



INFORME DE EVALUACIÓN DE OMBUDSMAN

**Referente a las preocupaciones de los
sindicatos laborales ante la inversión de
la IFC en el proyecto de Avianca (#25899)
en Colombia**

Mayo de 2012

*Oficina del Asesor en Cumplimiento Ombudsman
Corporación Financiera Internacional
Organismo Multilateral de Garantía de Inversiones
www.cao-ombudsman.org*

ÍNDICE

LISTA DE SIGLAS	3
INTRODUCCIÓN	4
1. LA RECLAMACIÓN	5
2. EL PROYECTO	7
3. EVALUACIÓN DE LA CAO	7
3.1 METODOLOGÍA	7
3.2 CONCLUSIONES DE LA EVALUACIÓN	7
3.2.1 RESUMEN DE LOS TEMAS PLANTEADOS	7
3.2.2 NECESIDADES DE LAS PARTES INTERESADAS	10
4. CONCLUSIONES Y PRÓXIMOS PASOS	11

LISTA DE SIGLAS

ACAV	Asociación Colombiana de Auxiliares de Vuelo
ACDAC	Asociación Colombiana de Aviadores Civiles
ACMA	Asociación Colombiana de Mecánicos de Aviación
CAO	Asesor en Cumplimiento Ombudsman
IFC	Corporación Financiera Internacional
OIT	Organización Internacional del Trabajo
ITF	Federación Internacional de Trabajadores del Transporte
CSI	Confederación Sindical Internacional
MIGA	Organismo Multilateral de Garantía de Inversiones
PS	Normas de Desempeño
PVB	Plan Voluntario de Beneficios

PRESENTACIÓN

La Oficina del Asesor en Cumplimiento Ombudsman (CAO) es el mecanismo de recurso independiente de la Corporación Financiera Internacional (IFC) y el Organismo Multilateral de Garantía de Inversiones (MIGA) del Grupo del Banco Mundial. La CAO reporta directamente al Presidente del Grupo del Banco Mundial. Su mandato es el de abordar de manera justa, objetiva y constructiva las reclamaciones presentadas por personas afectadas por los proyectos apoyados por la IFC o MIGA, así como realzar los resultados sociales y ambientales de dichos proyectos.

La evaluación de la CAO es realizada por su función de Ombudsman. El objetivo de la evaluación de la CAO es el de: (1) aclarar los problemas y las reclamaciones planteadas por el/los reclamante(s); (2) recopilar información sobre la forma como otras partes interesadas perciben la situación; y (3) ayudar a las partes interesadas a comprender y determinar si es posible una solución cooperativa mediante un proceso facilitado por la función de Ombudsman de la CAO, o si el caso debe ser transferido a la función de Cumplimiento de la CAO para su análisis.

El presente informe describe/resume el viaje de evaluación realizado por la CAO entre los días 24–28 de febrero de 2012. Comienza con una presentación general sobre el funcionamiento de la CAO, seguida por un resumen de la reclamación y algunos antecedentes del proyecto de la IFC. Termina el informe con una evaluación general de la disputa y algunas conclusiones. El presente documento constituye un registro de los puntos de vista recibidos por el equipo de la CAO, así como una explicación de los próximos pasos, ya sea continuar con el proceso Ombudsman de la CAO, o transferir el caso a CAO Cumplimiento. Dicha decisión es tomada por las partes. *Este informe no emite ningún juicio sobre los méritos de la reclamación.*

En cuanto a las Directrices Operacionales de la CAO¹, normalmente se tomarían los siguientes pasos en respuesta a una reclamación recibida:

- Paso 1: **Acuse** de recibo de la reclamación
- Paso 2: **Admisibilidad:** Determinación de la admisibilidad de la reclamación para que sea evaluada bajo el mandato de la CAO (no más de 15 días laborables)
- Paso 3: **Evaluación Ombudsman:** Evaluación de los problemas y apoyo a las partes interesadas para comprender y determinar si es posible una solución cooperativa mediante un proceso facilitado por la función Ombudsman de la CAO, o si el caso debe ser transferido a CAO Cumplimiento para su análisis del desempeño social y ambiental por parte de la IFC / MIGA. El plazo máximo para esta evaluación es de 120 días laborables.
- Paso 4: **Facilitación de un acuerdo:** En caso de seguir el proceso Ombudsman de la CAO, esta fase supone la iniciación de un proceso de resolución de disputas (normalmente basado en –o iniciado por– un Memorando de Entendimiento y/o unas normas de procedimiento convenidas entre las partes), mediante la facilitación / mediación, la investigación conjunta de los hechos, u otro proceso consensuado de resolución, resultando en un acuerdo final u otro objetivo apropiado de común acuerdo. El principal objetivo de esta resolución de problemas, será el de tratar los problemas planteados en la reclamación, así como cualquier otro problema relevante tocante a la reclamación e identificado

¹ Para mayores detalles sobre el rol y trabajo de la CAO, favor referirse a la versión completa de las Directrices Operacionales: <http://www.cao-ombudsman.org/about/whoweare/index.html>

durante el proceso de evaluación o resolución de problemas, de una manera que resulte aceptable para las partes afectadas².

O

Evaluación / Auditoría de Cumplimiento: Si los reclamantes deciden más bien realizar una revisión de cumplimiento, CAO Cumplimiento iniciará una evaluación de la debida diligencia social y ambiental de la IFC / MIGA en relación con el proyecto en cuestión, a fin de determinar si se amerita o no una auditoría de cumplimiento respecto a la intervención de la IFC / MIGA en el mismo.

Paso 5: **Monitoreo** y seguimiento

Paso 6: **Conclusión** / Cierre del caso

Tras un cuidadoso análisis de la reclamación del mes de noviembre de 2011, presentada por sindicatos internacionales y locales, la CAO determinó que la reclamación cumplía los tres criterios de admisibilidad en vigencia al 13 de diciembre de 2011:

1. Se refiere a un proyecto en el que participan la IFC / MIGA o que éstas están considerando activamente.
2. Los problemas planteados en la reclamación corresponden al mandato de la CAO de tratar las repercusiones ambientales y sociales de las inversiones de la IFC / MIGA.
3. El reclamante (o quienes en cuyo nombre se ha presentado el reclamo) podría verse afectado si se produjeran las repercusiones sociales o ambientales planteadas en la reclamación.

Conforme a lo dispuesto en las Directrices Operacionales de la CAO, ésta, en su carácter de Ombudsman, inició la evaluación de la disputa y de las oportunidades de resolver los problemas planteados en la reclamación.

1. La Reclamación

El 22 de noviembre de 2011, la Oficina del Asesor de Cumplimiento Ombudsman (CAO) recibió una comunicación de la Oficina en Washington de CSI / *Global Unions* y la *International Transport Workers' Federation* (ITF), en consulta con dos gremios de Colombia, en la que se aducía que las actividades de Avianca, cliente de la IFC, violaban mediante el desaliento activo el derecho de los trabajadores a la libre asociación, en ocasiones negando a los empleados el derecho a vincularse con un sindicato. Esta carta fue seguida luego por una correspondencia directa de los gremios colombianos, agregando de este modo un tercer sindicato signatario de la reclamación. Los sindicatos solicitaron la ayuda de la CAO para tratar varias preocupaciones laborales relacionadas con las prácticas de Avianca.

Estos tres gremios son: 1) la Asociación Colombiana de Aviadores Civiles (ACDAC); 2) la Asociación Colombiana de Auxiliares de Vuelo (ACAV); y 3) la Asociación Colombiana de Mecánicos de Aviación (ACMA).

En la reclamación se plantean varios impactos sociales, entre los cuales se incluyen:

² Cuando las partes interesadas no logran resolver los problemas mediante un proceso cooperativo dentro de un plazo acordado, la función de Ombudsman de la CAO buscará primero ayudarlas a superar el/los impasse(s). Si esto no es posible, la Ombudsman de la CAO notificará a las partes interesadas, incluidos los principales funcionarios de la IFC / MIGA, el Presidente y la Junta Directiva del Grupo del Banco Mundial, y el público en general, que la misma ha dado por cerrada la reclamación y la ha transferido a la función de Cumplimiento de la CAO para su análisis.

- *Actividades de antisindicalismo y violación del derecho a la libre asociación:* Los reclamantes afirman que la empresa participa de manera rutinaria en acciones antisindicalistas que generan un entorno difícil para aquellos gremios que representan a la fuerza laboral de Avianca, por lo que éstos han visto una disminución en su membresía. Entre otras reclamaciones, aluden la discriminación contra los sindicalistas mediante las rutas de vuelo preferidas para no afiliados, el despido infundado de miembros gremiales, así como la entrega de recompensas, beneficios y cargos alternativos para los no incorporados.
- *Transgresión de PS 2:* Los reclamantes argumentan que dichas actividades están en violación de los requisitos de la IFC bajo la Norma de Desempeño # 2.
- *Incumplimiento de la Legislación Laboral Nacional y de la OIT:* En la reclamación se afirma que las acciones de la empresa vulneran los requisitos laborales de Colombia, así como las convenciones de la OIT de las cuales Colombia es parte.
- *Inadecuado proceso de debida diligencia:* Se afirma en la reclamación que antes de aprobarse la inversión, se había llamado la atención de la IFC a una demanda pendiente contra Avianca. En respuesta, se había elaborado un 'Plan de Acción' para asegurar la implantación de las modificaciones necesarias y del cumplimiento con los requisitos de la IFC. Se han realizado auditorías laborales desde la elaboración de dicho Plan de Acción. No obstante, las mismas han excluido por lo general la participación y consulta con los sindicatos, y sus conclusiones no han sido divulgadas. Los reclamantes consideran que la IFC no ha completado la debida diligencia antes y después de haber aprobado la inversión, y el plan de acción que fue desarrollado entre Avianca-IFC nunca fue compartido con los sindicatos ni divulgado en la página web del IFC.

En la reclamación original se expresó además que los Sindicatos Internacionales (*Global Unions*) habían trabajado con el equipo de Revisión Social y Ambiental del IFC mediante el diálogo permanente de ésta con los Sindicatos Internacionales³ por un periodo de más de tres años y que según su análisis, Avianca no había evidenciado modificación alguna en su posición hostil hacia los sindicatos y sus afiliados. En la opinión de los Sindicatos Internacionales, esto evidenciaba la falta de voluntad de la empresa en participar de un diálogo constructivo, así como un problema grave respecto a la capacidad de la IFC para exigir que su cliente responda por los términos de su acuerdo crediticio. Adicionalmente, los sindicatos locales señalaron haber hecho entrega de todos los materiales que en su visión evidenciaban los problemas por ellos planteados al IFC, y ningún resultado concreto se alcanzó. En la reclamación se solicita a la CAO:

- Que no efectúe la evaluación de Ombudsman, sino que inicie inmediatamente la evaluación de cumplimiento de la CAO;
- Que la evaluación de cumplimiento divulgue los resultados de la auditoría laboral del año 2010 y el respectivo plan de acción convenido entre IFC y Avianca;
- Que en la evaluación de cumplimiento se determine la responsabilidad de la IFC en relación con *Taca Airlines* y *Ocean Air*;
- Que se recomiende a la IFC exigir a su cliente el pago inmediato, ya que en su opinión se han incumplido los términos crediticios de la IFC.

³ Se trata de un procedimiento creado para facilitar un intercambio eficaz entre la IFC y los sindicatos en los proyectos financiados por ésta, y para sistematizar y acelerar la respuesta de la IFC ante las comunicaciones gremiales sobre PS2. Es parte del empeño de la IFC por fortalecer la ejecución de PS2 en el ámbito local. Véase:

http://www1.ifc.org/wps/wcm/connect/Topics_Ext_Content/IFC_External_Corporate_Site/IFC+Sustainability/Labor_PS2_CommunicationForm

2. El Proyecto

Aerovías del Continente Americano S.A. (Avianca) es una aerolínea comercial instituida en Colombia con la finalidad de prestar servicios de transporte aéreo entre destinos nacionales e internacionales. Avianca proyecta la renovación de su flota durante el período 2008–2012, con el propósito de reducir costos, aumentar su eficiencia y seguridad, y brindar un mejor servicio a sus pasajeros. La empresa ha negociado la compra de 42 aeronaves durante un período de cinco años (con al menos 12 Boeing 787 y varios Airbus 319/320), para reemplazar sus aviones MD 83 y Boeing 757/767.

El proyecto de la IFC consiste en prestar un financiamiento de hasta \$50 millones a Avianca y sus subsidiarias, Sociedad Aeronáutica de Medellín Consolidada S.A. (SAM) y *Aviation Leasing Services Investment S.A. (ALS)*, para ayudar a financiar la ejecución del programa de renovación de la flota de la empresa.

El proyecto tiene su sede en Bogotá, Colombia, operando 20 rutas internas más 19 internacionales.

3. EVALUACIÓN DE LA CAO

3.1 Metodología

El propósito de la evaluación de la CAO es el de entender mejor los problemas y preocupaciones planteadas por los reclamantes, recopilar información sobre la forma como otras partes interesadas perciben la situación, y ayudar a las partes interesadas a comprender y determinar si es posible una solución cooperativa mediante un proceso facilitado por CAO Ombudsman, o si el caso debe ser transferido a CAO Cumplimiento para su análisis. *La CAO, en su capacidad de Ombudsman, no recopila la información con el propósito de juzgar los méritos de la reclamación.*

La evaluación de la CAO, respecto a la reclamación contra Avianca, consistió en:

- Análisis de los documentos del proyecto
- Entrevistas antes y durante la visita a Colombia

En el transcurso de la visita de campo a Colombia, realizada por el equipo de la CAO en el mes de febrero de 2012, se analizaron los archivos de la IFC, Avianca y los sindicatos, así como los documentos del proyecto, y se realizaron entrevistas y reuniones grupales con:

- Representantes de los tres gremios representados en la reclamación;
- Las agrupaciones de sindicatos internacionales que prestan su apoyo a la reclamación;
- Representantes de la gerencia y funcionarios de recursos humanos de Avianca;
- El equipo de la IFC para el proyecto radicado en Washington DC y en Colombia; y
- Representantes de los dos grupos de “Planes Voluntarios de Beneficios” (PVB).

3.2 Conclusiones de la Evaluación

3.2.1 Resumen de los temas planteados

Los asuntos resumidos a continuación se basan en las entrevistas y conversaciones que sostuvo la CAO con las partes interesadas (antes y durante el viaje de evaluación). Con esta sinopsis se busca cubrir los principales puntos planteados por los gremios locales en apoyo de su alegato general, en el sentido de que la empresa no respeta los representantes

sindicales y sus derechos de negociación según la legislación nacional, las Convenciones 87 y 98 de la OIT, y la norma PS2 de la propia IFC. También se pretende captar las preocupaciones levantadas por Avianca ante la CAO respecto a la reclamación y los puntos planteados en ésta. Este resumen no emite juicio alguno sobre las temáticas planteadas, como tampoco resulta de una investigación exhaustiva de los factores internos y consideraciones jurídicas subyacentes en esta materia. Su propósito es el de describir los puntos de vista de las partes sobre los asuntos planteados y describir sus necesidades.

Según el entendimiento de la CAO, estos son los temas y las preocupaciones planteadas por los reclamantes:

1) La neutralidad de la empresa hacia la representación de sus empleados por parte de los sindicatos: pese a la política enunciada por Avianca a favor de la libertad de sus empleados para vincularse o no con las organizaciones de su preferencia, así como la larga historia de acuerdos colectivos con sus sindicatos, los representantes de ACDAC, ACAV y ACMA tienen la fuerte impresión de que la empresa sigue una estrategia de largo plazo para romper la sindicalización en sus operaciones.

Un aspecto de esta percepción gira en torno a las aparentes distintas interpretaciones de la legislación laboral de Colombia en la que se definen las unidades de negociación. La ley (creada cuando prevalecían los sindicatos uniempresariales) exige que todo acuerdo colectivo negociado con un sindicato representativo de un tercio o más de los 'empleados de la empresa', se aplicará a la totalidad de los empleados, y que aquellos que se encuentren amparados de esta manera deberán pagar un derecho de servicio al sindicato equivalente al derecho de membresía normal del mismo. La ACDAC, por ejemplo, desde su punto de vista representa a mucho más de la tercera parte de los pilotos en Avianca, pero la empresa señala que esta cifra está muy por debajo del tercio de sus empleados si se consideran los auxiliares de vuelo, el personal de tierra, etc., y que por tanto no es exigible el requisito de aplicar el acuerdo colectivo a la totalidad de los pilotos. Los sindicatos desearían establecer un entendimiento común sobre el tamaño y alcance de las unidades de negociación colectiva en Avianca para cada acuerdo colectivo.

Los sindicatos también alegan que se desalienta la sindicalización de los nuevos empleados con el temor a perjudicar su ascenso dentro de la empresa, o a que no se les renueven los contratos de prueba y de corto plazo en caso de hacerlo.

Algunos ejemplos de los cambios que quisieran ver los sindicatos son: la inclusión de un vocero del sindicato en el proceso de inducción a los nuevos empleados, a fin de que explique el acuerdo colectivo con el mismo; y la plena divulgación y discusión del cumplimiento del plan de acción para Avianca elaborado con la IFC.

2) Situación actual de los acuerdos entre la empresa y grupos internos de empleados no sindicalizados bajo un "Plan Voluntario de Beneficios" (PVB): Según los representantes de los sindicatos estos acuerdos de tipo PVB (extra-sindicales, uno para pilotos y otro para auxiliares de vuelo que otorgan condiciones idénticas -y ocasionalmente mejores- al personal no sindicalizado, sin referencia a los acuerdos colectivos) son administrados y monitoreados por personas nombradas entre el personal no sindicalizado, quienes reciben facilidades y licencias pagadas para estas actividades, boletos aéreos gratuitos a modo de apoyo financiero, y son reconocidos por la gerencia al tratarse los asuntos emergentes, de igual modo como los representantes sindicales.

Además, a los empleados no sindicados se les garantiza que, si el sindicato negocia mejor acuerdo para sus miembros, el resto recibirá automáticamente las mismas mejoras pese a no pagar la membresía sindical. No se les permite a los empleados beneficiarse a la vez del acuerdo sindical y del "Plan Voluntario de Beneficios" interno, sino que los nuevos

empleados deben escoger si ampararse bajo el plan del sindicato o el plan de beneficios de la empresa.

Los sindicatos que presentaron la reclamación consideran que la promoción entre los empleados de un acuerdo específico extra-sindical al momento de su vinculación con la empresa, genera un desincentivo contra su afiliación con los sindicatos existentes, lo cual equivale desde su punto de vista a una discriminación anti-sindicalista.

3) Situación de la renegociación del acuerdo sindical para los auxiliares de vuelo (ACAV): los auxiliares de vuelo sindicalizados en Avianca siguen operando bajo un acuerdo colectivo que caducó en junio del 2010, pero que se amplía por incrementos según la tasa de inflación a intervalos de seis meses. El sindicato aduce que desde su perspectiva, tácticas de negociación de 'mala fe' por parte de la empresa, previenen que el sindicato renegocie el acuerdo sindical hasta que mejores condiciones puedan ser aseguradas. Como resultado, ellos piensan que aspectos importantes del viejo acuerdo colectivo se vuelven cada vez más desactualizados, resultando en anomalías en la práctica y en mayores desacuerdos.

4) Aclaración de la posición de la ACAV frente a cambios en la clasificación del personal de cabina, impuestos unilateralmente por la empresa: Durante el período de no negociación del acuerdo colectivo desde junio del 2010, la gerencia de Avianca planteó la cuestión de simplificar los rangos operativos de los auxiliares de vuelo mediante la creación de una estructura de tres niveles en vez de cuatro, creando así una sola categoría de supervisor de vuelo para el personal internacional y nacional. El sindicato rehusó negociar este punto separadamente del resto del acuerdo y, como se acotó anteriormente, hasta que emerjan mejores condiciones para negociar. La empresa consideró que estos cambios eran necesarios para flexibilizar el proceso de contratación y la ampliación de su red de vuelos ante la fuerte competencia internacional, por lo que procedió a introducir las modificaciones. El sindicato aduce que es ilegal por cuanto desconoce el acuerdo colectivo existente, y discriminatorio porque los nuevos cargos no se abren al personal sindicalizado cuyo acuerdo colectivo no reconoce la nueva estructura. La empresa considera que ha convocado a los sindicatos a dialogar sobre este asunto y a buscar vías para avanzar.

5) El impacto de contratar al personal técnico de las cooperativas laborales externas sobre calidad de mantenimiento y seguridad de las aeronaves: Según la Asociación de Mecánicos de Aviación (ACMA), su sindicato no es reconocido por Avianca para fines de negociación. Actualmente cuenta con un número limitado de miembros entre el personal de mantenimiento de la empresa. No obstante, expresaron que resulta difícil para el personal de mantenimiento convertirse en miembro sindical, ya que la mayoría del personal técnico de la empresa es contratada a través de las cooperativas laborales externas, tras los cambios instituidos al liberarse la empresa de los controles del Capítulo 11.

Según ACMA la legislación colombiana establece que los miembros de las cooperativas laborales no se consideran idóneos para unirse a los sindicatos. Este punto está siendo debatido por el Comité sobre Libre Asociación de la OIT a nivel del gobierno colombiano. Mientras tanto, el sindicato aduce que la empresa no puede garantizar que los trabajadores de las cooperativas laborales que contrata en forma ocasional o temporal, sean registrados con el organismo calificador establecido en el Reglamento Aeronáutico Civil de Colombia, responsable de la supervisión y el mantenimiento de las normas de seguridad de las aeronaves.

Según el entendimiento de la CAO, estos son los temas y las preocupaciones planteadas por la compañía:

1) Desde el punto de vista de Avianca, la población sindical en la empresa se ha incrementado, y les preocupa que la percepción sea contraria. Indican tener una trayectoria de más de 60 años en el manejo y constante colaboración con las múltiples asociaciones sindicales de la Empresa contando con la presencia de 7 organizaciones sindicales de todo tipo. Además, afirman que se informa a todo nuevo empleado sobre el derecho a sindicarse, y respetan la decisión de quienes se sindicalizan al igual que la decisión de aquellos que optan por no hacerlo.

2) Avianca señala que el PVB de Auxiliares de Vuelo, contempla dos beneficios adicionales y/o diferentes a los contenidos en la Convención colectiva vigente para los miembros de ACAV, y añade que la compañía ha mantenido el interés constante y general de llegar a un acuerdo bilateral a través del diálogo con ACAV para actualizar sus beneficios. En ese sentido expresan haber enviado en distintas oportunidades propuestas e invitaciones a la organización sindical, con el fin de lograr un acuerdo y poner fin a las diferencias que se presentan entre ambos regímenes extralegales de beneficios. Según Avianca las respuestas que han recibido de ACAV se han caracterizado por el rechazo constante de las propuestas presentadas. Además, Avianca indica que las personas de los PVB son líderes naturales que desarrollan su actividad propia de liderazgo, sin ser nombrados por la Gerencia o por los propios beneficiarios del PVB. Siendo éstos algunos ejemplos que según Avianca ilustran los esfuerzos que han invertido para poder dialogar con los sindicatos.

3) La empresa cree que como empresa han hecho genuinos esfuerzos para cumplir con las condiciones requeridas por ACAV para la renegociación del acuerdo sindical. Más aun, la empresa cree que ACAV no reconoce estos esfuerzos y se niega a dialogar sobre este tema.

4) En términos generales, Avianca considera que existen canales internos de comunicación y diálogo para todos los sindicatos, y sienten que aún estos canales no han sido utilizados adecuadamente por los sindicatos.

5) La empresa expresa preocupación por la percepción errónea, en su perspectiva, sobre el cumplimiento de Avianca con lo previsto en la reglamentación especial de Aeronáutica Civil de Colombia. Expresan no solo cumplir con la normativa, sino por ejemplo, sobre la preocupación expresada por ACMA respecto de los técnicos de aviación, la compañía indica que cuentan con 565 técnicos contratados directamente por Avianca que pueden ejercer libremente su derecho de asociación.

3.2.2 Necesidades de las partes interesadas

Además de los problemas y preocupaciones planteadas por las partes, la CAO entendió durante su proceso de evaluación que los actores presentan ciertas necesidades *vis-a-vis* preocupaciones:

Mutua confianza y respeto entre las partes

- Los sindicatos reclamantes parecen convencidos que cada paso tomado por la empresa tiene como propósito debilitar su presencia entre sus empleados. Por lo tanto, la principal necesidad de los sindicatos fue el 'respeto'.
- Como resultado de la crisis de Capítulo 11 en el año 2005, un grupo aparte de empleados se definió claramente por el "Plan Voluntario de Beneficios" (PVB), el cual cuenta actualmente con una presencia independiente al interior de la empresa y el reconocimiento de ambas partes. Toda resolución de los problemas presentados por

los sindicatos tendrá que tomar en cuenta las necesidades, sentimientos y aspiraciones de este grupo importante de trabajadores no sindicalizados.

- Los reclamantes expresaron la necesidad de imaginar y planear un futuro compartido con Avianca para todos sus trabajadores y a través de dicho proceso confirmar un espacio para la representación legal y estructurada del trabajador. Asimismo, Avianca ha expresado que el principal motivo de la empresa al hablar con los representantes de sus empleados ha sido el de poder planificar un futuro estable.
- Representantes de los sindicatos articularon la necesidad de ver Avianca respetando la decisión de los trabajadores sobre su participación en los sindicatos, con la seguridad de que su elección no conlleve ningún juicio o preocupación por parte de su empleador.
- El actual entorno de mutua desconfianza entre los sindicatos y Avianca, ha resultado en una relación litigiosa en la cual casi todas las discrepancias entre sus perspectivas e interpretaciones de la ley se lleva ante los tribunales en vez de, cuando posible, ser negociada y resuelta en el interfaz de relaciones humanas de la empresa. Las respuestas de la judicatura han permitido a cada parte apoyar sus propios argumentos y perspectivas, pero según los sindicatos no les han ayudado a tratar ni superar sus preocupaciones. Además como resultado, existe un volumen grande y creciente de casos judiciales en espera de juicio y apelación.

Establecimiento de una mutua buena fe

- Tanto los sindicatos como Avianca expresan interés en ver reflejada la buena fe de la otra parte para poder establecer los cimientos de una relación constructiva en el largo plazo y superar la percepción de falta de confianza y disposición para interactuar en buena fe.

4. Conclusiones y próximos pasos

El rol de la CAO a lo largo de este ejercicio de la evaluación ha tendido hacia el fomento de un mayor aprecio y comprensión de los problemas expresados por los sindicatos, Avianca, y otros actores clave.

Durante el transcurso de su evaluación, la CAO entendió de parte de los sindicatos locales que estaban dispuestos a participar en un proceso de resolución de disputas con Avianca convocado por la CAO, ya que su deseo era ver tratados y resueltos los problemas y preocupaciones planteados en la reclamación. La CAO compartió este punto de vista con la compañía, y entendió de parte de Avianca que no estaba dispuesta a participar en un proceso de resolución de disputas, ya que en su parecer los sindicatos no habían agotado los canales internos de comunicación y diálogo. Dada la naturaleza voluntaria de un proceso de resolución de disputas, y la falta de interés y voluntad por parte de Avianca en avanzar en esta opción, la CAO Ombudsman concluye que no se presta esta reclamación para su resolución mediante un proceso cooperativo en este momento.

En mayo de 2012, en conformidad con las Directrices Operacionales de la CAO, la CAO Ombudsman concluyó su proceso y refirió la reclamación a la CAO Cumplimiento para su evaluación inicial. La evaluación determinará si se amerita una auditoría de la IFC para asegurar al Presidente y al público de que la IFC cumple con las respectivas políticas social y ambiental en relación con este proyecto.