



## **INFORME DE EVALUACIÓN DE LA CAO**

**Reclamaciones 02 - 06 relacionadas al  
Proyecto Harmon Hall (#29753) de la IFC**

**México**

Febrero 2014

Oficina del Asesor en Cumplimiento Ombudsman  
Corporación Financiera Internacional/  
Organismo Multilateral de Garantías de Inversiones

## **Acerca del Asesor de Cumplimiento Ombudsman**

La oficina del Asesor en Cumplimiento Ombudsman (CAO) es el mecanismo de recurso independiente de la Corporación Financiera Internacional (IFC) y del Organismo Multilateral de Garantía de Inversiones (MIGA), ramas del sector privado del Grupo del Banco Mundial. La CAO responde directamente al Presidente del Grupo del Banco Mundial, y su mandato es el de ayudar a tratar las reclamaciones de parte de las personas afectadas por proyectos apoyados por la IFC/MIGA, de una manera justa, objetiva y constructiva, y a mejorar los resultados sociales y ambientales de esos proyectos.

Para más información ver: [www.cao-ombudsman.org](http://www.cao-ombudsman.org).

## ÍNDICE

LISTA DE SIGLAS .....	4
1. Visión General.....	5
2. Antecedentes .....	5
2.1. El Proyecto.....	5
2.2. Las Reclamaciones .....	5
3. Evaluación .....	7
3.1. Metodología.....	7
3.2. Resultados .....	7

## LISTA DE SIGLAS

CAO	Asesor en Cumplimiento Ombudsman
IFC	Corporación Financiera Internacional
MIGA	Organismo Multilateral de Garantía de Inversiones

## 1. Visión General

La CAO recibió cinco reclamaciones de parte de antiguos y actuales empleados de la Harmon Hall English Language Schools en México entre septiembre y noviembre 2013. Los reclamantes plantean preocupaciones relacionadas a los derechos de laborales, beneficios y compensación que los empleados piensan que Harmon Hall les negó. La CAO determinó que las reclamaciones cumplían con sus tres criterios de admisibilidad y llevo a cabo una evaluación de las reclamaciones. Durante la evaluación, la compañía le informo a la CAO que prefería responder a las preocupaciones de sus empleados y antiguos empleados directamente, utilizando los canales previstos por la compañía, y que no deseaba participar con los reclamantes en una mediación convocada por la CAO. Por lo tanto estas reclamaciones serán tratadas por CAO Cumplimiento para una evaluación del desempeño de la IFC. Este Informe de Evaluación provee una visión general del proceso de evaluación, incluyendo una descripción del proyecto, de la reclamación, de la metodología de evaluación y de los próximos pasos a tomar.

## 2. Antecedentes

### 2.1. El Proyecto

Harmon Hall (la compañía) es una cadena de Escuelas de Inglés en México con una red de 101 escuelas y 1.494 empleados. El 60 % de la compañía es de propiedad de Nexus Capital Private Equity Fund III L.P (Nexus), un fondo privado de inversión que apunta a invertir en compañías de mercado intermedio mexicanas. Nexus adquirió su participación en la compañía en abril 2008.

El proyecto de la IFC provee una inversión de capital en Harmon Hall que consiste de dos componentes: (i) la compra de las acciones a los accionistas fundadores y (ii) un incremento de capital en Harmon Hall para financiar los planes de expansión de la compañía por un periodo de 18 meses. La IFC proveyó una inversión directa de capital de \$7.9 millones de dólares luego de lo cual adquirió una porción de la participación de los accionistas fundadores en la compañía. El proyecto fue aprobado en julio 2010 y es clasificado como un proyecto de Categoría B.

### 2.2. Las Reclamaciones

La CAO recibió cinco reclamaciones (Harmon Hall 02-06) en un período de tres meses de parte de antiguos y actuales empleados. Los reclamantes plantearon a Harmon Hall preocupaciones sobre derechos laborales, compensación y beneficios, incluyendo los beneficios de liquidación. Varios de los reclamantes pidieron confidencialidad debido a la delicada naturaleza de la reclamación.

Cuadro 1: Reclamaciones Harmon Hall 02-06

Reclamación	Tema
Harmon Hall 02:	<i>Despido ilegal con insuficientes beneficios de liquidación</i> <ul style="list-style-type: none"><li>• Un antiguo coordinador académico alega haber sido despedido ilegalmente después de haberse quejado sobre el bajo sueldo.</li><li>• Preocupación de que no fue pagada la cantidad total legalmente obligatoria de los beneficios de liquidación.</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preocupación de que los profesores siguen siendo requeridos para realizar tareas de ventas y tiempo extra sin compensación, y que generalmente se les niega beneficios legales.</li> <li>• A los profesores no se les transfiere de asimilados (empleado propio) a nómina empleado contractual.</li> <li>• Los descuentos TOEFL de esta escuela no se otorgan a los profesores asimilados.</li> <li>• No se responden las reclamaciones presentadas al mecanismo de recurso de la compañía.</li> <li>• Pagos inconsistentes de bonos que los profesores ganan por la reinscripción de estudiantes.</li> </ul>
<b>Harmon Hall 03:</b>	<p><i>Los profesores con contrato de empleado propio no son transferidos al estatus de empleados de la compañía</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un profesor actual expresa preocupaciones de no ser pasado de un contrato de asimilado a uno de nómina, como le fue prometido al ser reclutado.</li> <li>• Preocupaciones sobre el hecho de que a los profesores se les pide que realicen tareas de ventas.</li> <li>• Los descuentos TOEFL de esta escuela no se extienden a los empleados asimilados.</li> </ul>
<b>Harmon Hall 04:</b>	<p><i>Condiciones laborales y horas no pagadas para los empleados de ventas</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un actual empleado de ventas presenta preocupaciones sobre el cambio de horas hábiles y sobre los arreglos laborales que obligan a los empleados a estar presentes en la escuela horas adicionales no pagadas.</li> </ul>
<b>Harmon Hall 05:</b>	<p><i>Las acciones acordadas para remediar esta situación no están siendo respetadas</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mayores calificaciones y enseñanza de cursos de alto nivel no representan mayores retribuciones tal como lo provee el acuerdo de remediación.</li> <li>• No están disponibles los descuentos acordados para los cursos obligatorios TOEFL.</li> <li>• Trabajo no remunerado, incluyendo la asistencia a reuniones de oficina y pedido de hacer llamadas de teléfono a los estudiantes.</li> </ul>
<b>Harmon Hall 06:</b>	<p><i>Retención de beneficios e insuficientes beneficios de liquidación</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un antiguo profesor aduce que la compañía dejó de contribuir para sus beneficios de seguro social y médico el momento que presentó su renuncia legalmente, en lugar que en el momento que terminó su relación laboral, resultando en cuentas médicas no cubiertas y condiciones médicas no tratadas.</li> <li>• Bajos beneficios de liquidación, lejos de lo que requiere la Ley Mexicana.</li> <li>• El expresar preocupación se traduce en menos horas asignadas.</li> </ul>

Dos profesores más contactaron a la CAO para compartir preocupaciones similares e información adicional para apoyar las reivindicaciones de los reclamantes, ellos optaron por no presentar sus preocupaciones en la reclamación.

Una reclamación anterior frente a la CAO (Harmon Hall 01) presentada por 19 antiguos y actuales empleados de Harmon Hall fue abordada por medio de un proceso de resolución de controversias convocado por la CAO el que dio como resultado un conjunto de acciones de remediación para abordar las preocupaciones sistémicas (“Acuerdo de Acciones de Remediación”), y un número de reclamaciones individuales fue mediado. Una evaluación de cumplimiento CAO de julio 2013 de dos reclamaciones no resueltas fue completada en agosto 2013. CAO Cumplimiento concluyó que estos casos no justificaban una investigación del cumplimiento de la IFC y cerró el caso.

### **3. Evaluación**

#### **3.1. Metodología**

El objetivo de la evaluación de la CAO es el de clarificar temas y preocupaciones planteados por los reclamantes, entender cómo las otras partes interesadas ven la situación y ayudar para que los reclamantes y las compañías determinen cuáles son la mejores alternativas para resolver la reclamación por medio de una de las dos funciones de la CAO: una solución mediada/cooperativa o, una investigación de cumplimiento del desempeño de la IFC frente al proyecto.

Durante la evaluación, la CAO no recolecta información para emitir un juicio basado en los méritos de la reclamación. (Ver Anexo A para una descripción completa del proceso de manejo de reclamaciones de la CAO.)

La evaluación de la CAO de la reclamación consistió en:

- Una revisión de los documentos del proyecto
- Correspondencia escrita y entrevistas telefónicas con los reclamantes, Harmon Hall y los representantes de Nexxus.

#### **3.2. Resultados**

##### **Las perspectivas de las partes:**

##### *Las perspectivas de los reclamantes:*

Durante la evaluación, los reclamantes expresaron que si se hubiese implementado total y efectivamente las acciones de remediación acordadas que resultaron del primer proceso de resolución de disputas relacionadas con Harmon Hall (Harmon Hall 01), se habrían prevenido los impactos que ellos sintieron, o se habrían abordado sus preocupaciones actuales. Los reclamantes sienten que estos acuerdos no han sido implementados consistentemente y expresan que la alta rotación de personal, incluyendo la gerencia, y una gran presión para aumentar las ganancias en las escuelas, conllevan a presiones comerciales que ultimadamente

se reflejan en que estos acuerdos no sean respetados, con el resultado de que al personal se le niega rutinariamente sus beneficios y derechos laborales.

*La perspectiva de la compañía:*

Harmon Hall afirma que se están realizando esfuerzos continuos para implementar totalmente el acuerdo de acciones remediales. Parte de este acuerdo es el refortalecimiento del mecanismo de recurso de la compañía, la compañía cree que este mecanismo puede abordar adecuadamente las reclamaciones mencionadas. La compañía afirma que prefiere manejar las reclamaciones de los empleados de forma interna en lugar de embarcarse en un proceso de resolución de controversias convocado por la CAO. Aún más, la compañía declara que sus acciones están en línea con la Ley Mexicana y que los desacuerdos sobre los beneficios de liquidación son el resultado de diferentes interpretaciones sobre los beneficios legales de liquidación de los empleados.

***Pasos a seguir:***

*La compañía:*

La compañía informó a CAO que prefería manejar cualquier otra reclamación pendiente por medio de su mecanismo de recurso interno, y como resultado, ellos no participarán en ningún proceso de mediación convocado por la CAO. La compañía se comprometió a abordar cualquier reclamación que se reciba por medio de sus sistemas internos. La CAO informará a los reclamantes acerca de esta decisión de la compañía y les alentará a que busquen reparación por medio de los mecanismos de la compañía.

*IFC:*

La IFC, como parte de su supervisión rutinaria de los proyectos, hará un seguimiento con la compañía sobre la implementación de los acuerdos de acciones remediales que resultaron<sup>1</sup> de la primera reclamación frente a CAO (Harmon Hall 01)

*CAO:*

La CAO está terminando la fase de evaluación de estas reclamaciones y transfiriendo las reclamaciones Harmon Hall 02-06 a la función de cumplimiento de la CAO para su evaluación del rol del IFC. Esta es una práctica estándar de acuerdo a las Directrices Operacionales de la CAO.



## Anexo A: El Proceso de Manejo de las Reclamaciones de CAO

La oficina del Asesor en Cumplimiento Ombudsman (CAO) es el mecanismo de recurso independiente para la Corporación Financiera Internacional (IFC) y del Organismo Multilateral de Garantía de Inversiones (MIGA) del Grupo del Banco Mundial. La CAO responde directamente al Presidente del Grupo del Banco Mundial, y su mandato consiste en ayudar a abordar las reclamaciones de personas afectadas por proyectos apoyados por la IFC/MIGA de manera justa, objetiva y constructiva para mejorar los resultados sociales y ambientales de estos proyectos.

La evaluación inicial es realizada por la función de Resolución de Conflictos de CAO. El objetivo de la evaluación de CAO es: (1) clarificar los temas y preocupaciones presentados por el/los reclamantes; (2) recolectar información sobre cómo ven la situación las otras partes interesadas; y (3) ayudar a las partes interesadas a entender las opciones de recurso disponibles para ellos y determinar si desean continuar con una solución colaborativa a través de la función de Resolución de Conflictos de la CAO, o si el caso debería ser revisado por la función de CAO Cumplimiento.

Este documento es un registro preliminar de los criterios escuchados por el equipo de la CAO, y las explicaciones de los pasos a seguir dependiendo en que si las partes escogen continuar con un proceso de Resolución de Conflictos o prefieren un proceso de CAO Cumplimiento. *Este informe no emite ningún juicio sobre los méritos de la Reclamación.*

De acuerdo a las Directrices Operacionales de CAO,<sup>1</sup> se toman típicamente 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 su evaluación bajo el mandato de la CAO (no más de 15 días hábiles).

Paso 3: **Evaluación de la CAO:** La CAO realiza una evaluación de los temas y provee apoyo a las partes interesadas para entender y determinar si desean continuar con una solución consensuada por medio de un proceso colaborativo convocado por la función de Resolución de Conflictos de la CAO, o si el caso debe ser manejado por la función de CAO Cumplimiento para evaluar la debida diligencia ambiental y social de IFC/MIGA. El período de evaluación puede tomar hasta un máximo de 120 días hábiles.

Paso 4: **Facilitar el arreglo:** Si las partes optan por continuar con un proceso colaborativo, se inicia la función de resolución de conflictos de la CAO. Típicamente, el proceso de resolución de conflictos se basa o se inicia con un Memorandum de Entendimiento y/o reglas de juego mutuamente aceptadas entre las parte. Este proceso puede involucrar una facilitación/mediación, una determinación conjunta de los hechos, u otro enfoque de resolución acordado que lleve a un convenio de solución u otra meta apropiada y mutuamente acordada. El objetivo mayor de estos tipos de enfoques de resolución de problemas será el de abordar los temas planteados en la reclamación y

---

<sup>1</sup> Para más detalles sobre el papel y trabajo de la CAO, refiérase por favor a las Directrices Operacionales: [http://www.cao-ombudsman.org/documents/CAOOperationalGuidelines2013\\_ENGLISH.pdf](http://www.cao-ombudsman.org/documents/CAOOperationalGuidelines2013_ENGLISH.pdf)

otros temas importantes que sean relevantes a la reclamación y que hayan sido identificados durante el proceso de evaluación o de resolución de conflictos, en una manera que sea aceptable para las partes afectadas<sup>2</sup>.

**Investigación/Evaluación de Cumplimiento:** si las partes optan por un proceso de Cumplimiento, la función de CAO Cumplimiento iniciará una evaluación de la debida diligencia social y ambiental IFC/MIGA en el proyecto en cuestión para determinar si amerita una investigación del desempeño de la IFC/MIGA en relación de este proyecto. La evaluación puede tomar hasta un máximo de 45 días hábiles. Si se encuentra que es necesaria una investigación, CAO Cumplimiento llevará a cabo una investigación a fondo del desempeño de IFC/MIGA. Se hará público un informe de investigación con cualquier incumplimiento que se haya identificado, junto con la respuesta de IFC/MIGA.

Paso 5: **Monitoreo** y seguimiento

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

---

<sup>2</sup> Si las partes interesadas no pueden resolver los temas por medio de un proceso colaborativo dentro de un marco de tiempo acordado, CAO Resolución de Conflictos tratará primero de ayudar a las partes interesadas a resolver el bloqueo. Si lo anterior no fuese posible, el equipo de Resolución de Conflictos informará a las partes interesadas, incluyendo al personal de IFC/MIGA, al Presidente y al Directorio del Grupo del Banco Mundial y al público, que CAO Resolución de Conflictos ha cerrado la reclamación y la ha transferido a CAO Cumplimiento para su evaluación.