su carácter personal y en nombre de otros ex empleados. Además de los temas relacionados con los sueldos y gastos adeudados, la reclamación también alegaba que a los trabajadores se les retuvo información sobre la liquidación de la filial de la empresa en el Reino Unido.

Al comienzo de la evaluación inicial, el reclamante y la IFC informaron a la CAO que los esfuerzos por resolver los problemas mencionados en la reclamación ya estaban encaminados. Las partes expresaron que preferían que continuaran esos esfuerzos con la esperanza de llegar a una conclusión exitosa sin la facilitación de la CAO de un proceso de resolución de controversias. La CAO mantuvo su participación por medio de comunicaciones periódicas con el reclamante y la IFC hasta que las partes informaron a la CAO que los problemas se habían resuelto. La CAO confirmó de manera independiente que el reclamante estaba satisfecho con el resultado y cerró el caso en septiembre de 2012.



CAMERÚN

Oleoducto Chad-Camerún-02/Camerún



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

DATOS DEL PROYECTO

Institución: IFC
Nombre y número del proyecto: Oleoducto Chad-Camerún 11124
Departamento: Petróleo, Gas, Minería y Químicos
Empresa: Cameroon Oil Transportation Company (COTCO)

Sector: Petróleo y gas
Región: África subsahariana
País: Camerún
Categoría ambiental: A
Compromiso: Préstamo A \$100 millones, Préstamo B \$100 millones

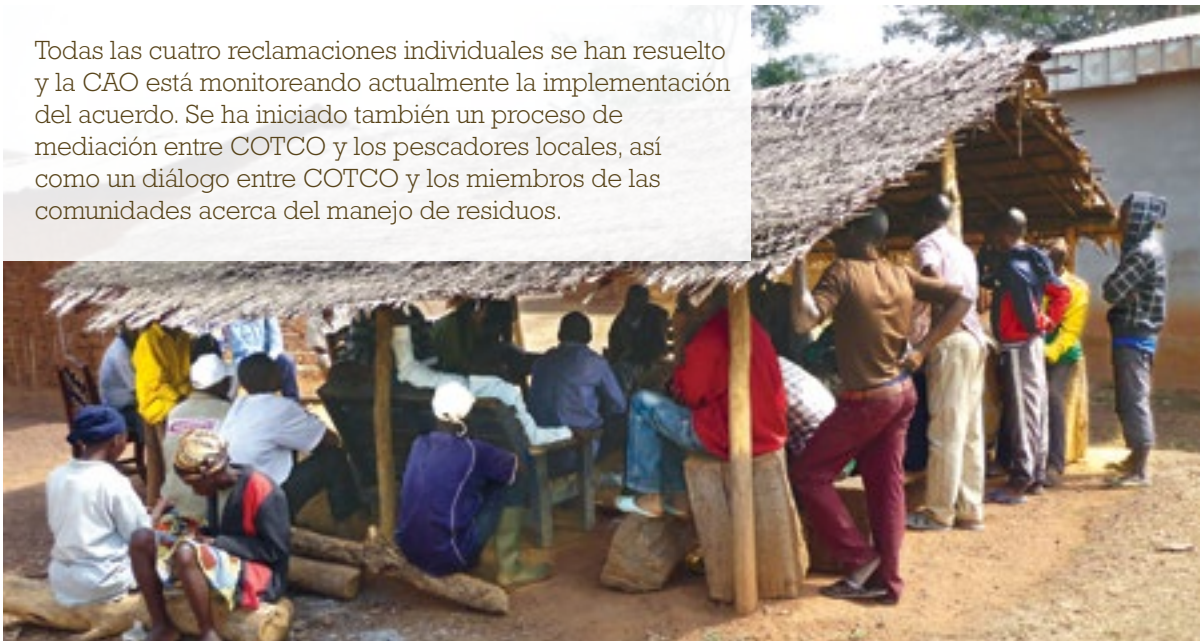
En 2002, la empresa Cameroon Oil Transportation Company (COTCO) inició la construcción del oleoducto Chad-Camerún para transportar crudo de los campos en Chad hasta una instalación marina fuera de la costa de Camerún. El oleoducto de 1.000 kilómetros de largo atraviesa casi 250 aldeas en ambos países. En 2011, cuatro organizaciones de la sociedad civil y algunos miembros de las comunidades en el lado camerunés del proyecto presentaron una reclamación ante la CAO, en la cual solicitaron ayuda para abordar varias preocupaciones sociales y ambientales relacionadas con los impactos que los afectaron durante y después de la construcción del oleoducto, entre otros, problemas de salud, un aumento en los casos de VIH/SIDA, la pérdida de medios de vida de los pescadores locales, el desplazamiento de las comunidades indígenas, el manejo indebido de los residuos del oleoducto, y formas de indemnización inadecuadas por las lesiones que sufrieron mientras trabajaban en el oleoducto.

las inquietudes concernientes a la indemnización relacionada con el oleoducto. Sin embargo, según expresaron las comunidades involucradas en la reclamación, la plataforma aún no ha logrado generar soluciones para muchos de los involucrados, ni ha abordado adecuadamente un gran número de casos adicionales documentados por las ONG. Por esta razón, las partes decidieron abordar los problemas específicos planteados en la reclamación a través de la función de resolución de controversias de la CAO. En 2013, acuerdos fueron logrados a través del diálogo en los cuatro casos presentados ante la CAO. Actualmente, un proceso de diálogo está en curso entre COTCO y las comunidades pesqueras de Kribi. La CAO sigue trabajando con la empresa y las comunidades para explorar la posibilidad de un diálogo respecto a las preocupaciones relacionadas con el manejo de residuos. Además, la CAO continúa brindando capacitación en desarrollo de capacidades a las partes para fortalecer la plataforma tripartita, con el fin de seguir abordando las preocupaciones más amplias de las comunidades a través de este mecanismo.

Desde 2005, las ONG han estado trabajando con los ciudadanos cameruneses, COTCO, y el gobierno para abordar, por medio de una plataforma tripartita,

Reunión con comunidad Ebakka en Camerún.

Todas las cuatro reclamaciones individuales se han resuelto y la CAO está monitoreando actualmente la implementación del acuerdo. Se ha iniciado también un proceso de mediación entre COTCO y los pescadores locales, así como un diálogo entre COTCO y los miembros de las comunidades acerca del manejo de residuos.



CAMERÚN



AES Sonel-02/Douala



IFC, Infraestructura; recibido en febrero de 2013; evaluación de la CAO en curso; abierto

DATOS DEL PROYECTO

Institución: IFC

Nombre y número del proyecto: AES Sonel 11579

Departamento: Industria, Infraestructura, Recursos Naturales

Empresa: AES Corporation

Sector: Infraestructura

Región: África subsahariana

Categoría ambiental: B

Compromiso: €70 millones

AES Corporation es una compañía mundial de energía, con sede en los Estados Unidos, que posee y opera instalaciones de producción en 27 países alrededor del mundo. En 2001, la empresa nacional de servicios públicos de electricidad fue privatizada y la AES Corporation adquirió la mayoría de las acciones en AES Sonel, la distribuidora de electricidad recién formada. A raíz de la privatización, la compañía obtuvo una concesión de 20 años para distribuir, transmitir y generar electricidad en Camerún. La IFC está apoyando un plan de inversiones a cinco años para impulsar el plan de concesión de la compañía.

En febrero de 2013, la CAO recibió una reclamación de un empleado camerunés de AES Sonel, quien afirma haber sido víctima de un trato injusto por parte de la empresa, el cual consistió en discriminación y

acoso, además de haber sido degradado del puesto gerencial que ocupaba, lo que ha puesto en peligro su medio de vida y su integridad profesional.

Durante la evaluación, según lo expresado por el reclamante y la compañía, la CAO entendió que ambas partes estaban interesadas en iniciar un proceso de solución de controversias. La primera reunión conjunta tuvo lugar en junio de 2013 y las partes tuvieron la oportunidad de escuchar cordialmente las solicitudes de cada una, así como de discutir las oportunidades para llegar a una solución. Los dos puntos clave que se discutieron se relacionan con las prestaciones que supuestamente estaban adeudadas desde la perspectiva del reclamante y la decisión pendiente de la Corte Suprema de Camerún en este caso. El proceso de diálogo continúa.



CHAD

Oleoducto Chad-Camerún-03/Chad



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

DATOS DEL PROYECTO

Institución: IFC

Nombre y número del proyecto: Oleoducto Chad-Camerún 11125

Departamento: Petróleo, Gas, Minería y Químicos

Empresa: Tchad Oil Transportation Company (TOTCO)

Sector: Petróleo y gas

Región: África subsahariana

País: Chad

Categoría ambiental: A

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

Las preocupaciones de las comunidades en Chad fueron elevadas ante la CAO en octubre de 2011 por Groupe de Recherches Alternatives et de Monitoring du Projet Pétrole Tchad-Cameroun (GRAMPTC), en colaboración con otras seis organizaciones, en nombre de unas 25.000 personas. La reclamación plantea preocupaciones por el aumento de la pobreza desde la construcción del oleoducto, presiones sobre la tierra y medios de vida, contaminación del agua, indemnización inadecuada, y mecanismos de monitoreo y evaluación inadecuados relacionados con el proyecto. La reclamación se refiere específicamente al cliente de la IFC, Tchad Oil Transportation Company (TOTCO), una empresa conjunta constituida en Chad entre los patrocinadores privados y el gobierno de Chad.

La CAO finalizó su evaluación en octubre de 2012 tras varias visitas de campo a Chad donde el equipo celebró reuniones públicas con las comunidades afectadas,

así como reuniones bilaterales confidenciales con los reclamantes, los representantes de las comunidades afectadas y Esso Exploration and Production Chad Inc. (ESSO), una subsidiaria de ExxonMobil. El equipo también se reunió con representantes del Ministerio de Energía y Petróleo.

Durante la evaluación, los reclamantes, las comunidades afectadas y la empresa expresaron interés en participar en un proceso de resolución de controversias facilitado por la CAO para abordar los problemas planteados en la reclamación. La CAO ha realizado talleres de sensibilización en el sur de Chad para informar a la comunidad más amplia acerca del proceso de la CAO. ESSO y los representantes de las comunidades han asistido también a un taller de desarrollo de capacidades de negociación y mediación. Se está diseñando un marco para el proceso de resolución de controversias en consulta con las partes.

Escuchando las preocupaciones relacionadas con el manejo de residuos de los miembros comunitarios en Ebakka, Chad.

Los representantes de las comunidades afectadas y Exxon Mobil (ESSO) han acordado participar en un proceso de resolución de controversias, y las reglas básicas que rigen el proceso ya se finalizaron.





MOZAMBIQUE

Mozal-01/Matola y Maputo



IFC, Petróleo, gas, minería y químicos; recibido en octubre de 2010; transferido a Cumplimiento en diciembre de 2011; auditoría de cumplimiento (investigación) en curso; abierto

DATOS DEL PROYECTO

Instituciones: IFC y MIGA

Nombres y números de los proyectos:

Mozal 7764 and 10323

Departamento: Petróleo, Gas, Minería y Químicos

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

Sector: Minería

Región: África subsahariana

País: Mozambique

Categoría ambiental: A

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

En octubre de 2010, la CAO recibió una reclamación relacionada con el proyecto de fundición de Mozal, el primer proyecto grande de inversión extranjera en Mozambique y una de las fundiciones más grandes del mundo. La reclamación fue presentada por una coalición de organizaciones no gubernamentales en nombre de las comunidades locales, y se refería específicamente al programa de desvío de Mozal, un programa de seis meses que se esperaba liberaría emisiones a la atmósfera sin pasar por los centros de tratamiento de la planta, los cuales se estaban rehabilitando en ese momento. Los reclamantes alegaban que el programa resultaría en una exposición de los residentes locales y el medio ambiente a emisiones nocivas. Cuestionaron la debida diligencia ambiental y social de la empresa durante la etapa inicial del programa, y la disponibilidad de información acerca del proyecto para las partes interesadas locales. La misma reclamación fue presentada ante el Mecanismo de Reclamaciones del Banco Europeo de Inversiones y el Punto de Contacto Nacional de la OCDE en el Reino Unido, con los que la CAO ha coordinado estrechamente.

Las partes inicialmente acordaron participar en un proceso de resolución de controversias que la CAO ayudó a facilitar en 2011. Las primeras negociaciones resultaron en varias propuestas, incluyendo la divulgación de información a la coalición de organizaciones no gubernamentales por parte de Mozal acerca del programa de desvío. Sin embargo,

las partes no lograron llegar a un acuerdo definitivo. En diciembre de 2011, los reclamantes solicitaron que el caso se transfiriera a la función de Cumplimiento de la CAO. La evaluación de cumplimiento determinó que aunque la IFC había implementado medidas para abordar y rectificar la descomposición de la estructura de la planta, una auditoría completa (investigación) era necesaria para determinar si la IFC había sido suficientemente proactiva en anticipar, supervisar y monitorear las emisiones nocivas.

El informe de auditoría (investigación), publicado en abril de 2013, determinó que los centros de tratamiento de emisiones (CTE) eran propensos a la corrosión y se habían cerrado anteriormente para reparaciones. En este contexto, la CAO determinó que hubo deficiencias en la manera como la IFC trabajó con Mozal para abordar los cambios en el perfil de riesgo del proyecto. En particular, la CAO determinó que habría sido razonable que la IFC solicitara a Mozal que evaluara, monitoreara y gestionara el riesgo asociado con las posibles fallas de los CTE en el futuro, y que si esto se hubiera hecho apropiadamente, se podrían haber realizado consultas más eficaces con las comunidades afectadas. La CAO está monitoreando la respuesta de la IFC a las recomendaciones del informe, que incluyen compromisos para considerar cambios en los requisitos de los informes anuales para abordar los riesgos identificados.



SUDÁFRICA

Tsolido-01/Badplaass

IFC, Recursos Naturales; recibido en abril de 2013; evaluación en curso; abierto



DATOS DEL PROYECTO

Institución: IFC

Nombre y número del proyecto: Tsolido 29378

Departamento: Recursos Naturales

Empresa: Tsolido

Sector: Cobre

Región: África subsahariana

Categoría ambiental: B

Compromiso: 14 por ciento en acciones

En abril de 2013, la CAO recibió una reclamación con respecto a las actividades de minería de exploración de Tsodilo Resources Limited, una compañía de exploración con domicilio en Toronto, en la cual la IFC tiene una inversión de capital del 14 por ciento. Actualmente, Tsodilo tiene concesiones activas en el noroeste de Botswana, donde está llevando a cabo exploraciones en busca de diamantes, así como de metales comunes y preciosos. En su reunión anual de accionistas de marzo de 2013, la compañía reveló su intención de tramitar una solicitud de derechos de prospección para su proyecto propuesto de exploración Barberton Gold Au en Barberton, Sudáfrica. La zona propuesta de exploración queda inmediatamente adyacente a tierras que son propiedad y están bajo protección del proyecto Cradle of Life y la reserva de caza Nkomazi y posiblemente se traslapa con ellas. La zona, que ha sido parte de un programa de 14 años para “sanar

la tierra”, alberga una variedad de iniciativas de conservación y ecoturismo.

La reclamación fue presentada por el director de la iniciativa Cradle of Life, en nombre propio y en representación de otros terratenientes que forman parte de la iniciativa, al alegar que las actividades de minería de prospección entran en conflicto con los proyectos sostenibles de conservación y turismo, plantean una amenaza considerable a la biodiversidad y al patrimonio cultural del área proyectada y han resultado en pérdidas financieras y de empleo.

La CAO está evaluando la reclamación y se reunirá con las partes interesadas pertinentes para adquirir un mejor conocimiento sobre los temas planteados desde todas las perspectivas.



UGANDA

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



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

DATOS DEL PROYECTO

Institución: IFC
Nombre y número del proyecto: Agri-Vie Fund 27674
Departamento: Mercados Financieros Globales
Empresa: Agri-Vie Fund PCC

Sector: Intermediarios financieros (Agroindustria)
Región: África subsahariana
País: Uganda
Categoría ambiental: FI
Compromiso: \$7 millones en inversión de capital

En 2011, la CAO recibió dos reclamaciones separadas de Uganda con respecto a las actividades de la New Forests Company (NFC), en la cual ha invertido el Agri-Vie Agribusiness Fund, con el apoyo de la IFC. Las reclamaciones fueron presentadas por miembros de las comunidades afectadas, con apoyo de Oxfam y la Uganda Land Alliance (ULA), y plantean inquietudes acerca del desalojamiento forzoso y el desplazamiento de más de 10,000 lugareños en los distritos de Kiboga y Mubende, en donde se han asignado tierras a la NFC para plantaciones madereras. La reclamación también expresaba inquietudes acerca del impacto del proyecto en los medios de vida de las comunidades, así como inquietudes más amplias sobre la debida diligencia ambiental y social de la IFC en relación con este proyecto.

La CAO viajó dos veces a Uganda en 2012 para conducir una evaluación de la reclamación, reunirse

con representantes de las comunidades desalojadas de las plantaciones de Luwunga y Namwasa, la compañía, el gobierno distrital y nacional, la Autoridad Nacional Forestal (NFA), la Entidad de Inversiones de Uganda (UIA), Oxfam y ULA. Durante la evaluación, las partes acordaron de forma unánime abordar las inquietudes mediante un proceso de solución de controversias. La solución de controversias se inició en junio de 2012 para ambas reclamaciones.

En marzo de 2013, la comunidad de Mubende y la NFC firmaron un proyecto de convenio marco, en donde se establecían los principios sobre los cuales se negociaría un convenio final. El convenio describe la implementación conjunta de un programa de desarrollo sostenible destinado a beneficiar la comunidad afectada. El proceso de mediación con la NFC continúa en marcha para la comunidad afectada en Kiboga.

El equipo de la CAO con representantes de la comunidad en Kiboga, Uganda.

El equipo de mediación de la CAO sigue participando en la mediación entre la New Forests Company (NFC) y las comunidades afectadas en Kiboga. En Mubende, los miembros de la comunidad afectada y la NFC han firmado un convenio marco que esboza los principios para llegar a un acuerdo final.





UGANDA

Bujagali Energy-04/Bujagali (Trabajadores)



IFC y MIGA, Infraestructura; recibido en marzo de 2011; proceso de resolución de controversias en curso; abierto

DATOS DEL PROYECTO

Institución: IFC y MIGA

Nombre y número de los proyectos: Bujagali Energy Ltd 24408 (IFC) y 6732 (MIGA)

Departamento: Infraestructura

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

Sector: Servicios públicos

Región: África subsahariana

País: Uganda

Categoría ambiental: A (IFC)

Compromiso: \$100 millones - préstamos A y C (IFC), \$115 millones - garantía (MIGA)

El proyecto Bujagali, apoyado por la IFC y varias otras instituciones financieras internacionales, entre ellas, el Banco Africano de Desarrollo, el Banco Europeo de Inversión y el Banco Mundial, es una planta eléctrica a filo de río en el río Nilo en Uganda. Desde 2011, la CAO ha estado trabajando para abordar dos reclamaciones separadas relacionadas con este proyecto.

La primera reclamación fue presentada ante la CAO por 11 exempleados de Bujagali Energy Ltd., en su propio nombre y más de otros 30 empleados que participaron en la construcción y mantenimiento del proyecto. Este es el primer caso que ha recibido la CAO en relación a indemnización laboral. Los reclamantes alegan que muchos empleados sufrieron lesiones laborales en el curso de su empleo y que no fueron debidamente indemnizados por el subcontratista de la planta. También expresaron

preocupación por la transparencia de la evaluación médica y el proceso de indemnización, así como por los actos de intimidación contra los trabajadores que solicitan sus prestaciones.

Al concluir la evaluación de la CAO, las partes decidieron abordar los problemas por medio de un proceso de resolución de controversias. La CAO ha estado trabajando con las partes desde 2011 para resolver las reclamaciones de indemnización pendientes de los trabajadores y establecer un marco a través del cual se pueden manejar futuras reclamaciones. De los 93 casos originales, únicamente 6 no fueron resueltos al final del proceso de resolución de controversias. Estos casos pendientes se están trasladando a la función de Cumplimiento de la CAO.

Los reclamantes de Bujagali deliberan sobre las alternativas de los procesos de la CAO.





UGANDA

Bujagali Energy-05/Bujagali (Comunidad)



IFC y MIGA, Infraestructura; recibido en mayo de 2011; proceso de resolución de controversias en curso; abierto

DATOS DEL PROYECTO

Institución: IFC y MIGA

Nombre y número de los proyectos: Bujagali Energy Ltd 24408 (IFC) y 6732 (MIGA)

Departamento: Infraestructura

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

Sector: Servicios públicos

Región: África subsahariana

País: Uganda

Categoría ambiental: A (IFC)

Compromiso: \$100 millones - préstamos A y C (IFC), \$115 millones - garantía (MIGA)

Mientras la CAO estaba conduciendo una evaluación de la primera reclamación, en mayo de 2011, una segunda reclamación fue presentada por 29 lugareños en nombre de las comunidades locales que viven en la vecindad del proyecto. Esta plantea inquietudes sobre aspectos del proyecto Bujagali relacionados con la construcción, sobre todo la remuneración por los terrenos adquiridos para construir la presa, y la posible pérdida de medios de vida ocasionada por el impacto del proyecto en Bujagali Falls, una atracción turística local y un destino popular de canotaje en rápidos, de los cuales han dependido las comunidades. Las comunidades también plantean inquietudes sobre los efectos causados por las actividades de detonación de rocas de la compañía en la infraestructura local,

así como en la salud y la seguridad comunitaria, en general.

La CAO finalizó su evaluación de la reclamación en diciembre de 2011 y descubrió que tanto las comunidades como la compañía deseaban abordar las inquietudes mediante una solución de controversias. Ahora se ha llegado a varios acuerdos mediante el proceso de diálogo, los que incluyen convenios entre la compañía y los operadores informales de turismo. La CAO seguirá ayudando a las partes a negociar los temas pendientes, en colaboración con el mecanismo de reclamaciones del Banco Europeo de Inversiones, con quien la CAO ha estado trabajando sobre asuntos de detonaciones y remuneración.

Operador de turismo informal que fue compensado por el proyecto comparte su historia con mediador de la CAO.

El taller de la CAO sobre los mecanismos para presentar reclamaciones brindó la oportunidad a las partes interesadas de aprender lecciones de la experiencia del proyecto Bujagali con el manejo de las reclamaciones y discutir las formas de aplicar este aprendizaje a la fase de operaciones en marcha del proyecto, así como a otros proyectos de desarrollo.





UGANDA

Bujagali Energy-06/Bujagali

IFC y MIGA, Infraestructura; recibido en abril de 2013; evaluación en curso; abierto



DATOS DEL PROYECTO

Institución: IFC y MIGA

Nombre y número de los proyectos: Bujagali Energy Ltd 24408 (IFC) y 6732 (MIGA)

Departamento: Infraestructura

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

Sector: Servicios públicos

Región: África subsahariana

País: Uganda

Categoría ambiental: A (IFC)

Compromiso: \$100 millones - préstamos A y C (IFC), \$115 millones - garantía (MIGA)

La CAO recibió su sexta reclamación relacionada con el proyecto de Bujagali Energy en abril de 2013. La reclamación fue presentada por el presidente de la junta de la Asociación de Trabajadores de Bujagali, en nombre propio y en representación de más de 300 extrabajadores de los sitios de construcción de la presa de Bujagali. Todos los signatarios de la reclamación alegan haber sido empleados de Boshcon Civil and Electrical Construction Limited, un subcontratista de Salini Constructori, el principal

contratista de Bujagali Energy para trabajar en la construcción de la presa Bujagali.

Los exempleados y los miembros de la asociación de trabajadores aducen que se les deben salarios, prestaciones, seguro social y prestaciones terminales que datan desde 2008. La evaluación de la CAO con respecto a esta reclamación se encuentra encaminada.

Mediador de la CAO se reúne con reclamantes de Bujagali Energy-06 en Uganda.



Asia oriental y el pacífico





CAMBODIA

Cambodia Airport II-01/Preah Sihanouk

IFC, Infraestructura; recibido en diciembre de 2009; monitoreo en curso; abierto



DATOS DEL PROYECTO

Institución: IFC

Nombre y número del proyecto: Cambodia Airport II 25332

Departamento: Infraestructura

Empresa: Société Concessionaire de l'Aeroport

Sector: Transporte

Región: Asia Oriental y el Pacífico

País: Camboya

Categoría ambiental: B

Compromiso: \$7.5 millones

La empresa Société Concessionaire de l'Aeroport (SCA) es dueña de una concesión de 45 años otorgada por el Gobierno Real de Camboya para operar varios aeropuertos en Camboya, incluido el Aeropuerto Internacional Sihanoukville (SIA). En diciembre de 2009, la CAO recibí una reclamación de una ONG local de Camboya en nombre de 79 familias que viven en la vecindad del Aeropuerto Sihanoukville. Los reclamantes expresaron preocupación respecto a los impactos de un proyecto de desarrollo aeroportuario en las comunidades locales que viven en la zona de ampliación propuesta, incluyendo, entre otras, la indebida adquisición de tierras y su indemnización, la pérdida de medios de vida, la contaminación causada por el ruido, los impactos ambientales en un parque local, la falta de consultas con las comunidades, la divulgación inadecuada de la información del proyecto a las comunidades impactadas y, más ampliamente, dudas respecto al cumplimiento del proyecto con las Normas de Desempeño de la IFC.

Desde que el Informe de Evaluación de la CAO fue publicado en agosto de 2010, el equipo de Resolución de Controversias de la CAO se ha reunido periódicamente en Sihanoukville y Phnom Penh con varias partes interesadas, entre ellas, los hogares afectados por el proyecto, los representantes del gobierno local y nacional, SCA, Green Goal (consultores del gobierno en reasentamientos), organizaciones no gubernamentales y la IFC. Alrededor de 37 hogares afectados han sido reasentados y otras decenas de hogares fueron indemnizados o firmaron acuerdos de indemnización. El proceso de resolución de controversias está en una etapa de monitoreo. El caso sigue abierto mientras la CAO monitorea que se implementan todos los acuerdos de reasentamiento e indemnización a satisfacción de las partes afectadas.

CAMBODIA



Aeropuerto Camboya-01/Phnom Penh

IFC, Infraestructura; junio de 2013; evaluación en curso; abierto



DATOS DEL PROYECTO

Institución: IFC

Nombre y número del proyecto: Cambodia Airport 21363

Departamento: Infraestructura

Empresa: Société Concessionaire de l'Aeroport

Sector: Transporte

Región: Asia Oriental y el Pacífico

País: Camboya

Categoría ambiental: B

Compromiso: \$10 millones

En junio de 2013, la CAO recibí una reclamación de una ONG local de Camboya en nombre de 59 hogares de las aldeas de Thmor Korl y Prey Chisak en la vecindad del aeropuerto internacional de Phnom Penh. La reclamación plantea inquietudes sobre la adquisición de tierras bajo amenaza y los desalojamientos forzosos relacionados con el

desarrollo del aeropuerto, así como la consulta a las comunidades y la debida diligencia de la IFC, que los hogares consideran inadecuadas en conexión con el proyecto.

Al momento de este escrito, la CAO estaba iniciando su evaluación de esta reclamación.

Un especialista en resolución de controversias de la CAO se reúne con las partes interesadas en Camboya.





INDONESIA

Wilmar Group-01/Oeste de Kalimantan



IFC, Agroindustria; recibido en julio de 2007; se está monitoreando un acuerdo para resolver la controversia; auditoría de cumplimiento de la CAO (investigación) cerrada en abril de 2013; abierto

DATOS DEL PROYECTO

Institución: IFC

Nombre y número de los proyectos: Wilmar Group 25532 & 25532

Departamento: Agroindustria

Empresa: Wilmar Trading Pte. Ltd.

Sector: Agricultura y silvicultura

Región: Asia Oriental y el Pacífico

País: Indonesia

Categoría ambiental: C

Compromiso: \$33.3 millones (garantía), \$17.5 millones (préstamo)

En julio de 2007, la CAO recibió una reclamación respecto a los impactos de las actividades de las subsidiarias del Wilmar Group en el Oeste de Kalimantan, que incluyen la adquisición de tierras, la falta de evaluaciones de impacto ambiental o los permisos requeridos, y el debido proceso para las comunidades indígenas. Los reclamantes además alegan violaciones a las políticas de la IFC, en particular el cumplimiento de las normativas y leyes nacionales y los Principios y Criterios de la Mesa Redonda sobre Aceite de Palma Sostenible (RSPO).

Durante el viaje del equipo de evaluación de la CAO a Indonesia en 2007, los representantes de Wilmar y los miembros de las comunidades acordaron seguir un proceso de mediación. Wilmar declaró una moratoria sobre futuros desbroces y se alcanzó un acuerdo en 2008, el cual permitía acceso a las comunidades y uso de las tierras que no se habían transformado en plantaciones, una indemnización a más de 1.000 personas por la expropiación de las tierras, un aumento en el porcentaje de tierras a ser asignadas como minifundios, y la devolución de las tierras que las comunidades insistían no debían ser desbrozadas. Wilmar además acordó que las tierras utilizadas para palma de aceite serían arrendadas como "tierras comunitarias", por lo que revertirían a las comunidades, y no al estado, cuando se venciera el arriendo. Wilmar se comprometió a adoptar nuevos procedimientos operativos para asegurar

que se cumplieran las normas de la RSPO. Un equipo de monitoreo y evaluación conformado por la CAO, las comunidades y los representantes de la empresa sigue monitoreando la implementación de estos acuerdos y realiza visitas de campo periódicamente.

Los alegatos relacionados con la debida diligencia de la IFC fueron trasladados al equipo de cumplimiento de la CAO. El informe de la investigación de cumplimiento, publicado en agosto de 2009, concluyó que se había permitido que las presiones comerciales prevalecieran y excesivamente influenciaran la categorización del proyecto, y que esas acciones habían sido contraproducentes para la misión de desarrollo de la IFC. En respuesta a la investigación, el Presidente del Grupo del Banco Mundial suspendió todo nuevo financiamiento para los proyectos de palma de aceite, y el Banco Mundial ha pasado más de un año diseñando una nueva estrategia para orientar sus inversiones en el sector de aceite de palma. En marzo de 2011, la IFC publicó una nueva estrategia de aceite de palma. En 2012, la IFC inició varios programas de Servicios de Asesoría en Indonesia enfocados en diagnósticos y buenas prácticas en el sector de aceite de palma, particularmente respecto a las necesidades de los minifundistas, la participación de las comunidades alrededor de las plantaciones y la identificación de riesgos. La CAO cerró la auditoría de cumplimiento (investigación) de la IFC en abril de 2013.

INDONESIA



Wilmar Group O3/Jambi



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

DATOS DEL PROYECTO

Institution: IFC

Nombre y número de los proyectos: Wilmar Group 25532 & 25532

Departamento: Agroindustria

Empresa: Wilmar Trading Pte. Ltd.

Sector: Agricultura y silvicultura

Región: Asia Oriental y el Pacífico

País: Indonesia

Categoría ambiental: C

Compromiso: \$33.3 millones (garantía), \$17.5 millones (préstamo)

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

Durante la evaluación del caso en 2011, un equipo de la CAO visitó Jambi y se reunió con los reclamantes, la empresa y otras partes interesadas. Seis grupos comunitarios expresaron interés en participar en un proceso de resolución de controversias con la empresa. Un equipo de mediación conjunto, conformado por los mediadores de la CAO y funcionarios de los gobiernos locales a nivel de

distrito y provincial, ayudó a las partes a diseñar un cronograma para el proceso y a identificar el rol de varias partes interesadas, incluido el gobierno local.

Con el fin de preparar a las partes para la mediación, la CAO participó en actividades de desarrollo de capacidades con varias partes interesadas en el terreno. Un proceso de resolución de controversias facilitado por el Equipo Conjunto de Mediación (JOMET) está en curso. El papel del gobierno local en el JOMET ha sido importante en el abordaje de las preocupaciones entre las comunidades locales y PTAP. El proceso de diálogo está centrado en las reclamaciones de tierra y los asuntos relacionados con los medios de vida de las comunidades. Se ha avanzado considerablemente en el abordaje de las necesidades inmediatas de los individuos y las comunidades.

Algunas de las seis comunidades originales han decidido defender sus intereses por medio de otros canales, y el Jomet está participando activamente en tres reclamaciones únicamente. En el transcurso de la mediación, Wilmar vendió PTAP, su subsidiaria local. La CAO sigue convocando al proceso de mediación entre los nuevos propietarios de PTAP y tres comunidades.



MONGOLIA

Oyu Tolgoi-01/Khanbodg

IFC, Minería; reclamación recibida en octubre de 2012; evaluación de la CAO en curso; abierto



DATOS DEL PROYECTO

Institución: IFC

Nombre y número del proyecto: Oyu Tolgoi LLC 29007

Departamento: Petróleo, Gas, Minería y Químicos

Empresa: OT LLC

Sector: Mining

Región: Asia Oriental y el Pacífico

Categoría ambiental: A

Compromiso: Préstamo A - \$400 millones, Préstamo B \$1 mil millones

Oyu Tolgoi (OT) es un proyecto de \$12 mil millones para desarrollar una mina de cobre y oro en el sur del desierto Gobi en Mongolia. OT es el depósito de cobre y oro más grande del mundo y uno de los proyectos financieros más grandes en la historia de Mongolia. La construcción de la mina comenzó en 2010 y se prevé que comience la etapa de producción en 2013.

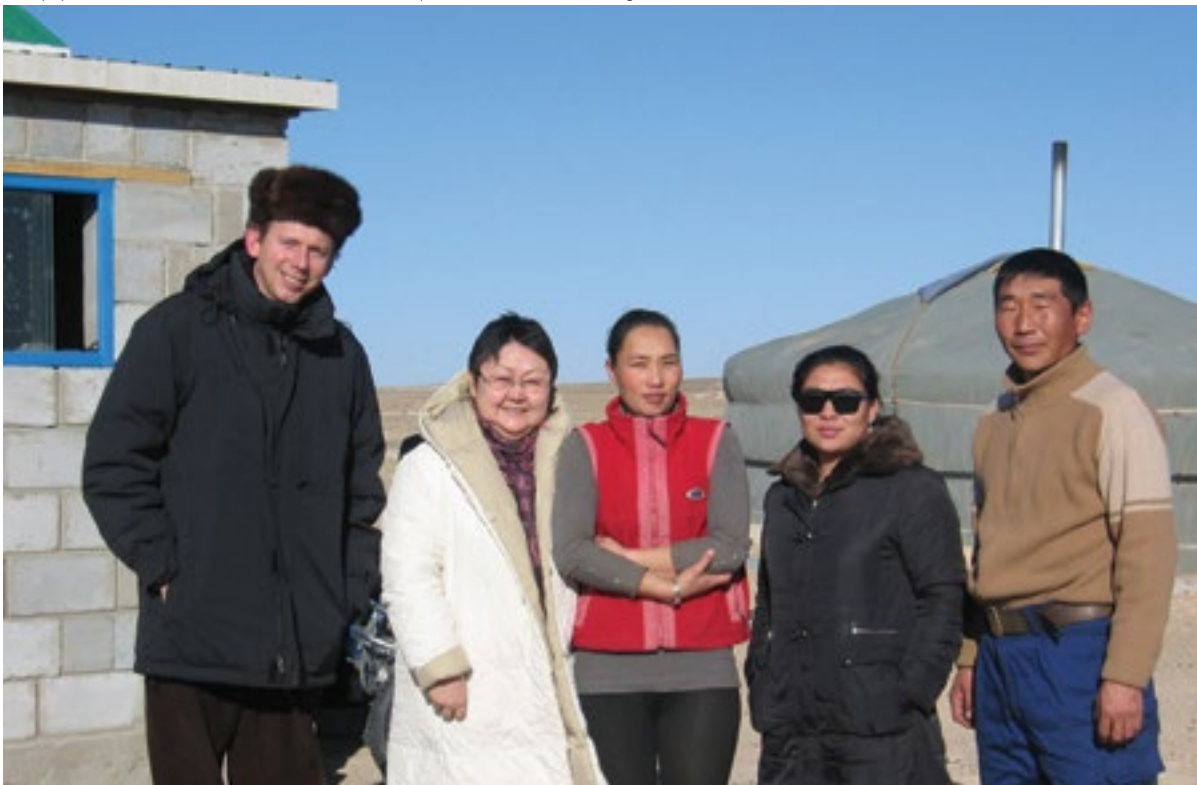
En octubre de 2012, la CAO recibió una reclamación de pastores nómadas que viven y trabajan en la vecindad de la mina, con el apoyo de varias ONG locales y nacionales. Los reclamantes solicitaron que la CAO no revelara sus identidades. La reclamación plantea inquietudes respecto a los impactos en los medios de vida tradicionales del pastoreo nómada debido al uso de la tierra y el agua por parte del proyecto, entre ellos, escasez de agua, ruidos y contaminación por polvo. Los residentes de la zona además creen que los programas actuales de reubicación e indemnización que está ofreciendo la empresa a las familias locales

son inadecuados y no toman en cuenta el valor cultural o los usos tradicionales de la tierra.

La CAO realizó varios viajes a Mongolia entre noviembre 2012 y febrero 2013, y se reunió con los reclamantes, los equipos de proyecto de la IFC y el MIGA, y otras partes interesadas, así como los representantes de los gobiernos locales de Soum y Bagh, otros miembros de las comunidades afectadas, y el personal del proyecto Oyu Tolgoi.

En estas reuniones con las partes interesadas, la CAO constató que las partes querían colaborar por medio de un proceso de resolución de controversias para abordar sus inquietudes. La CAO publicó su informe de evaluación en abril de 2013 y sigue trabajando con las partes para que se preparen para el diálogo, y les está ayudando a desarrollar un marco para el proceso de resolución de controversias.

El equipo de la CAO se reúne con una familia de pastores locales en Mongolia.



MONGOLIA



Oyu Tolgoi-02/Khanbogd

IFC, Minería; reclamación recibida en febrero de 2013; evaluación de la CAO en curso; abierto



DATOS DEL PROYECTO

Institución: IFC

Nombre y número del proyecto: Oyu Tolgoi LLC 29007

Departamento: Petróleo, Gas, Minería y Químicos

Empresa: OT LLC

Sector: Mining

Región: Asia Oriental y el Pacífico

Categoría ambiental: A

Compromiso: Préstamo A - \$400 millones, Préstamo B \$1 mil millones

La CAO recibió una segunda reclamación relacionada con Oyu Tolgoi en febrero de 2013. La reclamación provino de siete pastores locales de Khanbogd Soum, con apoyo de OT Watch, una ONG nacional, y de Gobi Soil, una ONG con sede local en Khanbogd. Las principales inquietudes de la segunda reclamación se relacionan específicamente con un componente importante del proyecto, la desviación del río Undai. El río es sagrado y también una vital fuente de agua para la región. Los pastores locales y los miembros de la comunidad han planteado sus temores de que su desviación resulte en la desecación de sistemas hídricos cruciales y el deterioro de tierras de pastoreo y que tenga efectos negativos en su cultura y en sus medios de vida.

Para evaluar la reclamación, la CAO visitó Mongolia en febrero y marzo de 2013, reuniéndose con una cantidad de partes interesadas —entre ellas, los reclamantes, miembros de las comunidades, el personal de la IFC y del MIGA, el personal del proyecto y varios representantes del gobierno— para discutir los asuntos relacionados con la desviación del río Undai.

Durante la evaluación, las partes acordaron colaborar mediante un proceso de solución de controversias facilitado por la CAO para ver cómo se pudieran manejar o mitigar apropiadamente los impactos de la mina sobre las críticas fuentes de agua. La posición formal de los reclamantes es que todos los trabajos de construcción relacionados con la desviación del río se deben detener hasta que se pueda obtener el consentimiento de la comunidad, mientras que OT insiste en que su trabajo debe continuar, con el fin de protegerle el río a la comunidad y evitar que el agua fluya dentro de la mina. No obstante, las partes acordaron colaborar mediante la función de Solución de Controversias de la CAO para tratar de solucionar la reclamación de una manera mutuamente satisfactoria.

En un esfuerzo por coordinarse con la compañía y con otras partes interesadas para solucionar ambas reclamaciones, los pastores locales eligieron un equipo para que los representara en ambos casos en el proceso de la CAO.

Un representante de los pastores comparte información con un miembro del equipo de la CAO en Mongolia.





PAPÚA NUEVA GUINEA

PNG SEZ-01/Provincia de Madang

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



DATOS DEL PROYECTO

Institución: IFC

Nombre y número del proyecto: PNG SEZ 564427

Departamento: Servicios de Asesoría

Empresa: Departamento de Comercio e Industria,
Papúa Nueva Guinea

Sector: N/D

Región: Asia Oriental y el Pacífico

País: Papúa Nueva Guinea

Compromiso: Servicio basado en ninguna comisión

En julio de 2011, la CAO recibió una reclamación de una ONG local, el Bismark Ramu Group, en nombre de 105 signatarios locales, respecto a los impactos sociales y ambientales de la Pacific Marine Industrial Zone (PMIZ) en la provincia de Madang. Esta PMIZ es parte de un plan de desarrollo más amplio que incorpora el concepto de Zonas Económicas Especiales (ZEE) en la estrategia global de desarrollo económico del país. La IFC ayudó al gobierno de Papúa Nueva Guinea a desarrollar el marco legislativo para establecer estas zonas en el país, el cual se implementó en 2008.

La reclamación expresa preocupación por la falta de planificación ambiental y consultas con los terratenientes locales, las implicaciones del proyecto en la biodiversidad local, incluidas las poblaciones de peces, arrecifes y lagunas, así como el rol de la IFC al ayudar al gobierno en la implementación de las ZEE.

Un equipo de evaluación de la CAO realizó varias visitas a Madang en 2011 y se reunió con las partes

interesadas a nivel nacional, regional y comunitario para discutir los asuntos señalados en la reclamación y explorar las opciones disponibles para abordarlos a través de los procesos de la CAO. En abril de 2012, los reclamantes y el gobierno acordaron colaborar a través de un proceso de resolución de controversias facilitado por la CAO. Las primeras reuniones con las partes interesadas se llevaron a cabo en Madang en octubre de 2012, y abarcaron varios asuntos comunes, entre otros, asegurar que las comunidades locales se beneficien del proyecto, minimizar los impactos ambientales, respetar los derechos tradicionales y culturales, así como aumentar la transparencia y divulgación de información acerca del desarrollo del proyecto. Las partes firmaron un Memorando de Entendimiento (MdE). La CAO sigue trabajando con las partes interesadas clave para implementar el MdE y resolver los asuntos planteados en la reclamación.

Miembros de la comunidad de Rempi en Papúa Nueva Guinea.



LAS FILIPINAS



Mindoro Resources-01/Jabonga

IFC, Petróleo, gas, minería y químicos; recibido en septiembre de 2011; trasladado a Cumplimiento en mayo de 2012; cerrado en octubre de 2012 tras evaluación de cumplimiento.

DATOS DEL PROYECTO

Institución: IFC

Nombre y número del proyecto: Mindoro Resources 26987

Departamento: Petróleo, Gas, Minería y Químicos

Empresa: Mindoro Resources Ltd.

Sector: Minería

Región: Asia Oriental y el Pacífico

País: Filipinas

Categoría ambiental: B

Compromiso: \$9.5 millones en inversión de acciones

En 2011, dos comunidades indígenas que viven en la Isla Mindanao presentaron una reclamación ante la CAO, con el apoyo de sus líderes tradicionales y varias ONG locales e internacionales. Los reclamantes expresaron preocupación por las actividades de Mindoro Resources Ltd. (MRL) en varios depósitos de níquel en el norte de la isla. En particular, las comunidades que viven en la vecindad de una de esas áreas están preocupadas porque las actividades exploratorias y desarrollo mineros de MRL se están llevando a cabo en lo que ellas consideran sus tierras ancestrales, y citan varios impactos negativos en los bosques, tierras, recursos hídricos y sitios culturales sagrados, de los que dependen tradicionalmente las comunidades. Las comunidades además alegaron que MRL no consultó debidamente a las comunidades en las áreas, y que la empresa no suministró suficiente información acerca de sus actividades exploratorias y mineras en curso y futuras.

Un equipo de la CAO visitó Mindanao en diciembre de 2011 y febrero de 2012, y se reunió con los miembros de las comunidades locales y los representantes de la empresa y del gobierno local. La CAO además se reunió con un grupo más amplio de miembros comunitarios que no estaban incluidos inicialmente en la reclamación, y algunos de ellos expresaron su apoyo al proyecto. Al concluir la evaluación, los reclamantes expresaron que no querían participar con la empresa en un proceso de

resolución de controversias y preferían que el caso fuere transferido a la función de Cumplimiento de la CAO. El caso fue trasladado a Cumplimiento en mayo de 2012.

La evaluación encontró deficiencias en cuanto a si la IFC había asegurado que el área de influencia del proyecto se había definido de manera apropiada cuando se realizó una evaluación ambiental y social en 2010, si la IFC había asignado al proyecto una categoría de riesgo ambiental y social apropiada, y si el proyecto había sido supervisado adecuadamente. De manera más general, la CAO considera que este caso plantea cuestionamientos respecto a la eficacia de las políticas, procedimientos y normas de la IFC en la gestión de los riesgos aguas abajo durante las etapas iniciales de su inversión en proyectos mineros. Sin embargo, a medida que disminuyó el impacto inmediato de las operaciones de MRL en las comunidades debido a la decisión de la empresa de suspender sus operaciones mineras en el área impugnada por los reclamantes, el informe concluyó que una mayor investigación no se ameritaba en la etapa actual del proyecto. Si la MRL reanuda sus actividades mineras de tal manera que afecta negativamente a las comunidades, la CAO se reserva el derecho a examinar de nuevo los problemas planteados en la reclamación. El caso fue cerrado en octubre de 2012.

Europa y asia central



ALBANIA



Albania Hydros-01/Tirana



IFC, Agroindustria, reclamación recibida en enero de 2013; evaluación de cumplimiento en curso; abierto

DATOS DEL PROYECTO

Institución: IFC

Nombre y número del proyecto: Albania Hydros 583387

Departamento: Servicios de Asesoría

Empresa: Gobierno de Albania

Sector: Agroindustria

Región: Europa y Asia Central

Categoría ambiental: N/D

Compromiso: Servicio basado en ninguna comisión

En 2010, el gobierno de Albania contrató a la IFC como su asesor principal para fomentar la participación del sector privado (PSP) en el sector energético del país. Muchas de las centrales hidroeléctricas del país, como principal fuente de energía, ya habían sido parcialmente rehabilitadas con financiamiento de instituciones financieras multilaterales. Con el fin de liberar el capital para otras inversiones prioritarias, el gobierno de Albania decidió privatizar varias de estas centrales y recurrió a la IFC en busca de ayuda para que el sector privado participara en una cartera de centrales hidroeléctricas, p. ej., Shkopeti, Ulza, Bistrica I y Bistrica II.

En enero de 2013, la CAO recibió una reclamación del Centro Ambiental para Educación y Vinculación de Desarrollo (EDEN, por sus siglas en inglés) acerca de los impactos del proyecto de privatización de energía hidroeléctrica sobre los consumidores albanos. Las reclamaciones planteaban inquietudes acerca de la posible reducción en la cantidad de energía disponible para las empresas nacionales de servicios públicos de electricidad, un alza en las tarifas de electricidad, escasez de energía, apagones continuos y posibles impactos negativos ambientales y sociales como resultado de las operaciones de la siderúrgica privada que supuestamente había adquirido las plantas hidroeléctricas. La reclamación también plantea

asuntos más amplios sobre la debida diligencia de la IFC y la transparencia del proyecto, así como los procesos de privatización, en su conjunto.

La CAO efectuó un viaje de evaluación a Albania, en marzo de 2013, y condujo reuniones bilaterales confidenciales con una serie de partes interesadas, entre ellos, los reclamantes, el equipo de proyecto de la IFC, especialistas en energía, activistas ambientales, representantes del gobierno y representantes sindicales. Aunque los representantes del gobierno estaban abiertos a continuar discutiendo con los reclamantes los temas planteados en las reclamaciones, mantuvieron que el proceso de privatización se llevó a cabo de conformidad con las regulaciones y los requerimientos legales de Albania y que se había tenido una fase de consulta pública de 6 meses para que la sociedad civil pudiera expresar sus comentarios.

Con base en las discusiones que se llevaron a cabo durante la evaluación, y tomando en cuenta el clima político actual en Albania, los reclamantes creen que sus inquietudes no se prestan a una participación colaborativa mediante un proceso de resolución de controversias y solicitaron asistencia a la función de cumplimiento de la CAO. En mayo de 2013, se inició una evaluación de cumplimiento.

El equipo de la CAO se reúne con los reclamantes en Albania.





ALBANIA

Bankers Petroleum-01/Albania



IFC, Petróleo y gas, reclamación recibida en marzo de 2013; evaluación de la CAO en curso; abierto

DATOS DEL PROYECTO

Institución: IFC

Nombre y número del proyecto: Bankers Petroleum
273056

Departamento: Infraestructura

Empresa: Bankers

Sector: Petróleo y gas

Región: Europa y Asia Central

Categoría ambiental: B

Compromiso: Préstamo A - \$55 millones, 10,4 por
ciento en acciones

En 2009, la IFC invirtió en Bankers Petroleum Ltd, una compañía canadiense que se focaliza primordialmente en la exploración y producción de petróleo y gas en Albania. El activo primordial de la compañía es el campo petrolífero de Patos Marinza, el cual ha ido adquiriendo progresivamente de parte de la compañía petrolera nacional de Albania, Albpetrol. El campo de Patos Marinza está ubicado en el distrito Fier de Albania y se encuentra muy cerca de varias aldeas, entre ellas Patos y Zharrëza.

En marzo de 2013, la CAO recibió una reclamación de un especialista ambiental local en nombre de los residentes de Patos y Zharrëza. Los residentes locales alegan que el uso de técnicas cuestionables de extracción petrolera en el campo de Marinza viola

las normas de desempeño ambiental y social de la IFC y tienen un impacto negativo en las comunidades de la zona. Los impactos mencionados en la reclamación incluyen temblores y movimientos de tierra inducidos por malas técnicas de perforación, grietas en las casas y edificios cercanos, descarga de petróleo de la red de irrigación de Patos-Marinës, así como riesgos a la salud y varios fallecimientos informados relacionados con accidentes que tienen que ver con el desarrollo.

Como parte de su evaluación, un equipo de la CAO viajó a Albania en mayo de 2013. Al momento de este escrito, la CAO estaba finalizando su evaluación de la reclamación, en donde las partes expresaron su interés en el proceso de resolución de controversias.

REPÚBLICA DE KOSOVO



KEK-01/Prishtina



IFC, Servicios de Asesoría, recibido en agosto de 2011; trasladado a Cumplimiento en enero de 2012; monitoreo en curso; abierto

DATOS DEL PROYECTO

Institución: IFC

Nombre y número del proyecto: Kosovo, KEK, 29107

Departamento: Servicios de Asesoría

Empresa: Kosovo Energy Corporation (KEK)

Sector: Infraestructura, Distribución Eléctrica

Región: Europa y Asia Central

País: Kosovo

Compromiso: \$2.02 millones

En 2009, el gobierno de Kosovo contrató a la IFC como asesor de transacciones para que brindara servicios de asesoría estratégica, legal, técnica y financiera en la privatización de la red de distribución y suministro de su empresa estatal de servicios públicos, la Kosovo Energy Corporation (KEK). En 2011, con apoyo de varias ONG internacionales, las partes interesadas locales presentaron una reclamación ante la CAO con respecto al proceso de privatización. Los reclamantes alegaban que hubo falta de información y de consultas a la comunidad acerca del proyecto y del proceso de privatización y plantearon inquietudes de que la eliminación de los subsidios gubernamentales en el sector de energía pudiera resultar en alzas de tarifas y pérdidas de empleo que tendrían un efecto negativo en los trabajadores y comunidades locales.

La evaluación de la CAO incluyó una visita a Prishtina, en noviembre de 2011, donde el equipo de la CAO se reunió con miembros de la comunidad, representantes de la empresa, el gobierno, los sindicatos y las ONG para discutir las principales inquietudes relacionadas con la privatización de la KEK. Si bien varias partes interesadas, entre ellas la compañía, expresaron su disposición a participar en un proceso colaborativo de solución de controversias, los reclamantes creían que sus

intereses serían mejor servidos mediante la función de Cumplimiento de la CAO. El caso se trasladó a Cumplimiento en junio de 2012.

La evaluación inicial de cumplimiento de la CAO determinó que se ameritaba una auditoría (investigación) de cumplimiento, al encontrar que el proyecto carecía de suficiente claridad y orientación con respecto al alcance de los servicios de asesoría de la IFC para garantizar que los impactos y resultados del proyecto fueran congruentes con los efectos deseados de las estipulaciones normativas de la IFC.

El informe de auditoría, publicado en abril de 2013, reveló que el cumplimiento de la IFC era sustancial; sin embargo, los procedimientos en ese momento no eran preceptivos. La CAO efectuó sus hallazgos con base en la evaluación de los impactos ambientales y sociales efectuada por la IFC en el contexto de los procedimientos que existían en ese momento. La CAO determinó que la IFC, antes de comprometerse, es incapaz de asegurarse de que su participación lleve a mejores resultados ambientales y sociales, debido a su falta de influencia formal e informal. Actualmente, la CAO se encuentra monitoreando la respuesta de la IFC a las recomendaciones expresadas en el informe de la auditoría (investigación).

América latina y el caribe



COLOMBIA



Alquería-01



IFC, Agroindustria; reclamación recibida en abril de 2013; evaluación en curso; abierto

DATOS DEL PROYECTO

Institución: IFC

Nombre y número del proyecto: Alquería 28492

Departamento: Agroindustria

Empresa: Alquería

Sector: Productos lácteos

Región: América Latina y el Caribe

Categoría ambiental: B

Compromiso: Préstamo A - \$8 millones, \$5 millones en inversión en acciones

Alquería es el tercer productor más grande de productos lácteos en Colombia. La compañía obtiene su leche de unas 5,610 fincas en todo el país y tiene tres plantas grandes (en Bogotá, Cali y Medellín), así como una planta de distribución en Bucaramanga.

En abril de 2013, la CAO recibió una reclamación de una asociación de familias que posee una granja cerca de la planta de Alquería en Cajica, ubicada a unos 40 kilómetros al norte de Bogotá. El reclamante plantea inquietudes acerca de los impactos ambientales de la

planta sobre las fincas circundantes —sobre todo la contaminación del aire, el suelo y las fuentes locales de agua ocasionada por la descarga industrial y la eliminación inadecuada de residuos tóxicos—y dudas acerca de que la compañía esté operando con los permisos ambientales apropiados.

La CAO está conduciendo una evaluación de esta reclamación y viajará a Colombia para reunirse con las partes interesadas y lograr un mejor entendimiento de los asuntos desde todas las perspectivas.



COLOMBIA

Avianca-01/Bogotá



IFC, Infraestructura; recibido en noviembre de 2011; trasladado a Cumplimiento en junio de 2012; auditoría de cumplimiento (investigación) en curso; abierto

DATOS DEL PROYECTO

Institución: IFC

Nombre y número del proyecto: Avianca 25899

Departamento: Infraestructura

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

Sector: Transporte

Región: América Latina y el Caribe

País: Colombia

Categoría ambiental: B

Compromiso: \$50 millones en préstamo corporativo

En 2011, la CAO recibió una reclamación laboral relacionada con Avianca, una aerolínea comercial con sede en Colombia. La reclamación fue presentada por la Confederación Sindical Internacional/Sindicatos Globales, con el apoyo de la Federación Internacional de los Trabajadores de Transporte y el Centro de Solidaridad AFL-CIO, en nombre de tres sindicatos colombianos que representan a los trabajadores de Avianca.

Tras varios intentos previos por resolver estos asuntos mediante un acuerdo judicial que no produjeron resultados satisfactorios, las partes presentaron la reclamación ante la CAO, en la cual expresaron preocupación por la violación de los derechos laborales en Avianca, entre otros, restricciones respecto al derecho a la libre asociación y prácticas discriminatorias contra los empleados afiliados a los sindicatos. Los reclamantes además cuestionaron la evaluación y supervisión de la IFC de los riesgos laborales, así como los requisitos de divulgación y consulta relacionados con su Norma de Desempeño 2 (PS2) sobre trabajo y condiciones laborales.

Aunque los sindicatos locales expresaron su interés de participar con Avianca en un proceso de resolución de controversias, la empresa consideró que los sindicatos tenían que agotar todos los canales internos de comunicación que estaban disponibles. En ausencia de una decisión para colaborar en un proceso de resolución de controversias, el caso fue trasladado a la función de Cumplimiento de la CAO en junio de 2012. Una vez que se completó la evaluación, las preguntas que quedaron para la CAO eran hasta qué grado la IFC había tomado una decisión informada en cuanto a si esta inversión cumpliría con los requisitos de las Normas de Desempeño y si la IFC tomó las medidas apropiadas para supervisar las obligaciones de divulgación de su cliente de conformidad con la PS1. A un nivel más general, este caso ilustra los retos de la IFC en la evaluación y supervisión de los asuntos relacionados con la PS2. Una auditoría de cumplimiento (investigación) está actualmente en curso.

COLOMBIA



Eco Oro-01/Bucaramanga



IFC, Petróleo, gas, minería y químicos; recibido en junio de 2012; trasladado a Cumplimiento en noviembre de 2012; investigación de cumplimiento en curso; abierto

DATOS DEL PROYECTO

Institución: IFC

Nombre y número del proyecto: Eco Oro 27961

Departamento: Petróleo, Gas, Minería y Químicos

Empresa: Eco Oro Minerals Corp

Sector: Minería

Región: América Latina

País: Colombia

Categoría ambiental: B

Compromiso: \$9 millones

La IFC está financiando un estudio de factibilidad, evaluaciones del impacto ambiental y social y otros trabajos básicos que se necesitan para el desarrollo del proyecto Angostura de exploración de oro y plata de Eco Oro Minerals Corp. (anteriormente Greystar Resources Ltd.), ubicado muy cerca de Bucaramanga, Colombia. En 2012, la CAO recibió una reclamación del Comité por la Defensa del Agua y el Páramo de Santurbán, una coalición de individuos y organizaciones de la sociedad civil que trabajan cerca del proyecto.

Los reclamantes expresaron preocupación por la ubicación del proyecto dentro del Páramo de Santurbán, un ecosistema crítico que genera recursos hídricos para dos millones de personas en la región. Los reclamantes creen que las actividades mineras posiblemente tendrían impactos negativos en la cantidad y calidad de agua generada, así como en la biodiversidad de este vital ecosistema. También les preocupa el impacto socioeconómico del proyecto en las comunidades aledañas, especialmente

los agricultores y pequeños productores que posiblemente sean afectados por las actividades mineras en gran escala. Más ampliamente, la reclamación cuestiona la calidad de las evaluaciones de impacto ambiental y social realizadas para el proyecto, así como el cumplimiento de la IFC con sus propias políticas y normas de desempeño.

En el transcurso de la evaluación, las partes afectadas indicaron que no estaban interesadas en abordar sus inquietudes mediante un proceso de resolución de controversias y preferían que fueran abordadas a través de la función de cumplimiento de la CAO. El caso fue trasladado a Cumplimiento en noviembre de 2012. La evaluación de cumplimiento fue publicada en junio de 2013, concluyendo que una mayor investigación era necesaria para determinar si el enfoque de la IFC respecto a la definición del proyecto y la evaluación de sus riesgos e impactos ambientales y sociales era adecuado. Una investigación de cumplimiento se encuentra en curso.

El equipo de la CAO se reúne con los reclamantes de Eco Oro en Bucaramanga, Colombia.





HONDURAS

Dinant Investment-01/Solicitud de la vicepresidente de la CAO



IFC, Agroindustria; la vicepresidente de la CAO inició una evaluación de cumplimiento en abril de 2012; una auditoría de cumplimiento (investigación) en curso; abierto

DATOS DEL PROYECTO

Institución: IFC

Nombre y número del proyecto: Dinant 27250

Departamento: Agricultura y Servicios

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

Sector: Aceite de palma

Región: América Latina y el Caribe

País: Honduras

Categoría ambiental: B

Compromiso: \$30 millones

En 2009, la IFC invirtió en la expansión de la Corporación Dinant, una empresa que produce aceite de palma y alimentos en Honduras. Los planes de expansión de la empresa incluyen aumentar la capacidad de producción de sus divisiones de refrigerios y aceites comestibles, la ampliación y mejora de su red de distribución, el desarrollo de plantaciones jóvenes de aceite de palma, y la construcción de una planta de biogás que genere electricidad para el consumo de la empresa y de terceros.

Un año después de la inversión de la IFC, una carta fue presentada al Presidente del Grupo del Banco Mundial en la cual se planteaban preocupaciones por los desalojos forzados y violencia contra los agricultores locales en las plantaciones de Dinant en el Valle Aguan y sus alrededores, así como el uso de las fuerzas de seguridad públicas y privadas por parte de Dinant para este fin. En respuesta a estas preocupaciones, y las subsecuentes discusiones

entre la CAO y las ONG locales acerca del desempeño ambiental y social de Dinant en Honduras, la vicepresidente de la CAO inició una evaluación de cumplimiento de la inversión de la IFC en el proyecto en abril de 2012.

La evaluación concluyó que el desempeño social y ambiental de la IFC amerita una mayor investigación. Una auditoría de cumplimiento (investigación) está actualmente en curso. Los resultados de la auditoría (investigación) determinarán si la IFC ejerció la debida diligencia en la evaluación de los riesgos sociales del proyecto, si la IFC respondió de manera adecuada al contexto de los crecientes conflictos sociales y políticos alrededor del proyecto tras el compromiso, y si las políticas y procedimientos de la IFC proporcionan al personal una orientación adecuada sobre cómo evaluar y manejar los riesgos sociales relacionados con proyectos en zonas que son propensas o sujetas a conflictos.

MÉXICO



Harmon Hall-01/México

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

DATOS DEL PROYECTO

Institución: IFC

Nombre y número del proyecto: Harmon Hall 29753

Departamento: Salud y Educación

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

Sector: Educación

Región: América Latina y el Caribe

País: México

Categoría ambiental: B

Compromiso: \$7.9 millones en acciones

En diciembre de 2011, la CAO recibió una reclamación relacionada con cuestiones laborales en Harmon Hall, una cadena de más de 100 escuelas de inglés en todo el país. La reclamación inicial fue presentada por una ex maestra de la empresa, seguida al poco tiempo por otras ocho reclamaciones similares. Tras la reclamación inicial, la CAO recibió otras ocho reclamaciones del personal actual y de ex empleados, lo cual elevó el número de reclamaciones a 17. La mayoría de las reclamaciones plantearon preocupaciones relacionadas con los derechos laborales y el trato injusto de los empleados de la empresa, las cuales incluyen salarios inadecuados, largas horas de trabajo, atención médica, prestaciones sociales y otras relacionadas con la remuneración de los empleados.

Durante su evaluación, un equipo de la CAO viajó a México y habló con unos veinte maestros y ex empleados, así como con el personal administrativo en tres de las escuelas de la empresa. Debido a las inquietudes de los maestros respecto a la confidencialidad, el equipo de la CAO realizó una serie de reuniones por separado con la gerencia de la empresa para discutir los asuntos clave, así como las posibles respuestas de la gerencia. Al concluir la evaluación de la CAO, tanto los reclamantes

como la administración de Harmon Hall acordaron trabajar con la CAO para abordar estos asuntos a través de un proceso de mediación. El proceso de resolución de controversias adoptó un enfoque de “comunicación mediada” debido a las continuas inquietudes de confidencialidad que expresaron los reclamantes y otras inquietudes más personales que plantearon algunos individuos.

En junio de 2012, las partes alcanzaron un acuerdo sobre las medidas correctivas que se propusieron para resolver los problemas sistémicos. Además, 13 de los 17 casos se han resuelto hasta la fecha a través de este marco de medidas correctivas. Los cambios sistémicos implementados por la empresa como parte del marco de medidas correctivas incluyen capacitación dirigida a su personal, desarrollo de descripciones de trabajo, metodologías para la asignación de clases, disponibilidad de materiales informativos, y fortalecimiento del departamento de reclamaciones de la empresa. La CAO seguirá monitoreando la implementación de los acuerdos durante el próximo año. El resto de los casos que no se resuelvan a través del proceso de resolución de controversias serán trasladados a la función de cumplimiento de la CAO para su evaluación.



NICARAGUA

Nicaragua Sugar Estates Limited-01/León y Chinandega



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

DATOS DEL PROYECTO

Institución: IFC

Nombre y número del proyecto: Nicaragua Sugar Estates Limited S.A. 25331

Departamento: Agroindustria

Empresa: Nicaragua Sugar Estates Limited (NSEL)

Sector: Agricultura y Silvicultura

Región: América Latina y el Caribe

País: Nicaragua

Categoría ambiental: B

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

En marzo de 2008, la CAO recibió una reclamación de parte del Centro para el Derecho Ambiental Internacional, en nombre de las comunidades que viven en los departamentos de León y Chinandega, en la que se planteaban inquietudes sobre los impactos sociales y ambientales de Nicaragua Sugar Estates Limited (NSEL), un productor de caña de azúcar y cliente agroindustrial de la IFC. De inquietud especial era el posible nexo entre las actividades de producción de caña de azúcar de la empresa y una alta incidencia de enfermedad renal crónica (ERC) entre sus trabajadores.

La NSEL y ASOCHIVIDA, una asociación de más de 2.000 extrabajadores de la caña y sus familias afectadas por la ERC, acordaron en noviembre de 2008 abordar los asuntos críticos mediante un proceso de solución de controversias facilitado por la CAO. El proceso se concentró en las tres áreas principales: mejorar la atención médica para los pacientes de ERC, satisfacer las necesidades cotidianas de los afectados por la enfermedad y apoyar la investigación de las causas de la enfermedad y sus nexos con la industria azucarera. Los esfuerzos en estas tres áreas han sido constantes desde 2009 y se han alcanzado logros considerables en cada una.

La causa de esta epidemia de ERC en Nicaragua es desconocida para la ciencia y la investigación científica debe continuar. Una investigación

independiente acerca de la causalidad ha sido llevada a cabo por la Universidad de Boston, cuyo equipo fue seleccionado en conjunto por las partes. La investigación ha indicado que el tipo de ERC que afecta a los extrabajadores de la NSEL también se encuentra presente en otras industrias de Nicaragua y por toda la zona pacífica de Centroamérica. Los hallazgos sugieren ciertas evidencias de daño renal en sus primeras etapas entre adolescentes que todavía no han ingresado a la fuerza laboral, lo que parece estar ocurriendo en todas las regiones estudiadas de Nicaragua, aunque más frecuentemente en Chichigalpa. Estos descubrimientos preliminares son un paso notable hacia el entendimiento de la enfermedad y crean una base sólida para llevar a cabo más investigación sobre factores tanto ocupacionales como no ocupacionales.

En junio de 2012, ASOCHIVIDA y NSEL firmaron un convenio y cerraron formalmente el proceso de solución de controversias convocado por la CAO. El convenio incluye el compromiso continuado de dialogar y esfuerzos sostenidos de las partes para trabajar sobre la ERC. Los esfuerzos por abordar el problema mayor de salud siguen en marcha e involucran una serie de partes interesadas, entre ellas el director de Salud, Nutrición y Población del Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento, para explorar las oportunidades de sensibilizar acerca de la ERC, a nivel tanto regional como mundial.



EN MEMORIA DE DONALD CORTEZ

La CAO quisiera aprovechar esta oportunidad para rendir homenaje a Donald Cortez, presidente de ASOCHIVIDA, cuya increíble dedicación y compromiso han contribuido al éxito sostenido del proceso de resolución de controversias. Donald falleció el 16 de julio de 2013 en Chichigalpa, Nicaragua.

Donald sufría de ERC; sin embargo, a pesar de su propia lucha con la enfermedad, peleó incansablemente con un compromiso admirable y una sonrisa para conseguir prestaciones a los 2.200 miembros de su organización y para encontrar la causa de la enfermedad. Donald era fuerte, tanto mental como físicamente, y tenía una clara visión y una determinación absoluta que no dejaban ninguna duda de que lograría su meta. Donald era digno de confianza y admirado y los miembros de ASOCHIVIDA sabían que él tomaba muy a pecho los intereses de ellos.

Donald desempeñó un papel clave para ayudar a conseguir muchas prestaciones gracias a la mediación, entre ellas un compromiso de \$320.000 para construir una clínica renal que ofrecerá diálisis y mejor atención, la cual se ubicará contiguo al nuevo hospital general de Chichigalpa, la distribución mensual de provisiones básicas de alimentos, proyectos de generación de ingresos que han beneficiado a más de 500 miembros, un nuevo programa de diálisis peritoneal, y 60 nuevas casas (40 más se están construyendo) que brindan las condiciones limpias y sanitarias necesarias para que la gente con ERC pueda recibir diálisis.

El legado de Donald es inmenso y no será olvidado. En toda decisión que tomaba, anteponía los intereses de su comunidad a los propios. Si la ciencia está siquiera cerca de encontrar la causa de la ERC, a él le debemos muchísimo los avances.

Donald Cortez rodeado por los miembros de ASOCHIVIDA en Nicaragua.





PANAMÁ

Expansión del Canal de Panamá-01/Lago Gatún



IFC; Infraestructura; recibido en mayo de 2011; trasladado a Cumplimiento en febrero de 2012; cerrado en junio de 2013 tras evaluación.

DATOS DEL PROYECTO

Institución: IFC

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

Departamento: Infraestructura

Empresa: La Autoridad del Canal de Panamá

Sector: Transporte

Región: América Latina y el Caribe

País: Panamá

Categoría ambiental: A

Compromiso: \$500 millones - Préstamo A

El Canal de Panamá, que une el océano Atlántico con el océano Pacífico a través del Mar Caribe, es una de las obras de ingeniería más grandes que jamás se haya emprendido. Desde que fue completado en 1914, ha constituido una vía clave para el comercio marítimo internacional. A la luz de su creciente uso e importancia, la Autoridad del Canal de Panamá ha iniciado un proyecto de expansión, financiado por la IFC, para aumentar la capacidad del Canal, que comprende la construcción de dos nuevas esclusas, una en el lado Pacífico y otra en el lado Atlántico, así como la ampliación y profundización de los cauces de navegación existentes en el Lago Gatún y la profundización del Corte Culebra.

En mayo de 2011, una reclamación fue presentada ante la CAO por Alianza Pro Panamá, una organización que aglutina a varios grupos de base dedicados a proteger el medio ambiente y los derechos ciudadanos. La reclamación expresaba preocupación por las amenazas a la biodiversidad costera y los recursos marinos, la salinización de las fuentes de agua dulce, la reubicación de las comunidades, y las amenazas a la salud y seguridad de las comunidades debido a la construcción de una represa cerca de una falla sísmica, así como el proceso de debida diligencia de la IFC en la aprobación del proyecto. La reclamación fue

seguida por cartas de apoyo de otras organizaciones y comunidades que viven cerca de la cuenca hídrica del Canal de Panamá, y también se presentó una reclamación ante el Mecanismo de Reclamaciones del Banco Europeo de Inversiones, con el cual la CAO ha coordinado de cerca.

Un equipo de evaluación de la CAO viajó a Panamá en 2011 y se reunió con la Autoridad del Canal de Panamá y los residentes en las comunidades aledañas al Lago Gatún y en la región occidental de la cuenca hídrica del Canal de Panamá, así como individuos y organizaciones que representan a la Alianza Pro Panamá. Tras una serie de discusiones, las partes interesadas clave expresaron que no querían abordar los asuntos a través de un proceso de resolución de controversias, por lo que el caso fue trasladado a la función de cumplimiento de la CAO en febrero de 2012. La evaluación determinó que existen sistemas de monitoreo y gestión ambiental y social bien desarrollados y que las preocupaciones se refieren mayormente a riesgos futuros, que la IFC se ha comprometido a monitorear a través de una supervisión. En este contexto, no ameritaba una investigación y el caso fue cerrado en junio de 2013 tras una evaluación.

PERÚ



Agrokasa-01/Ica



IFC, Agroindustria; reclamaciones presentadas en junio de 2009; trasladadas a Cumplimiento en marzo de 2010; una auditoría (investigación) se completó en febrero de 2011; cerrado en junio de 2013.

DATOS DEL PROYECTO

Institución: IFC

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

Departamento: Agroindustria

Empresa: Sociedad Agrícola Drokasa S.A (Agrokasa)

Sector: Agricultura y Silvicultura

Región: América Latina y el Caribe

País: Perú

Categoría ambiental: B

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

Sociedad Agrícola Drokasa S.A. (Agrokasa) es un importante productor y exportador de uvas, espárragos y aguacates en Perú. Dos de las fincas más grandes de la empresa están ubicadas en el Valle de Ica, a unos 300 kilómetros al sur de Lima. En junio y julio de 2009, seis reclamaciones fueron presentadas en nombre de las asociaciones locales de usuarios de agua, organizaciones no gubernamentales y otras partes interesadas en el Valle de Ica. Todas planteaban preocupaciones por el agotamiento del acuífero Ica como resultado de las excesivas perforaciones en todo el valle, y los impactos y la legalidad del proyecto de transferencia de agua de la empresa entre sus dos fincas, así como la divulgación de información a otros productores en la región. Al poco tiempo que la CAO recibió las reclamaciones, Agrokasa retiró su solicitud de financiamiento de la IFC para el proyecto Ica. El proyecto hubiera sido su tercer préstamo importante de la IFC desde 1999.

Durante su viaje de evaluación a Perú en 2009, el equipo de la CAO se reunió con las partes interesadas en Ica y Lima, así como con el personal relevante de la IFC. Un Grupo de Trabajo fue formado por dos asociaciones locales de usuarios de agua que habían presentado la reclamación, en colaboración con las autoridades de agua, Agrokasa, y otras asociaciones

locales de usuarios. La CAO facilitó las reuniones mensuales del Grupo de Trabajo hasta noviembre de 2010 cuando se alcanzaron varios acuerdos sobre el desarrollo conjunto de estrategias para la gestión sostenible de los recursos hídricos en el Valle de Ica, que incluyen un programa participativo para el monitoreo del agua.

Los asuntos que no fueron abordados o resueltos a través del proceso de diálogo fueron trasladados a la función de Cumplimiento de la CAO en marzo de 2010. La auditoría de cumplimiento (investigación), publicada en febrero de 2011, determinó que la IFC intentó proponer que se aprobara el proyecto para una tercera inversión en Agrokasa antes de que se hubieran realizado o revisado las evaluaciones ambientales, a pesar de que la sobreexplotación del acuífero Ica y las preocupaciones locales eran del conocimiento de la IFC. Aunque estas preocupaciones se habían planteado a lo interno de la IFC, la presión comercial para agilizar el proyecto, y la ausencia de un apoyo administrativo eficaz por parte de la IFC, significó que se había desestimado la asesoría profesional brindada por los especialistas ambientales y sociales de la IFC y que se habían ignorado las objeciones de las comunidades. El caso fue cerrado en junio de 2013.



PERÚ

Quellaveco-01/Moquegua



IFC, Petróleo, gas, minería y químicos; recibido en noviembre de 2011; trasladado a Cumplimiento en septiembre de 2012; auditoría de cumplimiento (investigación) en curso; abierto

DATOS DEL PROYECTO

Institución: IFC

Nombre y número del proyecto: Quellaveco, 3823

Departamento: Petróleo, Gas, Minería y Químicos

Empresa: Anglo American Quellaveco S.A.

Sector: Minería

Región: América Latina y el Caribe

País: Perú

Categoría ambiental: B

Compromiso: \$60 millones en acciones (actualmente desinvertidos)

Quellaveco es una mina de cobre ubicada en el departamento de Moquegua en el sureste de Perú, la cual fue privatizada en 1993. La IFC tenía una participación accionaria en Anglo American Quellaveco desde 1993 hasta que cedió su participación a Mitsubishi en febrero de 2012. La concesión se encuentra actualmente en su fase de pre-construcción.

En noviembre de 2011, la CAO recibió una reclamación que planteaba preocupaciones por los impactos actuales y anticipados del proyecto en la población local y en el medio ambiente, que incluyen la contaminación del agua, la escasez de agua, la adquisición de tierras y la participación adecuada de las comunidades.

Desde que la CAO recibió la reclamación hasta que determinó que el caso era admisible, la IFC vendió sus acciones en Quellaveco. El rol de la

CAO, así como las implicaciones de la salida de la IFC del proyecto, fueron discutidos con las partes interesadas durante la evaluación. Aunque la empresa estaba anuente a abordar las preocupaciones de la comunidad a través del diálogo, creía que la mesa de diálogo que ya existía, dirigida por el gobierno, era el marco adecuado para discutir los temas relacionados con el proyecto y, por lo tanto, se negó a participar en un proceso de resolución de controversias facilitado por la CAO. El caso fue trasladado a Cumplimiento en septiembre de 2012.

El informe de evaluación, publicado en mayo de 2013, determinó que una revisión de ciertos aspectos del proyecto, cuya naturaleza está relacionada con la inversión inicial en acciones, podría informar mejor la aplicación de políticas. Una investigación de cumplimiento está en curso.

PERÚ



Yanacocha-04/Cajamarca



IFC, Minería; reclamación recibida en noviembre de 2012; proceso de resolución de controversias en curso; abierto

DATOS DEL PROYECTO

Institución: IFC

Nombre y número del proyecto: Yanacocha 2983

Departamento: Petróleo, Gas, Minería y Químicos

Empresa: Minera Yanacocha S.A.

Sector: Minería

Región: América Latina y el Caribe

Categoría ambiental: A

Compromiso: 5 por ciento de participación en el capital

Ubicada en los andes peruanos, Minera Yanacocha posee una de las minas de oro a tajo abierto más grandes en América Latina. Desde que inició sus operaciones en 1993, la empresa ha producido más de 26 millones de onzas de oro en sus tres minas a tajo abierto. En noviembre de 2012, la CAO recibió una reclamación de la familia Pajares, una familia local que vive cerca de la mina en el departamento de Cajamarca. Los miembros de la familia creen que la empresa no ha pagado una indemnización por las tierras que la mina le compró a su padre, y alegan que la empresa ha iniciado un proceso legal contra los 19 herederos de las tierras en un intento de negarles su derecho a una indemnización justa. Los miembros de la familia alegan que eso los ha puesto en una situación de penuria económica.

El equipo de evaluación de la CAO viajó a Perú en enero y febrero de 2013 para reunirse con los miembros de la familia Pajares y Yanacocha, a fin de lograr un mejor entendimiento de los conflictos de

tierra planteados en la reclamación. La evaluación reveló que aunque las opiniones de las partes diferían en cuanto al dueño legítimo de las tierras, tanto la empresa como la familia prefirieron abordar estos temas de manera colaborativa a través de un proceso de resolución de controversias.

Dado que ambas partes expresaron que les interesaba abordar estos asuntos de manera colaborativa, un equipo de resolución de controversias de la CAO está trabajando con ellas para desarrollar un marco para el proceso, el cual abarcará, según el acuerdo entre la familia y la empresa, cuestiones relacionadas con la demarcación de la propiedad original de la familia de conformidad con los títulos de propiedad, la tenencia de la tierra y la respectiva indemnización. Yanacocha ha acordado suspender sus demandas contra los miembros de la familia Pajares por un período de 60 días, y está dispuesta a prorrogar esa suspensión por el tiempo que sea necesario si se puede lograr un diálogo constructivo.

El equipo de la CAO se reúne con los reclamantes de Yanacocha-04 en Cajamarca, Perú.





PERÚ

Yanacocha-05/Cajamarca

IFC, Minería; reclamación recibida en mayo de 2013; evaluación en curso; abierto



DATOS DEL PROYECTO

Institución: IFC

Nombre y número del proyecto: Yanacocha 2983

Departamento: Petróleo, Gas, Minería y Químicos

Empresa: Minera Yanacocha S.A.

Sector: Minería

Región: América Latina y el Caribe

Categoría ambiental: A

Compromiso: 5 por ciento de participación en el capital

En mayo de 2013, la CAO recibió una quinta reclamación relacionada con Yanacocha. Esta reclamación, al igual que la cuarta reclamación contra Yanacocha, se refiere a un conflicto de tierras, en la cual una familia que reside en Cajamarca (Cerna Sánchez) alega que la empresa ocupó ilegalmente tierras que pertenecían a sus padres y que la empresa no ha indemnizado equitativamente a la familia por estas tierras.

La CAO inició una evaluación de la reclamación en junio de 2013 y está discutiendo los temas planteados con las partes pertinentes para ver si quieren que la reclamación sea manejada por la función de solución de controversias o la función de cumplimiento de la CAO.

Residentes locales de Cajamarca.



Asia meridional





INDIA

Fondo de Infraestructura de India-01/Distrito de Dhenkanal



IFC, Mercados Financieros Globales; recibido en abril de 2011; trasladado a Cumplimiento en abril de 2013; investigación de cumplimiento en curso; abierto

DATOS DEL PROYECTO

Institución: IFC
Nombre y número del proyecto: Fondo de Infraestructura de India 26237
Departamento: Mercados Financieros Globales
Empresa: India Infrastructure Fund (IFF)

Sector: Finanzas y Seguros
Región: Asia Meridional
País: India
Categoría ambiental: FI
Compromiso: \$100 millones en inversión de acciones

El Consejo de Agricultura y Protección del Medio Ambiente de Odisha (Odisha Chas Parivesh Surekhsa Parishad), junto con Delhi Forum, una organización de defensoría e investigación, presentaron una reclamación ante la CAO en abril de 2011, en nombre de las comunidades afectadas por el proyecto eléctrico Kamalanga, una central eléctrica, alimentada con carbón, ubicada en el estado de Odisha en India, y un inversionista en el Fondo de Infraestructura de India (IFF) apoyado por la IFC.

La reclamación era el primer caso que había recibido la CAO relacionado con un subproyecto de un intermediario financiero de la IFC, y planteaba preocupaciones relacionadas con la falta de divulgación de información acerca del proyecto, sobre todo una falta de transparencia acerca de los posibles impactos ambientales y sociales, los impactos adversos en la salud, la contaminación de los recursos hídricos y el acceso al agua. Los reclamantes además cuestionaron la falta de información acerca del papel de la IFC en el financiamiento del proyecto.

Un equipo de la CAO viajó a la India varias veces entre septiembre de 2011 y marzo de 2012 y, en el transcurso de la evaluación, las partes expresaron su interés en un proceso de resolución de controversias. Las actividades de desarrollo de capacidades que realizó la CAO, y las conversaciones entre las partes que condujeron a un proceso de resolución de controversias, crearon una oportunidad para la empresa y las comunidades de interactuar y comunicarse entre sí de una manera más abierta y colaborativa. Sin embargo, las partes al final no lograron alcanzar un consenso respecto a los parámetros del diálogo, sobre todo respecto a la representación de las partes en el proceso. Debido que se había llegado a un punto muerto, la CAO concluyó su proceso de resolución de controversias y trasladó el caso a Cumplimiento en abril de 2013. El informe de evaluación, publicado en junio de 2013, determinó que los temas ameritaban una mayor investigación. La investigación de cumplimiento determinará si la inversión de la IFC en GRM Kamalanga Energy Limited fue evaluada, estructurada y supervisada de conformidad con las políticas, procedimientos y normas aplicables de la IFC.

El equipo de resolución de controversias de la CAO con las partes interesadas que participan en un proceso de diálogo en Orissa, India.



INDIA



Mega Ultra-01/Mundra y Anjar

IFC, Infraestructura; recibido en junio de 2011; trasladado a Cumplimiento en febrero de 2012; auditoría de cumplimiento (investigación) en curso; abierto

DATOS DEL PROYECTO

Institución: IFC

Nombre y número del proyecto: Tata Ultra Mega 25797

Departamento: Infraestructura

Empresa: Coastal Gujarat Power Limited

Sector: Eléctrico

Región: Asia Meridional

País: India

Categoría ambiental: A

Compromiso: \$450 millones - préstamo A, \$300 millones - préstamo B, \$50 millones en acciones

Coastal Gujarat Power Limited (CGPL) ha estado desarrollando en la India una central eléctrica "ultra mega" de 4.000 MW, alimentada con carbón. Ubicada en la ciudad portuaria de Mundra, la central funcionará con tecnología supercrítica y carbón importado. En junio de 2011, la CAO recibió una reclamación de Machimar Adhikar Sangharsh Sangathan (Asociación para la Lucha por los Derechos de los Pescadores), una organización que representa a varias comunidades pesqueras en Gujarat, India. La reclamación cita inquietudes relacionadas con el deterioro de la calidad del agua, impactos en las poblaciones de peces y otros ecosistemas marinos naturales, entre ellos, los manglares, impactos en la salud de las comunidades relacionados con las emisiones a la atmósfera, así como el desplazamiento forzado de las comunidades pesqueras. Los reclamantes además cuestionan la idoneidad de las evaluaciones de los impactos acumulados y las consultas con las comunidades durante la planificación del proyecto.

En 2011, un equipo de la CAO viajó al distrito de Kutch en Gujarat para reunirse con los reclamantes, los representantes de la empresa y las comunidades pesqueras aledañas al proyecto. Durante una

serie de reuniones con las partes interesadas, los reclamantes expresaron su preocupación respecto a la industrialización del litoral y las amenazas que eso planteaba a sus medios de vida. Si bien la empresa reconoció estas inquietudes y estaba anuente a la posibilidad de abordarlas, también señaló que se requeriría la participación de un mayor número de partes interesadas, incluidos el sector industrial y el gobierno estatal. Tras explorar las alternativas disponibles en la CAO, los reclamantes solicitaron que la reclamación se transfiriera a la función de Cumplimiento de la CAO.

El caso fue formalmente trasladado en febrero de 2012. La evaluación determinó que varios asuntos planteados por los reclamantes ameritaban una mayor investigación, incluyendo la debida diligencia de la IFC en la evaluación de los impactos sociales y ambientales, los impactos acumulados, así como el nivel de apoyo a las comunidades y las consultas con las comunidades durante la planificación del proyecto. Un panel de la CAO fue formado para que realizara una investigación, el cual viajó a India en enero de 2013. Una investigación de cumplimiento está actualmente en curso.

Pesca estacional en la vecindad del proyecto de desarrollo CGPL.





INDIA

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



IFC, Agroindustria; la vicepresidente de la CAO inició una evaluación de cumplimiento en mayo de 2012; auditoría de cumplimiento (investigación) en curso; abierto

DATOS DEL PROYECTO

Institución: IFC

Nombre y número del proyecto: Tata Tea 25074

Departamento: Agroindustria

Empresa: Amalgamated Plantations Private Limited

Sector: Agroindustria

Región: Asia Meridional

País: India

Categoría ambiental: B

Compromiso: \$7.8 millones en acciones

En mayo de 2012, la vicepresidente de la CAO inició una evaluación de cumplimiento de la participación de la IFC en Amalgamated Plantations Private Limited (APPL), una inversión diseñada para apoyar la adquisición y administración de 24 plantaciones de té en Assam y Bengal Oeste que anteriormente pertenecieron a Tata Tea Limited (TTL).

La solicitud de evaluación estaba basada en los alegatos que fueron presentados al Portal de Comunicación de la IFC para la Norma de Desempeño 2 (PS2) por la Unión Internacional de Trabajadores de Alimentación, Agrícolas, Hoteles, Restaurantes, Tabaco y Afines (UITA). Las inquietudes planteadas

respecto a los aspectos laborales de la inversión de la IFC en APPL fueron desatadas por los actos de violencia que tuvieron lugar en dos de las plantaciones de la empresa en 2009 y 2010, lo cual dio lugar a conflictos entre la empresa y los sindicatos que representan a los trabajadores de APPL.

La evaluación de la CAO determinó que había retos en la evaluación y supervisión de la CAO con relación a los riesgos PS2, como resultado de la naturaleza de la relación entre la empresa APPL, sus trabajadores y los sindicatos que los representan. Con base en la necesidad de una mayor investigación de estos asuntos, la CAO está llevando a cabo una investigación.

Una especialista de la CAO aprende acerca de la producción de té en APPL.



INDIA



Tata Tea-02/Assam



IFC, Agroindustria; reclamación recibida en febrero de 2013; evaluación en curso; abierto

DATOS DEL PROYECTO

Institución: IFC

Nombre y número del proyecto: Tata Tea 25074

Departamento: Agroindustria

Empresa: Amalgamated Plantations Private Limited (APPL)

Sector: Agroindustria

Región: Asia Meridional

Categoría ambiental: B

Compromiso: \$7.87 millones en acciones

En mayo de 2012, la vicepresidente de la CAO inició una evaluación de cumplimiento respecto a las inversiones de la IFC en Amalgamated Plantations Private Limited (APPL), una empresa establecida en el noreste de la India, con el fin de adquirir y operar 24 plantaciones de té que pertenecen a Tata Tea Limited (TTL), gracias a un modelo de “trabajadores-accionistas”. Aunque este proyecto ya estaba bajo una investigación de cumplimiento, se recibió una segunda reclamación en febrero de 2013, la cual fue presentada por tres ONG en nombre de los trabajadores de té que viven y trabajan en las zonas aledañas a las plantaciones de la empresa.

Esta segunda reclamación, relacionada con las plantaciones Nahorani, Majuli y Hattigor de Tata en Assam, plantea inquietudes similares respecto a las condiciones laborales y el trabajo, contratos de trabajo injustos, largas horas de trabajo, remuneración inadecuada, e inquietudes acerca de las condiciones de vida de los trabajadores. Los reclamantes también cuestionan la integridad del programa de adquisición de acciones por parte de los trabajadores, aduciendo

que la empresa exige que los trabajadores compren acciones sin darles información adecuada acerca de los riesgos de inversión del programa.

Un equipo de evaluación de la CAO visitó Assam en abril de 2013, y se reunió con las partes interesadas, los trabajadores del té, las ONG y los representantes de la empresa. Las opiniones de las partes difieren en cuanto a la integridad del programa de adquisición de acciones por parte de los trabajadores y si los temas planteados en la reclamación infringen o no las leyes laborales de la India. Todas las partes reconocen que la Ley Laboral de las Plantaciones constituye la base de las normas que se deben mantener en las plantaciones y sirve de base para discutir las condiciones laborales en las plantaciones de APPL.

La CAO está realizando una evaluación de esta reclamación, y aún no sabe si todas las partes involucradas desean participar en un proceso de resolución de controversias o de cumplimiento para abordar sus inquietudes.

Un jardín de té de APPL en India





INDIA

Vizhinjam-01/Kerala

IFC, Servicios de Asesoría; reclamación recibida en agosto de 2012; evaluación de la CAO en curso; abierto



DATOS DEL PROYECTO

Institución: IFC

Nombre y número del proyecto: Kerala Port, Vizhinjam 28991

Departamento: Servicios de Asesoría

Empresa: Vizhinjam International Seaport Limited (VISL)

Sector: Operaciones portuarias

Región: Asia Meridional

Categoría ambiental: N/D

Compromiso: Servicio basado en ninguna comisión

El proyecto del puerto marítimo de Vizhinjam, en el que la IFC está brindando servicios de asesoría, es una empresa conjunta entre el gobierno de India (GoI) y Vizhinjam International Seaport Limited (VISL). El objetivo del proyecto es aumentar la capacidad del puerto por medio del Proyecto Nacional de Desarrollo Marino (NMDP) a gran escala que desarrollará el puerto de aguas profundas de Vizhinjam, el cual dará acceso a embarcaciones más grandes y permitirá que se aproveche su proximidad a las rutas marítimas internacionales.

En agosto de 2012, la CAO recibió una reclamación de trabajadores de turismo, empresas y residentes locales de Vizhinjam, apoyada por la sucursal de Exnora International en Kerala, la Asociación de Hoteles y Restaurantes de Kerala y el Comité de Resistencia del Pueblo. La reclamación plantea inquietudes acerca de los impactos del proyecto en el bienestar y medios de vida de las comunidades que viven en el litoral, así como el efecto en la industria

local de turismo. Además de los efectos sociales y ambientales, tales como la escasez de agua, la pérdida de tierras y la indemnización inadecuada de las tierras, los reclamantes además cuestionan la integridad de las evaluaciones de impacto del proyecto y la debida diligencia social y ambiental de la IFC en su conjunto.

Un equipo de la CAO condujo una visita de evaluación a Kerala, en octubre de 2012, para sostener conversaciones con las partes interesadas y también facilitó una sesión de información entre los reclamantes y la IFC, la cual tuvo lugar en Delhi en diciembre de 2012. Tras prorrogar el período de la evaluación para que las partes tuvieran tiempo para decidir si era posible un proceso de diálogo, las partes no lograron ponerse de acuerdo. Al momento de este escrito, la reclamación se estaba trasladando a la función de cumplimiento de la CAO para su evaluación inicial.

El equipo de la CAO se reúne con los representantes de VISL (Vizhinjam International Seaport Limited).



INDIA



Vizhinjam-02/Kerala



IFC, Servicios de Asesoría; reclamación recibida en septiembre de 2012; trasladada a Cumplimiento en mayo de 2013; evaluación de cumplimiento en curso; abierto

DATOS DEL PROYECTO

Institución: IFC

Nombre y número del proyecto: Kerala Port, Vizhinjam 28991

Departamento: Servicios de Asesoría

Empresa: Vizhinjam International Seaport Limited (VISL)

Sector: Operaciones portuarias

Región: Asia Meridional

Categoría ambiental: N/D

Compromiso: Servicio basado en ninguna comisión

En septiembre de 2012, la CAO recibió una segunda reclamación relacionada con Vizhinjam International Seaport Limited (VISL). La reclamación, presentada por un grupo pesquero comunitario (Kerala Independent Fish Workers Federation), planteaba inquietudes acerca del impacto del puerto en las comunidades pesqueras locales. Los principales impactos citados por el grupo incluyen el posible desplazamiento de los pescadores de la zona del proyecto, acceso limitado a las zonas pesqueras y obstrucción de las embarcaciones pesqueras, contaminación causada por las operaciones portuarias, daño a la biodiversidad marina y la pérdida subsecuente de todos los medios de vida basados en la pesca. Los reclamantes también plantean dudas acerca de la distribución de los beneficios del proyecto y las oportunidades de empleo para las comunidades locales.

Durante el curso de la visita de evaluación a Kerala, la empresa VISL informó a la CAO que ya estaba ocupándose de varias de las inquietudes planteadas por las comunidades pesqueras mediante sus propios planes del proyecto, tales como integrar en el diseño del puerto unos sitios nuevos para que atraquen los botes pesqueros. La empresa, cuya preferencia es que se sigan abordando las inquietudes de las comunidades pesqueras a través de sus propios canales internos, declinó formar parte de un proceso de resolución de controversias con los reclamantes facilitado por la CAO. Por consiguiente, la reclamación se trasladó a la función de cumplimiento de la CAO en mayo de 2013 y está siendo sometida a una evaluación inicial.

La CAO se reúne con las partes interesadas locales en Kerala, India.





INDIA

Vizhinjam-03/Mulloor

IFC, Servicios de Asesoría; reclamación recibida en abril de 2013; evaluación de la CAO en curso; abierto



DATOS DEL PROYECTO

Institución: IFC

Nombre y número del proyecto: Kerala Port, Vizhinjam 28991

Departamento: Servicios de Asesoría

Empresa: Vizhinjam International Seaport Limited (VISL)

Sector: Operaciones portuarias

Región: Asia Meridional

Categoría ambiental: N/D

Compromiso: Servicio basado en ninguna comisión

En abril de 2013, la CAO recibió su tercera reclamación con respecto al proyecto portuario de Vizhinjam en Kerala. La reclamación, presentada por los residentes locales de Mulloor, una de las 11 aldeas situadas a lo largo del litoral cerca del proyecto, plantea inquietudes acerca de una vía de acceso recién construida al puerto, que pasa por la aldea con destino a la ubicación del puerto de Vizhinjam. Los residentes de Mulloor afirman que la carretera se ha construido en sus tierras agrícolas, creen que la descarga de desechos de construcción está

empeorando los problemas de retención de agua, que la carretera impide el flujo del agua y la recarga de los acuíferos, lo cual resulta en una severa escasez de agua en la zona.

Actualmente, la CAO está conduciendo una evaluación de esta reclamación para recopilar más información acerca de los problemas planteados por las comunidades de Mulloor y determinar cómo las partes desean abordar sus inquietudes.

Pescadores locales en Vizhinjam, India.



Mundo



MULTIREGIONAL

Intermediarios financieros-01/Solicitud de la vicepresidente de la CAO



IFC, Mercados Financieros Globales; la vicepresidente de la CAO inició una evaluación de cumplimiento en febrero de 2011; auditoría de cumplimiento (investigación) en curso; abierto

DATOS DEL PROYECTO

Institución: IFC

Departamento: Mercados Financieros Globales

Sector: Intermediarios financieros

Región: Mundo

Categoría ambiental: FI

Una porción cada vez mayor del financiamiento de la IFC a proyectos del sector privado en los mercados emergentes se ofrece mediante terceras entidades, también conocidas como intermediarios financieros (IF). Estos intermediarios pueden ser bancos comerciales, fondos de capital privado u otras entidades que ofrecen préstamos a las empresas, entre ellas, empresas micro, pequeñas y medianas, gracias a una variedad de productos financieros. La IFC considera que estos subclientes y subproyectos son sus inversiones “indirectas” en el sector financiero, en comparación con las inversiones “directas” que efectúa en el sector real.

En los últimos años, se ha intensificado el escrutinio de la transparencia y la rendición de cuentas del sector financiero y han surgido inquietudes de que la estructura y complejidad de las inversiones del sector financiero no solo oculten los resultados de desarrollo que se logran a nivel de subcliente, sino que también puedan limitar la capacidad de las comunidades e individuos posiblemente afectados para acceder a los servicios de la CAO. En respuesta a estas inquietudes, la vicepresidente de la CAO inició una auditoría (investigación) a una muestra de inversiones del sector financiero de la IFC, en febrero de 2011, para asegurarse del desempeño ambiental y social de la IFC.



La CAO evaluó inicialmente 844 inversiones de IF, de las cuales seleccionó una muestra de 188 para auditorías relacionadas con 63 clientes de la IFC. El equipo de la CAO, formado por tres panelistas expertos, viajó a 25 países, visitando a 37 clientes de la IFC y varios subclientes. La CAO también entrevistó al personal pertinente de la IFC. El objetivo de estas reuniones consistió en discutir el enfoque de la IFC y determinar qué efecto tenía la participación de la IFC en el desempeño ambiental y social de sus clientes.

El informe de la auditoría, publicado en febrero de 2013, descubrió que aunque la IFC había tramitado la mayoría de las inversiones de la muestra de conformidad con sus procedimientos, la IFC no tiene una metodología para determinar si su requisito de principios impuestos a los clientes —la implementación de un sistema de gestión ambiental y social— logra los objetivos básicos de “no causar daño” o mejorar los resultados ambientales y sociales a nivel de subcliente. Esto significa que la IFC no tiene ninguna base cuantitativa o cualitativa sobre la cual pueda cerciorarse de que sus inversiones de intermediación financiera logren tales resultados, los cuales son una parte crucial de su estrategia y son fundamentales para el marco de sostenibilidad de la IFC. En términos generales, los hallazgos de

la auditoría muestran que el enfoque de la IFC no está diseñado para apoyar resultados más amplios que sean conmesurados con el papel protagónico de la IFC en el sector financiero como defensor de la responsabilidad ambiental y social.

La CAO hizo observaciones adicionales que espera apoyen a la IFC para que mejore su desempeño y amplíe su enfoque al sector. Entre ellas se encuentran que la IFC ofrezca más que un papel de liderazgo en la elaboración de normas internacionales, sobre todo las que apoyen las iniciativas existentes sobre informes y revelación; y que garantice la consistencia con otras instituciones financieras de desarrollo. La CAO también espera que la IFC ofrezca más claridad con respecto a los riesgos ambientales y sociales que procura manejar y cómo se utilizan los recursos para hacerlo. Durante el próximo año, la CAO estará monitoreando las medidas de la IFC en respuesta a los hallazgos de la auditoría.

El año en curso, la CAO también se ocupó de cuatro reclamaciones presentadas por personas afectadas por las inversiones del sector financiero de la IFC en las regiones de África y el sudeste de Asia. Para más información, véase el Resumen de Casos de la CAO, Agri Vie (p. 37), IIF (p. 68), y Harmon Hall (p. 59).

Operadores e embarcaciones locales en Myanmar.



MONITOREO Y EVALUACIÓN



Con el fin de asegurarnos de que las intervenciones de la CAO estén logrando resultados eficaces para las comunidades afectadas, es importante recibir retroalimentación acerca de las fortalezas y deficiencias de nuestro trabajo. En 2009 comenzamos a desarrollar un sistema de monitoreo y evaluación (MyE) para este fin. Desde entonces, las encuestas se han convertido en una de las principales herramientas que hemos utilizado para recopilar información de las partes interesadas involucradas en nuestros casos. Administramos las encuestas continuamente a medida que los reclamantes pasan de una fase a la siguiente durante los procesos de resolución de controversias y cumplimiento.

Este año realizamos encuestas relacionadas con 15 casos, y recabamos información de 21 encuestados (miembros comunitarios, organizaciones de la

sociedad civil, personal de la IFC/MIGA, y clientes corporativos. Los resultados están resumidos en el recuadro 6.

Aunque las encuestas nos ayudan a medir el impacto de nuestro trabajo cuando recibimos comentarios de las personas involucradas en nuestros casos, reconocemos que necesitamos mejorar el número de encuestados, sobre todo facilitando un mayor acceso para los reclamantes, y estimulando una mayor retroalimentación de los equipos de proyecto y clientes de la IFC y el MIGA. A fin de desarrollar un sistema de monitoreo y evaluación más robusto, el próximo año procuraremos identificar indicadores de eficacia y resultados que nos ayuden a determinar el desempeño de la CAO y los retos que experimentan las partes interesadas en el proceso, así como identificar áreas para mejoras.

RECUADRO 6

RESULTS OF M&E SURVEYS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE MONITOREO Y EVALUACIÓN

Manejo de reclamaciones. Todos los encuestados (100 por ciento) consideraron que era más fácil presentar una reclamación ante la CAO que recurrir a medios alternativos para abordar sus inquietudes—que incluyen procesos legales y protestas—y consideraron que estaban bien informados acerca de las alternativas que estaban disponibles a través de la CAO. El 82 por ciento consideró que la información de todas las partes fue justamente equilibrada por la CAO durante los procesos.

Resolución de controversias. Los encuestados que participaron en un proceso de resolución de controversias de la CAO (59%) decidieron hacerlo porque confiaban que la CAO facilitaría y apoyaría un diálogo racional, querían mejorar el trabajo con las comunidades, y querían resolver los problemas a través de un proceso de resolución de controversias acordado con la CAO y trasladar lo que no pudieran acordar a la función de cumplimiento de la CAO. Aunque los resultados de la encuestas indican que el proceso de resolución de controversias fomenta el diálogo y la participación entre las partes, también subrayan la necesidad de fortalecer la capacidad de las partes para que participen en el proceso. Del 78 por ciento de los reclamantes que dijeron que tenían suficiente tiempo y acceso para participar en las discusiones, apenas el 44% consideró que tenían las habilidades necesarias para hacerlo.

Cumplimiento. Hubo sentimientos encontrados en cuanto a la transparencia y previsibilidad del proceso de evaluación de cumplimiento de la CAO. El 25 por ciento de los encuestados consideró que el proceso era transparente y predecible, el 50 por ciento consideró que era transparente y predecible en parte, y el 25 por ciento consideró que no era transparente y predecible en absoluto. Las sugerencias acerca de las áreas que deben mejorarse incluyen una adhesión más estricta a los plazos, la búsqueda de más información por medio de visitas a los sitios, y el suministro de más información a las partes interesadas acerca de los temas que inicialmente constituyeron la base de la evaluación.

Otras herramientas de monitoreo y evaluación

Además de recabar retroalimentación de las partes interesadas, damos seguimiento a las medidas que toma la IFC y el MIGA en respuesta a nuestro trabajo. A solicitud del comité sobre la eficacia del desarrollo (CODE) de la Junta Directiva del Grupo Banco Mundial, la CAO desarrolló un Registro de Curso de Acción Administrativa (MATR, por sus siglas en inglés) para dar seguimiento a las medidas tomadas por la alta gerencia de la IFC y el MIGA en respuesta a cada uno de los casos de resolución de controversias y cumplimiento de la CAO, así como nuestras Notas de Asesoría. El MATR aumenta el

conocimiento de la IFC y el MIGA sobre los casos de la CAO, estimula acciones de seguimiento, y alienta a la IFC y el MIGA a institucionalizar sus respuestas a nuestro trabajo.

La CAO también informa trimestralmente al Presidente del Grupo del Banco Mundial, anualmente al Comité sobre la Eficacia del Desarrollo (CODE), y se reúne trimestralmente con el Comité de Riesgo Corporativo de la IFC, lo cual nos brinda la oportunidad de plantear preocupaciones acerca de las tendencias y cuestiones sistémicas que observamos a través de nuestros casos.

EXTENSIÓN COMUNITARIA



La CAO tiene un programa proactivo de extensión comunitaria para asegurar que las personas que necesitan nuestros servicios están conscientes de nuestra existencia, entienden cómo trabajamos, y tienen acceso a nuestra oficina para plantear sus inquietudes. El programa de extensión comunitaria de la CAO abarca a las comunidades posiblemente afectadas, las organizaciones de la sociedad civil, y el personal y los clientes de la IFC y el MIGA, así como el sector privado más amplio, el mundo académico, la comunidad de resolución de controversias, y los organismos de desarrollo internacionales.

En el AF2013, la CAO realizó actividades de extensión comunitaria para la sociedad civil y otras partes interesadas en Asia Central, Asia Oriental, Europa, América Latina, África subsahariana y los Estados Unidos. Entre los puntos principales están las actividades de extensión a las organizaciones de la sociedad civil en China y Myanmar (véase los recuadros 7 y 8), así como en Etiopía, Mongolia, Papúa Nueva Guinea y Ucrania. La CAO participó en la Asamblea Mundial de CIVICUS en Montreal y en el Foro Permanente para Cuestiones Indígenas de la ONU en Nueva York, y fue la anfitriona de varias sesiones de las reuniones anuales y de primavera del Grupo del Banco Mundial en Tokio y Washington

RECUADRO 7

LA CAO SE REÚNE CON ONG AMBIENTALISTAS EN CHINA

En octubre de 2012, personal de la CAO viajó a China para reunirse con la sociedad civil por primera vez desde el año 2000. La CAO participó en un taller sobre fortalecimiento de capacidades en políticas ambientales convocado por International Rivers y celebró reuniones individuales con la sociedad civil durante varios días, las cuales fueron organizadas por Greenovation Hub (G:HUB), una organización no gubernamental establecida en 2012 que promueve soluciones verdes entre la sociedad civil, las empresas y el gobierno. La CAO se reunió con varios prominentes ambientalistas chinos, entre ellos dos ganadores del premio Goldman: Ma Jun, fundador del Instituto de Asuntos Públicos y Ambientales, un ente supervisor de la contaminación atmosférica e hídrica, y el Dr. Yu Xiaogang, fundador de Green Watershed, una de las ONG chinas originales que se focaliza en la gestión participativa de las cuencas. La CAO también se reunió con Wang Yongchen, un galardonado periodista ambientalista y fundador de Green Earth Volunteers, y con Wu Dengming, un ambientalista experimentado que inició la liga estudiantil Green Volunteer League de Chongqing y que se ha dedicado por más de 20 años a salvar ríos y bosques en China. Así mismo, la CAO se reunió con Green Beagle, una red de investigadores ecológicos, con el grupo de expertos Global Environmental Institute y con el equipo de incidencia de Oxfam sobre responsabilidad social corporativa. Hubo interés en que la CAO fuera un modelo de rendición independiente de cuentas y supervisión y muchas organizaciones se identificaron con el rol de la CAO como mediador y auditor. Si bien se focalizan mayormente en la industria china, las ONG nos manifestaron que existe un creciente interés en el rol de los financistas externos y en su influencia sobre la fijación de normas; sin embargo, la transparencia de la información es el mayor obstáculo para lograr avances.

Personal de la CAO durante un viaje de extensión a Asia.



RECUADRO 8

TALLER PARA LA SOCIEDAD CIVIL SOBRE OPORTUNIDADES Y RIESGOS DEL SECTOR PRIVADO EN MYANMAR

En mayo de 2013, la CAO viajó a Yangon para asistir a un taller de fortalecimiento de capacidades e intercambio de información sobre el sector privado en Myanmar en el contexto de la transición. A medida que Myanmar se vuelve a integrar a la comunidad internacional, para las entidades internacionales el sector privado se está volviendo un importante foco como motor del crecimiento. Su estrecha proximidad a los mercados asiáticos y su abundancia de recursos naturales se combinan en Myanmar con un débil marco normativo y una falta de capacidad institucional para aprovechar estas oportunidades. Los constantes conflictos en las zonas étnicas ricas en recursos plantean riesgos adicionales. El taller de dos días, organizado por un grupo de varias ONG, entre las cuales se encontraban Paung Ku, Bank Information Center y Burma Partnership, tuvo el propósito de lograr un mejor entendimiento de las restricciones, oportunidades y riesgos dentro del sector privado durante la transición de Myanmar; establecer una base de conocimientos sobre los roles de las instituciones financieras internacionales, en lo que se refiere a contribuir al desarrollo de empresas, además de sus necesidades de crédito y los mecanismos de rendición de cuentas; y discutir iniciativas para una participación informada de las partes interesadas en las inversiones del sector privado. El taller atrajo organizaciones de la sociedad civil provenientes de toda Myanmar. Conferencistas del Banco Asiático de Desarrollo, el Banco Mundial y la IFC presentaron sus apreciaciones sobre la economía y las perspectivas del sector privado de Myanmar. La CAO participó en el taller, con el fin de brindar una introducción de su rol como mecanismo independiente de rendición de cuentas de la IFC. La IFC estableció su presencia en Myanmar en agosto de 2012 con un programa inicial destinado a apoyar el desarrollo de pequeñas y medianas empresas e instituciones de microcrédito.

La vicepresidente de la CAO, Meg Taylor, durante una visita de extensión a Myanmar.



DC, respectivamente, a las que asistieron delegados de la sociedad civil de muchos países.

En nuestro programa de extensión, seguimos viendo una falta general de conocimiento acerca de las actividades de la IFC y el MIGA con la sociedad civil en el nivel nacional. Esto representa retos adicionales para la CAO con respecto a una mayor sensibilización acerca de nuestro rol, sobre todo en las comunidades posiblemente afectadas por los proyectos de la IFC y el MIGA. Estamos haciendo más esfuerzos para llegar a las partes interesadas a través de canales más accesibles, tales como medios sociales y videos. Este año encargamos una serie de cortometrajes para documentar los resultados de un proceso de diálogo de la CAO en Nicaragua (véase el recuadro 9). También estamos actualizando nuestros materiales informativos para satisfacer las necesidades de diversos públicos tras las revisiones de las Directrices Operacionales de la CAO en 2013.

Durante este año, la CAO organizó una serie de talleres de aprendizaje para el personal de la IFC y el MIGA con el fin de compartir algunas perspectivas de los casos más significativos, lo cual forma parte de nuestros esfuerzos para fortalecer la función consultiva de la CAO. También participamos activamente en las inducciones y capacitación del personal para asegurar que comprenden el rol de la CAO y el trabajo que

realiza con la IFC y el MIGA. En junio, la CAO impartió una clase magistral para el personal de la IFC sobre el manejo de reclamaciones relacionadas con el proyecto hidroeléctrico Bujagali en Uganda (véase pp. 38-40).

La demanda de una orientación sobre metodologías y buenas prácticas en resolución de controversias y cumplimiento continúa aumentando tanto en el sector privado como en el sector público. En diciembre de 2012, la CAO participó en el Foro Mundial de Derecho en La Haya y en el Foro de las Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos en Ginebra, donde hablamos de nuestro trabajo en resolución de controversias. En abril de 2013, participamos en un Taller de Expertos Internacionales sobre Acceso a Recursos Extrajudiciales por invitación del gobierno canadiense, así como en un taller de aprendizaje para el personal de Naciones Unidas organizado por el Equipo del Marco Interinstitucional de las Naciones Unidas para la Acción Preventiva. Los servicios de extensión con el sector privado incluyen una ponencia magistral en el Simposio Internacional sobre el Empoderamiento Económico de los Pueblos Indígenas, organizado por la Universidad de Melbourne, y una participación en la Conferencia Mundial de la Iniciativa de Transparencia de las Industrias Extractivas (ITIE) en Sydney, Australia, y en un seminario sobre derechos humanos y mecanismos de reclamaciones organizado por el Instituto Ethos en Brasil.

RECUADRO 9

SERIE DE CORTOMETRAJES QUE DOCUMENTAN EL PROCESO DE DIÁLOGO DE LA CAO EN NICARAGUA

En 2012, la CAO encargó una serie de cortometrajes que documentan los resultados de un proceso de cuatro años de diálogo entre un cliente de IFC, Nicaragua Sugar Estates Limited (NSEL) y ASOCHIVIDA, una asociación de 2.000 trabajadores ex cañeros afectados por la enfermedad renal crónica en Chichigalpa, Nicaragua. Tres cortometrajes muestran varias empresas locales (una panadería, una ferretería y dos pulperías locales) dirigidas por familias cuyos miembros están afectados por la enfermedad; las empresas se han beneficiado de un fondo de microcrédito creado por la empresa para apoyar proyectos que generan ingresos. Otro cortometraje documenta un proyecto de ayuda alimentaria que la empresa ha apoyado desde el año 2009, mediante el cual se distribuyen paquetes de comida mensualmente, que incluyen arroz, frijoles, granos y azúcar, para ayudar a las familias afectadas que han sufrido la pérdida de ingresos debido a la enfermedad. El quinto cortometraje documenta un estudio independiente sobre las causas de la enfermedad renal crónica que realizó la Facultad de Salud Pública de la Universidad de Boston. La Universidad de Boston fue seleccionada conjuntamente por la comunidad y la empresa para realizar este estudio, y su investigación no tiene precedentes en Nicaragua dado su alcance, rigor y acceso ilimitado a las operaciones de la empresa. Todos los cinco cortometrajes están disponibles en inglés y español en el sitio web de la CAO en www.cao-ombudsman.org. Para obtener más información sobre este caso, véase la p. 60.

ANEXOS



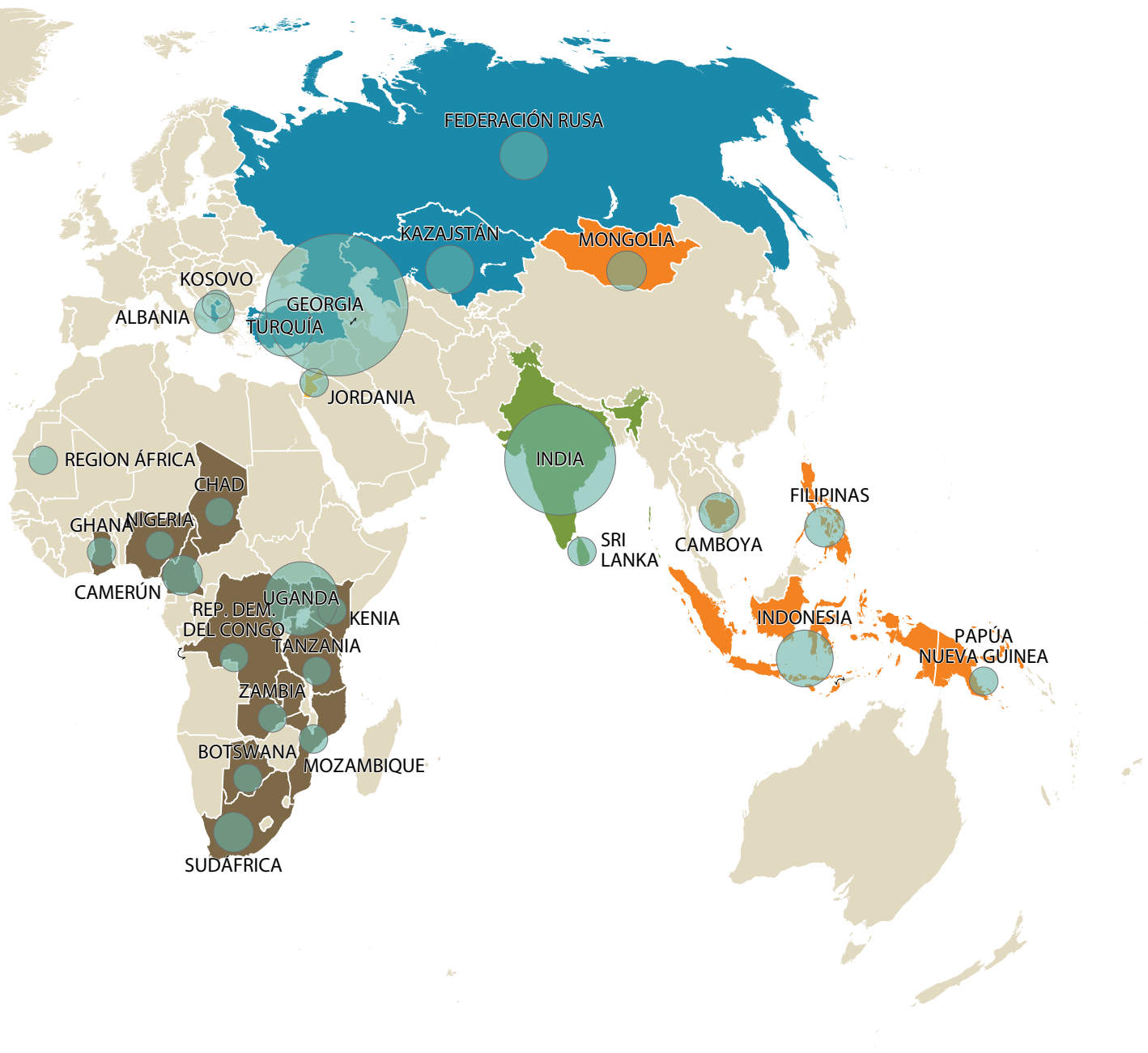
ANEXO A. MAPAMUNDI DE CASOS DE LA CAO, AF2000-13

MAPA A1. CASOS ANTE LA CAO POR PAÍS, AF2000-13



IBRD 39487 | SEPTEMBER 2013

El presente mapa fue elaborado por la Unidad de Diseño Cartográfico del Banco Mundial. Las fronteras, los colores, las denominaciones y cualquier otra información contenida en el mapa no implican ninguna opinión del Grupo del Banco Mundial sobre la situación jurídica de cualquier territorio ni ningún aval o aceptación de las fronteras.



ANEXO B. REGISTRO DE RECLAMACIONES, AF2000-2013

Reclamación	Fecha de presentación	¿Elegible para evaluación?	Actividades de resolución de controversias	Transferencia a Cumplimiento	¿Elegible para auditoría?	Actividades de Cumplimiento	Fecha de cierre de caso
AF 2000							
Ninguna reclamación							
AF 2001							
Chile: Empresa Eléctrica Pangué S.A.-01/Cuenta hidrográfica del Alto Bio-Bio	Ago 2000	Sí	Resuelto	--	--	--	Ene 2005
Perú: Compañía Minera Antamina S.A.-01/Huarmey	Sep 2000	Sí	Evaluado y transferido a Cumplimiento	Sep 2000	Sí	Revisión	Ene 2005
Uganda: Bujagali-01/Cataratas Bujagali	Nov 2000	No	--	--	--	--	Dic 2000
Jordania: Jordan Gateway Projects Co.-01/Valle de Beit She'an	Dic 2000	No	--	--	--	--	Dic 2000
Perú: Yanacocha-01/Cajamarca	Dic 2000	Sí	Resuelto	--	--	--	Nov 2003
Jordania: Jordan Gateway Projects Co.-02/Valle de Beit She'an	Ene 2001	Sí	Resuelto	--	--	--	Ene 2005
Peru: Yanacocha-02/Cajamarca	Mar 2001	Sí	Resuelto	--	--	--	Mar 2006
Nigeria: Préstamo con Crédito Rotativo-Contratista en el Delta del Níger-01/Delta del Níger	Jun 2001	Sí	Resuelto	--	--	--	Ene 2005
Uganda: Bujagali-02/Cataratas Bujagali	Jun 2001	Sí*	Resuelto	--	--	--	Ene 2005
AF 2002							
Uganda: Bujagali-03/Canadá	Jul 2001	Sí	Resuelto	--	--	--	Ene 2005
Tanzania: Proyecto Bulyanhulu-01/Kankola	Ene 2002	Sí	Resuelto	--	--	--	Ene 2005
India: Chemplast-01/Distrito Cuddalore	Jun 2002	Sí	Resuelto	--	--	--	Ene 2005
AF 2003							
Chile: Empresa Eléctrica Pangué S.A.-02/Cuenta hidrográfica del Alto Bio-Bio	Jul 2002	Sí	Resuelto	--	--	--	Feb 2006
Bolivia: Comsur V-01/Bosque Chiquitano	Jun 2003	Sí	Evaluado y trasladado a Cumplimiento	Nov 2003	Sí	Revisión	Jul 2004
AF 2004							
Zambia: Konkola Copper Mines Plc (KCM)-01/Ming'omba y Kawama	Jul 2003	Sí	Resuelto tras evaluación	--	--	--	Ene 2005
Georgia: Oleoducto BTC-01/Suiza	Dic 2003	No	--	--	--	--	Dic 2003
Georgia: Oleoducto BTC-02/Rustavi	Mar 2004	Sí	Resuelto	--	--	--	Abr 2004
Georgia: Oleoducto BTC-03/Switzerland	Mar 2004	No	--	--	--	--	Abr 2004
Georgia: Oleoducto BTC-04/Suiza	May 2004	No	--	--	--	--	May 2004
Georgia: Oleoducto BTC-05/Ciudad Rustavi	May 2004	No	--	--	--	--	Jun 2004

Reclamación	Fecha de presentación	¿Elegible para evaluación?	Actividades de resolución de controversias	Transferencia a Cumplimiento	¿Elegible para auditoría?	Actividades de Cumplimiento	Fecha de cierre de caso
Georgia: Oleoducto BTC-06/ Bashkovi	May 2004	Sí	Resuelto	--	--	--	Feb 2005
Georgia: Oleoducto BTC-07/ Dgvari	May 2004	Sí	Resuelto	--	--	--	Feb 2005
Georgia: Oleoducto BTC-08/ Sagrašheni	May 2004	Sí	Resuelto	--	--	--	Feb 2006
Georgia: Oleoducto BTC-09/ Tetrtskaro	May 2004	Sí	Resuelto	--	--	--	Feb 2005
Georgia: Oleoducto BTC-10/ Tetrtskaro	May 2004	Sí	Resuelto	--	--	--	Ene 2007
Georgia: Oleoducto BTC-11/ Tsikisjvari	May 2004	Sí	Resuelto	--	--	--	Jun 2006
Georgia: Oleoducto BTC-12/ Tba, Tsemi, Sadgeri	May 2004	Sí	Resuelto	--	--	--	Ene 2005
AF 2005							
Georgia: Oleoducto BTC-13/ Tsalka	Jul 2004	Sí	Resuelto	--	--	--	May 2005
Georgia: Oleoducto BTC-14/ Vale	Ago 2004	Sí	Resuelto	--	--	--	Dic 2005
Kazakhstan: Lukoil Overseas-01/Berezovka	Sep 2004	Sí	Evaluado y transferido a Cumplimiento	Ago 2006	Sí	Auditoría	Abr 2009
India: AD Hydro Power Limited-01/Himachal Pradesh	Oct 2004	Sí	Resuelto	--	--	--	Mar 2008
Brazil: Amaggi Expansion-01/ Solicitud de la vicepresidente de la IFC	--	--	--	Nov 2004	Sí	Auditoría	Jun 2005
Botswana: Kalahari Diamond-01/Kalahari	Nov 2004	Sí	Resuelto	--	--	--	Jun 2006
Georgia: Oleoducto BTC-15/ Tetrtskaro	Dic 2004	Sí	Resuelto	--	--	--	Feb 2006
Georgia: Oleoducto BTC-16/ Tetrtskaro	Dic 2004	Sí	Resuelto	--	--	--	Feb 2006
Georgia: Oleoducto BTC-17/ Tadzrisi	Dic 2004	Sí	Resuelto	--	--	--	Ene 2007
Georgia: Oleoducto BTC-18/ Tetrtskaro	Dic 2004	Sí	Resuelto	--	--	--	Feb 2006
Indonesia: Megaplast	Ene 2005	No ^a	--	--	--	--	Feb 2005
Guatemala: Marlin-01/Sipacapa	Ene 2005	Sí	Resuelto	--	--	--	May 2006
Argentina: Holding Intergas S.A.	Mar 2005	No ^a	--	--	--	--	Mar 2005
Georgia: Oleoducto BTC-19/ Atskuri	Abr 2005	Sí	Resuelto	--	--	--	Feb 2006
Georgia: Oleoducto BTC-20/ Atskuri	Apr 2005	Sí	Resuelto	--	--	--	Feb 2006
Romania: BCR	May 2005	No ^a	--	--	--	--	May 2005
Turquía: Oleoducto BTC-21/ Posof	Jun 2005	Reclamación retirada	--	--	--	--	Jul 2005
Georgia: Oleoducto BTC-22/ Tsemi	Jun 2005	Sí	Resuelto	--	--	--	Ene 2007
Georgia: Oleoducto BTC-23/ Tsemi	Jun 2005	Sí	Resuelto	--	--	--	Ago 2006
Perú: Compañía Minera Antamina S.A.-02/Huarmey	Jun 2005	Sí	Resuelto	--	--	--	May 2006

Reclamación	Fecha de presentación	¿Elegible para evaluación?	Actividades de resolución de controversias	Transferencia a Cumplimiento	¿Elegible para auditoría?	Actividades de Cumplimiento	Fecha de cierre de caso
AF 2006							
República Democrática del Congo: Anvil Mining Congo, SARL-01/Solicitud del Presidente del Banco Mundial	--	Sí	--	Jul 2005	Sí	Auditoría	Feb 2006
Yemen: Desarrollo Zona Libre de Aden	Jul 2005	No ^a	--	--	--	--	Jul 2005
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 y Uruguay	Sep 2005	Sí	Evaluado y transferido a Cumplimiento	Nov 2005	Sí	Auditoría	Mar 2006
Federación Rusa: DeltaCredit Bank	Oct 2005	No ^a	--	--	--	--	Oct 2005
Georgia: Oleoducto BTC-26/ Krtsanisi	Dic 2005	Sí	Evaluado y transferido a Cumplimiento	Jun 2006	No	Evaluación	Abr 2007
Paquistán: DG Khan-01/Kahoon	Dic 2005	No	--	--	--	--	Ene 2006
Sudáfrica: African Bank	Dic 2005	No ^a	--	--	--	--	Ene 2006
Belice: NOVA Companies (Belize) Ltd. y Ambergris Aquaculture Ltd.-01/Ladyville	Ene 2006	No	--	--	--	--	Ene 2006
Perú: Yanacocha-03/Depto. de Cajamarca	Mar 2006	Sí	Resuelto	--	--	--	Ago 2006
Kenia: AEF Lesiolo Grain Handlers Limited-01/Nakuru	Abr 2006	No	--	--	--	--	Abr 2006
Sudeste de Asia: Discriminación de género	May 2006	No ^a	--	--	--	--	May 2006
Georgia: Oleoducto BTC-27/ Tbilisi	Jun 2006	Sí	Evaluado y transferido a Cumplimiento	Sep 2006	No	Evaluación	Abr 2007
India: Atul Ltd.-01/ Gujarat	Jun 2006	Sí	Resuelto	--	--	--	Jun 2007
Argentina: Cencosud	Jun 2006	No ^a	--	--	--	--	Jul 2006
AF 2007							
Argentina: Los Gigantes-Dioxitek	Jul 2006	No ^a	--	--	--	--	Ago 2006
Turquía: Oleoducto BTC-28/ Adana & Ceyhan	Jul 2006	Sí	Resuelto	--	--	--	Feb 2007
Argentina: GEF Streetlight	Jul 2006	No ^a	--	--	--	--	Ago 2006
Georgia: Oleoducto BTC-29/ Tsalka	Jul 2006	Sí	Resuelto	--	--	--	Jul 2007
Estados Unidos: Vehículos de inversión en microfinanzas	Oct 2006	No ^a	--	--	--	--	Oct 2006
India: Mahindra Farm Services-01/Confidencial	Oct 2006	Sí	Evaluado y transferido a Cumplimiento	Mar 2008	No	Evaluación	Jun 2008
India: Mahindra Farm Services-02/Confidencial	Oct 2006	Sí	Evaluado y transferido a Cumplimiento	Mar 2008	No	Evaluación	Jun 2008

Reclamación	Fecha de presentación	¿Elegible para evaluación?	Actividades de resolución de controversias	Transferencia a Cumplimiento	¿Elegible para auditoría?	Actividades de Cumplimiento	Fecha de cierre de caso
Ghana: Kayogbo Youth Club	Oct 2006	No ^a	--	--	--	--	Nov 2006
Perú: Tecnosul-01/Ica	Nov 2006	No	--	--	--	--	Ene 2007
Países Bajos: ABCI Investments	Ene 2007	No ^a	--	--	--	--	Ene 2007
Etiopía: Reclamaciones de tierras nacionales	Feb 2007	No ^a	--	--	--	--	Feb 2007
India: Mahindra Farm Services-03/Confidencial	Feb 2007	Sí	Evaluado y transferido a Cumplimiento	Mar 2008	No	Evaluación	Jun 2008
India: Mahindra Farm Services-04/Confidencial	Mar 2007	Sí	Evaluado y transferido a Cumplimiento	Mar 2008	No	Evaluación	Jun 2008
Kazakhstan: Lukoil Overseas-02/Berezovka	Abr 2007	Sí	Evaluado y transferido a Cumplimiento	Nov 2007	No	Evaluación	Ene 2008
Medio Oriente: GAL	May 2007	No ^a	--	--	--	--	Jul 2007
AF 2008							
Indonesia: Wilmar-01/West Kalimantan	Jul 2007	Sí	Acuerdo bajo monitoreo	Mar 2008	Sí	Cerrado tras auditoría	Abr 2013
Brasil: Globalbix	Ago 2007	No ^a	--	--	--	--	Sep 2007
Georgia: Oleoducto BTC-30/Vale	Ago 2007	Sí	Resuelto	--	--	--	Oct 2009
Asia Meridional: Pakistan Banking	Sep 2007	No ^a	--	--	--	--	Oct 2007
India: Ramky-03/Gummidipoondi	Oct 2007	Sí	Evaluado y transferido a Cumplimiento	Mar 2008	No	Evaluación	Jun 2008
Federación Rusa: Russkiy Mir II-01/Taman	Oct 2007	Sí	Evaluado y transferido a Cumplimiento	Jun 2008	No	Evaluación	Oct 2009
Bangladesh: Empleo IFC/BICF	Dic 2007	No ^a	--	--	--	--	Feb 2008
Ecuador: Interagua-01/Guayaquil	Ene 2008	Sí	Resuelto	--	--	--	Ene 2011
Papúa Nueva Guinea: Digicel	Ene 2008	No ^a	--	--	--	--	Ene 2008
Federación Rusa: Russkiy Mir II-02/Taman	Feb 2008	Sí	Evaluado y transferido a Cumplimiento	Aug 2008	No	Evaluación	Oct 2009
Kenia: Pan African Paper-01/Webuye	Feb 2008	Sí	Resuelto	--	--	--	Dic 2009
Georgia: Oleoducto BTC-31/Naokhrebi	Feb 2008	Sí	Evaluado y transferido a Cumplimiento	Jun 2008	No	Evaluación	Nov 2008
Bolivia: Sinchi Wayra (anteriormente COMSUR)	Mar 2008	No ^a	--	--	--	--	May 2008
Nicaragua: Nicaragua Sugar Estate Limited-01/León y Chinandega	Mar 2008	Sí	Acuerdo bajo monitoreo	--	--	--	Abierto
Costa Rica: Alterra	May 2008	No ^a	--	--	--	--	May 2008
Kazajistán: Lukoil Overseas-03/Berezovka	May 2008	Sí	Evaluado y transferido a Cumplimiento	Apr 2009	No	Evaluación	Oct 2009

Reclamación	Fecha de presentación	¿Elegible para evaluación?	Actividades de resolución de controversias	Transferencia a Cumplimiento	¿Elegible para auditoría?	Actividades de Cumplimiento	Fecha de cierre de caso
Perú: Compañía Minera Antamina S.A.-03/Huarmey	Jun 2008	No	--	--	--	--	Jun 2008
Zambia: Konkola Copper Mines Plc (KCM)-02/Kawama	Jun 2008	No	--	--	--	--	Jun 2008
Filipinas: Ambuklao-Binga Hydroelectric Power-01/Binga	Jun 2008	Sí	Resuelto	--	--	--	Jun 2010
AF 2009							
Bangladesh: RAK Ceramics	Ago 2008	No ^a	--	--	--	--	Sep 2008
Turquía: Standard Profil II-01/Duzce	Sep 2008	Sí	Resuelto	--	--	--	Jun 2012
Georgia: Oleoducto BTC-32/Vale	Sep 2008	Sí	Resuelto	--	--	--	Oct 2009
Federación Rusa: Russkiy Mir II-03/Taman	Sep 2008	Sí	Resuelto	--	--	--	Dic 2009
Turquía: Assan Aluminium-01/Dilovasi	Sep 2008	Sí	Resuelto	--	--	--	Ago 2010
Chile: Empresa Electrica Pangué S.A.-03/Mulchen	Oct 2008	No	--	--	--	--	Oct 2008
Indonesia: Wilmar-02/Sumatra	Dic 2008	Sí	Resuelto	--	--	--	Jun 2012
Mundo: SN Power 01/Solicitud de la vicepresidenta de la CAO	--	--	--	Dec 2008	No	Evaluación	Jun 2010
Egipto: Makka Leasing	Mar 2009	No	--	--	--	--	Mar 2009
Serbia: Gemax & Lemna	Mar 2009	No ^a	--	--	--	--	Mar 2009
India: Crompton	May 2009	No	--	--	--	--	May 2009
Perú: Agrokasa-01/lca	Jun 2009	Sí	Resuelto	Mar 2010	Sí	Cerrado tras auditoría	Jun 2013
AF 2010							
Uruguay: Orion-02/Gualeguaychu	Ago 2009	Sí	Evaluado y transferido a Cumplimiento	Jan 2010	No	Evaluación	Mar 2010
Sri Lanka: Rainforest Ecolodge Linkages-01/Deniyaya	Ago 2009	Sí	Resuelto	--	--	--	Jun 2011
Chad-Camerún: Oleoducto Chad-Camerún-01	Oct 2009	No ^a	--	--	--	--	Oct 2009
Paquistán: Twin City Centrum	Oct 2009	No	--	--	--	--	Oct 2009
Estados Unidos: DTT	Oct 2009	No	--	--	--	--	Oct 2009
Chile: Aconcagua-01/Santa Bárbara	Nov 2009	Sí	Resuelto	--	--	--	Jun 2010
Colombia: TCBuen-01/Buenaventura	Dic 2009	Sí	Resuelto	--	--	--	Nov 2010
Camboya: Cambodia Airport II-01/Preah Shihanouk	Dic 2009	Sí	En curso	--	--	--	Abierto
Panamá: Pando Montelirio-01/Chiriquí	Ene 2010	Sí	Evaluado y transferido a Cumplimiento	Apr 2011	No	Evaluación	Feb 2012
Malasia: Reges	Feb 2010	No ^a	--	--	--	--	Feb 2010
Togo: Heidelberg Cement	Feb 2010	No	--	--	--	--	Feb 2010

Reclamación	Fecha de presentación	¿Elegible para evaluación?	Actividades de resolución de controversias	Transferencia a Cumplimiento	¿Elegible para auditoría?	Actividades de Cumplimiento	Fecha de cierre de caso
Estados Unidos: TD Bank	Feb 2010	No	--	--	--	--	Feb 2010
Federación Rusa: Quadriga Capital	Mar 2010	No ^a	--	--	--	--	Mar 2010
Perú: Maple Energy-01/Nuevo Sucre y Canaán	Abr 2010	Sí	Evaluado y transferido a Cumplimiento	Nov 2011	No	Evaluación	May 2012
Etiopía: Coca-Cola Sabco	Abr 2010	No ^a	--	--	--	--	Jun 2010
AF 2011							
Indonesia: PT Weda Bay Nickel-01/Weda Bay	Jul 2010	Sí	Evaluado y transferido a Cumplimiento	Jun 2011	No	Evaluación	Oct 2011
Tajikistán: Giavoni	Jul 2010	No	--	--	--	--	Sep 2010
Turquía: Proyecto de Electricidad Pública y Eficiencia Energética	Jul 2010	No ^a	--	--	--	--	Jul 2010
Ghana: Tullow Oil, Kosmos Energy & Jubilee FPSO-01/Solicitud de vicepresidenta de la CAO	Ago 2010	--	--	Aug 2010	No	Evaluación	Jun 2011
Mozambique: Mozal-01/Matola y Maputo	Oct 2010	Sí	Evaluado y transferido a Cumplimiento	Dec 2011	Sí	Auditoría bajo monitoreo	Abierto
Bangladesh: AK Khan WaterHealth-01/Dhaka	Nov 2010	No	--	--	--	--	Dic 2010
Mozambique: Africap Investment Fund	Dic 2010	No ^a	--	--	--	--	Dic 2010
Ecuador: Pronaca Expansion-01/Santo Domingo	Dic 2010	Sí	Evaluado y transferido a Cumplimiento	Jun 2011	No	--	Nov 2011
Mundo: Intermediarios Financieros-01/Solicitud de vicepresidenta de la CAO	Feb 2011	--	--	Jun 2011	Sí	Auditoría bajo monitoreo	Abierto
Uganda: Bujagali Energy-04/Bujagali	Mar 2011	Sí	En curso	--	--	--	Abierto
Brasil: Anima Educacao	Mar 2011	No ^a	--	--	--	--	Abr 2011
Vietnam: Global CyberSoft	Abr 2011	No ^a	--	--	--	--	Abr 2011
India: India Infrastructure Fund-01/Distrito de Dhenkanal	Abr 2011	Sí	Evaluado y transferido a Cumplimiento	Apr 2013	Sí	Auditoría / Investigación	Abierto
Panamá: Ampliación Canal de Panamá-01/Lago Gatún	May 2011	Sí	Evaluado y transferido a Cumplimiento	Feb 2012	No	Cerrado tras evaluación	Jun 2013
Nigeria: Nun River Kolo Creek Oil Pipeline	May 2011	No	--	--	--	--	May 2011
Uganda: Bujagali Energy-05/Bujagali	May 2011	Sí	En curso	--	--	--	Abierto
Camerún: Oleoducto Chad Camerún-02/Camerún	May 2011	Sí	En curso	--	--	--	Abierto
Georgia: Oleoducto BTC-33/Vale	May 2011	Sí	Resuelto	--	--	--	Ene 2012
India: Tata Mega Ultra-01/Mundra y Anjar	Jun 2011	Sí	Evaluado y transferido a Cumplimiento	Feb 2012	Sí	Auditoría / Investigación	Abierto
Sri Lanka: Bosque Sinharaja	Jun 2011	No	--	--	--	--	Jun 2011

Reclamación	Fecha de presentación	¿Elegible para evaluación?	Actividades de resolución de controversias	Transferencia a Cumplimiento	¿Elegible para auditoría?	Actividades de Cumplimiento	Fecha de cierre de caso
AF 2012							
Papúa Nueva Guinea: PNG SEZ-01/Provincia de Madang	Jul 2011	Sí	En curso	--	--	--	Abierto
República de Kosovo: KEK-01/Prishtina	Ago 2011	Sí	Evaluado y transferido a Cumplimiento	Jan 2012	Sí	Auditoría bajo monitoreo	Abierto
Filipinas: Mindoro Resources-01/Jabonga	Sep 2011	Sí	Evaluado y transferido a Cumplimiento	May 2012	No	Cerrado tras evaluación	Oct 2012
Chad: Oleoducto Chad-Camerún-03/Chad	Oct 2011	Sí	En curso	--	--	--	Abierto
Indonesia: Wilmar Group-03/Jambi	Nov 2011	Sí	En curso	--	--	--	Abierto
Colombia: Avianca-01/Bogotá	Nov 2011	Sí	Evaluado y transferido a Cumplimiento	Jun 2012	Sí	Auditoría / Investigación	Abierto
México: Harmon Hall-01/México	Dic 2011	Sí	En curso	--	--	--	Abierto
Perú: Quellaveco 01/Moquegua	Nov 2011	Sí	Evaluado y transferido a Cumplimiento	Sep 2012	Sí	Auditoría / Investigación	Abierto
Estados Unidos: Manor Care Rossville	Dic 2011	No	--	--	--	--	Dic 2011
Uganda: Agri-Vie-01/Kiboga	Dic 2011	Sí	En curso	--	--	--	Abierto
Uganda: Agri-Vie-02/Mubende	Dic 2011	Sí	En curso	--	--	--	Abierto
Laos: Burapha	Feb 2012	No	--	--	--	--	Feb 2012
Región africana: Africa Investco-01	Mar 2012	Sí	Resuelto	--	--	--	Sep 2012
Honduras: Dinant Investment-01/Solicitud de la vicepresidenta de la CAO	Abr 2012	--	--	Abr 2012	Sí	Auditoría / Investigación	Abierto
India: Tata Tea/Solicitud de la vicepresidenta de la CAO	May 2012	--	--	May 2012	Sí	Auditoría / Investigación	Abierto
Turquía: UHG-ADM-01/Turquía	May 2012	No	--	--	--	--	Jun 2012
Ucrania: MHP-01/Ucrania	May 2012	No	--	--	--	--	May 2012
Colombia: Eco Oro-01/Bucaramanga	Jun 2012	Sí	--	Nov 2012	Sí	Auditoría / Investigación	Abierto
AF 2013							
Madagascar: Ambatovy	Jun 2012	No	--	--	--	--	Jul 2012
India: Vizhinjam-01/Kerala	Ago 2012	Sí	En curso	--	--	--	Abierto
Nepal: Upper Trishuli 1-02	Ago 2012	No	--	--	--	--	Sep 2012
MENA Region: GAC-01	Ago 2012	No	--	--	--	--	Oct 2012
Camerún: AES Sonel-01/Douala	Sep 2012	No	--	--	--	--	Sep 2012
India: Vizhinjam-02/Kerala	Sep 2012	Sí	Evaluado y transferido a Cumplimiento	May 2013	Por determinarse	Evaluación	Abierto
Mongolia: Oyu Tolgoi-01/Khanbodg	Oct 2012	Sí	En curso	--	--	--	Abierto
Perú: Yanacocha-04/Cajamarca	Nov 2012	No	En curso	--	--	--	Abierto
Paquistán: Saudi Pak Bank-01	Ene 2013	Sí	--	--	--	--	Ene 2013

Reclamación	Fecha de presentación	¿Elegible para evaluación?	Actividades de resolución de controversias	Transferencia a Cumplimiento	¿Elegible para auditoría?	Actividades de Cumplimiento	Fecha de cierre de caso
India: Mumbai Railway Vikas-01/	Ene 2013	No	--	--	--	--	Ene 2013
Albania: Albania Hydros-01/ Tirana	Ene 2013	No	Evaluado y transferido a Cumplimiento	May 2013	Por determinarse	Evaluación	Abierto
Rumanía: Edy Group-01/ Rumanía	Ene 2013	Sí	--	--	--	--	Ene 2013
India: Tata Tea-02/Assam	Feb 2013	No	En curso	--	--	--	Abierto
Mongolia: Oyu Tolgoi-02/ Khanbodg	Feb 2013	Sí	En curso	--	--	--	Abierto
Camerún: AES Sonel-02/ Douala	Feb 2013	No	En curso	--	--	--	Abierto
India: Navi Mumbai	Mar 2013	Sí	--	--	--	--	Mar 2013
Trinidad y Tobago - TCL	Mar 2013	Sí	--	--	--	--	Mar 2013
Albania: Bankers Petroleum-01/ Albania	Mar 2013	No	En curso	--	--	--	Abierto
Trinidad y Tobago - TCL-02	Abr 2013	No	--	--	--	--	Abr 2013
Uganda: Bujagali Energy-06/ Bujagali	Abr 2013	Sí	En curso	--	--	--	Abierto
Colombia: Alqueria-01	Abr 2013	No	En curso	--	--	--	Abierto
India: Vizhinjam-03/Mulloor	Abr 2013	Sí	En curso	--	--	--	Abierto
Sudáfrica: Tsodilo-01/Badplaas	Abr 2013	Sí	En curso	--	--	--	Abierto
Perú: Yanacocha -05/ Cajamarca	May 2013	Sí	En curso	--	--	--	Abierto
India: Belstar-01	May 2013	Sí	--	--	--	--	Jun 2013
India: Ranbaxy-01	May-13	Sí	--	--	--	--	Jun 2013
India: Vizinjam-04	Jun 2013	No	--	--	--	--	Jun 2013
Camboya: Cambodia Airport-01/Phnom Penh	Jun 2013	No	En curso	--	--	--	Abierto
China: Azure-01	Jun 2013	No	--	--	--	--	Jun 2013
India: Vizinjam-04	Jun 2013	No	--	--	--	--	Jun 2013
Camboya: Cambodia Airport-01/Phnom Penh	Jun 2013	Sí	Ongoing case	--	--	--	Open

PD - Por determinarse, al 30 de junio de 2013.

a. La CAO evaluó y manejó los asuntos planteados en la reclamación relacionados con la IFC y el MIGA. Sin embargo, el reclamante también planteó asuntos fuera del mandato de la CAO. La CAO refirió esos asuntos a otras partes relevantes del Grupo del Banco Mundial.

ANEXO C. CARGA DE CASOS DE LA CAO, AF2000–13

Desde que comenzó a funcionar en 1999, la CAO ha aceptado 119 reclamaciones y solicitudes de auditorías que abarcan 40 países (véase la figura C.1 y el Anexo A). El 85 por ciento de las reclamaciones se refieren a la participación de la IFC en un proyecto; el 9 por ciento a la IFC y el MIGA juntos; y el 6 por ciento solamente al MIGA. Un poco más del 50 por ciento de las reclamaciones ante la CAO es presentado por organizaciones de la sociedad civil que actúan en nombre de las comunidades afectadas (véase la figura C.2). Individuos y miembros de las comunidades también han presentado reclamaciones por su propia cuenta y sin ayuda de otras organizaciones. Al analizar los datos de la carga de casos de la CAO se revelan patrones en la distribución de los casos por sector y región, así como en los temas sistémicos ambientales y sociales que predominan en las reclamaciones.

Distribución regional: Los proyectos en Europa y Asia Central representaron el 32 por ciento de las reclamaciones ante la CAO desde 1999. Esta cifra revela una gran cantidad de reclamaciones presentadas para un proyecto: el oleoducto Baku-Ceyhan-Tbilisi. La región de América Latina representa una cuarta parte de los casos de la CAO, en tanto que la proporción de casos de la región asiática y africana ha aumentado en los últimos años (véase la figura C.3). La experiencia de la CAO en su carga de casos y extensión comunitaria sugiere que las participaciones relativamente mayores de las reclamaciones originadas en ciertas regiones, en comparación con otras, suele reflejar el nivel de movilización de la sociedad civil, el conocimiento que se tiene acerca de la IFC, el MIGA y la CAO, así como el tamaño de la cartera regional de la IFC y el MIGA.

Distribución sectorial: Cuatro sectores industriales en el sector real—extractivas, infraestructura, agroindustria y manufactura—han predominado desde 1999 en las reclamaciones ante la CAO (véase la figura C.4). La CAO atribuye este patrón en las reclamaciones al uso intensivo de recursos en estas industrias, específicamente el uso intensivo de tierra, agua, o ambos. Un porcentaje creciente de las inversiones de la IFC se destinan al sector financiero. Desde 2010, la CAO ha recibido tres reclamaciones relacionadas con las inversiones de la IFC en el sector financiero.

Problemas planteados por los reclamantes: Los impactos en los recursos naturales son el tema predominante en las reclamaciones ante la CAO desde 1999. La contaminación es citada en el 45 por ciento de las reclamaciones; la CAO ha manejado 67 casos específicamente relacionados con

la tierra, que representan casi el 55 por ciento de la carga total de casos; y las preocupaciones relacionadas con el agua han representado el 41 por ciento de los casos. Preocupaciones relacionadas con la salud y seguridad de las comunidades se han planteado en el 44 por ciento de los casos. Un tema subyacente importante es la distribución de los beneficios de los proyectos y cómo eso afecta los medios de vida de las comunidades; y los problemas socioeconómicos son el meollo del 70 por ciento de las reclamaciones ante la CAO. La mayoría de las reclamaciones citan problemas concernientes a la tramitación y supervisión de los proyectos (69 por ciento) y la consultas y divulgación de información (61 por ciento), roles y responsabilidades compartidas entre la IFC y el MIGA y sus clientes (véase la figura C.5).

Categorización de los proyectos: Los proyectos de la IFC son asignados una categoría A, B o C en orden descendente de la sensibilidad ambiental y social, o IF, en el caso de instituciones financieras que prestan a clientes cuyas actividades pueden crear inquietudes ambientales y sociales. El 57 por ciento de los proyectos de la IFC citados en las reclamaciones ante la CAO desde 1999 son proyectos de categoría A, o sea, son proyectos que ocasionan impactos ambientales y/o sociales adversos posiblemente significativos. El otro 34 por ciento de las reclamaciones está relacionado con proyectos de categoría B, o sea, son proyectos que ocasionan impactos ambientales y/o sociales adversos posiblemente limitados (véase la figura C.6).

Manejo de los casos: El 43 por ciento de los casos manejados por la CAO se han resuelto a través de un proceso de resolución de controversias desde 2000 (excluyendo los casos que están en un proceso de resolución de controversias en curso). El 26 por ciento de los casos lo ha manejado la función de cumplimiento de la CAO para evaluar el desempeño ambiental y social de la IFC y el MIGA con relación a un proyecto(s). De este 26 por ciento, el 7 por ciento de los casos resultó en una investigación completa de la IFC o del MIGA (véase la figura C.7).

Reclamaciones inadmisibles: Desde 1999, la CAO ha considerado que 80 reclamaciones son inadmisibles para una evaluación. La mayoría estaba fuera del mandato social y ambiental de la CAO o no eran proyectos de la IFC y el MIGA. Una gran cantidad de las reclamaciones que estaban fuera del mandato de la CAO planteaban preocupaciones relacionadas con fraude y corrupción. La CAO refirió esas reclamaciones a la Vicepresidencia de Integridad del Banco Mundial.

Figura C.1. Reclamaciones admisibles ante la CAO, AF2000–13

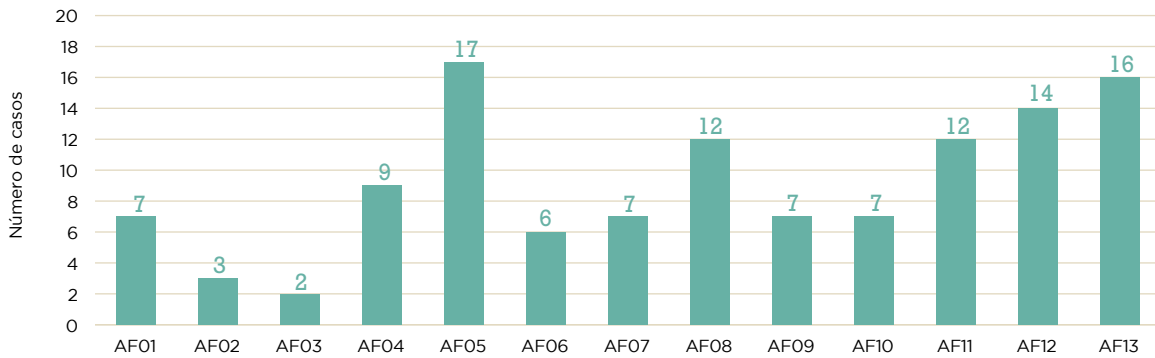
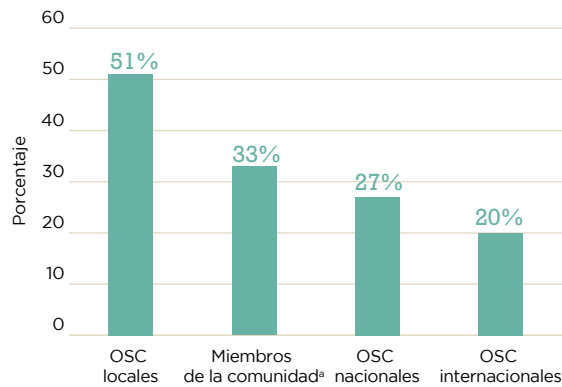
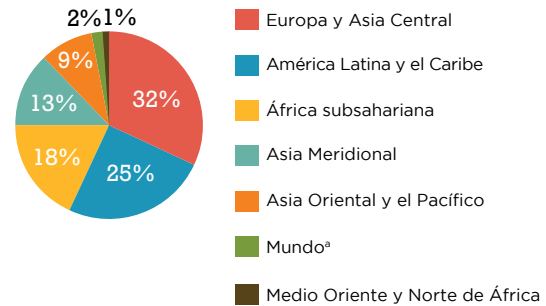


Figura C.2. Signatarios de las reclamaciones, AF2000–13



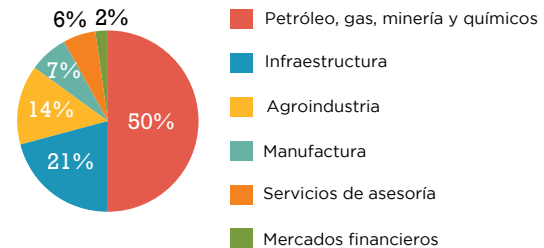
a. Todas las reclamaciones presentadas ante la CAO involucran a miembros de las comunidades locales. En algunos casos, organizaciones de la sociedad civil (OSC), internacionales o locales, presentan la reclamación en nombre de los miembros de las comunidades locales. Los porcentajes suman más del 100 por ciento porque las reclamaciones suelen ser presentadas por más de un tipo de grupo.

Figura C.3. Casos ante la CAO por región, AF2000–13



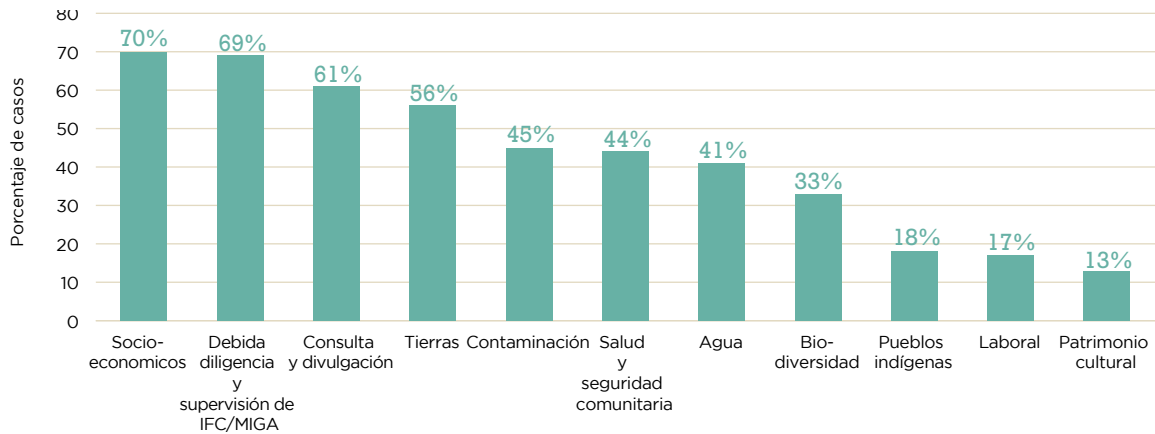
Nota: La categoría "Mundo" se refiere a los casos de cumplimiento que abarcan dos o más regiones.

Figura C.4. Casos ante la CAO por sector, AF2000–13



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

Figura C.5. Temas citados en reclamaciones ante la CAO, 2000–13



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

Figura C.6. Casos ante la CAO por categoría ambiental, AF2000–13

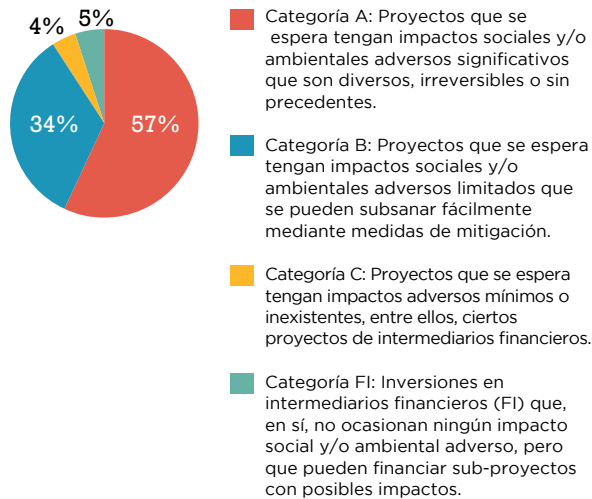
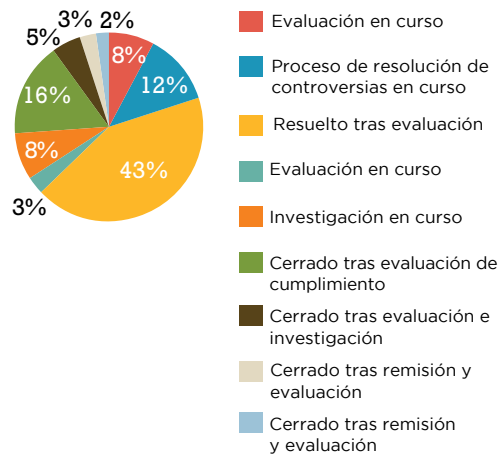
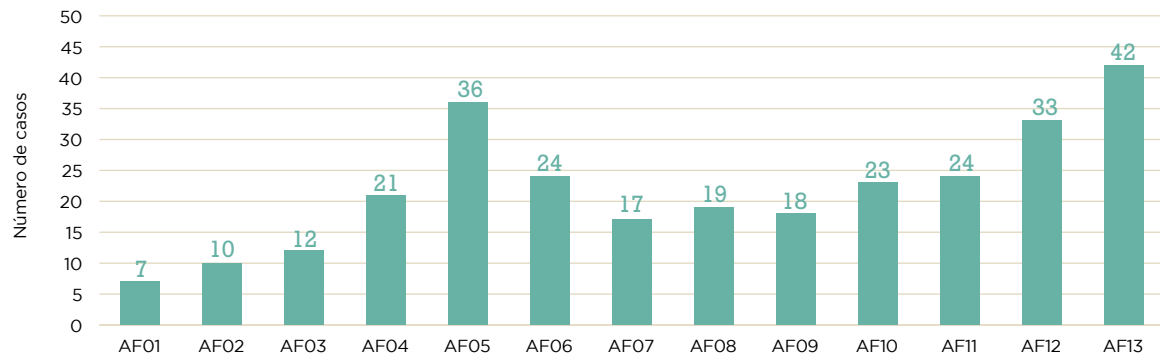


Figura C.7. Situación de los casos ante de la CAO, AF2000–13



Nota: Wilmar-01 es contado dos veces (una vez como un caso de resolución de controversias, y una vez como un caso de cumplimiento). "Resuelto tras evaluación" se refiere al período anterior a la actualización de las Directrices Operacionales en 2013 cuando las evaluaciones eran manejadas por la función Ombudsman (resolución de controversias) de la CAO.

Figura C.8. Número de casos manejados por año fiscal, AF2000-13



ANEXO D. INFORMES Y PUBLICACIONES, AF2013

Los registros están agrupados por tipo de informe y son presentados en orden cronológico por mes y año de publicación.

Informes de evaluación

Wilmar Group (IFC # 25532 y 26271), Indonesia, julio 2012

(Caso: Wilmar-03/Jambi)

Reclamación respecto al Proyecto Harmon Hall de la IFC (IFC # 29753), México, julio 2012

(Caso: Harmon Hall-01/México)

Reclamación respecto a las inquietudes de la comunidad y de la sociedad civil en relación al Proyecto Quellaveco de la IFC (IFC #3823), Perú, julio 2012

(Caso: Quellaveco-01/Moquegua)

Reclamación respecto al Proyecto Africa Investco (IFC #27819), región africana, septiembre 2012

(Caso: Mauritius/Africa Investco-01)

Tercera reclamación respecto al Proyecto del Oleoducto Chad-Camerún en Chad (IFC # 11125), Chad, noviembre 2012

(Caso: Oleoducto Chad-Camerún-03/Chad)

Reclamación respecto a las inquietudes de la comunidad y de la sociedad civil acerca del Proyecto Eco Oro de la IFC (IFC #27961), Colombia, noviembre 2012

(Caso: Eco Oro-01/Bucaramanga)

Reclamación respecto a la inversión de la IFC en el Fondo de Infraestructura de India (IFC #26237), India, marzo 2013

(Caso: Fondo de Infraestructura de India-01/Distrito de Dhenkanal)

Reclamación respecto a Yanacocha Gold Mine (IFC # 2983), Perú, mayo de 2013

(Caso: Yanacocha-01/Cajamarca)

Primera reclamación respecto al Proyecto Minero Oyu Tolgoi (IFC #29007, MIGA #7041), Mongolia, mayo 2013

(Caso: Oyu Tolgoi-01/Khanbogd)

Cumplimiento respecto a Albania Hydros (IFC #583387), Albania, mayo de 2013

(Caso: Hydros-01/N & S Albania)

Segunda reclamación respecto al Proyecto Portuario Vizhinjam (IFC #28991), India, mayo de 2013

(Caso: Vizhinjam-02/Kerala)

Informes de resolución de controversias

Informe final, segunda reclamación respecto a las inquietudes de la comunidad y de la sociedad civil sobre las actividades del Grupo de Empresas Wilmar (IFC #25532 y 26271), Indonesia, junio de 2012

(Caso: Wilmar Group-02/Sumatra)

Informe final, reclamación concerniente a la inversión de la IFC en el Fondo de Infraestructura de India (IFC #26237), India, marzo de 2013

(Caso: Fondo de Infraestructura de India-01/Distrito de Dhenkanal)

Otros informes de resolución de controversias

Informe resumen: Enfermedad renal crónica en el occidente de Nicaragua, informe independiente elaborado por el equipo de investigación de la Universidad de Boston (Daniel Brooks y Michael McClean), agosto de 2012

(Caso: Nicaragua: Nicaragua Sugar Estate Limited-01/León y Chinandega)

Informe de avance con los detalles del último acuerdo, Mubende, 15 de marzo de 2013

(Caso: Uganda/ Agri-Vie Fund-02/ Mubende)

Informes de cumplimiento

Informes de evaluación

Caso relacionado con la inversión de la IFC en Mozambique Aluminum S.A.R.L. (MOZAL), Proyecto Mozal II de la IFC (IFC #10323), Mozambique, julio de 2012

(Caso: Mozal-01/Matola y Maputo)

Caso relacionado con la inversión de la IFC en Costal Gujarat Power Limited (IFC # 25797), India, julio de 2012
(Caso: Tata Ultra Mega-01/Mundra y Anjar)

Caso relacionado con la inversión de la IFC en Corporación Dinant S.A de C.V (IFC #27250), Honduras, agosto de 2012
(Caso: Dinant-01/solicitud de la vicepresidente de la CAO)

Caso relacionado con la inversión de la IFC en Mindoro Resources Limited (IFC # 26987), Filipinas, octubre de 2012
(Caso: Filipinas/Mindoro Resources-01/Jabonga)

Caso relacionado con la inversión de la IFC en Avianca S.A (IFC #25899), Colombia, enero de 2013
(Caso: Avianca-01/Colombia)

Caso relacionado con la inversión de la IFC en Amalgamated Plantations Private Limited (APPL) (IFC # 25074), India, enero de 2013
(Caso: India/Tata Tea/solicitud de la vicepresidente de la CAO)

Caso relacionado con la inversión de la IFC en el proyecto de cobre Quellaveco (IFC # 3823), Perú, mayo de 2013
(Caso: Quellaveco-01/Moquegua)

Caso relacionado con la inversión de la IFC en Eco Oro Minerals Corps (IFC # 27961), Colombia, junio de 2013
(Caso: Eco Oro-01/Bucaramanga)

Caso relacionado con la inversión de la IFC en el Fondo de Infraestructura de India (IIF) (IFC # 26237), India, junio de 2013
(Caso: Fondo de Infraestructura de India-01/Distrito de Dhenkanal)

Caso relacionado con la inversión de la IFC en la Expansión del Canal de Panamá (IFC # 26665), Panamá, junio de 2013
(Caso: Expansión del Canal de Panamá-01/Gatún)

Informes de auditoría (investigación)

Auditoría de la CAO de una muestra de inversiones de la IFC en terceros intermediarios financieros, múltiples regiones, octubre de 2012
(Caso: Intermediarios financieros-01/solicitud de la vicepresidente de la CAO)

Caso relacionado con el proyecto de servicios de asesoría de la IFC a Korporata Energjetike e Kosovës (KEK) (IFC # 29107), Kosovo, febrero de 2013
(Caso: KEK-01/Prishtina)

Caso relacionado con la inversión de la IFC en Mozambique Aluminum S.A.R.L (Mozal) (IFC #10323), Mozambique, abril de 2013
(Caso: Mozal-01/Matola y Maputo)

Otros informes de cumplimiento

Informe de monitoreo y cierre: respuesta de la IFC a la auditoría de la CAO de las inversiones de la IFC en Wilmar Trading (IFC # 20348), Delta-Wilmar CIS (IFC # 24644), Wilmar WCap (IFC # 25532) y Delta-Wilmar CIS Expansion (IFC # 26271), Indonesia, 27 de marzo de 2013
(Caso: Wilmar Group-01/West Kalimantan)

Informe de monitoreo y cierre: respuesta de la IFC a la auditoría de la CAO de las inversiones de la IFC en una agroindustria en el Valle de Ica (IFC # 26821), Perú, 20 de junio de 2013
(Caso: Agrokasa-01/Ica)

ANEXO E. FINANCIACIÓN, AF2013

En el AF2013, la CAO contó con un presupuesto administrativo de \$4.332.018 (véase el cuadro E.1). El presupuesto administrativo de la CAO cubre los salarios de los funcionarios y consultores, así como los gastos de viaje, comunicaciones, servicios contractuales y otros gastos administrativos. El presupuesto administrativo de la CAO es financiado por la IFC y el MIGA sobre la base de costes compartidos. Los costos fijos son compartidos en partes iguales por la IFC y el MIGA. Los costos variables son compartidos en base al tiempo que dedican los funcionarios de la CAO a los asuntos corporativos de cada institución (véase el cuadro E.2).

La CAO además tiene un acuerdo con la IFC y el MIGA, mediante el cual se colocan fondos adicionales de un Fondo de Contingencias, a solicitud de la CAO, cuando el volumen de reclamaciones es inesperado, cuando hay una mediación en gran escala u otra actividad extraordinaria relacionada con la resolución de controversias de la CAO (véase el cuadro E.3). La CAO financia todas las evaluaciones de las reclamaciones con su propio presupuesto operativo. En el caso de las reclamaciones que son evaluadas y las actividades específicas de mediación que debe organizar y/o manejar la función de resolución de controversias de la CAO, las partes a una controversia pueden contribuir fondos en una cuenta separada, administrada por la CAO. Si las partes firman un acuerdo de mediación o un memorando de entendimiento para negociar, la CAO trabaja con las partes para resolver las cuestiones relacionadas con los pagos. Si las partes no pueden contribuir, la CAO puede usar su Fondo de Contingencias. No existen esquemas de financiamiento por separado para los casos de cumplimiento o la labor de asesoría. El costo de las evaluaciones y auditorías de cumplimiento, así como el trabajo de asesoría, es financiado con el presupuesto administrativo de la CAO.

Cuadro E.1 Presupuesto Administrativo de la CAO, AF2013 (Dólares de EE.UU.)

Salarios	1.527.027
Prestaciones sociales	782.159
Consultores	657.754
Viajes	871.733
Servicios contractuales	286.067
Publicaciones	46.806
Comunicaciones y servicios de informática	53.147
Empleados temporales	47.219
Gastos de representación y hospitalidad	4.259
Servicios de equipamiento y construcción	7.850
Otros gastos	10.401
Total gastos	4.294.422
Presupuesto actual	4.322.018

Cuadro E.2 Contribuciones de la IFC y el MIGA al presupuesto administrativo de la CAO, AF2000-13

Año Fiscal	IFC	MIGA	Total
AF2000	641.600	160.400	802.000
AF2001	1.096.800	262.500	1.359.300
AF2002	1.381.800	319.100	1.700.900
AF2003	1.794.900	374.800	2.169.700
AF2004	1.550.500	380.200	1.930.700
AF2005	1.573.800	392.100	1.965.900
AF2006	2.030.700	507.500	2.538.200
AF2007	2.135.300	523.400	2.658.700
AF2008	2.182.900	538.400	2.721.300
AF2009	2.899.900	407.000	3.306.900
AF2010	2.930.600	513.600	3.444.200
AF2011	2.941.911	634.434	3.576.345
AF2012	3.627.286	548.815	4.176.101
AF 2013	3.868.495	463.523	4.332.018
Total	30.656.492	6.025.772	36.682.264

Fondo de Contingencias

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

El Fondo de Contingencias es de un millón de dólares. Cuando se estableció el Fondo, la IFC se comprometió a aportar el 80 por ciento (US\$ 800.000) del millón, y el MIGA contribuiría el 20 por ciento (US\$ 200.000) cada año. Hasta la fecha, no se ha tenido que acceder al 20 por ciento correspondiente al compromiso del MIGA. En el AF2013, la CAO utilizó USD 706.836 de su Fondo de Contingencias.

Cuadro E.3 Fondo de Contingencias de la CAO, AF2003–13 (Dólares de EE.UU.)

Año Fiscal	Total
Contribuciones directas de la IFC	
AF2004	317.500
AF2005	451.500
AF2006	352.900
AF2007	37.900
AF2008	319.100
AF2009	613.100
AF2010	768.000
AF2011	743.627
AF2012	706.836
AF2013	753.836
Subtotal	5,064,299

AF 2003–13
Contribución de Minera Yanacocha (patrocinador de la IFC): 3.231.000
Contribución de Nicaragua Sugar Estates Limited (patrocinador de la IFC): 789.733
Total de gastos en mediación multianual: 9.085.032

ANEXO F. PERSONAL

Meg Taylor, Asesor Cumplimiento Ombudsman y Vicepresidente



Meg Taylor, ciudadana de Papúa Nueva Guinea, recibió su título de Licenciada en Derecho (LL.B.) de *Melbourne University* en Australia, y su Maestría en Derecho (LL.M) de *Harvard University* en Estados Unidos. Ha practicado derecho en Papúa Nueva Guinea, donde fue miembro de la *Law Reform Commission*. Fue Embajadora de Papúa Nueva Guinea en Estados Unidos, México y Canadá en Washington, DC entre 1989 y 1994. Es cofundadora de Conservation Melanesia. Fue miembro del Comité Mundial sobre Bosques y Desarrollo Sostenible (*World Commission on Forests and Sustainable Development*) y ha servido en las juntas directivas de organizaciones internacionales para la conservación e investigación.

Adicionalmente, Meg Taylor ha sido miembro del consejo directivo de varias empresas en Papúa Nueva Guinea en el sector financiero, agrícola y recursos naturales, así como en los consejos de administración de las empresas listadas en la Bolsa de Valores Australiana (*Australian Securities Exchange*). Fue designada vicepresidente del Grupo del Banco Mundial y de la CAO en 1999 tras un proceso de selección liderado por la sociedad civil y la industria.

Scott Adams, Especialista, Resolución de Controversias



De nacionalidad estadounidense, Scott tiene más de 17 años de experiencia en resolución de controversias, consultoría administrativa y servicios de capacitación a nivel nacional e internacional. Sus clientes y experiencia en la industria incluyen sectores sin fines de lucro, gobiernos, educación superior, servicios básicos, atención médica, biotecnología, transporte y desarrollo internacional. Antes de unirse a la CAO, Scott fue fundador y gerente de una oficina privada de consultoría y mediación. Adicionalmente, ha prestado servicios como alto funcionario a *Search for Common Ground* y *CDR Associates*, y fue socio en la práctica organizacional y estratégica de *Booz Allen Hamilton*. Scott recibió su licenciatura (B.A.) en ciencias políticas y en el idioma ruso de *Emory University*, y una maestría en derecho público internacional de *Leiden University* en los Países Bajos.

Daniel Adler, Especialista, Cumplimiento



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

Charity Agorsor, Asistente de Servicios de Consultoría



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

Gina Barbieri, Especialista Sénior, Resolución de Controversias



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

Anke Campbell, Asistente de Equipo



Originaria de Alemania, Anke emigró con su familia a los Estados Unidos a los 10 años de edad. Antes de unirse a la CAO, Anke trabajó como Gerente de Cuentas, prestando servicios de créditos fiscales, y como Representante Sénior de Servicio al Cliente en varias industrias de seguro, con enfoque en visión y automóviles. Anke trabaja directamente con Gina Barbieri y ayuda a los especialistas y consultores con sus logísticas de viaje y asuntos administrativos.

Patrick Flanagan, Analista de Investigación, Cumplimiento



Antes de unirse a la CAO, Patrick trabajó en Accenture and Allied Irish Banks Capital Markets. De nacionalidad irlandesa, recibió su maestría en relaciones internacionales y economía Internacional de Johns Hopkins School of Advanced International Studies (SAIS) y una licenciatura en comercio de University College en Dublín.

Julia Gallu, Especialista, Resolución de Controversias



De nacionalidad alemana, Julia Gallu trabajó en gestión de riesgos para la sostenibilidad en la empresa *Swiss Reinsurance Company* en Zurich, Suiza, donde ayudó a desarrollar políticas para la gestión de riesgos para la sostenibilidad. Anteriormente había formado parte del equipo de evaluación de las industrias extractivas del Grupo del Banco Mundial y trabajó para la IFC en el área de normas sociales y ambientales y medición de los impactos en el desarrollo. Julia ostenta una maestría en relaciones internacionales de *Johns Hopkins School of Advanced International Studies (SAIS)* y otra maestría de doble especialización en política y economía de la Universidad de Edinburgo en Escocia.

Emily Horgan, Especialista, Comunicaciones y Servicios de Extensión



De nacionalidad británica, Emily Horgan es especialista en comunicaciones con un enfoque social y ambiental. Emily administra las comunicaciones de la CAO y el programa de extensión hacia la sociedad civil y otras partes interesadas. Antes de unirse a la CAO, Emily trabajó en el equipo de evaluación de las industrias extractivas del Grupo del Banco Mundial y en el departamento de desarrollo social y ambiental de la IFC, así como en las áreas de evaluación de las operaciones, información para la sostenibilidad, VIH/SIDA y los Objetivos de Desarrollo del Milenio. Anteriormente, Emily trabajó para el *Financial Times* de Londres. Posee una maestría en relaciones internacionales de *John Hopkins School of Advanced International Studies (SAIS)*, así como una licenciatura de doble especialización en política e historia de la University of Durham en Inglaterra.

Elizabeth Mensah, Colaboradora, Asesoría



De nacionalidad canadiense y ghanesa, Elizabeth Mensah tiene conocimientos especializados en desarrollo de base y gestión de conflictos en África. Antes de unirse a la CAO, fue catedrática en la Facultad Bloomberg de Salud Pública (Johns Hopkins). También ha trabajado con, y sirve en las juntas directivas de, ONG locales e internacionales en Canadá y Ghana. Elizabeth ostenta un doctorado en relaciones internacionales de Johns Hopkins School of Advanced International Studies (SAIS).

Abisola Odutola, Analista de Investigación



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

Paula Panton, Asistente Ejecutiva



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

Andrea Repetto Vargas, Especialista, Resolución de Controversias



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

Susana Rodríguez, Analista Asociada de Operaciones



De nacionalidad ecuatoriana y española, Susana obtuvo su maestría en relaciones internacionales de *John Hopkins School of Advanced International Studies (SAIS)* y su licenciatura en ciencias políticas de *Davidson College*, Carolina del Norte. Antes de unirse a la CAO, trabajó para varias ONG locales e internacionales en los Estados Unidos, Suiza y Sudáfrica, así como en el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo en Ecuador. Su interés profesional se centra en la gestión de conflictos y estudios africanos.

Amenah Smith, Asistente de Programa



Amenah es de nacionalidad indonesia. Antes de unirse a la CAO, trabajó para el Grupo del Banco Mundial en Jakarta como Asistente de Programa en la Unidad de Servicios de Operaciones del Departamento Legal, así como de Asistente del Programa de País en la Unidad de Gestión de Indonesia en Washington, DC. Amenah se unió a la CAO para apoyar al Asistente de Servicios de Consultoría y brinda apoyo administrativo a la oficina.

EN MEMORIA DE: GAMAL PASYA

Gamal jugó un rol crítico como mediador principal para los casos de la CAO relacionados con plantaciones de palma aceitera en Kalimantan, Sumatra, y en Jambi, Indonesia, donde rápidamente se granjeó el respeto y la confianza de las partes interesadas clave. También ayudó a la CAO con la evaluación de un caso relacionado con la mina Weda Bay Nickel en la isla Halmahera al norte de la provincia de Maluku. Aunque las partes de la controversia en el norte de Maluku no accedieron a seguir un proceso de resolución de controversias, Gamal pudo, no obstante, ayudarles a zanjar algunas de sus diferencias y dejó un legado en la capacitación que dirigió (bajo los auspicios de la CAO) para las partes en cuestión sobre gobernabilidad de proyectos y prevención de litigios.

El personal de la CAO que trabajó de cerca con Gamal observó que era una persona sumamente talentosa; pero que desempeñaba su trabajo y conducía su vida con enorme humildad y modestia. Los procesos de paz y la justicia eran y siguen siendo parte de su espíritu perdurable. A raíz de su deceso, un miembro del personal de la CAO, que también es mediador profesional, dijo: “Siempre estaba aprendiendo de Gamal. Algunas de sus palabras que me dejaron una impresión particular y duradera fueron, ‘A veces, hay que ir despacio para llegar rápido’”, una lección que me tuvo que repetir varias veces antes de que calara en mí; pero que desde entonces ha orientado mi labor en la resolución de controversias”.



Ruwindrijarto Ambrosius, un integrante de nuestro equipo en Indonesia, nos contó cómo el trabajo y la vida de Gamal tuvieron influencia en muchas otras personas fuera de la CAO.

Gamal me dijo en sus propias palabras que las controversias pueden ser mediadas únicamente por personas que tienen un corazón tan grande como el océano: un océano que pueda absorber todas y cada una de las cosas que se le viertan. Igual que el océano, Gamal escuchaba a todo mundo y entendía sus problemas e intereses. Igual que el océano, Gamal absorbía y se guardaba todo el dolor, las preocupaciones, la tristeza y las lágrimas en su pecho. De Gamal siempre salieron solo sonrisas y buenos modales. Además, sobresalía en su trabajo.

Un ejemplo vívido fue cuando sostuvimos una de las muchas reuniones en nuestro caso de resolución de controversias. Fue una reunión tensa y prolongada. Comenzamos en la mañana y para la medianoche un lugareño de avanzada edad estaba furioso y muy exaltado. Hacía décadas, él había iniciado la lucha de las comunidades en contra de la empresa y, con el tiempo, se había llegado a agotar con la lucha prolongada y con las exigencias políticas y financieras cada vez mayores. Ninguno de nosotros sabía qué hacer; pero Gamal vino al rescate. De manera elegante y galante, lo calmó, lo abrazó y lo acompañó hasta que salieron de la habitación, alejándolo de la delicada situación hasta que se resolvió la controversia esa noche.

A él realmente le importaba ese anciano y lo apoyó en la reunión, de igual forma que lo hacía conmigo y con mi familia, con sus amigos en la CAO, sus amigos en el Samdhana Institute, sus amigos de infancia y de la escuela, sus colegas en la Entidad Regional de Planificación del Desarrollo y sus amigos en las ONG de Lampung. Verdaderamente, brindaba cariño y apoyo a todas las partes en todas las controversias que mediaba, tanto las comunidades afectadas como las empresas. Sobre todo, Gamal cuidaba y amaba a su esposa, Dewi, su hija Dea y su hijo Afif.

A medida que avanzaba nuestra amistad, me fascinaba el interés de Gamal en motores, mecánica y automotores. Le encantaba el poder y la belleza de las máquinas que sacan a la gente de su vida y trabajo cotidiano y la llevan con rapidez, a largas distancias y por el aire. Gamal debe estar ahora piloteando su propio avión, muy alto en el cielo, con una gran sonrisa en la cara. Los que nos quedamos continuaremos con las mejores de sus cualidades en nuestros corazones y mentes.

EN MEMORIA DE ANNABELLE ABAYA

Annabelle Abaya fue una querida amiga y colega de todos nosotros en la CAO. Trabajó de cerca con nosotros en varios casos de las Filipinas dirigiendo la capacitación y el diálogo en un proceso de solución de controversias que condujo a resultados positivos para las partes y cultivó una fuerte relación entre las comunidades y las compañías.

“Belle”—como la llamaban sus amigos, colegas y familiares—llevó una vida de excelencia que inspiraba a todos los que la rodeaban. Fue una mujer independiente, intelectual y de carácter fuerte con una pasión sincera por ayudar a los filipinos y a su país. Comenzó estudiando en el Saint Theresa’s College de las Filipinas, en donde se especializó en Psicología, para luego reinventarse al obtener un título de maestría en Política Pública de la Escuela Kennedy de Gobierno en la Universidad de Harvard y una segunda maestría en Solución de Litigios de la Universidad de Massachusetts en Boston, así como un doctorado en Solución de Controversias de la Facultad de Derecho y Diplomacia de la Universidad Tuft.



Los estudios de Belle en resolución de controversias y litigios la llevaron a fundar el Grupo de Resolución de Controversias (CoRe, por sus siglas en inglés), una fundación dedicada a fomentar el uso del diálogo para ayudar a resolver litigios. En 2009, fue nombrada Asesora Presidencial en el Proceso de Paz. En el ejercicio de su cargo, y con la firme creencia de que los filipinos pueden y van a alcanzar la paz, logró reiniciar en varios frentes estancadas las negociaciones con el Partido Comunista, el Nuevo Ejército del Pueblo y el Frente Democrático Nacional. En reconocimiento a su labor, recibió el galardón de la Orden Presidencial de Lakandula, con el rango de Bayani, o sea, Héroe Nacional.

Dedicó su vida a enseñar a los demás la importancia de la comunicación abierta. Brindó tutoría y capacitación a una nueva generación de mediadores filipinos en estas mismas filosofías y muchos la consideraban la “madre de la paz y la mediación” en las Filipinas. Más allá de sus logros profesionales y a pesar de su exigente carrera, también fue una madre protectora, amorosa y cariñosa para sus tres hijos, Víctor, Margaux y Anton, y una amante esposa para su marido, Tony.

Peleó su batalla contra el cáncer de la misma forma en que vivió: con valentía, integridad, sinceridad y con los brazos abiertos a lo que estuviera por venir. De este modo, dejando atrás su batalla y con cielos despejados por delante, sentimos consuelo al saber que ahora descansa en paz y en pos de su siguiente aventura.

–Anton Abaya

ANEXO G. ASESORES ESTRATÉGICOS

El Grupo de Asesores Estratégicos de la CAO ha estado activo desde 2002. Los miembros actuales son:

Ray Albright	Director Administrativo, AMB International Finance, LLC
Glen Armstrong	Asesor independiente
David Hunter	Profesor asistente y director, Programa de Derecho Ambiental, Washington College of Law, American University
David McDowell	Ex Director General, Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza (IUCN) y ex embajador de Nueva Zelandia en las Naciones Unidas.
Manuel Rodríguez Becerra	Catedrático de Política Ambiental y Gestión Pública, Universidad de los Andes, y ex Ministro de Medio Ambiente de Colombia.
Lori Udall	Consultora internacional en política pública y desarrollo
Susan Wildau	Socia, CDR Associates

ANEXO H. MECANISMOS INDEPENDIENTES DE RESPONSABILIDAD/RENDICIÓN DE CUENTAS

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

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

Institución financiera internacional	Mecanismo independiente de responsabilidad/rendición de cuentas
Banco Africano de Desarrollo (AfDB)	Unidad de Revisión de Cumplimiento y Mediación
Banco Asiático de Desarrollo (ADB)	Oficina del Facilitador Especial de Proyectos y Oficina del Panel de Revisión de Cumplimiento
Banco Europeo de Reconstrucción y Desarrollo (EBRD)	Mecanismo Independiente de Recurso
Banco Europeo de Inversiones (EIB)	Oficina del Inspector General de Reclamaciones
Unión Europea (UE)	Defensor del Pueblo Europeo
Banco Interamericano de Desarrollo (IDB)	Mecanismo Independiente de Consulta e Investigación
Corporación Financiera Internacional (IFI) y Organismo Multilateral de Garantía de las Inversiones (MIGA)	Oficina del Asesor Cumplimiento Ombudsman (CAO)
Banco de Japón para la Cooperación Regional (JBIC)	Oficina del Examinador de Directrices Ambientales
Nippon Export and Investment Insurance (NEXI)	Oficina del Examinador de Directrices Ambientales y Sociales
Corporación para la Inversión Privada en el Extranjero (OPIC)	Oficina de Rendición de Cuentas
Grupo del Banco Mundial Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento (BIRF) y Asociación Internacional de Fomento (AIF)	Panel de Inspectores

ANEXO I. POLÍTICAS DE LA IFC Y MIGA

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

Marco de Sostenibilidad de la IFC

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

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

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

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

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

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

Política de la IFC sobre acceso a la información (enero 2012)

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

Política del MIGA sobre Sostenibilidad Social y Ambiental (octubre 2007)

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

Política del MIGA sobre divulgación de información (octubre 2007)

Directrices sobre Medio Ambiente, Salud y Seguridad (EHS) del Grupo del Banco Mundial

Las Directrices EHS son documentos técnicos de referencia con ejemplos generales y específicos de buenas prácticas del sector industrial a nivel internacional, tal y como se definen en la Norma de Desempeño 3 de la IFC sobre prevención y reducción de la contaminación. La Norma de Desempeño 3 requiere que los clientes de la IFC sigan las Directrices EHS.

Directrices Generales sobre Medio Ambiente, Salud y Seguridad

Las Directrices Generales sobre Medio Ambiente, Salud y Seguridad (EHS) contienen información sobre asuntos transversales en materia de medio ambiente, salud y seguridad, las cuales pueden aplicarse a todos los sectores industriales. Están diseñadas para utilizarse junto con las directrices pertinentes de cada sector.

Directrices sobre los Sectores Industriales

Agroindustria/Producción de Alimentos
Químicos
Silvicultura
Manufactura General
Infraestructura
Minería
Petróleo y gas
Electricidad

Política de la IFC sobre Sostenibilidad Social y Ambiental (abril 2006)

Normas de Desempeño de la IFC sobre Sostenibilidad Social y Ambiental (abril 2006)

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

Políticas de Salvaguarda (antes de febrero de 2006)

Declaración de Políticas sobre el Trabajo Infantil y Forzado (marzo de 1998)

Propiedad Cultural (OP 11.03, septiembre de 1986)

Evaluación Ambiental (OP 4.01, octubre de 1998)

Silvicultura (OP 4.36, noviembre de 1998)

Pueblos Indígenas (OP 4.20, septiembre de 1991)

Cursos de Aguas Internacionales (OP 7.50, noviembre de 1998)

Reasentamiento Involuntario (OP 4.30, junio de 1990)

Hábitats Naturales (OP 4.04, noviembre de 1998)

Control de Plagas (OP 4.09, noviembre de 1998)

Seguridad de Represas (OP 4.37, septiembre de 1996)

Políticas de divulgación

La Política de la IFC sobre Divulgación (septiembre de 1998) fue remplazada por la Política de la IFC sobre Divulgación de Información enmendada en abril de 2006, la cual fue remplazada en enero de 2012 por la Política de la IFC sobre Acceso a la Información.

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

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

ANEXO J. CÓMO PRESENTAR UNA RECLAMACIÓN

Preguntas frecuentes sobre la presentación de reclamaciones

¿Quién puede presentar una reclamación?

Cualquier individuo o grupo de individuos puede presentar una reclamación a la CAO si considera(n) que son o pueden ser afectados por un proyecto de la IFC o del MIGA. Organizaciones o individuos pueden presentar una reclamación a nombre de los afectados, siempre y cuando puedan identificar claramente a las personas en cuyo nombre presentan la reclamación y proporcionen pruebas para sustentar su autoridad para presentar la reclamación.

¿Qué tipos de reclamaciones son aceptadas?

Para que sean admisibles para su evaluación, las reclamaciones deben cumplir con los siguientes tres criterios de admisibilidad:

- La reclamación debe referirse a un proyecto en el que la IFC/MIGA está participando o considerando activamente.
- Los problemas planteados deben referirse a los impactos ambientales y sociales de las inversiones de la IFC/MIGA.
- El (Los) reclamante (s) son afectados o podrían ser afectados por los impactos sociales y/o ambientales planteados en la reclamación.

¿Qué tipos de reclamaciones no son aceptadas?

La CAO no puede aceptar reclamaciones que no cumplan con los tres criterios de admisibilidad. En el caso de reclamaciones relacionadas con los proyectos de otras instituciones financieras internacionales (aparte de la IFC o MIGA), la CAO procura remitir al reclamante al Mecanismo Independiente de Rendición de Cuentas que corresponda (véase el Anexo H).

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

¿Qué evidencias se necesitan para respaldar una reclamación?

Los reclamantes no necesitan proporcionar pruebas para respaldar su reclamación. Sin embargo, todo material adicional es bienvenido, ya sea al momento de la presentación inicial de la reclamación ante la CAO o posteriormente.

¿Es posible solicitar la confidencialidad de las reclamaciones?

Sí. La confidencialidad es muy importante para la CAO y, si se solicita, la CAO no revelará la identidad de los reclamantes. Si se solicita la confidencialidad, el proceso de gestión de la reclamación será acordado entre la CAO y los reclamantes. Adicionalmente, los materiales confidenciales presentados por los reclamantes no serán divulgados sin su consentimiento. Es importante señalar, sin embargo, que la CAO no puede aceptar reclamaciones anónimas debido que los procesos de la CAO requieren que realice evaluaciones de campo como base para su trabajo, lo cual no se puede hacer a menos que los reclamantes estén identificados.

Una vez que se ha presentado una reclamación, ¿qué sucede?

La CAO confirmará que se ha recibido la reclamación en el mismo idioma en que fue presentada. En un período de 15 días laborales (sin contar el tiempo que se necesita para traducir la reclamación y los documentos anexados), la CAO informará al reclamante(s) si la reclamación es admisible para una mayor evaluación. Si es admisible, el reclamante será contactado personalmente por un especialista de la CAO y se le(s) informará cómo trabajará la CAO con las partes para abordar los asuntos que le(s) preocupan.

¿Cómo funciona el proceso de manejo de las reclamaciones?

La CAO sigue un procedimiento específico para cada reclamación y se compromete a atender las reclamaciones de manera oportuna. Si la reclamación cumple con los tres criterios de admisibilidad de la CAO, los siguientes pasos se aplicarán:

- **Evaluación:** La CAO primero evaluará la reclamación, junto con los reclamantes, la IFC/MIGA, el cliente de la IFC/MIGA, y otras partes

interesadas, con la finalidad de comprender mejor los problemas y ayudar a las partes a identificar las opciones que tienen a su disposición a través de la CAO. Sin emitir juicios sobre los méritos de la reclamación, la evaluación determinará el rol de la CAO que la comunidad afectada desea iniciar: Solución de Controversias o Cumplimiento.

- **Resolución de Controversias:** Si las partes desean trabajar juntas a fin de abordar las inquietudes, el equipo de resolución de controversias de la CAO les ayudará a diseñar e implementar un proceso de resolución de controversias flexible y colaborativo dirigido a buscar soluciones mutuamente aceptables a los problemas planteados.
- **Cumplimiento:** Si la comunidad afectada escoge el rol de Cumplimiento de la CAO, o si las partes no están dispuestas o son incapaces de lograr un acuerdo para resolver el problema, entonces se inicia un proceso de cumplimiento de dos pasos. La CAO primero inicia una evaluación (revisión de escritorio) para determinar si el caso suscita inquietudes sustanciales respecto al cumplimiento de la IFC/MIGA con las políticas, normas, directrices y procedimientos ambientales y sociales pertinentes. Si la evaluación determina que existen inquietudes sustanciales, la CAO inicia una investigación de cumplimiento del caso. En caso contrario, el caso se cierra tras la evaluación.

Véase las Directrices Operacionales de la CAO para los detalles del proceso y el cronograma.

¿Cuál es el rol de resolución de controversias de la CAO?

El Ombudsman de la CAO no emite juicios sobre los méritos de ninguna reclamación, ni tampoco impone soluciones, ni señala culpables. Sus especialistas trabajan junto con las partes para identificar enfoques y estrategias alternativas para resolver los problemas. Esto podría incluir una investigación conjunta de los hechos, la facilitación de diálogos entre las principales partes interesadas, una mediación de controversias entre las partes, o el establecimiento de una mesa de diálogo o un programa conjunto de monitoreo. Los especialistas de la CAO han sido capacitados en resolución alternativa de controversias (RAC) y tienen experiencia profesional en evaluación de conflictos,

mediación y facilitación entre múltiples partes. La CAO trabaja con mediadores mundiales que poseen las habilidades lingüísticas y culturales apropiadas, lo cual le permite a la CAO dar una respuesta escalable, descentralizada y adaptable, dirigida a garantizar acceso a las partes y respeto hacia los mecanismos autóctonos de resolución de controversias. Explore Nuestros Casos para ejemplos de nuestro trabajo.

¿Cuál es el rol de Cumplimiento de la CAO?

La CAO supervisa las investigaciones de cumplimiento sobre el desempeño ambiental y social de la IFC y el MIGA para garantizar la aplicación de las políticas, normas, directrices, procedimientos y condiciones para la participación de la IFCA/MIGA. El primer paso, la evaluación, actúa como una "verificación de cumplimiento" a fin de evaluar si los problemas planteados en la reclamación plantean cuestionamientos sobre la debida diligencia de la IFC o del MIGA con relación al respectivo proyecto. Si la evaluación determina que es necesario hacer una revisión más minuciosa de los problemas, se convoca a un panel independiente para que realice una investigación de cumplimiento completa. Las conclusiones de este panel se informan al presidente del Grupo del Banco Mundial y se divulgan al público. La CAO monitorea la implementación de las recomendaciones hasta que la IFC/MIGA vuelve a estar en cumplimiento. Es importante señalar que el trabajo de cumplimiento se centra en la IFC y el MIGA, no en el cliente corporativo de la IFC/MIGA.

¿Cómo y dónde presento mi reclamación?

Las reclamaciones se deben presentar por escrito y se pueden presentar en cualquier idioma. Se pueden enviar por correo electrónico, fax, correo postal o servicio de mensajería a la Oficina de la CAO en Washington DC. Para más orientación sobre cómo redactar una reclamación, véase el Modelo de la Carta de Reclamación (p. xx).

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

Modelo de Carta de Reclamación a la CAO

Para:

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

Fecha:

Por medio de la presente, yo/nosotros, _____, presentamos una reclamación respecto al proyecto _____, ubicado en _____.

La presente reclamación se realiza en nombre de _____ (ignorar si no aplica).

Resido/residimos en la zona conocida como _____ (señalar en un mapa adjunto si es posible). Me(nos) pueden contactar en la siguiente dirección, teléfono, fax y correo electrónico:

Dirección física: _____

Dirección postal (si difiere de la dirección física): _____

País y código postal: _____

Teléfono: _____

Fax: _____

Correo electrónico: _____

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

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

Si es posible, por favor proporcione la siguiente información:

- Descripción del nombre, ubicación y tipo de proyecto (si es posible, incluya un mapa).
- Descripción de las medidas por he (hemos) tomado para tratar de resolver los problemas (si es posible, incluya fechas o un cronograma).
- Lista de otras personas que he (hemos) contactado para tratar de resolver estos problemas (si es posible, adjunte fotocopias de la correspondencia).
- Cualquier otro hecho pertinente que respalde la reclamación.

Adicionalmente, por favor conteste lo siguiente:

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

Adjunte copias de cualquier documento u otro material pertinente.

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

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

Más información

Los informes, resultados y la actualización de los casos se encuentran disponibles en el sitio web de la CAO. Los demás documentos públicos, incluidas las Notas de Asesoría e Informes Anuales anteriores de la CAO, también se encuentran disponibles en forma impresa. Las Directrices Operacionales de la CAO están disponibles en los siete idiomas oficiales del Grupo del Banco Mundial. En la página web de la CAO se encuentran recursos adicionales en otros idiomas sobre la presentación de reclamaciones. Para mayores informes, véase www.caombudsman.org.

Contáctenos

Para solicitar información, presentar una reclamación o conocer más acerca de nuestras actividades, contáctenos en:

Compliance Advisor Ombudsman (CAO)
2121 Pennsylvania Avenue, NW
Washington, DC 20433 USA
Telephone: + 1 202 458 1973
Fax: + 1 202 522 7400
Correo electrónico: cao@ifc.org
Sitio web: www.cao-ombudsman.org
Facebook: www.facebook.com/CAOOffice

Créditos por fotografía
Página 2-Dominic Chavez-Banco Mundial

Contribuyentes: El equipo de la CAO, Cynthia Nyakeri y Nancy Morrison
Diseño: Studio Grafik, Herndon, Virginia
Impresión: MasterPrint Inc.

Esta publicación se imprimió en Mohawk Options PC 100.
El papel está certificado por FSC.
Impreso con tintas vegetales.

<<insert appropriate logos>>



World Bank Group
Multilateral Investment
Guarantee Agency



2121 Pennsylvania Avenue, NW
Washington, DC 20433 USA
Telephone: + 1 202 458 1973
Fax: + 1 202 522 7400
e-mail: cao@ifc.org
Web site: www.cao-ombudsman.org
Facebook: www.facebook.com/CAOOffice

