



INFORME
ANUAL
2017

ASESOR EN CUMPLIMIENTO OMBUDSMAN

INFORME
ANUAL
2017



© 2017 Asesor en Cumplimiento Ombudsman (CAO)

Todos los derechos reservados.

DERECHOS Y PERMISOS

El material en esta publicación está sujeto a derechos de autor. La reproducción o transmisión total o parcial no autorizada del contenido de este trabajo podría constituir una violación a la legislación aplicable. La CAO promueve la difusión de sus trabajos y, normalmente, no demora en otorgar permisos para reproducir partes de su trabajo.

Si desea obtener permiso para fotocopiar o imprimir alguna parte de la presente obra, por favor presente su solicitud con información completa a:

Oficina del Asesor en Cumplimiento Ombudsman

2121 Pennsylvania Avenue NW
Washington, DC 20433, USA

TEL: +1 202 458 1973

FAX: +1 202 522 7400

CORREO ELECTRÓNICO:

cao@worldbankgroup.org

SITIO WEB:

www.cao-ombudsman.org

Cualquier otra consulta sobre derechos y licencias, incluidos los derechos subsidiarios, debe dirigirse también a la Oficina de la CAO en la dirección antes mencionada. Los resultados, interpretaciones y conclusiones expresados en el presente trabajo son los de sus autores, y no necesariamente reflejan los puntos de vista de los Directores Ejecutivos del Grupo Banco Mundial o de los gobiernos que ellos representan.

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

NOTA

El presente informe anual cubre el Año Fiscal 2017 (AF2017), que comprende del 1 de julio de 2016 al 30 de junio de 2017. Todas las cantidades se expresan en dólares de EE.UU., a menos que se indique lo contrario.

RECONOCIMIENTOS

Editora: Emily Horgan

Editora asistente: Celia Garrity

Contribuyentes: Personal de la CAO

Fotos: CAO y Felix Davey

Editora de copia: Nancy Morrison

Diseño: General Design Co.

Impresión: District Creative Printing

Traducción: Helen Soper

IMAGEN DE CUBIERTA: *Oficina de la Cooperativa Kiboga Twegatte, que representa a la comunidad afectada en un proceso de diálogo de la CAO en Uganda (Felix Davey/CAO).*

IMAGEN DE PORTADA: *Pastores involucrados en el caso Oyu Tolgoi dentro de su yurta en Mongolia (Felix Davey/CAO).*

IMAGEN OPUESTA: *La CAO visita la cuenca del río Reventazón como parte de su evaluación de un reclamo relacionado con el Proyecto Hidroeléctrico Reventazón en Costa Rica, noviembre 2016 (CAO).*

INFORME ANUAL 2017

La Oficina del Asesor en Cumplimiento Ombudsman (CAO) es el mecanismo independiente de responsabilidad/rendición de cuentas para la Corporación Financiera Internacional (IFC) y el Organismo Multilateral de Garantía de Inversiones (MIGA), los dos organismos del Grupo Banco Mundial para el sector privado.

El mandato de la CAO es abordar de manera justa, objetiva y equitativa los reclamos presentados por las personas afectadas por los proyectos apoyados por la IFC o el MIGA, así como mejorar los resultados sociales y ambientales de dichos proyectos. La CAO es una oficina independiente e informa directamente al Presidente del Grupo Banco Mundial. Para más información acerca de la CAO, visite WWW.CAO-OMBUDSMAN.ORG.

2 PRÓLOGO DEL PRESIDENTE DEL GRUPO BANCO MUNDIAL JIM YONG KIM

3 MENSAJE DEL ASESOR EN CUMPLIMIENTO OMBUDSMAN

4 RESUMEN DE LA CARGA DE CASOS, AF2017

8 EVALUACIÓN Explorar opciones de reparación

10 RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Hallar soluciones a través del diálogo comunidad-empresa

16 CUMPLIMIENTO Proporcionar rendición de cuentas para el desempeño ambiental y social

22 SERVICIOS DE ASESORÍA Promover cambio y prevenir daño a través del aprendizaje

24 DIFUSIÓN Mejorar acceso e impacto con las partes interesadas

Prólogo del Presidente del Grupo Banco Mundial Jim Yong Kim

Las personas son el centro de los esfuerzos del Grupo Banco Mundial para poner fin a la pobreza extrema y potenciar la prosperidad compartida. Para alcanzar estas metas, nuestras inversiones deben crear mejores empleos y mejoras en las comunidades. Las personas que viven en los países en vías de desarrollo son nuestros socios en el desarrollo, y su participación significativa en nuestro trabajo es crucial para alcanzar nuestras metas.

En este contexto, enfatizo la valiosa función que realiza la Oficina del Asesor en Cumplimiento Ombudsman (CAO), como mecanismo independiente, a través del cual las comunidades y las personas pueden expresar sus inquietudes acerca de las actividades del sector privado que reciben apoyo de la IFC y del MIGA. La CAO proporciona una plataforma para que las inquietudes de las personas sean abordadas y para que las empresas participen en un diálogo con las partes interesadas locales para hallar soluciones conjuntas a los problemas.

La CAO también realza la confianza del público en el Grupo Banco Mundial a través de exámenes independientes de nuestro desempeño ambiental y social, con el fin de asegurar que nuestras políticas cumplen con las normas más altas. A medida que aprendemos de estas experiencias, la CAO ayuda a fortalecer nuestro impacto en el desarrollo en nuevos mercados y entornos difíciles. En pocas palabras, la CAO es parte integral de la propuesta de valor que ofrece el Grupo Banco Mundial, como la principal institución de desarrollo, a los beneficiarios de nuestros proyectos, nuestros clientes, nuestros socios, nuestros accionistas y al público en general. La CAO sigue siendo un elemento valioso en nuestra estructura de rendición de cuentas, a través de la cual podemos proporcionar los valores ambientales, sociales y de gobernanza (ESG) que los inversionistas y las comunidades esperan del Grupo Banco Mundial.

La función de la CAO sigue siendo importante a medida que intensificamos nuestros esfuerzos para abordar la pobreza, la desigualdad y la sostenibilidad ambiental y social a través de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Para que estos objetivos se hagan realidad, la comunidad internacional reconoce que debemos hallar soluciones catalíticas para el desarrollo mediante el desbloqueo de miles de millones de dólares de capital privado. La IFC y el MIGA estarán a la vanguardia de estos esfuerzos, a medida que trabajamos con los socios para identificar oportunidades en el sector privado, promovemos reformas normativas y atraemos las inversiones que tanto se necesitan en el sector de infraestructura y otros sectores prioritarios.

La ampliación del desarrollo a través de la atracción de inversiones del sector privado requerirá que se analicen los riesgos en entornos complejos, incluyendo países frágiles y afectados por conflictos. La gestión del impacto de los proyectos en las personas y en el medio ambiente sigue siendo esencial. Hemos establecido estructuras sólidas para abordar estos riesgos a través de nuestro marco de políticas y mecanismos de retroalimentación, como la CAO, y mecanismos de reclamaciones a nivel de

proyecto que aseguran la participación directa de nuestros clientes y de las personas impactadas por nuestras actividades.

Aplaudo a la CAO por el gran impacto de su labor este año y agradezco a todos aquellos que trabajaron con nosotros para promover soluciones, la rendición de cuentas y el aprendizaje, y a las comunidades locales, empresas, organizaciones de la sociedad civil, gobiernos y otras partes interesadas que conjuntamente contribuyeron a nuestros ambiciosos objetivos de desarrollo.



JIM YONG KIM

Presidente

Octubre 2017



Mensaje del Asesor en Cumplimiento Ombudsman

Nuestro informe 2017 destaca la amplitud del trabajo de la CAO a través de sus funciones de resolución de conflictos, cumplimiento y servicios de asesoría, así como las actividades de difusión. Este año manejamos 51 casos en 28 países, 12 de los cuales eran reclamos nuevos. Los casos complejos son una característica consistente, y el manejo eficaz de esta carga de casos sigue siendo una prioridad estratégica para la CAO.

Nuestra carga de casos representa apenas un pequeño porcentaje—menos del uno por ciento—del total de las carteras de la IFC y del MIGA. Creemos que estas cifras son una buena señal de que las personas tienen acceso a los servicios de la CAO. Sin embargo, muchas comunidades nos dicen que no tienen acceso a información acerca de los proyectos y reparación de agravios. Por lo tanto, la difusión es una parte importante de nuestra labor. Este año trabajamos con más de 20 organizaciones en 20 países.

A través de la función de resolución de conflictos, las comunidades y las empresas alrededor del mundo han alcanzado acuerdos significativos a través del diálogo. El 75 por ciento de los 21 casos remitidos a la función de resolución de conflictos han alcanzado un acuerdo total o parcial desde que se involucró la CAO. Estos incluyen acuerdos históricos alcanzados este año en Camboya, Chad y Mongolia entre los clientes de la IFC y las comunidades locales, los que están documentados en este informe.

La CAO publicó nuevas investigaciones de cumplimiento relacionadas con las inversiones de la IFC en el sector minero de Colombia, la construcción de un puerto en Togo y plantaciones de té en India. Además, la CAO emitió un informe de monitoreo acerca de las inversiones de la IFC a través de intermediarios financieros. La IFC ha reconocido el aprendizaje

El vicepresidente de la CAO Osvaldo L. Gratacós (tercero desde la derecha en la última fila) se reúne con el equipo de mediación y los representantes de los reclamantes antes de una sesión de diálogo comunidad-empresa en Nicaragua, mayo 2017 (CAO).

que deriva de estos casos y otros casos a través de nuevos procedimientos y orientaciones.

Este año la CAO introdujo la Caja de Herramientas del Mecanismo de Reclamaciones, un recurso práctico para ayudar a las empresas a implementar mecanismos de reclamaciones eficaces a nivel de proyecto. Otros servicios de asesoría se centraron en las lecciones aprendidas en las inversiones agroindustriales, incluyendo servicios de asesoría en las cadenas de suministro.

Con el fin de abordar las inquietudes relacionadas con la seguridad de los reclamantes, la CAO ha desarrollado un Enfoque al Responder a posibles Amenazas e Incidentes de Represalias en las Operaciones de la CAO. El proceso incluyó una consulta con alrededor de 20 organizaciones no gubernamentales (ONG) y expertos externos, así como la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos. El enfoque será divulgado al público posteriormente este año.

Seguimos diversificando nuestros conocimientos en la CAO. Hemos agregado nuevo personal en nuestros equipos de resolución de conflictos y cumplimiento, y hemos aumentado nuestro equipo interno a 21 empleados

originarios de 16 países. Estamos también desarrollando un grupo de mediadores regionales calificados para descentralizar nuestra respuesta.

Los objetivos de desarrollo de la IFC y el MIGA son ambiciosos, particularmente en mercados frágiles y fronterizos. El rol de la CAO es crucial para seguir proporcionando un espacio para que las comunidades levanten sus voces y para promover la resolución de conflictos, la aplicación firme de las normas y el aprendizaje a través de la experiencia.

Reconozco la confianza de las comunidades en la CAO y el compromiso de los clientes y del personal de la IFC y del MIGA para abordar las problemáticas a través del proceso de la CAO. A pesar de los desafíos, juntos tenemos un objetivo de desarrollo en común: entregar a las personas mejores proyectos y resultados más sólidos.



Osvaldo L. Gratacós

Vicepresidente

Octubre 2017



RESUMEN DE LA CARGA DE CASOS, AF2017

Este año, la CAO manejó 51 casos en 28 países. Doce de estos casos eran nuevos y por primera vez incluían casos de Costa Rica, Guinea y Uzbekistán. Los detalles completos de estos casos están disponibles en www.cao-ombudsman.org.

FIGURA 1. ESTADO DE LOS CASOS, AL FINAL DEL AF2017

Al final de este año fiscal, el 42 por ciento de los casos de la CAO se estaban monitoreando o se habían cerrado tras los procesos de resolución de conflictos o cumplimiento.



FIGURA 2. CASOS POR INSTITUCIÓN, AF2017

Aunque los proyectos de la IFC representan la mayoría de la carga de casos de la CAO, la CAO está atendiendo reclamos relacionados con cuatro proyectos del MIGA en la industria extractiva y sector hidroeléctrico.

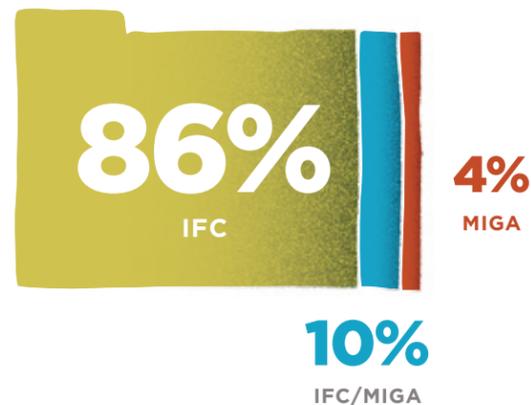


FIGURA 3. PERFIL DE LOS RECLAMANTES, AF2017

La mayoría de los reclamos nuevos ante la CAO fueron presentados por individuos y miembros de comunidades sin el apoyo de una organización de la sociedad civil (OSC).



*Nota: Los porcentajes no suman 100% porque tres reclamos fueron presentados por más de un tipo de organización. La categoría para los individuos y miembros de la comunidad denota reclamos presentados sin el apoyo de otra organización.

FIGURA 4. CASOS POR REGIÓN, AF2017

Este año la mayoría de los casos fueron en las regiones de América Latina y África subsahariana. Los casos del Medio Oriente y el norte de África se duplicaron este año.

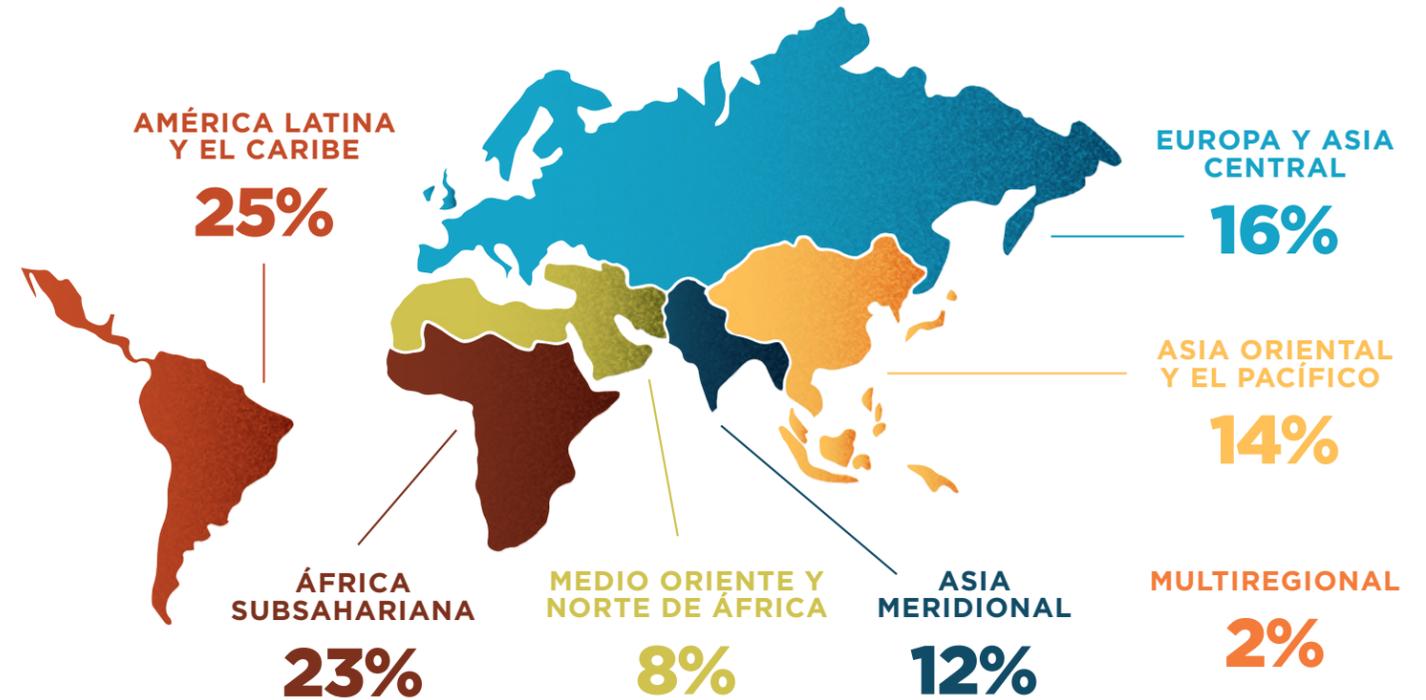


FIGURA 5. CASOS POR SECTOR, AF2017

Las industrias extractivas representan el 25 por ciento de la carga de casos de la CAO, comparado con 19 por ciento en el AF2016. Los casos relacionados con el sector manufacturero se duplicaron este año, representando el 16 por ciento de la carga de casos. El sector más grande sigue siendo infraestructura con 29 por ciento de los reclamos, la mayoría de los cuales se refieren a proyectos de energía.

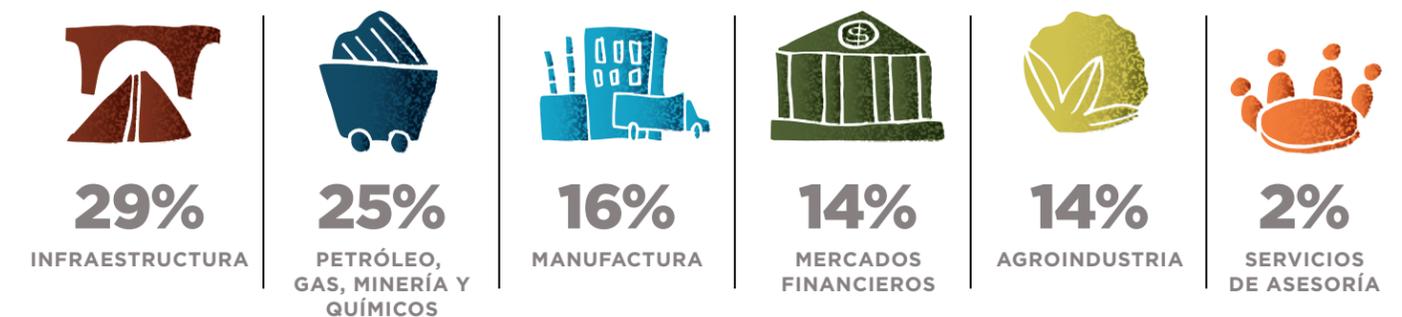
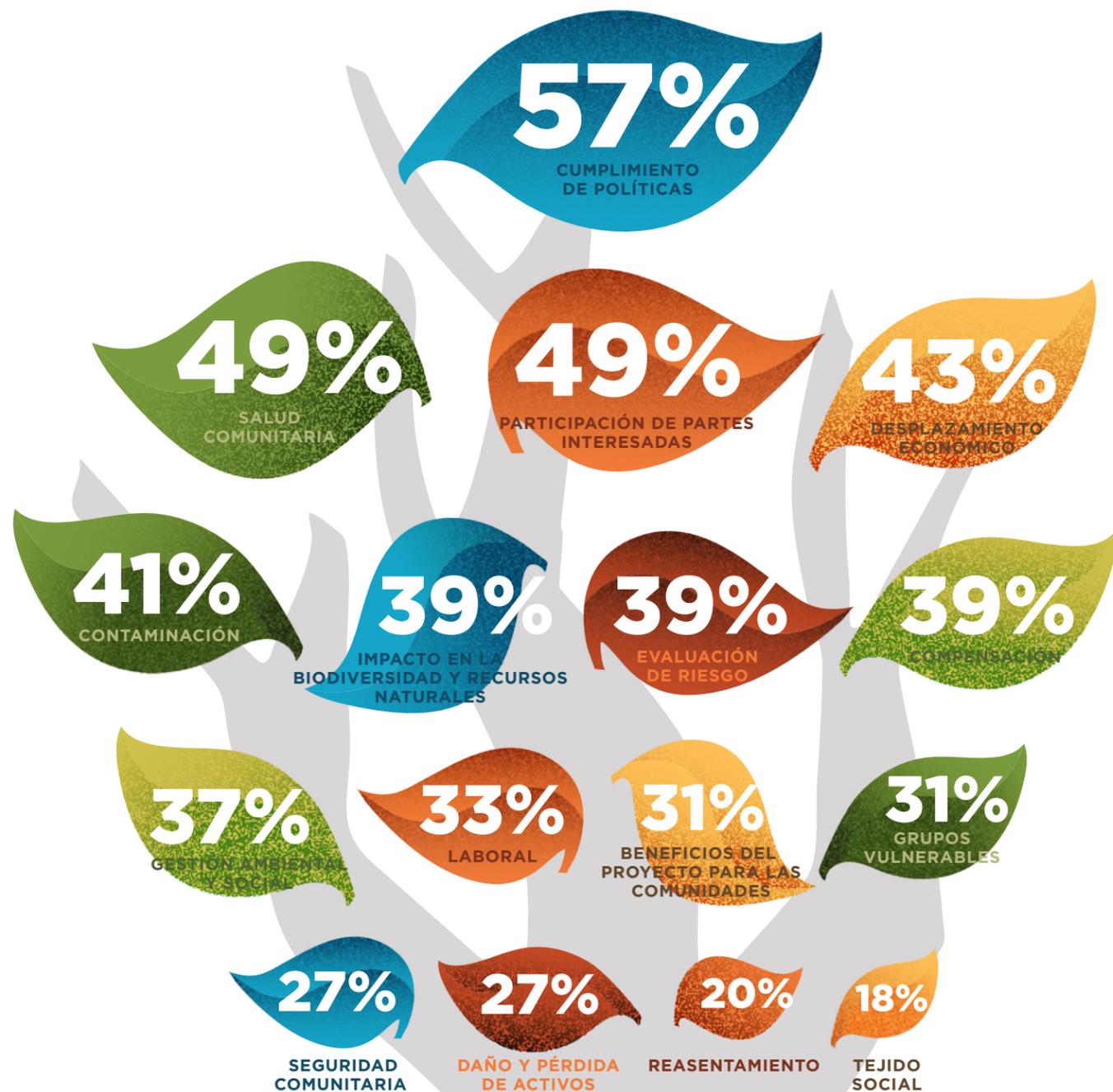


FIGURA 6. CUESTIONES AMBIENTALES Y SOCIALES EN LOS RECLAMOS, AF2017

Los reclamantes plantean inquietudes acerca del cumplimiento de las políticas ambientales y sociales en 57 por ciento de los casos. La participación de las partes interesadas se plantea en poco menos del cincuenta por ciento de los casos, así como inquietudes acerca de la salud comunitaria. Las cuestiones laborales están surgiendo como un tema dominante, y representan un tercio de los casos actuales y casi el 70 por ciento de los reclamos nuevos presentados este año, citando inquietudes laborales relacionadas con la salud y la seguridad, discriminación, salarios y prestaciones, y trabajo forzado, entre otros.



Nota: Los reclamos por lo general incluyen diferentes cuestiones ambientales y sociales. Por consiguiente, los porcentajes denotan la frecuencia con que cada cuestión fue planteada en la carga de casos en el AF2017.

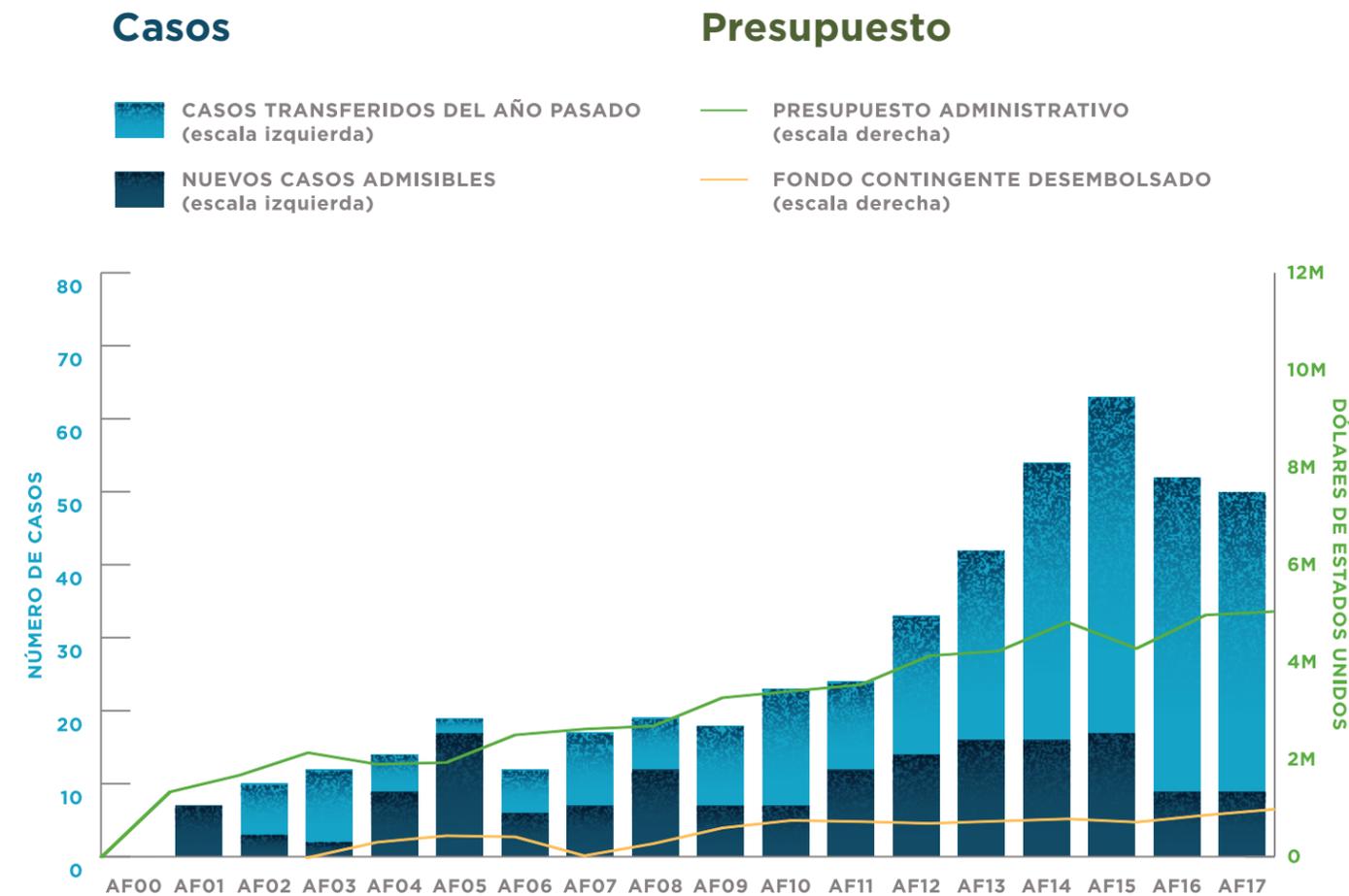
FIGURA 7. CARGA DE CASOS Y PRESUPUESTO, AF2017

Presupuesto administrativo

En el AF2017, la CAO tuvo un presupuesto administrativo de US\$5.375.718 y la CAO gastó el 99,9 por ciento. El presupuesto administrativo de la CAO cubre los salarios de los funcionarios y consultores, así como gastos de viaje, comunicaciones, prestación de servicios mediante contratos y otros gastos administrativos. El presupuesto de la CAO es cofinanciado por la IFC y el MIGA sobre la base de costos compartidos.

Fondo Contingente

El Fondo Contingente de la CAO para Mediación Ambiental/Social y Resolución de Conflictos es un apoyo presupuestario para casos de mediación extraordinarios y actividades de resolución de conflictos que se prolongan por varios años. El Fondo Contingente es un millón de dólares anuales. Cuando el Fondo fue establecido en 2003, la IFC se comprometió a aportar el 80 por ciento (\$800.000) del millón, y el MIGA contribuiría el 20 por ciento (\$200.000) anualmente. Además del aporte de la IFC, la CAO utilizó \$107.895 del aporte del MIGA y gastó la totalidad de esos fondos.



EVALUACIÓN

Explorar opciones de reparación

La fase de la evaluación ayuda a la CAO a comprender mejor las cuestiones planteadas en un reclamo y permite que las partes determinen si se inicia un proceso de resolución de conflictos o de cumplimiento para abordar el reclamo.

Una evaluación por lo general implica reuniones en el país con los reclamantes y la empresa que recibe apoyo de la IFC o del MIGA. La CAO puede hablar también con otras partes interesadas, tales como grupos comunitarios más amplios, organizaciones de la sociedad civil y el gobierno. A través de este proceso, las partes determinan si se

deben abordar los asuntos a través de un proceso de resolución de conflictos o de cumplimiento. Como la participación en un proceso de resolución de conflictos es voluntaria, si una o varias partes no logran ponerse de acuerdo para dialogar, el caso es transferido a la función de cumplimiento.

CASOS EN EVALUACIÓN, AF2017

Este año la CAO realizó 20 evaluaciones en 15 países. Trece de estas evaluaciones se completaron, seis casos fueron remitidos a resolución de conflictos y siete casos a cumplimiento. Siete evaluaciones estaban en proceso a finales del año. La CAO evaluó por primera vez reclamos de Costa Rica, Guinea y Uzbekistán:

COSTA RICA | La CAO evaluó dos reclamos relacionados con el Proyecto Hidroeléctrico Reventazón de la IFC, la represa más grande en la región. Los reclamos fueron presentados por residentes locales en relación con los impactos del proyecto en la biodiversidad y la tierra, entre otros. La CAO coordinó con los mecanismos de rendición de cuentas del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y el Banco Europeo de Inversiones (BEI), que también recibieron reclamos relacionados con el proyecto. Ambos reclamos fueron remitidos a la función de cumplimiento.

UZBEKISTÁN | La CAO está evaluando un reclamo que fue presentado en nombre de supuestas víctimas de trabajo forzado en el sector del algodón en Uzbekistán. La IFC está vinculada al sector a través de una inversión en un fabricante de hilos de algodón y uno de los bancos privados de Uzbekistán.

GUINEA | La CAO está evaluando un reclamo que fue presentado por comunidades locales en relación con la mina de oro Siguiri en Guinea. Los reclamantes incluyen mineros artesanales, comerciantes y pequeños agricultores que alegan desalojos forzados relacionados con la expansión de la mina. La IFC está expuesta al proyecto a través de la inversión de un intermediario financiero que fue identificado en el reclamo.

A través de la evaluación, las partes determinan si se abordan los asuntos a través de un proceso de resolución de conflictos o de cumplimiento.



EVALUACIONES, AF2017

20
EVALUACIONES
en
15
PAÍSES

en los sectores

AGROINDUSTRIA
INFRAESTRUCTURA
MANUFACTURA e
INDUSTRIA EXTRACTIVA

De las
13
EVALUACIONES
COMPLETADAS



6 iniciaron un proceso de resolución de conflictos



7 pasaron a la función de cumplimiento



La CAO y otros dos mecanismos de rendición de cuentas independientes se reúnen con miembros de la comunidad durante la evaluación del primer reclamo relacionado con el Proyecto Hidroeléctrico Reventazón, noviembre 2016 (CAO).

RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS



Hallar soluciones a través del diálogo comunidad-empresa

En su función de resolución de conflictos, la CAO trabaja para resolver las cuestiones planteadas en un reclamo, utilizando un enfoque colaborativo para resolver las problemáticas. Este proceso voluntario proporciona oportunidades a las comunidades afectadas y al cliente de la IFC o del MIGA para que colaboren juntos, con el fin de abordar las cuestiones ambientales y sociales relacionadas con un proyecto.

Este año, las comunidades, junto con los clientes de la IFC y del MIGA alrededor del mundo, alcanzaron acuerdos e hitos significativos mediante procesos voluntarios de resolución de conflictos facilitados por la CAO. La CAO manejó 21 casos en diferentes etapas de diálogo en el AF2017, y se alcanzó un acuerdo total o parcial en el 75 por ciento de los casos, o acuerdos monitoreados por la CAO, incluyendo acuerdos en Camboya, Chad y Mongolia (véase pp. 11-14).

El camino a un acuerdo implica mucho esfuerzo y compromiso de las partes. Este trabajo continúa después de que se firman los acuerdos y el foco pasa a la implementación y monitoreo. A lo largo de este proceso, la CAO ayuda a proporcionar la estructura adecuada y apoyo a las partes. A medida que las partes trabajan juntas para abordar los retos, a menudo sus relaciones se transforman. Estos y otros elementos se exploran más adelante.

FACILITAR EL DIÁLOGO

SENTANDO LAS BASES

La CAO pasó seis casos a través de la fase preparatoria del diálogo este año, y trabajó junto con las comunidades y las empresas para desarrollar una plataforma para un diálogo efectivo. Este trabajo incluyó la identificación de un mediador competente (véase p. 15), la determinación de los representantes nombrados por las personas y los principios que debían guiar su trabajo. Estos principios, comúnmente denominados “reglas básicas”, cubren varios aspectos, tales como confidencialidad, intercambio de información y uso de los medios de comunicación. A lo largo de este trabajo inicial, los representantes de la comunidad y de la empresa tuvieron la experiencia de trabajar juntos y a menudo comenzaron a desarrollar confianza.

La CAO también trabajó para reforzar las capacidades de las partes en 11 casos, lo que incluía preparación para las reuniones conjuntas y capacitación en comunicación

y negociación. Estas actividades a menudo continúan durante todo el proceso de diálogo (p. 12).

Las maneras en que la CAO ayudó a las partes este año:

MARRUECOS | Los representantes de la comunidad y de la empresa se reunieron para intercambiar información y escuchar las perspectivas de cada uno, y acordaron participar en un proceso mediado.

BANGLADESH | La CAO impartió talleres de capacitación por separado a las partes, con el fin de aumentar su comprensión de la negociación facilitada y establecer las reglas básicas.

INDONESIA | Las partes se reunieron en presencia de un líder religioso local para intercambiar puntos de vista y acordar la manera como podían resolver las inquietudes relacionadas con un proyecto hidroeléctrico.

RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS, AF2017

21
CASOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS
en
15
PAÍSES

ACUERDOS COMPLETOS O PARCIALES

en
MÁS DEL
75%
DE LOS CASOS

2
CASOS CERRADOS tras la implementación de los acuerdos



3
CASOS TRANSFERIDOS a la función de cumplimiento

HALLAR SOLUCIONES A TRAVÉS DEL DIÁLOGO

Una vez que se han acordado las reglas básicas, el alcance y la estructura, el diálogo puede comenzar. Los elementos esenciales son que el proceso de diálogo es voluntario, y las partes trabajan con el mediador y controlan el diseño del proceso y comparten responsabilidad por los resultados. La CAO sigue comprometida a apoyar el diálogo siempre que las partes actúen de buena fe y el proceso avance satisfactoriamente. Durante este proceso, a menudo las relaciones creadas perduran tras la participación y salida de la CAO.

Este año se alcanzaron acuerdos parciales o provisionales en seis casos, y se alcanzaron acuerdos completos en otros siete casos (véase pp. 12-14). Hay un diálogo en curso en dos casos, y tres casos fueron remitidos

a la función de cumplimiento, donde las partes no llegaron a un acuerdo. Uno de estos casos era en Sudáfrica, donde la CAO trabajó con las mujeres de Marikana y Lonmin, un productor grande de platino. A través de reuniones individuales y conjuntas, las partes acordaron los principios que deben guiar su interacción, que incluyen confidencialidad, buena fe y respeto. Aunque no se llegó a un acuerdo en relación con las cuestiones planteadas en el reclamo, las etapas preparatorias fueron importantes para establecer una plataforma para que las partes interactúen.

Acuerdos provisionales alcanzados

Este año se alcanzaron acuerdos parciales o provisionales en seis casos. Los puntos destacados incluyen:

ALBANIA | Las partes alcanzaron acuerdos provisionales, que incluye un estudio independiente para evaluar la actividad sísmica, y giras de monitoreo conjunto para evaluar los impactos ambientales de un proyecto de petróleo y gas.

NICARAGUA | Se firmó un acuerdo conjunto en enero de 2017 entre extrabajadores y Montelimar, un productor azucarero. Las acciones acordadas incluyen prestación de servicios de salud y apoyo a los medios de subsistencia de los extrabajadores afectados por la enfermedad renal crónica.

PUNTOS DESTACADOS

Avance en Camboya a medida que las comunidades indígenas y la empresa alcanzan acuerdos en conflicto de tierras

Acuerdo histórico aprovecha los avances anteriores: Este año se alcanzaron importantes acuerdos en Camboya, donde la CAO está mediando un conflicto entre una empresa de plantaciones de caucho y comunidades indígenas en la provincia de Ratanakiri. Tras una serie de reuniones facilitadas por la CAO, los representantes de 11 aldeas afectadas, la empresa y los representantes de organizaciones no gubernamentales (ONG) emitieron una Declaración Conjunta indicando los acuerdos alcanzados para abordar algunas de las inquietudes planteadas en el reclamo, que incluyen la devolución de las montañas espirituales y la implementación de un acuerdo anterior para restaurar las fuentes hídricas y los caminos. Las partes acordaron cooperar con el gobierno de Camboya para habilitar la implementación completa

de la Declaración Conjunta y para seguir trabajando juntos a través del proceso de la CAO para abordar otras cuestiones.

Un grupo de trabajo gubernamental está asistiendo a las partes: Los acuerdos han resultado en giras de campo conjuntas de las partes, junto con las autoridades locales, asesores de organizaciones

no gubernamentales y la CAO, con el fin de aprender acerca de los límites de la empresa y las tierras de la aldea. El gobierno provincial ha establecido un grupo de trabajo para ayudar a implementar los acuerdos. El trabajo de la CAO para facilitar el proceso de diálogo continúa, y las partes se reúnen periódicamente para tratar de resolver otras cuestiones pendientes.



Representantes de la comunidad, empresa, gobierno y CAO se estrechan las manos en reconocimiento del acuerdo alcanzado en la aldea de Nye en la provincia de Ratanakiri, mayo 2017 (CAO).

RESOLUCIÓN Y MONITOREO

La resolución de conflictos que lleva a la firma de un acuerdo a menudo aprovecha los esfuerzos sostenidos de las partes. Estos esfuerzos continúan a medida que las partes trabajan juntas para implementar las acciones acordadas y superar los primeros obstáculos.

La creación de capacidades para los representantes de la comunidad y la empresa a menudo continúa porque las capacidades que se requieren para implementar un acuerdo pueden diferir de las que se necesitan en el proceso de diálogo (véase recuadro 1 más adelante). En esta etapa, la CAO discute con las partes los términos y condiciones de la salida responsable de la CAO.

Comprensiblemente, no todos los casos se resuelven. Las partes pueden decidir terminar su participación voluntaria en cualquier momento durante el proceso por distintas razones. Ante estas situaciones, los casos son remitidos a la función de cumplimiento de la CAO.

De los 21 casos en proceso de resolución de conflictos este año, se han alcanzado acuerdos completos en 10 de ellos. Si los acuerdos son complejos, el monitoreo puede durar más de un año. Tres casos fueron monitoreados a lo largo de este año.



De los 21 casos en proceso de resolución de conflictos este año, se han alcanzado acuerdos completos en 10 de ellos.

RECUADRO 1.

Creación de capacidades

La CAO ayuda a las partes a prepararse para las reuniones conjuntas y a menudo realiza talleres formales para ayudar a las partes a crear habilidades.

El trabajo de la CAO para crear capacidades busca abordar los desequilibrios de poder en la medida posible y asegurar que las partes pueden participar en el proceso de diálogo. La CAO apoyó a las partes en la creación de capacidades en 11 casos este año. En la mayoría de los casos, estas actividades eran realizadas para los representantes de la comunidad y la empresa.

La CAO ha estado facilitando simultáneamente tres procesos de mediación local en Camerún para abordar un reclamo relacionado con el oleoducto Chad-Camerún. Los esfuerzos para crear capacidades se han diseñado para satisfacer las necesidades específicas de los reclamantes. Por ejemplo, la CAO proporcionó capacitación en 11 aldeas para ayudar a establecer un sistema de comunicación con los líderes comunitarios que representan a las aldeas en el proceso de diálogo (véase punto destacado, p. 14)

En Indonesia, la CAO impartió un taller de capacitación conjunto para fortalecer la comunicación entre la empresa y la comunidad local, con el fin de abordar el reclamo relacionado con el proyecto hidroeléctrico en la provincia de Rajamandala. La capacitación permitió que las partes acordaran un marco para la continuidad de las comunicaciones y la colaboración y fue un elemento clave en el acuerdo resolutorio de las partes (véase p. 15).

En Mongolia, la CAO ha brindado capacitación en negociación, resolución de conflictos, habilidades de comunicación e investigaciones conjuntas a todas las partes que participan en el diálogo relacionado con la mina Oyu Tolgoi. Las investigaciones conjuntas, junto con expertos independientes, fueron instrumentales para ayudar a dirimir desacuerdos acerca de los impactos del proyecto (véase punto destacado, p. 13).

Este año se crearon capacidades para las partes en 11 procesos de diálogo

11



Un rebaño de corderos y cabros en el campamento de los pastores cerca del emplazamiento de la mina Oyu Tolgoi (Felix Davey/CAO).

PUNTO DESTACADO

Cooperación transformativa entre una empresa minera y pastores nómadas en Mongolia

Las partes alcanzan acuerdos amplios: Este año se alcanzaron acuerdos amplios en Mongolia, donde la CAO ha estado facilitando un proceso de diálogo para abordar los reclamos de pastores nómadas locales relacionados con la mina Oyu Tolgoi. La mina, operada por Rio Tinto, con apoyo de la IFC y el MIGA, es una de las minas de cobre y oro más grandes del mundo en etapa de desarrollo. Las partes conjuntamente han abordado cuestiones relacionadas con el agua, reasentamiento, desplazamiento económico, salud humana y animal, patrimonio cultural e impactos en los pastizales, entre otras. Los resultados incluyen mejor acceso a información, habilidad de los pastores para visitar e inspeccionar el emplazamiento de la mina, acceso a los pastizales situados dentro de la zona de la licencia minera y programas de indemnización y apoyo para los medios de subsistencia.

Fortalecimiento de la capacidad local y estructuras para abordar problemas: La capacitación ha sido un aspecto importante en este proceso de cuatro años y ha contribuido directamente a los resultados (véase recuadro 1, p. 12). Expertos independientes realizaron dos importantes procesos de determinación conjunta de los hechos para evaluar el desvío de un río y sus impactos socioeconómicos. El diálogo también llevó al establecimiento de un Consejo Tripartito, conformado por los pastores, el gobierno local y los representantes de la empresa, que se reúne periódicamente para abordar cuestiones actuales y emergentes.

Comunicación de los resultados compartidos: En junio de 2017, los representantes de los pastores, Rio Tinto, el gobierno de Mongolia, Accountability Counsel (una ONG que apoyó a los pastores en el proceso de diálogo) y la IFC participaron en el Intercambio Anual en Sustentabilidad de la IFC en Colombia en 2017 para intercambiar experiencias de transformación de conflictos en colaboración a través del proceso de la CAO. La CAO está monitoreando actualmente la implementación de estos acuerdos.

El proceso de diálogo ha resultado en el establecimiento de un Consejo Tripartito, conformado por los pastores, el gobierno local y los representantes de la empresa.



Un líder moral se dirige a una reunión de la comunidad y lee y explica el acuerdo en voz alta, Chad, enero 2017 (CAO).

PUNTO DESTACADO

Acuerdos alcanzados en Chad y Camerún

Como resultado del acuerdo en Chad, la empresa se compromete a desarrollar proyectos comunitarios: El proceso de diálogo de la CAO en Chad ha estado abordando un reclamo que fue presentado en 2011 en nombre de más de 20.000 agricultores locales y otros miembros de la comunidad afectados por el oleoducto Chad-Camerún y proyectos de desarrollo aguas arriba. Las comunidades afectadas, junto con el operador del proyecto, Esso Chad Inc., una subsidiaria de Exxon, han estado buscando soluciones relacionadas con el uso de las tierras, indemnización, acceso a empleos, impactos ambientales y desarrollo sostenible a través del proceso de la CAO. En enero de 2017, las partes firmaron un acuerdo final, en el cual se comprometen a una participación continua y proyectos de desarrollo en la comunidad. La empresa también se comprometió a adoptar otras medidas inmediatas, que incluyen la rehabilitación de caminos, puentes y pozos y la indemnización de algunos grupos afectados.

Los acuerdos en Camerún benefician a los pescadores locales y pueblos indígenas: En un proceso de resolución de conflictos de la CAO en Camerún, relacionado con el oleoducto y una terminal de exportación, las partes alcanzaron acuerdos que garantizan el apoyo de la empresa a una cooperativa pesquera, aprovechando los acuerdos previos que daban acceso a los pescadores del pueblo de Kribi a aguas seguras cerca de la terminal de exportación.

Los acuerdos alcanzados entre la empresa y los pueblos indígenas de Bagyeli que viven a lo largo del oleoducto incluyen apoyo de la empresa para cultivos en tierras identificadas a través de un ejercicio de mapeo participativo.

También se alcanzó un acuerdo entre la empresa y los pueblos indígenas de Bagyeli que viven a lo largo del oleoducto. El acuerdo incluye apoyo de la empresa para cultivos en tierras identificadas a través de un ejercicio de mapeo participativo. La CAO está monitoreando la implementación de los acuerdos en ambos países.

RESUMEN DE DATOS

2

acuerdos incluyen MECANISMOS DE RECLAMACIONES DE LAS EMPRESAS

5

acuerdos incluyen PROYECTOS DE DESARROLLO COMUNITARIO

7

acuerdos incluyen ESTRUCTURAS PARA DIÁLOGO CONTINUO

Otros acuerdos alcanzados

BANGLADESH | Representantes de la empresa y la comunidad firmaron un acuerdo resolutorio en diciembre de 2016 en relación a un reclamo relacionado con el apoyo de la IFC a una central energética. El acuerdo incluye compromisos para realizar un monitoreo conjunto y obras físicas para reducir el ruido.

COLOMBIA | Un acuerdo fue alcanzado en enero de 2017 entre Alquería, una de las empresas de productos lácteos más fuertes de Colombia, y los dueños de una finca adyacente con relación a un reclamo por contaminación industrial. La CAO está monitoreando la implementación de este acuerdo.

EGIPTO | Un conflicto laboral relacionado con un fabricante de polietileno en Egipto resultó en un acuerdo para que los extrabajadores reciban el pago completo y las prestaciones adeudadas tras la terminación de sus contratos de empleo. Las partes alcanzaron una resolución en un período de seis meses y la CAO cerró el caso en mayo de 2017.

INDONESIA | La CAO facilitó la negociación y la resolución exitosa de un conflicto de tierras relacionado con la construcción del proyecto hidroeléctrico Rajamandala en Java apoyado por el MIGA. Los representantes de la comunidad y la empresa acordaron un marco para comunicaciones periódicas. El caso se resolvió en ocho meses y fue cerrado en enero de 2017.

MARRUECOS | Las reuniones bilaterales entre los reclamantes locales y un productor avícola en Marruecos resultaron en el acuerdo de un plan quinquenal para implementar proyectos de desarrollo. Se ha establecido un comité para el diálogo comunidad-empresa, el cual se reunirá por lo menos una vez al año.

UGANDA | La CAO está monitoreando la implementación de los acuerdos de indemnización de las tierras relacionados con el proyecto hidroeléctrico Bujagali. La mayoría de los pagos a unos 500 reclamantes han sido pagados por la empresa Electricity Transmission Company Limited (UETCL) de Uganda. La IFC está actualizando su Manual de Reasentamiento para reflejar el aprendizaje de los casos de la CAO, que incluyen Bujagali.

UGANDA | La CAO está monitoreando los acuerdos alcanzados entre dos comunidades afectadas y la empresa New Forests Company para implementar proyectos de reasentamiento y desarrollo local. Un coordinador de desarrollo local está trabajando de cerca con ambas comunidades para proporcionar conocimiento sobre proyectos de reasentamiento, gobernanza y actividades para generar ingresos. El mediador de la CAO se reúne mensualmente con las partes.



RECUADRO 2.

Expansión de la red de mediadores de la CAO a través de la tecnología

La búsqueda de mediadores locales competentes para mediar entre las comunidades y el sector privado en un contexto de desarrollo

La CAO ha realizado talleres para más de 120 mediadores alrededor del mundo desde 2013, con el fin de mejorar su capacidad e identificar profesionales adicionales. Este año, la CAO inició un programa de evaluación piloto para acelerar la identificación de estos profesionales. A través de una plataforma en línea y criterios de competencia específicos, la CAO logró identificar a 18 mediadores en la región asiática, y participaron en una capacitación conjunta en Myanmar en mayo, auspiciada por la CAO,

junto con los mecanismos de rendición de cuentas del Banco Europeo de Inversiones (BEI) y el Banco Europeo para la Reconstrucción y el Desarrollo (BERD). La CAO colaboró también con organizaciones donantes para crear un programa para los mediadores con menos experiencia pueden ser aprendiz de profesionales más seasoned, con el fin de asegurar que al momento de la salida de la CAO haya capacidad local para asistir a las partes en los esfuerzos del diálogo en curso.

CUMPLIMIENTO

Proporcionar rendición de cuentas para el desempeño ambiental y social



En su función de cumplimiento, la CAO verifica, en forma independiente, el proceso de debida diligencia del proyecto y cumplimiento de las políticas, con el fin de asegurar que los resultados de los proyectos de la IFC y del MIGA están alineados con sus compromisos ambientales y sociales. Este proceso ayuda a mejorar la legitimidad y la confianza del público en ambas instituciones.

Este año, la CAO manejó un total de 26 casos de cumplimiento. Poco menos de la mitad de estos casos estaban bajo monitoreo o se habían cerrado al final del año fiscal. La CAO finalizó ocho evaluaciones y publicó tres nuevas investigaciones relacionadas con inversiones de la IFC en el proyecto de la mina de oro Eco Oro en Colombia, las plantaciones de té de Tata Tea en India, y el puerto de contenedores Lomé en Togo (véase pp. 17-19). La CAO sigue enfocada en los intermediarios financieros (IF) y ha publicado un informe de monitoreo de las acciones de la IFC desde el año 2013 para mejorar el desempeño ambiental y social de los proyectos financiados a través de bancos y fondos de inversión.

La CAO sigue monitoreando las acciones en curso de la IFC para abordar los hallazgos relacionados con inversiones en las plantaciones de aceite de palma de Dinant en Honduras y la central eléctrica Tata Ultra Mega en India. La CAO cerró dos casos relacionados con las inversiones de la IFC en las aerolíneas Avianca en Colombia y la mina Quellaveco en Perú que estaban bajo monitoreo. En términos más amplios, las cuestiones laborales relacionadas con la libertad de asociación, condiciones laborales y salud y seguridad ocupacional crecientemente prevalecen en la labor de cumplimiento de la CAO (véase recuadro 3, p. 19).

EVALUACIONES INICIALES

Este año, la CAO completó las evaluaciones de ocho casos. Dos evaluaciones estaban relacionadas con el proyecto hidroeléctrico Bujagali en Uganda. Una de estas dos fue cerrada, y la otra, relacionada con una indemnización por los impactos del proyecto en los cultivos, fue transferida para una investigación. Tres evaluaciones derivaron en investigaciones de las inversiones de la IFC en una planta de cemento en Egipto, un fabricante de bienes de consumo en Kenia, y un intermediario financiero que invirtió en una central eléctrica en Guatemala.

Otras tres evaluaciones fueron fusionadas a las actividades de monitoreo de proyectos en Honduras: dos relacionadas con las inversiones de la IFC en las plantaciones de aceite de palma de Dinant y una relacionada con el Banco Ficohsa.



CUMPLIMIENTO, AF2017

26
CASOS DE CUMPLIMIENTO
en
16
PAÍSES

ESTADO AL FINAL DEL AÑO FISCAL

4
EVALUACIONES
EN CURSO

10
INVESTIGACIONES
EN CURSO

9
INVESTIGACIONES
BAJO MONITOREO

3
CASOS CERRADOS

NUEVOS INFORMES DE INVESTIGACIÓN



Aldeas al este del Puerto de Lomé, Togo (CAO).

TOGO

Investigación sobre inversión de la IFC en la terminal de contenedores Lomé

La CAO publicó un informe de investigación de la inversión de la IFC en la terminal de contenedores Lomé (LCT) en el puerto de Lomé, Togo. Lomé es uno de los pocos puertos de aguas profundas en África occidental y central y la terminal es el proyecto de inversión privada más grande en la historia de Togo.

La investigación se inició en respuesta al reclamo presentado en 2015 por una organización que representa a comunidades costeras que plantearon preocupaciones debido a los impactos del proyecto en la erosión en el litoral en sus comunidades y porque no fueron consultados o informados acerca del proyecto.

La investigación de la CAO reconoció que el proyecto no era el único o principal responsable de la erosión del litoral en la zona este del puerto, pero determinó que una mayor evaluación ambiental y social era necesaria para garantizar el cumplimiento de las normas de la IFC.

La respuesta de la IFC a la investigación incluye una actualización de las Guías sobre Medio Ambiente, Salud y Seguridad para Puertos, Zonas Portuarias y Terminales, y la adición de una nueva sección sobre erosión costera, y ofreció

participar en un diálogo entre múltiples partes interesadas para discutir los impactos de la erosión fuera de la costa de Togo.

La IFC también se comprometió a consultar con las comunidades costeras y los pescadores con relación a la investigación de la erosión costera que el cliente está apoyando. El próximo año la CAO monitoreará las acciones adoptadas.

La investigación se inició en respuesta a un reclamo presentado por una organización que representa a comunidades costeras que plantearon preocupaciones debido a los impactos del proyecto en la erosión del litoral en sus comunidades.



Trabajadores en una plantación de té de APPL en el noreste de la India (CAO).

INDIA

Trabajo y condiciones laborales relacionadas con las inversiones de la IFC en las plantaciones de té en Assam

En noviembre de 2016, la CAO publicó un informe de investigación sobre el trabajo y condiciones laborales en el sector del té en India. La IFC invirtió en la empresa Amalgamated Plantations Private Limited (APPL), que pertenece a Tata Tea y es el segundo mayor productor de té en India. Más de 30.000 empleados y más de 150.000 personas viven en sus plantaciones de té en Assam y Bengala Oeste. La inversión de capital de la IFC procuraba apoyar un modelo de plantación para los empleados, donde se le ofreció la oportunidad a los trabajadores de comprar acciones en la empresa. En 2012, la Unión Internacional de Trabajadores de la Alimentación (UITA) planteó preocupaciones acerca de las condiciones laborales en las plantaciones de té y dos incidentes de seguridad. En 2013, tres organizaciones no gubernamentales también presentaron un reclamo ante la CAO en nombre de trabajadores que trabajan y viven en las plantaciones de té.

La investigación de la CAO encontró deficiencias en el examen de la IFC de los riesgos clave del proyecto antes de la inversión, que incluye la responsabilidad de la empresa de proporcionar una gama de servicios básicos como vivienda, acceso al agua, educación y prestación de servicios médicos. La CAO también identificó deficiencias en la evaluación y supervisión de las condiciones de vida y laborales en las plantaciones de té, del uso declarado de plaguicidas prohibidos, de la difusión de información y de la respuesta a los incidentes de

La CAO identificó deficiencias en la evaluación y supervisión de la IFC de las condiciones de vida y laborales en las plantaciones de té, del uso declarado de plaguicidas prohibidos, de la difusión de información y de la respuesta a los incidentes de seguridad.

seguridad. La IFC se ha comprometido a acelerar las acciones prioritarias en los próximos dos años con su cliente y Tata Global Beverages y, en consulta con los trabajadores, a reparar y construir nuevas viviendas para los trabajadores, proporcionar tubería de agua a cada hogar, mejorar los hospitales y proporcionar servicios higiénicos móviles para las mujeres en las plantaciones, entre otros compromisos. El próximo año la CAO monitoreará las acciones de la IFC.



COLOMBIA

Investigación de la inversión de la IFC en una mina de oro y plata en una zona ambientalmente sensible

En 2012, grupos de la sociedad civil de Colombia, con apoyo de organizaciones no gubernamentales internacionales, presentaron un reclamo relacionado con Angostura, un proyecto de exploración de oro y plata en el páramo de Santurbán, una zona alpina ambientalmente sensible. Anteriormente, la IFC había realizado una inversión de capital en la fase de exploración y desarrollo del proyecto minero, que es propiedad de Eco Oro, una empresa minera menor.

La CAO publicó una investigación de cumplimiento este año. Encontró que el examen del proyecto por parte de la IFC no se había enfocado en los riesgos ambientales y sociales más allá de la fase exploratoria. Por lo tanto, la posibilidad de que la empresa cumpliera con las políticas ambientales y sociales de la IFC a medida que desarrollaba la mina era incierta y posiblemente difícil. La CAO también encontró deficiencias en la supervisión de

la IFC de los estudios sobre biodiversidad y otras cuestiones relacionadas con la seguridad.

En su respuesta a la investigación de la CAO, la IFC enfatizó que había elaborado una nueva guía de procedimiento para el personal que describe el enfoque ambiental y social de la IFC para inversiones de desarrollo por fases, como Eco Oro.



RECUADRO 3.

Cuestiones laborales: Un impulsor emergente de los casos de cumplimiento

El número de casos de la CAO relacionados con el cumplimiento de los requisitos laborales de la IFC está aumentando. Ocho investigaciones estuvieron enfocadas en cuestiones laborales este año.

Varios requisitos en la Norma de Desempeño de la IFC sobre Trabajo y Condiciones Laborales (ND2) están basados en normas laborales internacionales que protegen los derechos fundamentales de los trabajadores. La IFC debe trabajar con los clientes para implementar estos requisitos cuando las normas superan las prácticas empresariales usuales en los países y sectores donde operan. La CAO está viendo un aumento en los casos relacionados con el cumplimiento de los requisitos laborales de la IFC.

Este año, la CAO manejó ocho investigaciones que implicaban cuestiones laborales relacionadas con los proyectos de la IFC en el sector del té (véase p. 18), así como en los sectores del papel, cemento, manufactura de bienes de consumo, hidroelectricidad y aviación. Estos casos plantearon preocupaciones acerca de la libertad de asociación, las condiciones laborales, los términos de

empleo, la salud y seguridad ocupacional, los mecanismos de reclamaciones de los empleados y la falta de pago de los salarios, entre otros.

La IFC ha adoptado varias medidas para apoyar la mejor implementación de la ND2 en años recientes. Estas incluyen creación de capacidades y capacitación de especialistas ambientales y sociales en evaluación y gestión de riesgos laborales, elaboración de guías internas y externas sobre la gestión de cuestiones laborales y dependencia en el apoyo de expertos laborales independientes.

Dado el enfoque de la IFC de crear trabajos de calidad como parte de su misión de desarrollo, la habilidad del personal de la IFC para identificar y abordar riesgos en la relación cliente-trabajador seguirá siendo un tema importante.

PROBLEMÁTICAS CLAVE PLANTEADAS EN RECLAMOS RELACIONADOS CON CUESTIONES LABORALES



RESULTADOS DEL MONITOREO

INTERMEDIARIOS FINANCIEROS

Las inversiones en intermediarios financieros (IF) comprenden el 53 por ciento de los compromisos de la IFC a largo plazo, según el Informe Anual 2017 de la IFC. Tal como se destacó en el informe de monitoreo de la CAO este año, estas inversiones exponen a la IFC a riesgos ambientales y sociales potencialmente significativos en los sub-proyectos financiados a través de bancos y fondos de inversión que son apoyados por la IFC.

Los reclamos presentados ante la CAO con relación a intermediarios financieros han aumentado en años recientes. La CAO está realizando investigaciones relacionadas con dos centrales hidroeléctricas en Guatemala que fueron financiadas por fondos de inversión apoyados por la IFC, y está monitoreando investigaciones relacionadas con dos inversiones de la IFC en intermediarios financieros en Honduras e India, respectivamente. Otros casos en resolución de conflictos se relacionan con proyectos agroindustriales financiados a través de los intermediarios financiados de la IFC. La CAO está evaluando

también un reclamo nuevo de Guinea relacionado con un proyecto minero de oro relacionado con un banco que es cliente de la IFC.

Informe de monitoreo: Desde 2013, la CAO ha estado monitoreando las acciones que la IFC ha tomado con el fin de abordar la auditoría sectorial de la CAO de las inversiones de los intermediarios financieros de la IFC. La CAO publicó un informe de monitoreo en marzo de 2017, basado en una muestra de 38 inversiones activas de los intermediarios financieros comprometidas desde 2012. El informe confirma que la IFC ha mejorado la calidad y la intensidad de su examen y supervisión de las inversiones de los intermediarios financieros desde 2013. Sin embargo, el informe enfatiza que la IFC no tiene, en general, una base para evaluar el cumplimiento de los intermediarios financieros con sus requisitos ambientales y sociales. Esto es especialmente preocupante con relación a los intermediarios financieros que están apoyando proyectos de mayor riesgo, y para los proyectos donde la IFC no tiene ninguna seguridad de que sus normas se están aplicando. La IFC ha piloteado

varias herramientas para mejorar el proceso de debida diligencia y supervisión ambiental y social de los intermediarios financieros. La CAO acoge estos pilotos y observa oportunidades para que la IFC las adopte más ampliamente con otros intermediarios financieros expuestos a actividades con un riesgo más elevado.

Necesidad de una mejor difusión:

Aunque se ha avanzado en la difusión de la IFC de los proyectos financiados por fondos de capital privados, no existe ningún requisito para la difusión de información de los sub-proyectos en la mayoría de las carteras de los intermediarios financieros de la IFC. Los intermediarios financieros que voluntariamente adoptan los Principios Ecuatoriales han divulgado más de 900 sub-proyectos desde 2014. La CAO acoge este reciente compromiso de la IFC para animar a los intermediarios financieros a divulgar sus sub-proyectos. La difusión de información es un elemento importante para asegurar que las personas afectadas por las actividades comerciales de los intermediarios financieros tienen fácil acceso a los mecanismos de reparación.



MONITOREO DE LA INVERSIÓN DE LA IFC EN ACEITE DE PALMA EN HONDURAS

La CAO sigue monitoreando las acciones de la IFC para abordar los hallazgos de la auditoría de 2014 relacionados con las inversiones de la IFC en Dinant en Honduras. El caso se activó debido a las preocupaciones relacionadas con los violentos conflictos de tierras en las plantaciones de aceite de palma de Dinant y en sus alrededores. La CAO publicó un informe de monitoreo este año y realizó una visita de monitoreo a Honduras, en donde se reunió con representantes del gobierno, el cliente de la IFC (Corporación Dinant) y las comunidades. En junio de 2017, la CAO incorporó otros dos reclamos de las comunidades relacionadas con el

proyecto en el proceso de monitoreo en curso.



Plantaciones de aceite de palma de Dinant en Honduras (CAO).



Central eléctrica Tata Ultra Mega en Gujarat, India (CAO).

INVERSIÓN DE LA IFC EN UNA CENTRAL ELÉCTRICA EN INDIA

En febrero de 2017, la CAO publicó un informe de monitoreo relacionado con su auditoría en 2013 de la inversión de la IFC en Coastal Gujarat Power Limited (CGPL) para la construcción de una

central eléctrica "ultra mega" de 4.000 megavatios en Mundra en el estado de Gujarat de India. El informe de monitoreo enfatiza la necesidad de un enfoque rápido, participativo y paliativo para evaluar

y abordar los impactos del proyecto planteados por los reclamantes. La CAO continúa monitoreando la respuesta de la IFC a la auditoría.

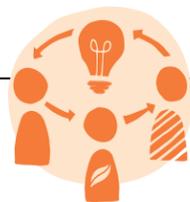
INVESTIGACIONES CERRADAS TRAS MONITOREO

PERÚ | En marzo de 2017, la CAO publicó un segundo informe de monitoreo de cumplimiento sobre la inversión de la IFC en Quellaveco, una concesión minera de cobre a gran escala en Perú. El informe de la CAO concluyó que la respuesta de la IFC no había abordado sustancialmente los hallazgos de la investigación de la CAO en 2014, pero cerró el caso, tomando en consideración el tiempo que había transcurrido desde la desinversión de la IFC en el proyecto y la decisión de la IFC de no participar en una respuesta a nivel de proyecto.

COLOMBIA | En mayo de 2017, la CAO publicó un informe de monitoreo sobre la inversión de la IFC en las aerolíneas de Avianca en Colombia. En general, la CAO determinó que la respuesta de la IFC a su investigación de cumplimiento en 2015 sólo había abordado parcialmente los hallazgos de cumplimiento. La CAO cerró el caso, tomando en consideración el tiempo que había transcurrido desde que el cliente reembolsó el préstamo a la IFC y la decisión de la IFC de no participar en una respuesta a nivel de proyecto.

Los hallazgos sistemáticos de la investigación de la CAO, que incluyó trabajo y condiciones laborales como los temas principales, serán abordados a través de la función de cumplimiento y servicios de asesoría en curso de la CAO.

SERVICIOS DE ASESORÍA



Promover cambio y prevenir daño a través del aprendizaje

En su función consultiva, la CAO identifica preocupaciones ambientales y sociales más amplias que emergen de su carga de casos y, en base a este análisis, asesora al Presidente del Grupo Banco Mundial y a los Directores Ejecutivos de la IFC y del MIGA.

Los servicios de asesoría de la CAO están diseñados para promover el cambio y el aprendizaje institucional, y ejercen una función importante, aprovechando las perspectivas de las personas afectadas por los proyectos, con el fin de mejorar las prácticas y políticas de la IFC y del MIGA.

La CAO centró sus actividades consultivas este año en las lecciones aprendidas de la agroindustria, un sector que históricamente ha representado un porcentaje grande de los reclamos presentados ante la CAO.

CAJA DE HERRAMIENTAS DEL MECANISMO DE RECLAMACIONES

En este año fiscal, la CAO presentó su Caja de Herramientas del Mecanismo de Reclamaciones, tras su lanzamiento en 2016. La caja de herramientas en línea es un recurso práctico diseñado para ayudar a los clientes de la IFC y del MIGA a implementar mejores mecanismos de reclamaciones a nivel de proyecto—un requisito en las normas de desempeño. La caja de herramientas aprovecha la

La CAO organizó un taller conjunto con la IFC sobre las lecciones aprendidas en el sector y elaboró una serie de notas consultivas sobre las cadenas de suministro. La CAO también introdujo su Caja de Herramientas del Mecanismo de Reclamaciones para empresas pequeñas y medianas. La CAO sigue mejorando la recolección y análisis de datos y la base de evidencia que sustenta los productos de asesoría, así como las actividades de evaluación y supervisión.

experiencia adquirida en los casos de la CAO, la experiencia externa, y los insumos de los funcionarios del Banco Mundial, IFC y MIGA acerca de los retos que existen en este campo, sobre todo para las pequeñas empresas.

En junio de 2017, la CAO realizó sesiones sobre la caja de herramientas en el Intercambio Anual en Sustentabilidad de

En el año que se avecina, el énfasis estratégico de la IFC y el MIGA en los estados frágiles y afectados por conflictos será un foco importante en el trabajo de asesoría de la CAO. Las inversiones en estos contextos enfrentan retos ambientales y sociales específicas. Las lecciones aprendidas en los proyectos anteriores serán cruciales para la IFC y el MIGA, a fin de mejorar su impacto en el desarrollo.

la IFC, una conferencia a la que asistieron más de 200 ejecutivos y profesionales mundiales, incluidos muchos clientes de la IFC. La CAO ha previsto más actividades para crear más conciencia acerca de la caja de herramientas entre las partes interesadas, así como empresas del sector privado y organizaciones de la sociedad civil en otras regiones.

El público meta de la caja de herramientas —pequeñas y medianas empresas en sectores no extractivos— han informado a través de encuestas y entrevistas que la caja de herramientas ha sido útil para establecer y mejorar sus mecanismos de reclamaciones. Dada la respuesta positiva, la CAO ha puesto a disposición el contenido en inglés y francés. Para obtener más información, visite WWW.CAO-GRM.ORG.



La CAO presenta su Caja de Herramientas del Mecanismo de Reclamaciones en un evento para grupos de interés externos en Washington, DC, abril 2017 (CAO).

PERSPECTIVAS EMANADAS DE LOS CASOS AGROINDUSTRIALES DE LA CAO

Los casos de la CAO relacionados con proyectos agroindustriales han aumentado en la última década. El sector agroindustrial representa el 14 por ciento de la actual carga de casos de la CAO, e incluye aceite de palma, azúcar, té, silvicultura y ganadería (véase figura 8).

El sesenta por ciento de estos casos—la mayoría son de categoría B, considerado por la IFC tener impactos adversos limitados—plantean inquietudes relacionadas con la participación de las partes interesadas, impactos en la biodiversidad y recursos naturales, y cumplimiento de las políticas (véase figura 9).

Aunque los proyectos en este sector no se perciben inicialmente como de alto riesgo, su impacto en la tierra y en los medios de subsistencia a menudo dan origen a conflictos locales.

FIGURA 8. PRODUCTOS EN LOS CASOS AGROINDUSTRIALES DE LA CAO, AF2000-17

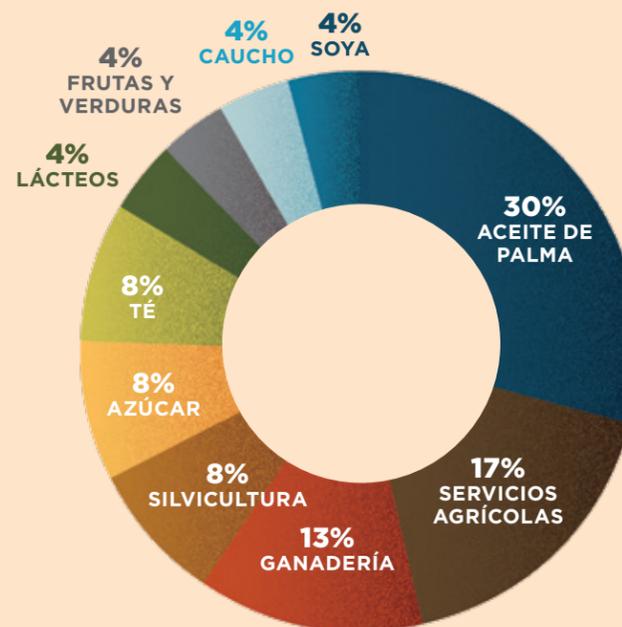
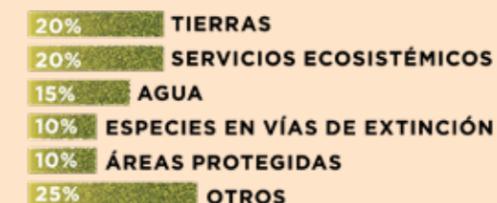


FIGURA 9. PRINCIPALES CUESTIONES AMBIENTALES Y SOCIALES EN LOS CASOS AGROINDUSTRIALES, AF2000-17

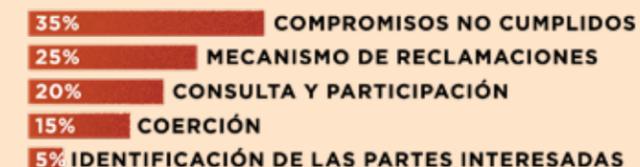
Cumplimiento de políticas



Biodiversidad y recursos naturales



Participación de las partes interesadas



TALLER IFC-CAO SOBRE LAS LECCIONES APRENDIDAS EN PROYECTOS AGROINDUSTRIALES

La CAO colaboró con la IFC en organizar un taller conjunto sobre la aplicación de las lecciones aprendidas en el sector agroindustrial.

Fue el tercer taller de una serie sobre enseñanzas de las experiencias de la IFC y de la CAO en abordar cuestiones

ambientales y sociales desafiantes. Siguiendo los talleres anteriores sobre inversiones en energía e intermediarios financieros, el taller agroindustrial cubrió cuestiones sobre el proceso de reasentamiento, derechos sobre la tierra, cadenas de suministro, participación de las partes interesadas y seguridad comunitaria.

Más de 60 funcionarios de inversiones agroindustriales de la IFC asistieron, así como especialistas ambientales y sociales, altos ejecutivos de la IFC y funcionarios de la CAO.

GESTIÓN DE RIESGO EN CADENAS DE SUMINISTRO: SERIE CONSULTIVA

La CAO está preparando una serie de notas consultivas para mejorar el desempeño ambiental y social en las cadenas de suministro. Aunque las

recomendaciones de la CAO están basadas en casos relacionados con la agroindustria, su aplicación es amplia y pueden ayudar a identificar y gestionar

los riesgos de las cadenas de suministro en otros sectores. La CAO espera finalizar la serie en el AF2018.

DIFUSIÓN

Mejorar el acceso y el impacto con las partes interesadas

Este año, la CAO se reunió con más de 200 organizaciones de la sociedad civil en 20 países a través de talleres conjuntos en Europa Oriental, Asia y América Latina.

La concienciación del público acerca de la existencia de mecanismos de reclamaciones a nivel de proyecto, así como mecanismos independientes de rendición de cuentas, como la CAO, es crucial para asegurar acceso a recursos para las comunidades afectadas por los proyectos de la IFC y MIGA.

Esto sigue siendo un reto clave para la CAO debido, en parte, al poco conocimiento que existe en muchos países acerca de los proyectos de la IFC y del MIGA y las opciones para reparación. Por lo tanto, la difusión es un aspecto

importante en la labor de la CAO para crear más conciencia entre los grupos clave, particularmente las comunidades afectadas por los proyectos y las organizaciones que pueden apoyarlas.

A través de las actividades de difusión que desarrolló este año, la CAO trabajó con organizaciones de la sociedad civil, clientes y funcionarios de la IFC y del MIGA, profesionales del desarrollo, el mundo académico, el sector privado y otras instituciones financieras internacionales. Junto con otros mecanismos de rendición de cuentas, la

CAO organizó talleres en Europa oriental, Asia central, Asia oriental y América Latina, llegando a 200 organizaciones de la sociedad civil en 20 países, con el fin de discutir cómo se puede mejorar el acceso a recursos y los resultados para las comunidades locales.

La CAO también utilizó su poder de convocatoria para reunir al sector privado y a la sociedad civil, a fin de discutir cómo se pueden mejorar las consultas y participación alrededor de los proyectos. Los puntos destacados de este año se describen a continuación.



DIFUSIÓN A LA SOCIEDAD CIVIL EN COLOMBIA

Cincuenta organizaciones de la sociedad civil de Colombia asistieron a un taller de un día en Bogotá en diciembre de 2016, copatrocinado por el Mecanismo Independiente de Consulta e Investigación del BID, el Panel de Inspección del Banco Mundial y la CAO. Los participantes citaron la falta de acceso a la información sobre los proyectos, sus inquietudes acerca de la seguridad comunitaria y sus experiencias al interactuar con los mecanismos.

DIÁLOGO ENTRE EL SECTOR PRIVADO Y LA SOCIEDAD CIVIL EN ALBANIA

El equipo de resolución de conflictos de la CAO facilitó un diálogo para partes interesadas en Tirana al que asistieron organizaciones nacionales de la sociedad civil, comunidades locales, profesionales de la mediación, empresas nacionales e internacionales, y los clientes y funcionarios de la IFC. El taller fue el primero de su tipo organizado por la CAO junto con la IFC. Los participantes discutieron cómo se puede involucrar más a las comunidades en las consultas de los proyectos, la necesidad de crear transparencia y confianza, y las oportunidades para un diálogo significativo con las comunidades acerca de los aspectos técnicos de los proyectos.

FOTOS EN EL LADO OPUESTO: (Desde arriba en el sentido de las agujas del reloj) Los participantes completan una actividad grupal en el taller de difusión en Colombia en diciembre de 2016; un grupo pequeño dialoga en un taller regional de difusión en Ucrania en noviembre de 2016; organizaciones de la sociedad civil regional y funcionarios de varios mecanismos independientes de rendición de cuentas en Bangkok en junio de 2017; y un taller de la CAO y la IFC sobre el diálogo comunidad-empresa en Tirana, Albania (CAO y Oriana Bolvaran).

DIFUSIÓN EN EUROPA ORIENTAL Y ASIA CENTRAL

La CAO se asoció con otros cinco mecanismos de rendición de cuentas y CEE Bankwatch Network, una ONG internacional, con el fin de convocar un taller en Kiev para 75 organizaciones de la sociedad civil de Albania, Armenia, Azerbaiyán, Bulgaria, Georgia, Moldavia y Ucrania. Los debates se centraron en mejorar el acceso a recursos para las comunidades alrededor de los proyectos de desarrollo internacional en Europa oriental y Asia central.

TALLER DE DIFUSIÓN REGIONAL PARA ASIA EN BANGKOK

En junio de 2017, la CAO organizó un taller de dos días en Bangkok, junto con el Panel de Inspección y el Mecanismo de Rendición de Cuentas del Banco Asiático de Desarrollo (BAD), International Accountability Project, Asian Indigenous Peoples Pact, el Foro de Organizaciones No Gubernamentales sobre BAD, International Rivers y el Centro de Derecho Ambiental Internacional. El taller incluyó 40 representantes de la sociedad civil de Camboya, China, Indonesia, República Democrática Popular de Laos, Malasia, Myanmar, Nepal, Tailandia y Vietnam, con el fin de discutir cómo se puede mejorar el acceso a recursos e información sobre los proyectos para las comunidades afectadas en la región asiática.



CONTÁCTENOS

Para solicitar información, presentar una reclamación o aprender más acerca de nuestro trabajo, contáctenos en la siguiente dirección:

Oficina del Asesor en Cumplimiento Ombudsman (CAO)
2121 Pennsylvania Avenue, NW
Washington, DC 20433, USA

TEL: +1 202 458 1973

FAX: +1 202 522 7400

CORREO ELECTRÓNICO:

cao@worldbankgroup.org

SITIO WEB:

cao-ombudsman.org

FB: facebook.com/CAOOffice

TW: twitter.com/CAOOffice

MÁS INFORMACIÓN

Los informes, hallazgos y actualizaciones de los casos de la CAO están disponibles en el sitio web de la CAO. Todos los otros documentos públicos, incluyendo las Notas Consultivas y los informes anuales anteriores de la CAO, están disponibles también en copia impresa. Las Directrices Operacionales de la CAO están disponibles en los siete idiomas oficiales del Grupo Banco Mundial. Más información sobre cómo presentar un reclamo está disponible en otros idiomas en el sitio web de la CAO. Para más información, visite **WWW.CAO-OMBUDSMAN.ORG**.



Mecanismo Independiente de Rendición de Cuentas para la Corporación Financiera Internacional (IFC) y el Organismo Multilateral de Garantía de Inversiones (MIGA), miembros del Grupo Banco Mundial
