

# CAO

OFICINA DEL ASESOR EN CUMPLIMIENTO/OMBUDSMAN

INFORME ANUAL 2005-06



CORPORACIÓN FINANCIERA INTERNACIONAL  
AGENCIA MULTILATERAL DE GARANTÍA DE INVERSIONES



**Visite la CAO en [www.cao-Ombudsman.org](http://www.cao-Ombudsman.org)**

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

---

*Foto de portada por Connie Davis  
Comunidad Pehuenche del Alto Bio Bio, Chile*

## NUESTRO ROL

---

La misión de la CAO es servir como un mecanismo de recurso independiente, justo, confiable y efectivo y mejorar la responsabilidad y rendición de cuentas social y ambiental de la Corporación Financiera Internacional (CFI) y del Organismo Multilateral de Garantía de Inversiones (OMGI).

La Oficina del Asesor en Cumplimiento/Ombudsman (CAO) es un puesto independiente que reporta directamente al presidente del Grupo Banco Mundial. La CAO evalúa las reclamaciones de las comunidades afectadas por proyectos de desarrollo emprendidos por la Corporación Financiera Internacional (CFI) y el Organismo Multilateral de Garantía de Inversiones (OMGI). Trabajamos para responder rápidamente y eficazmente a las reclamaciones, a través de arreglos de mediación presididos por nuestra ombudsman, o bien a través de auditorías sobre el cumplimiento que aseguren la adhesión a políticas relevantes. La CAO ofrece también asesoramiento y guía a la CFI, al OMGI y al presidente del Grupo Banco Mundial, sobre la manera de mejorar los resultados sociales y ambientales de los proyectos de la CFI y del OMGI.

---

### **CRITERIOS PARA UNA RECLAMACIÓN**

*La CAO investiga reclamaciones de cualquier individuo, grupo, comunidad, entidad u otras partes interesadas, afectadas o potencialmente afectadas por los impactos sociales y/o ambientales de un proyecto de la CFI o del OMGI. La reclamación debe estar relacionada con un aspecto del planeamiento, implementación o impacto de un proyecto de la CFI o del OMGI, deben existir fundamentos suficientes y específicos para una reclamación.*

## CONJUNTO DE CASOS DE LA CAO

*Desde 1999, la CAO ha recibido 54 reclamaciones en 21 proyectos diferentes de CFI/OMGI. De este total, 15 fueron rechazadas, 40 fueron evaluadas, 31 fueron cerradas y 9 están en proceso. (ver resúmenes, págs. 12-24)*

## Mensaje de la Asesora en Cumplimiento/ Ombudsman

La esencia del trabajo de la CAO es asegurar que las personas afectadas por proyectos de la CFI o del OMGI sean escuchadas y que los resultados en el terreno sean positivos.

Para asegurarnos de estar cumpliendo esa tarea, hemos encargado recientemente una evaluación de nuestra efectividad y de la medida en que nuestro trabajo marca una diferencia. Esta mirada en profundidad hacia dónde estamos, lo que estamos haciendo bien y en qué debemos mejorar, se ha basado en todos los casos de la CAO desde 1999 – cuando empezamos nuestras actividades – hasta 2005. (Para mayor información sobre esta evaluación, ver pág.10)

Los resultados de la evaluación de efectividad fueron inmensamente positivos. Ha demostrado que la CAO ha aumentado consistentemente la responsabilidad y rendición de cuentas y promovido una mejor concientización social y ambiental en el terreno. La evaluación hizo también surgir cuestiones acerca de nuestra neutralidad como ombudsman y cómo reforzar nuestro rol sobre el cumplimiento.

Los resultados señalan que tenemos que realizar un mejor trabajo en la comunicación de los roles específicos de la CAO, incluso lo que nuestras intervenciones pueden o no hacer y lo que las partes interesadas deben esperar de un proceso de la CAO, de principio a fin. Como en cualquier intervención de un tercero, hay limitaciones a los servicios que proveemos y debemos ser claros en cuanto a cuáles son.

Hemos integrado los resultados y recomendaciones de esta evaluación y actualmente hemos emprendido un proceso de consultas, para mejorar nuestra efectividad. Ese será nuestro punto focal el año próximo. Al proveer mayor claridad acerca de nuestros procesos, reforzar nuestra capacidad para lograr procedimientos justos y aceptables, y asegurar nuestra neutralidad mientras ayudamos a las partes a explorar soluciones mutuamente aceptables, la CAO puede cumplir mejor su responsabilidad de ayudar a las comunidades y a los patrocinadores de proyectos CFI/OMGI a mejorar las condiciones sobre el terreno.



Meg Taylor  
Septiembre 2006



## Panorama de la CAO

La Oficina del Asesor en Cumplimiento/Ombudsman (CAO) se estableció en 1999 como un mecanismo de recurso independiente, con los siguientes propósitos:

- Ayudar a abordar las preocupaciones de individuos y comunidades que se encuentren afectados por proyectos de la CFI y del OMGI.
- Mejorar los resultados sociales y ambientales de los proyectos de la CFI y del OMGI.
- Fomentar una mayor responsabilidad y rendición de cuentas por parte de la CFI y del OMGI.

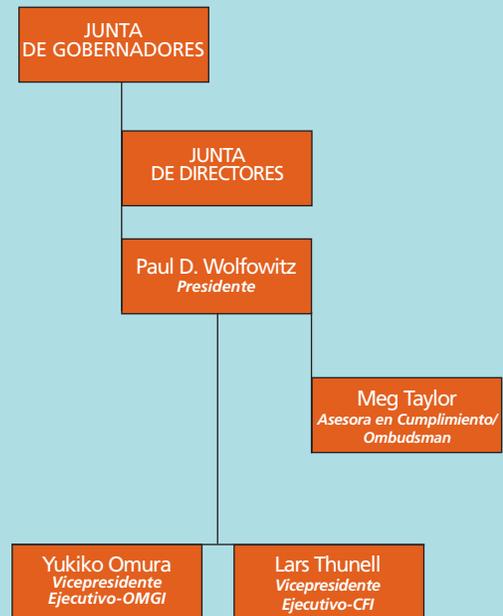
La CAO es independiente de la gerencia de la CFI y del OMGI; reporta directamente al presidente del Grupo Banco Mundial. Tenemos tres roles diferentes pero complementarios.

Como ombudsman, la CAO intenta resolver preocupaciones a través de la resolución colaborativa de problemas y de arreglos por mediación.

En nuestro rol de cumplimiento, la CAO realiza auditorías sobre el desempeño social y ambiental de la CFI y del OMGI, para asegurar el cumplimiento de políticas, directivas, procedimientos y sistemas.

En calidad de asesores, brindamos asesoramiento independiente al presidente y a la gerencia, sobre políticas ambientales y sociales más amplias, directivas, procedimientos y recursos. Por ejemplo, en el año fiscal 2003, realizamos una evaluación independiente de las Políticas de Salvaguarda de la CFI y completamos una Evaluación sobre la forma en la que se han abordado los temas de sostenibilidad en recientes proyectos de industrias extractivas de la CFI y del OMGI. En el año fiscal 2006 también le presentamos al Directorio del Grupo del Banco Mundial los comentarios de la CAO sobre los borradores de Políticas y Estándares de Desempeño de la CFI en Sostenibilidad Social y Ambiental, y Políticas de Divulgación de la Información.

## La CAO y el Grupo Del Banco Mundial



**La CAO reporta directamente al presidente del Grupo Banco Mundial. La independencia de la línea de gerencia de la CFI y OMGI le permite a la CAO proveer a ambas organizaciones un asesoramiento objetivo, con el fin de ayudarles a realizar una mejor tarea en cuanto al cumplimiento de sus compromisos sociales y ambientales.**

## Equilibrar los Tres Roles

Desarrollar y equilibrar los tres roles – ombudsman, cumplimiento y asesor – plantea un conjunto único de desafíos. Los tres roles juntos dan flexibilidad de respuesta y la capacidad de ser proactivo. Todas las reclamaciones son examinadas primero por el ombudsman, quien anima a las partes a abordar los temas en conjunto y a explorar opciones para un arreglo por mediación. Las auditorías de cumplimiento pueden suscitarse cuando las partes no alcanzan el acuerdo, o cuando cuestiones de no cumplimiento con las políticas de salvaguarda del Grupo Banco Mundial, o de la CFI/OMGI, son el centro de la resolución de una reclamación.



La CAO hace una clara distinción entre el asesoramiento específico a un proyecto y el asesoramiento orientado a políticas y procesos. Nuestro rol se limita a esto último. La CAO no da asesoramiento específico a proyectos. Por el contrario, el rol de asesor intenta proveer información sobre políticas ambientales y sociales más amplias, con el fin de mejorar los resultados de desempeño y desarrollo.

Procuramos hacer propuestas creativas y prácticas para resolver los temas planteados en las reclamaciones y alentar a las partes a participar en un diálogo constructivo. Aunque la CAO no puede obligar a las partes a modificar su conducta o a abandonar prácticas existentes, podemos recurrir a la CFI y al OMGI para que insten a las partes a participar totalmente en negociaciones entre las partes interesadas y a implementar acuerdos.

Al mismo tiempo que permanece abierta y atenta a las opiniones de todos aquellos que tienen intereses en el proyecto, la CAO se compromete a asegurar que las perspectivas y preocupaciones de las comunidades locales y grupos vulnerables sean tomadas en cuenta. Instamos a las partes afectadas a buscar sus propias soluciones a sus preocupaciones, promoviendo un contexto equitativo y transparente dentro del cual dichas soluciones puedan discutirse para lograr un acuerdo.

---

**Negociando soluciones sobre el oleoducto de BTC en Tsemi, Georgia. La CAO invita a las partes afectadas a procurar sus propias soluciones.**

## Quiénes Somos

El **personal de la CAO** posee un amplio conjunto de capacidades en sus áreas de especialización, lo que aporta una profunda experiencia de su trabajo anterior con el sector privado (Ver págs. 28-29). El personal principal está capacitado en mediación, resolución de conflictos y en facilitar el cumplimiento, la responsabilidad y rendición de cuentas. Cuando se requiere conocimiento específico de expertos, contratamos consultores especializados por un corto plazo.

La CAO cuenta con un grupo de **Asesores Estratégicos** especializados, con un profundo conocimiento de temas de proceso, responsabilidad y rendición de cuentas y diseño de sistemas para resolver disputas (Ver pág. 30).

Un **Grupo de Referencia** asesora periódicamente a la CAO en materia de procesos y procedimientos. Se informa en un conjunto diverso e independiente de partes interesadas del sector privado, comunidad de ONGs, el sector académico y otras instituciones. Aunque el Grupo de Referencia no brinda asesoramiento específico de proyecto, provee información en temas tales como nuestras directivas operativas y las contribuciones de la CAO a las políticas institucionales y evaluaciones.

La independencia de la línea de gerencia de la CFI y del OMGI le permite a la CAO proveer asesoramiento objetivo a ambas organizaciones, con el fin de ayudarles a cumplir sus compromisos sociales y ambientales. La Asesora en Cumplimiento/Ombudsman, Meg Taylor, fue recomendada al presidente del Grupo del Banco Mundial por un equipo externo de selección de personal compuesto por representantes de la sociedad civil y de la industria. Todo el personal principal de la CAO proviene del exterior del Grupo del Banco Mundial.

## Confidencialidad y Divulgación

Credibilidad y confianza son prerequisites esenciales para la CAO al asistir a las partes de una reclamación en la identificación de soluciones mutuamente aceptables. Por ello la confidencialidad es importante en el curso de la investigación y resolución de una reclamación, o en la realización de una auditoría. Como ombudsman, la CAO ubica las preocupaciones del reclamante en el centro del proceso de reclamación y resolución. La CAO respeta las preocupaciones sobre confidencialidad de las partes y se compromete a llevar a cabo un proceso transparente.

En muchos casos no hay razón para que la divulgación de nuestros informes no sea total y completa, sujeta a las limitaciones impuestas a pedido de una parte afectada.

Para mantener la transparencia y reforzar la responsabilidad y rendición de cuentas institucional, tendemos a una máxima divulgación de los informes, conclusiones y resultados del proceso de la CAO, informando los resultados en nuestro sitio Web y en copia impresa.

Hemos estado trabajando con la gerencia de la CFI y del OMGI, para asegurar que el personal incluya una notificación de la existencia de la CAO en todo trato con patrocinadores y clientes potenciales, nuevos o existentes.

## GUATEMALA

### MINA DE ORO MARLIN

#### Procurar un Acuerdo Mutuo

En Enero de 2005, algunos residentes de Sipacapa, Guatemala, una comunidad indígena cerca a la mina de oro Marlin, presentaron una reclamación alegando que la mina perjudicaría la cantidad y calidad del abastecimiento local de agua y causaría impactos sociales adversos, afirmaban también que no habían sido adecuadamente consultados sobre el desarrollo de la mina.

La mina es propiedad de Montana Exploradora de Guatemala y operada por ésta, una subsidiaria de Glamis Gold, una compañía canadiense. En Junio de 2004, el Directorio de la CFI aprobó un préstamo de US \$ 45 millones para el proyecto Marlin.

La mina ha atraído la atención nacional e internacional de organizaciones de la sociedad civil. La disputa se caracteriza por un considerable temor, violencia e intimidación. Ha existido una fuerte campaña contra la mina por parte de grupos de la sociedad civil de Guatemala y cantidad de protestas. En Junio de 2005 tuvo lugar una consulta popular en el municipio de Sipacapa, los residentes votaron abrumadoramente contra las actividades mineras. La condición legal de la consulta permanece irresuelta.

En Abril de 2005, un equipo de la CAO visitó Guatemala para evaluar la situación y entrevistar a los reclamantes, al gobierno y al patrocinador del proyecto. En Septiembre de 2005 se publicó un informe de evaluación que presentaba información sobre las posiciones e intereses de las partes y sobre los riesgos potenciales e impactos de la mina en las comunidades locales. El informe proponía medidas específicas para promover la resolución de disputas e incluso el establecimiento de un programa de monitoreo ambiental participativo. En Octubre 2005, un equipo de la CAO regresó a Guatemala para divulgar el informe y discutir su contenido con las partes.

En Diciembre de 2005, un representante de los reclamantes, junto con ONGs nacionales e internacionales, se reunió en Washington DC con el Presidente del Grupo Banco Mundial, Paul Wolfowitz. A pedido del presidente, la CAO volvió a Guatemala en Enero de 2006, para evaluar la disposición de las partes a sostener un diálogo con mediación. La evaluación reveló que ni los reclamantes ni la compañía estaban dispuestos a participar en el proceso de diálogo conducido por "personas de afuera", incluso del Grupo del Banco Mundial. La CAO ha pedido que el cliente de la CFI informe públicamente sobre el progreso relacionado con las recomendaciones de la CAO hechas en Septiembre 2005, y que evalúe cuidadosamente los riesgos de continuar con las actividades de exploración. También hemos recomendado una mayor coordinación entre la CFI y el Grupo del Banco Mundial en el sector minero de Guatemala. Hemos cerrado la reclamación, pero estamos dispuestos a retomarla a pedido de las partes.



Residentes de Sipacapa cerca de la mina de oro Marlin

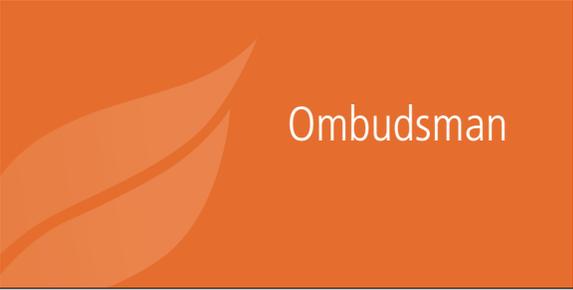
ARGENTINA Y URUGUAY  
LAS PLANTAS DE PULPA DE PAPEL  
"CELULOSAS DE M'BOPICUA" (CMB) Y "ORION"  
De la Reclamación a la Auditoría

Más de 39.000 personas en Argentina y Uruguay firmaron una reclamación en 2005, aduciendo que las inversiones propuestas de la CFI y del OMGI, en dos plantas de pulpa en Uruguay, presentaban serios riesgos ambientales y sociales. La reclamación se centró en las Plantas Celulosas de M'Bopicua (CMB) y Orion, junto al Río Uruguay, un curso de agua internacional compartido por Uruguay y Argentina. La reclamación también planteaba cuestiones tales como si se habían llevado a cabo consultas adecuadas con las comunidades afectadas, y si los patrocinadores del proyecto- Grupo Empresarial ENCE, de España, y Oy Metsa Botnia, de Finlandia- habían realizado evaluaciones adecuadas sobre el impacto ambiental y social.

Los proyectos Orion y CMB procuran obtener financiación de la CFI. Orion también procura una garantía del OMGI. Ambos proyectos son plantas de pulpa kraft de eucalipto.

La CAO, en su función de ombudsman, evaluó la reclamación en Septiembre de 2005 y recomendó que las partes interesadas empezaran una mediación para tratar varios temas clave. Asimismo, la ombudsman solicitó una auditoría de cumplimiento para aclarar cuestiones específicas relacionadas con las prácticas de divulgación de la CFI y de OMGI. El informe de auditoría fue difundido públicamente en Marzo de 2006 (Ver pág.25)

Hasta el momento, las partes han decidido no buscar un arreglo negociado y el caso ha sido presentado en la Corte Internacional de Justicia en La Haya, Holanda. La CAO ha cerrado este caso.



## Ombudsman

El principal objetivo del ombudsman es ayudar a resolver reclamaciones que surgen por el impacto social y ambiental de los proyectos patrocinados por la CFI o el OMGI y mejorar los resultados sobre el terreno.

El ombudsman no toma partido en una reclamación, pero aboga por un proceso justo y equitativo. El ombudsman trabaja para ayudar a las partes a identificar los temas clave, a explorar soluciones de acuerdo mutuo y abordar cuestiones sistémicas que hayan contribuido al problema.

Cuando la CAO recibe una reclamación, ésta es evaluada contra criterios básicos, incluso si el proyecto en cuestión está patrocinado por la CFI o el OMGI y si implica temas de impacto social o ambiental.

Si la reclamación cumple tales criterios, el ombudsman comienza una evaluación de los temas, las partes interesadas claves, y la disposición de las partes a resolver la reclamación a través de un proceso negociado o por mediación. Durante la fase de evaluación, aclaramos los diversos roles de la CAO y las opciones disponibles para las partes durante la intervención de la CAO. Siempre que sea posible, el ombudsman alienta a las partes a procurar soluciones conjuntas y a desarrollar acuerdos valederos.

En algunos casos, los temas presentados en la reclamación pueden formar la base para **una auditoría de cumplimiento**. Esto puede ocurrir si una o más partes no están dispuestas a negociar una solución, o en casos en que los temas se centran en el cumplimiento de políticas sociales y ambientales específicas del país anfitrión o de la CFI/OMGI.

Si se realiza una auditoría sobre cumplimiento, el rol del ombudsman típicamente se considera completado. Las reclamaciones manejadas por el ombudsman pueden cerrarse, una vez que las partes hayan alcanzado un acuerdo mutuo, o si el ombudsman considera que ya no puede contribuir a la resolución de la reclamación.

**En el año fiscal 2006, el ombudsman recibió 11 reclamaciones. De este total, 8 fueron rechazadas, 4 fueron evaluadas, 2 están en proceso y 1 ha sido cerrada. (Ver resúmenes, págs. 12-14)**

---

***No es posible resolver todos los problemas, pero el enfoque de la CAO ofrece un proceso a través del cual las partes tienen mayores posibilidades de encontrar soluciones mutuamente satisfactorias***

REPUBLICA DEMOCRATICA DEL CONGO  
MINA DIKULUSHI  
Investigando Reclamaciones sobre Derechos Humanos

El 27 de Julio de 2005, el Presidente del Grupo Banco Mundial, Paul Wolfowitz, solicitó a la CAO una auditoría de la diligencia debida del OMGI en el Proyecto Dikulushi, de Minería de Cobre y Plata, en la Provincia de Katanga de la República Democrática del Congo (RDC). Un tema clave era la diligencia debida del OMGI respecto de la seguridad y los derechos humanos.

El desarrollo del proyecto fue realizado por Anvil Mining, una compañía canadiense, y ha estado en producción desde 2002. En Octubre de 2004, se le pidió a Anvil Mining que brindara apoyo logístico al ejército cuando la ciudad de Kilwa, a unos 50 kilómetros de Dikulushi, fue tomada por un pequeño grupo rebelde. Kilwa es el punto de exportación de Dikulushi para concentrados de cobre y plata hacia Zambia. Al reestablecerse el control de la ciudad, las fuerzas armadas de la RDC, según se alegó, mataron a civiles, incluso en ejecuciones sumarias, saquearon y cometieron otros delitos tales como extorsión y detenciones ilegales. En Abril de 2005, el OMGI otorgó al proyecto US \$13,3 millones en seguros contra riesgos políticos.

En Febrero de 2006, la CAO emitió un informe de auditoría. Encontramos que el OMGI había seguido adecuadamente su diligencia debida en aseguramiento y administración de riesgos, pero estos procesos esenciales del negocio no abordaban la cuestión de si el proyecto podía influir en la dinámica del conflicto, o si las provisiones de seguridad del proyecto podían conducir indirectamente a impactos adversos sobre la comunidad local. Encontramos que, aunque la adhesión inicial del OMGI a sus Procedimientos de Revisión Ambiental y Social (ESRPs/PRAS) era adecuada, consideramos que su seguimiento en algunos aspectos sociales era débil. Concluimos que las debilidades en la diligencia debida de PRAS y específicamente en temas de seguridad y conflictos, reflejan una cantidad de preocupaciones que fueron tema de nuestras recomendaciones en nuestra evaluación de 2002 de los PRAS del OMGI.

En cuanto a seguridad y derechos humanos, consideramos que el OMGI no comprendió totalmente las implicaciones, para su cliente, de implementar los Principios Voluntarios sobre Seguridad y Derechos Humanos (según lo requiere la Respuesta de la Gerencia a la Evaluación de Industrias Extractivas), ni tampoco evaluó si su cliente tenía capacidad para implementarlos en forma apropiada.

Asimismo notamos que en su diligencia debida, el OMGI incluyó provisiones en los Contratos de Garantía para reforzar los beneficios potenciales locales. El OMGI respondió rápidamente a nuestras recomendaciones y comenzó a ocuparse de los temas presentados.



## Cumplimiento

La CAO, en su rol de cumplimiento, supervisa auditorías sobre el desempeño social y ambiental de la CFI y del OMGI, particularmente en relación a proyectos sensitivos, para asegurar el cumplimiento de políticas, directivas, procedimientos y sistemas. El foco principal de la auditoría de cumplimiento está en la CFI y en el OMGI, pero el rol del patrocinador puede ser considerado también, como también la influencia de otras partes o factores que aseguren u obstaculicen el cumplimiento.

Nuestro objetivo es mejorar los resultados sociales y ambientales de los proyectos de la CFI y del OMGI sobre el terreno, fomentando la adhesión a las políticas y procedimientos de la CFI y del OMGI y proponiendo interpretaciones más positivas de éstos.

Las auditorías de la CAO son independientes, aunque complementarias, de los esfuerzos internos de garantía de la seguridad de la CFI y del OMGI.

**Desde 1999 hemos realizado 3 auditorías de cumplimiento y 2 revisiones de cumplimiento.** Se resumen en las págs. 25-26. Los informes de auditoría completos y las conclusiones detalladas se encuentran en el sitio Web de la CAO.

---

*Iniciamos auditorías como respuesta a preocupaciones relacionadas con impactos ambientales o sociales de proyectos específicos de la CFI/OMGI, o a pedido del presidente del Grupo del Banco Mundial o de la Gerencia Principal de la CFI/OMGI.*

---

### CRITERIOS PARA UNA AUDITORIA

*Los criterios de auditoría comprenden políticas y procedimientos ambientales y sociales de la CFI incluyendo las Políticas sobre la Sostenibilidad Social y Ambiental, las Políticas de Divulgación, Procedimientos de Evaluación Social y Ambiental, Directivas (incluyendo aquellas señaladas en el Manual de Prevención de la Polución y Mitigación del Grupo del Banco Mundial y Directivas Ambientales, de Salud y Seguridad adicionales de la CFI), procedimientos, condicionalidad aplicable a un préstamo o garantía (algunos de los cuales pueden originarse en Evaluaciones Ambientales o Planes de Manejo Ambiental), y requisitos legales y regulatorios del país anfitrión (incluso obligaciones respecto de la ley internacional).*

*Los criterios de auditoría para el OMGI son similares, en general, y las Políticas de Salvaguarda y directivas ambientales y sociales aplicables están identificadas en los procedimientos del Organismo.*

En Febrero de 2006, encargamos un análisis de todas las intervenciones desde nuestro establecimiento en 1999, incluyendo reclamaciones, auditorías e intervenciones de asesoramiento. El propósito de esa evaluación era examinar la efectividad de nuestras tres funciones y la medida en que las intervenciones de la CAO responden a las preocupaciones de las partes interesadas y mejoran las condiciones de las personas en el terreno. La evaluación procuró también graficar tendencias en los tipos de reclamaciones y determinar si las actividades de la CAO han contribuido a su misión de mejorar el impacto de los proyectos de la CFI y del OMGI en el desarrollo y la sostenibilidad y fomentar un mayor nivel de responsabilidad y rendición de cuentas.

Los consultores independientes que realizaron la evaluación entrevistaron a más de 100 personas que fueron partes en alguna intervención de la CAO.

La evaluación encontró que una proporción muy pequeña de proyectos de la CFI/OMGI -1% -resultan en reclamaciones ante la CAO. Cuando se hacen reclamaciones, éstas reflejan casi siempre situaciones complejas y un entorno político particularmente desafiante, con un registro pobre de fracasos en resolución de problemas entre el reclamante y el patrocinador del proyecto. Para el momento en que la reclamación llega a la CAO, hay frecuentemente una presente falta de confianza mutua o de respeto entre las partes interesadas. La evaluación concluyó que, bajo estas circunstancias difíciles:

- La CAO ha hecho una importante contribución en el mejoramiento de la responsabilidad y rendición de cuentas para los proyectos de la CFI y del OMGI, a través de sus intervenciones, y que también ha jugado un papel muy importante en promover responsabilidad institucional.

- Generalmente, las intervenciones de la CAO han resultado en mejores resultados de desarrollo en el terreno, cuando esto se define como actividades de mitigación mejoradas o beneficios socioeconómicos y una mejor capacidad de gestión ambiental y social.
- Para obtener mejores resultados de la CAO, es importante el compromiso con la resolución alternativa de disputas por parte de la CFI y del OMGI al igual que de los patrocinadores de los proyectos.

Para lograr mayores triunfos en la resolución de disputas, la evaluación concluyó que:

- El compromiso con la resolución alternativa de disputas por parte de todas las partes interesadas es crítica, particularmente para asegurar la resolución total de los temas que originan las reclamaciones.
- La CAO debe ser clara en cuanto a los casos en que debemos tomar el rol de ombudsman, antes que el rol más arbitral de cumplimiento.
- La implementación de las recomendaciones de la CAO debe ser cuidadosamente monitoreada.

La evaluación fue extremadamente útil, al revelar conclusiones y sugerir las implicaciones de esas conclusiones para nuestro futuro trabajo. La evaluación también fue útil al destacar las áreas comunes que confunden a las partes interesadas e identificar áreas donde podemos aclarar y revisar procedimientos.

Estamos comprometidos a revisar nuestros procedimientos para abordar las conclusiones de la evaluación y a trabajar con la CFI/OMGI y las compañías patrocinadoras, para mejorar las oportunidades de resolución alternativa de disputas. Mirando hacia adelante, focalizaremos nuestros esfuerzos en mejorar nuestro rol de proveer acceso a la gente afectada por proyectos de la CFI/OMGI, como un mecanismo de recurso independiente justo y confiable.

La CAO, en su rol de asesor, proporciona una fuente de asesoramiento independiente al presidente del Grupo del Banco Mundial y gerencia principal de la CFI y del OMGI. La CAO proveerá asesoramiento en relación con políticas, directivas, procedimientos, temas estratégicos, tendencias y temas sistemáticos ambientales y sociales más amplios. La CAO no brinda asesoramiento específico de proyectos, pero puede ofrecer asesoramiento genérico sobre temas y tendencias emergentes, políticas, procesos y cuestiones de principios.

Al tomar las lecciones aprendidas y canalizarlas hacia la CFI y el OMGI, la CAO en su rol de asesor, puede reforzar la efectividad de esas instituciones.

Hasta la fecha hemos revisado u ofrecido comentarios sobre:

- AF 2002: Evaluación independiente de la aplicación de los Procedimientos de Evaluación Social y Ambiental del OMGI.
- AF 2003: Una evaluación independiente de gran escala sobre las Políticas de Salvaguarda de la CFI
- AF2003: Evaluación de Industrias Extractivas, respecto de los proyectos de petróleo, gas y minería de la CFI y del OMGI
- AF 2006: En Enero 25 del 2006, borradores de Políticas y Estándares de Desempeño en Sostenibilidad Social y Ambiental, y Políticas de Divulgación de la Información de la CFI.

***La CAO proporciona un canal de asesoramiento independiente al Presidente y a la Gerencia Principal del Grupo del Banco Mundial***



Estas evaluaciones y los comentarios están disponibles en el sitio Web de la CAO.

## Resumen de Reclamaciones de la CAO Junio 1999 - Junio 2006



Desde su inicio en 1999, la CAO ha recibido 54 reclamaciones sobre 21 diferentes proyectos de la CFI/OMGI. De ese total, 14 fueron rechazados, 40 fueron evaluados, 31 fueron cerrados y 9 están aun abiertos. Los resúmenes de las 54 reclamaciones figuran a continuación, según el año fiscal (AF) en que fueron recibidos.

### AF 2006 (Julio 2005 - Junio 2006)

#### **BELIZE**

#### **NOVA**

*Recibida Enero 2005; Rechazada Enero 2006*

El reclamante, un individuo que reside cerca del proyecto agroindustrial, presentó sus preocupaciones acerca de la inadecuación de los informes anuales de monitoreo ambiental y social de la CFI, así como preocupaciones sobre los posibles impactos ambientales sobre la barrera de arrecifes ubicada cerca del proyecto. La CAO rechazó formalmente la reclamación y la envió, con la documentación correspondiente, al Director del Departamento de Agroindustria de la CFI, solicitando que el departamento respondiese directamente al reclamante.

#### **GEORGIA**

**Proyecto Baku-Tbilisi-Ceyhan, Vale (2) &**

**Proyecto Baku-Tbilisi-Ceyhan, Vale (3)**

*Recibida Agosto 2005; Rechazada Septiembre 2005*

Ambas reclamaciones fueron confidenciales, presentadas por los propietarios y relacionadas con compensaciones por la tierra. La CAO no aceptó las reclamaciones. Sin embargo, BTC y los reclamantes aceptaron reuniones facilitados por la CAO y la Asociación de Jóvenes Abogados de Georgia.

### Proyecto Baku-Tbilisi-Ceyhan, Región de Gardabani

*Recibida Diciembre 2005; Abierta*

Algunos residentes informaron cuestiones de salud y seguridad en varios aspectos del oleoducto cerca de sus hogares. La CAO está actualmente evaluando esas cuestiones, para determinar si las partes están dispuestas a negociar un arreglo.

### INDIA

#### Allain Duhangan (2)

*Recibida Agosto 2005; Rechazada Septiembre 2005*

La reclamación, presentada por 35 personas, distintas de las que figuraban en la primera, pero residentes en la misma comunidad, manifestaban las mismas cuestiones que en la primera reclamación de Allain Duhangan, recibida en 2004. Por ello, fue rechazada (Ver pág. 16).

#### Ramky

*Recibida Agosto 2005; Rechazada Octubre 2005*

La reclamación, presentada por personas de una comunidad cercana a la posible ubicación de un proyecto, mencionaba cuestiones de procedimiento para aprobar la ubicación de las instalaciones para desechos de Ramky, así como preocupaciones por posibles impactos ambientales por contaminación de aire y agua. La CAO envió la reclamación y la documentación correspondiente al Director del Departamento de Infraestructura de la CFI, solicitando que ese departamento respondiese directamente a los reclamantes.

#### Ramky (2)

*Recibida Septiembre 2005; Rechazada Octubre 2005*

La reclamación, presentada por una Organización de la Sociedad Civil de India (CSO), la Oficina de Responsabilidad Corporativa, presentó cuestiones similares a las de la primera reclamación a Ramky, recibida en Agosto de 2005. Ramky (2) fue rechazada porque la CSO no estaba directamente afectada por el proyecto Ramky.



## Resumen de Reclamaciones de la CAO *continuación*

### **KENYA**

#### **Lesiolo**

*Recibida Abril 2006; Rechazada Abril 2006*

La reclamación, presentada por los directores de la compañía del proyecto Lesiolo, presenta cuestiones relacionadas con el desembolso de fondos por parte de la CFI. Estas cuestiones están fuera del mandato de la CAO. Por lo tanto, la reclamación fue enviada, junto con la documentación correspondiente, al Director del Departamento de Manufactura y Servicios Globales, solicitando que el departamento respondiese directamente al reclamante.

### **PAKISTAN**

#### **DJ Khan Kahoon**

*Recibida Diciembre 2005; Rechazada Enero 2006*

La reclamación, presentada por un Comité de Protección Ambiental de la región, abordaba temas de ubicación de varias plantas de cemento y de las Evaluaciones de Impacto Ambiental que se habían realizado para ellas.

La CAO no aceptó la reclamación en parte porque la cuestión está pendiente en los tribunales.

### **PERÚ**

#### **Yanacocha – Usuarios de Canales**

*Recibida Marzo 2006; Abierta*

Los miembros de asociaciones de usuarios de canales en el área que rodea la mina de oro de Yanacocha solicitaron para recibir asistencia para continuar el programa de monitoreo del agua apoyado por la CAO, de 2002 a 2005.

Ese programa se originó en reclamaciones previas, que incluían un derrame de mercurio en 1999 y temas subsiguientes de calidad del agua (Ver pág. 23). En esta petición, los usuarios de canales mencionan cuestiones de impactos de la actividad minera, actuales y potenciales, sobre la cantidad de agua en sus canales, ríos y corrientes de montaña. Un equipo de la CAO viajó a Perú en Mayo de 2006 para

reunirse con los usuarios de canales y con representantes de Minera Yanacocha, para evaluar la disposición de las partes a emprender una investigación conjunta de los hechos. Durante ese viaje de evaluación de la CAO, las partes interesadas acordaron participar en un taller, programado para el verano de 2006, para discutir las preocupaciones específicas de cantidad de agua, intercambiar información que pueda referirse a esos temas e identificar brechas y oportunidades para abordar las preocupaciones no resueltas.

### **URUGUAY**

#### **Celulosas de M'Bopicua (CMB) & Orion**

*Recibida Septiembre 2005; Cerrada Mayo 2006*

Más de 39.000 personas en Argentina y Uruguay firmaron una reclamación en 2005, alegando que las inversiones propuestas por la CFI y el OMGI en dos plantas de pulpa de papel en Uruguay – Celulosas de M'Bopicua (CMB) y Orion – planteaban serios riesgos ambientales y sociales (Ver historia, pág. 6). La CAO evaluó la reclamación y la aceptó. El informe preliminar de evaluación de la CAO fue distribuido a las partes interesadas. La función de Ombudsman desencadenó una auditoría de cumplimiento. El informe de auditoría se hizo público el 24 de Marzo de 2006, (Ver pág.25). La CAO cerró la reclamación al ombudsman en Mayo 2006, pues Argentina presentó un petitorio el 3 de Mayo de 2006 a la Corte Internacional de Justicia.

## **AF 2005 (Julio 2004 - Junio 2005)**

### **BOTSWANA**

#### **Kalahari Diamond**

*Recibida Noviembre 2004; Cerrada Junio 2006*

El pueblo indígena San (conocido en la reclamación como Primer Pueblo de Kalahari, Botswana) presentó una reclamación en Noviembre de 2004 respecto de una mina de diamantes propuesta. (Operaba como

Sekaka Diamonds en Botswana), alegando que habían sido desalojados ilegalmente de sus tierras de caza tradicionales, a causa del proyecto.

La CAO evaluó y aceptó la reclamación. El Especialista Principal de la CAO visitó el lugar en Enero de 2005 y preparó un informe de evaluación, publicado en Junio de 2005, donde se informaba que el pueblo San había sido desplazado debido a una política del Gobierno de Botswana, no relacionada con las actividades de exploración para la mina de diamantes. La CAO consideró que la mina no era invasiva ni disruptiva del modo de vida de caza y recolección tradicional de los San. Después de recibir retroalimentación de los reclamantes, de los patrocinadores y de la CFI, la CAO revisó el informe de evaluación, que fue publicado el 24 de Junio de 2006 y colocado en el sitio Web de la CAO. La reclamación fue cerrada en Junio de 2006.

## GEORGIA

### Proyecto Baku-Tbilisi-Ceyhan, Aldea Tsemi 2 A *Recibida Junio 2005; Abierta*

Residentes de la aldea Tsemi en la región de Borjomi presentaron una reclamación en Junio de 2005, donde procuraban una compensación por los sedimentos en el abastecimiento de agua potable, y por una supuesta disminución del turismo durante los veranos de 2004 y 2005, debido a ese problema del agua. Se alegaba que el agua decolorada se debía a la erosión causada por la construcción de un derecho de paso de BTC hacia la vertiente que sirve para abastecer el consumo interno de agua en Tsemi y otras tres aldeas. En Diciembre, un equipo de la CAO se reunió con los reclamantes y representantes de BTC y las partes acordaron lo siguiente:

- BTC Co. proveerá al pueblo de Tsemi aproximadamente 2 km de acueducto, para reemplazar la sección que fue impactada antes y durante la construcción de una nueva compuerta de cabecera.

- Los residentes de Tsemi serán responsables de la instalación del nuevo acueducto
- BTC Co. se reunirá con los reclamantes y representantes de gobiernos locales y de distrito, para discutir opciones de promoción de turismo en la región, a través de una campaña con fondos de BTC.

Hasta Junio 2006, la reclamación sigue abierta.

### Proyecto Baku-Tbilisi-Ceyhan, Aldea Tsemi 2 B *Recibida Junio 2005; Abierta*

Un individuo de la Aldea Tsemi alegó que su heno había sido dañado por el tráfico de la construcción y que BTC – al evaluar la reclamación – había tomado la única copia de sus documentos de propiedad de la tierra y los había perdido. BTC rechazó esa afirmación sobre el heno dañado y no aceptó reunirse con la CAO o con el reclamante para resolver la cuestión. En cuanto a los documentos de propiedad, la CAO hizo varias averiguaciones para ayudar a resolver el tema, pero BTC respondió que no los encontraba. La CAO ha instado a Alternativa Verde, una ONG que representa a los reclamantes, a que haga un seguimiento del asunto en las oficinas de registro del gobierno local, para obtener una copia de los documentos. Esa parte de la reclamación permanece abierta.

### Proyecto Baku-Tbilisi-Ceyhan, Tsalka *Recibida Julio 2004; Cerrada Mayo 2005*

Los reclamantes, personas de la aldea de Tsalka, alegan que la construcción de un campamento para la construcción de un oleoducto en su aldea ha causado múltiples instancias de inundación de sus hogares y otras edificaciones, debido al aumento de superficies impermeables y a la falta de una adecuada administración del agua de tormenta durante la construcción del campamento. La CAO determinó que BTC y su subcontratista, la Asociación Temporal Spie-Capag y Petrofac (SPJV), había respondido a algunas de las preocupaciones de los reclamantes y otorgado alguna compen-

## Resumen de Reclamaciones de la CAO continuación

sación a las personas. También hicieron reparaciones en los caminos y zanjas. La CAO recomendó que el proceso de la reclamación fuera mejorado por BTC y SPJV. La CAO cerró la reclamación en Mayo de 2005.

### Proyecto Baku-Tbilisi-Ceyhan, Vale 1

*Recibida Agosto 2004; Cerrada Diciembre 2005*

Reclamación confidencial, presentada por un individuo, relacionada con una compensación por la tierra. BTC y el reclamante aceptaron un acuerdo facilitado por la CAO y la Asociación de Jóvenes Abogados de Georgia. La reclamación fue cerrada en Diciembre de 2005.

### GUATEMALA

#### Marlin

*Recibida Enero 2005; Cerrada Mayo 2006*

Una ONG que representa al pueblo indígena del municipio de Sipacapa presentó una reclamación en Enero de 2005, alegando que la mina de oro Marlin perjudicaría la calidad y cantidad del agua local, perjudicaría el ambiente y causaría impactos sociales negativos. El reclamante alega asimismo que los residentes indígenas no fueron adecuadamente consultados sobre el proyecto. La CAO evaluó y aceptó la reclamación en Marzo de 2005. Como parte de su proceso de evaluación, la CAO se reunió con el equipo del proyecto de la IFC, visitó el área del proyecto en Abril de 2005, realizó una revisión de los documentos y encargó una evaluación técnica independiente de la documentación ambiental del proyecto. El informe de evaluación original fue publicado el 8 de Septiembre de 2005. La CAO realizó dos misiones de seguimiento, una del 3 al 10 de Octubre de 2005 y otra del 23 de Enero al 2 de Febrero de 2006. (Ver pág.5). La CAO ha cerrado esta reclamación en Mayo 2006 y ha solicitado a las partes que monitoreen e informen sobre la implementación de las recomendaciones de la CAO.

### INDIA

#### Allain Duhangan (1)

*Recibida Octubre 2004; Abierta*

Personas residentes en la región de Himachal Pradesh presentaron una reclamación en Octubre de 2004, alegando que la provisión de agua se agotaría debido al desvío del Río Duhangan por el proyecto y que los documentos de Evaluación de Impacto Ambiental y Social, preparados por el patrocinador, no consideran ni los reclamos legítimos de la población ni proveen una base suficiente para la consulta informada sobre los impactos clave del proyecto. La CAO evaluó y aceptó la reclamación. Como parte del proceso de evaluación, el Especialista Principal de la CAO se reunió con el equipo de proyecto de la CFI y con los reclamantes y patrocinadores, durante una visita al sitio. También participó en una sesión de mediación entre las partes interesadas, cuyos resultados están disponibles en el sitio Web de la CAO. Después de recibir los comentarios de los reclamantes, el informe de evaluación fue revisado, finalizado y publicado en el sitio web de la CAO en Marzo de 2005. Durante una visita de seguimiento en Abril de 2005, los reclamantes y la compañía acordaron pasos específicos hacia una resolución de la disputa. La reclamación, hasta Junio de 2006, permanece abierta en la CAO.

### KAZAKHSTAN

#### Berezovka

*Recibida Septiembre 2004; Abierta*

La CAO continúa trabajando para resolver una reclamación presentada en Septiembre de 2004 respecto de la Operación de Petróleo Karachaganak (KPO). Desde el primer viaje al campo y la publicación de un informe de evaluación a comienzos de 2005, las partes han estado involucradas en negociaciones sobre los temas de la reclamación y sus posibles soluciones. En Febrero de 2006, la CAO regresó a Kazakhstan para reunirse con el Grupo Iniciativas de Berezovka, que había presentado la recla-

mación, y para conversar con los participantes de la Iniciativa del Consejo del Pueblo de KPO, una comunidad de reciente formación, con un programa de compromiso dirigido a mejorar la comunicación e intercambio de información entre las partes interesadas. Como parte de esta iniciativa, KPO propuso que el Consejo del Pueblo convoque un programa de monitoreo de calidad del aire dirigido por las partes interesadas. La ombudsman de la CAO, cuyas recomendaciones iniciales habían alentado tal programa, ha instado a las partes a tomar esta opción. Se ha enviado una propuesta sobre cómo las partes pueden diseñar e implementar este programa en colaboración, para que éstas hagan sus comentarios. La CAO ha ofrecido regresar a Kazakhstan para facilitar el diseño final y las estrategias de implementación. Hasta Junio de 2006 la reclamación permanece abierta.

## PERÚ

### Antamina (2)

*Recibida Junio 2005; Cerrada Mayo 2006*

En Mayo de 2005, la rama sindical local de la Federación de Pescadores Peruanos y la ONG Vida e Impactos Ambientales presentaron una reclamación, aduciendo que las instalaciones portuarias de la mina de cobre y zinc Antamina (un proyecto garantizado por el OMGI), perjudicaban el ambiente marino en la Bahía Huarmey. En Noviembre de 2005, la CAO visitó Huarmey para explorar los temas y ayudar a las partes a identificar los pasos hacia una solución. Asimismo, la CAO contrató un hidrólogo independiente para conducir una evaluación técnica de los impactos potenciales sobre el ambiente marino en la Bahía Huarmey y en las fuentes de aguas subterráneas cercanas a la ciudad de Huarmey. La CAO se reunió con los reclamantes, representantes de Antamina, funcionarios del gobierno local, el equipo de proyecto del OMGI y miembros del comité local de monitoreo que supervisa los datos e informaciones relacionados con las instalaciones portuarias.

En Mayo de 2006, la CAO regresó a Huarmey para emitir el informe de evaluación y los resultados de la evaluación técnica. A pesar de que ésta evaluación no halló impactos significativos provenientes de las operaciones de Antamina en el ambiente marino, otros temas acerca de las aguas subterráneas y divulgación de la información surgieron durante las investigaciones de la ombudsman y del hidrólogo. La reclamación se cerró en Mayo de 2006, pero a pedido de las partes la CAO aceptó facilitar un taller dirigido a diseñar un enfoque más colaborativo para abordar temas de preocupación conjunta, incluso estrategias de almacenamiento y tratamiento de agua de desecho y enfoques sistemáticos para compartir datos e información.

## TURKEY

### Proyecto Baku-Tbilisi-Ceyhan, Aldea Posof

*Recibida Junio 2005; Cerrada Julio 2005*

A pedido de los reclamantes, esta reclamación confidencial relacionada con compensación por la tierra, fue cerrada en Julio 2005.

## AF 2004 (Julio 2003 - Junio 2004)

## GEORGIA

### Proyecto Baku-Tbilisi-Ceyhan, WWF (1)

*Recibida Diciembre 2003; Rechazada Diciembre 2003*

World Wild Life Fund manifestó que el oleoducto plantea una amenaza a los parques nacionales de Georgia y a la industria nacional de agua mineral. La reclamación también alega que a los pobladores locales no se les ha entregado información adecuada sobre los riesgos potenciales. La reclamación no cumplía los criterios de aceptación de la CAO, pues no estaba presentada por - ni en nombre de - ningún individuo, grupo o comunidad afectada (o con posibilidad de ser afectada) por los impactos sociales y/o ambientales del proyecto. La reclamación no fue aceptada.

## Resumen de Reclamaciones de la CAO *continuación*

### **Proyecto Baku-Tbilisi-Ceyhan, WWF (2)**

*Recibida Marzo 2004; Rechazada Marzo 2004*

World Wild Life Fund expresó su preocupación por los impactos de proyectos en los bosques templados de Cáucaso-Anatolia-Hyrcania. La CAO realizó una misión de evaluación el 5-6 de Abril de 2004. No se encontró ninguna conexión entre el reclamante y las personas afectadas, o la comunidad. La reclamación no fue aceptada.

### **Proyecto Baku-Tbilisi-Ceyhan, WWF (3)**

*Recibida Mayo 2004; Rechazada Mayo 2004*

World Wild Life Fund presentó una reclamación que incluía muchos de los mismos temas de la primera reclamación WWF (1), sin embargo, la reclamación WWF (3) contenía firmantes. La CAO realizó una evaluación el 19-20 de Mayo de 2004 para entrevistar a algunos de esos firmantes. No se encontró ninguna conexión entre el reclamante y la persona o comunidad afectada. La reclamación no fue aceptada.

### **Proyecto Baku-Tbilisi-Ceyhan, Terratenientes de Rustavi**

*Recibida Marzo 2004; Cerrada Abril 2004*

Los residentes de los subdistritos 18 y 19 en Rustavi alegaron que no habían sido informados de que el oleoducto pasaría a 250 metros de sus casas hasta después de comenzada la construcción. También mencionaron temas de seguridad del oleoducto y los efectos de la vibración operativa y de construcción sobre sus casas y edificios de departamentos. BTC incrementó su compromiso con esta comunidad y algunas cuestiones se han resuelto. La CAO cerró la reclamación en Abril de 2004.

### **Proyecto Baku-Tbilisi-Ceyhan, Bashkovi**

*Recibida Mayo 2004; Cerrada Febrero 2005*

Un individuo presentó una reclamación en Mayo de 2004, sosteniendo que había perdido importantes ingresos de su apiario porque se había quitado vegetación de

un derecho de paso para un oleoducto, durante su construcción. El reclamante alega que se le debería haber provisto asistencia para mover sus abejas, "al menos 7 km de la ruta del oleoducto". BTC rechazó la reclamación porque estaba fuera de los límites físicos fijados para compensación y no quiso reabrir las negociaciones en este caso – a pesar del pedido del reclamante de recibir una consideración especial. La CAO cerró la reclamación en Febrero de 2005.

### **Proyecto Baku-Tbilisi-Ceyhan, Dgvari**

*Recibida Mayo 2004; Cerrada Febrero 2005*

Los residentes del pueblo adujeron que BTC no evaluó los impactos de la construcción del oleoducto en el área que es una zona de grandes derrumbes y como resultado de esto, BTC no pudo determinar adecuadamente las medidas de mitigación. La CAO concluyó que era improbable que la construcción del oleoducto cambiara los riesgos de derrumbe en Dgvari. BTC presentó estudios que demuestran que tomó en consideración los riesgos de derrumbe en la región. La CAO cerró la reclamación en febrero 2005.

### **Baku-Tbilisi-Ceyhan Project, Tba, Tsemi, Sadgeri**

*Recibida Mayo 2004; Cerrada Enero 2005*

Tres aldeas en el Distrito de Borjomi presentaron reclamaciones que manifestaban que la construcción del oleoducto afectaba la provisión de agua y que había un impacto potencial de derrames de petróleo y sabotajes del oleoducto sobre la agricultura y el turismo. Las reclamaciones asimismo afirmaban que BTC brindaba poca o ninguna comunicación relacionada con el oleoducto. BTC instaló un nuevo sistema local de provisión de agua para abastecer a las tres aldeas, y la CAO cerró la reclamación. Sin embargo, la aldea Tsemi presentó una reclamación subsiguiente en Junio 2005 (Ver Tsemi 2 A), alegando permanentes problemas con el agua potable local. La CAO cerró la reclamación en Enero de 2005.

**Proyecto Baku-Tbilisi-Ceyhan, Rustavi City**  
*Recibida Mayo 2004; Rechazada Junio 2004*

La reclamación, confidencial acerca de temas de la tierra, fue rechazada en Junio de 2004 porque el caso se está tratando en un tribunal de Georgia.

**Proyecto Baku-Tbilisi-Ceyhan, Tetriskaro (Individual 1)**  
*Recibida Mayo 2004; Cerrada Febrero 2005*

Un individuo manifestó que su línea telefónica y una pared que rodea su propiedad habían sido dañadas por camiones de la construcción. Asimismo alegó que el movimiento de camiones pesados por la calle adyacente a su casa dañaba las cañerías de agua. Las partes se negaron a negociar un acuerdo, la CAO cree que no se puede avanzar más en esta reclamación. La CAO cerró la reclamación en Febrero de 2005.

**Proyecto Baku-Tbilisi-Ceyhan, Tsikhisjvari**  
*Recibida Mayo 2004; Cerrada Junio 2006*

El reclamante, un terrateniente, manifestó que los camiones del patrocinador y otros vehículos pasaban por sus campos de pastoreo, usándolo como un atajo. Se le prometió compensación pero no recibió nada. Las partes se negaron a negociar un acuerdo, la CAO cree que no se puede avanzar más en esta reclamación. La CAO cerró la reclamación en Junio de 2006.

**ZAMBIA**

**Mina Konkola Copper**

*Recibida Julio 2003; Cerrada Enero 2005*

La CAO recibió y aceptó una reclamación en Julio de 2003, de una ONG local: Ciudadanos por un Mejor Ambiente (CBE), en nombre de los pobladores de Ming'omba y Kawama, quienes fueron reubicados contra su voluntad, como resultado de operaciones de minería. La reclamación argumentaba que a raíz de la salida de Anglo

Gold de la Mina Konkola Copper (KCM), la CFI había abandonado el proyecto prematuramente, antes de la implementación total del Plan de Acción de Re-establecimiento, (RAP), en violación de sus Políticas de Salvaguarda. La reclamación también alegaba que la CFI nunca consultó ni comunicó públicamente a las comunidades afectadas su decisión de salir del proyecto y del Plan, en contradicción de su propia política sobre consultas públicas y divulgación, y llevando incertidumbre y desesperación a las mentes de la gente afectada.

La CAO determinó que ni los procedimientos operativos de la CFI ni sus acuerdos de inversión y suscripción para con KCM, la obligaban a permanecer comprometida con el desempeño ambiental y social de KCM después de su salida como inversor y accionista. Sin embargo, en el momento de la salida, la CFI se comprometió con KCM a ayudarlos a continuar con sus programas ambientales y sociales y a asegurar la finalización del RAP. La CAO finalizó su actuación en la reclamación, sin embargo recomendó que el re-establecimiento debía incluir coordinación, co-participación, paciencia y creatividad y que la CFI debía encontrar fuentes de apoyo técnico para que KCM pudiera incrementar su capacidad de cumplir su agenda social. La CFI informó que había salido del proyecto dejando muchos compromisos ambientales y sociales incumplidos, pero indicó que su participación, aunque por un período corto, había conducido a mejoras considerables en las condiciones ambientales y sociales, al compararlas con las anteriores a su inversión.

## Resumen de Reclamaciones de la CAO continuación

### EL PROYECTO BAKU-TBILISL-CEYHAN-(BTC) VIBRACIÓN POR CONSTRUCCION

Atskuri (1), Atskuri (2), Sagrasheni, Tadzrisi, Tetriskaro (individual 2), Tetriskaro (Parnavazi Street), Tetriskaro (Región), y Tetriskaro (Stalin Street).

Los residentes de Atskuri, Sagrasheni, Tadzrisi y Tetriskaro presentaron seis reclamaciones en el año fiscal 2005 y dos en el año fiscal 2004. Seis reclamaciones fueron cerradas en Febrero de 2006, dos permanecen abiertas.

A fines de 2004, la CAO recibió ocho reclamaciones de cuatro aldeas en la región Borjomi de Georgia; todas alegaban grietas en sus casas y edificios de apartamentos, como resultado de las vibraciones de la construcción de BTC (explosiones, obras y tráfico). Después de un extenso período, BTC Co. encargó un análisis técnico independiente de los métodos empleados para evaluar las vibraciones relacionadas con la construcción y los riesgos para los edificios a lo largo del derecho de paso. El informe del consultor independiente concluyó que, aunque los métodos de BTC para evaluar riesgos de vibraciones no cumplían los estándares internacionales, el tráfico de la construcción no era la causa probable de las grietas mencionadas en el alegato. Cinco reclamaciones fueron cerradas en Marzo de 2006: Atskuri (1), Atskuri (2), Sagrasheni, Tetriskaro (individual 2), Tetriskaro (Parnavazi Street), y Tetriskaro (Stalin Street).

Dos de las ocho reclamaciones permanecen abiertas. En el caso de las grietas superficiales asociadas con explosiones, el informe técnico independiente recomendó que se hicieran pruebas adicionales. BTC Co. completó las pruebas en Abril de 2006 y hasta Junio de 2006 estaba aun analizando los resultados. La compañía acordó compensar las casas afectadas por daños superficiales si los resultados indicaban que BTC era responsable. En la reclamación construcción-tráfico de los residentes de Tadzrisi, BTC acordó realizar medidas de comparación de las grietas en las casas a lo largo del derecho de paso, con las que estaban más lejos de él. Los reclamantes fueron invitados a participar en las mediciones. La compañía acordó compensar apropiadamente si las grietas de las casas junto al derecho de paso eran más significativas, y los residentes acordaron aceptar el resultado de esas mediciones.

## AF 2003 (Julio 2002 - Junio 2003)

**BOLIVIA**  
**COMSUR**

*Recibida Junio 2003; Cerrada Mayo 2005*

La reclamación fue presentada por la Entidad Coordinadora de los Pueblos Etnicos de Santa Cruz (CPESC), una ONG de representantes de comunidades en el Bosque Chiquitano. La reclamación alega un conjunto de cuestiones, principalmente que durante la implementación y desarrollo del proyecto minero Don Mario, no hubo una adecuada consideración del valor ecológico y sensibilidad de los ecosistemas, lo cual condujo a un Estudio de Impacto Ambiental incorrecto; que los pobladores indígenas en el área del proyecto no fueron debidamente consultados ni recibieron suficiente información; que no existieron Planes de Desarrollo para los Pueblos Indígenas (IPDPs) ni compensaciones por los impactos del proyecto, a pesar de las numerosas objeciones; y que se violaron los derechos de los indígenas, según lo establecido en la Convención de la OIT N° 169 y la Ley Ambiental de Bolivia y que no se respetaron las directivas del Banco Mundial. En Julio de 2003, la ombudsman de la CAO investigó y encargó una revisión independiente de COMSUR, para evaluar la capacidad de gestión efectiva en los aspectos ambientales y sociales de las operaciones. La CAO entonces transfirió la reclamación de la función de ombudsman a su función de cumplimiento y la reclamación fue cerrada en Mayo de 2005.

**CHILE**  
**Pangue (2)**

*Recibida Julio 2002; Abierta*

En Julio de 2002, un grupo de mujeres indígenas Pehuenche presentó una reclamación, alegando que el proyecto hidroeléctrico Pangue estaba afectando adversamente las comunidades indígenas y el ambiente aguas arriba de la

cuenca del Alto Bio-Bio y que el proyecto estaba fallando en mitigar esos impactos. La reclamación también manifestaba que la compañía no había compensado adecuadamente a las personas afectadas por el proyecto.

La CAO evaluó la reclamación y emitió un informe de evaluación el 5 de Mayo de 2003. Con el apoyo de la CAO, los reclamantes y el patrocinador del proyecto llegaron a un acuerdo que resolvió las cuestiones de compensación en 2003. Durante 2005 y comienzos de 2006, la CAO trabajó con organizaciones indígenas locales para tratar los impactos culturales más amplios del proyecto. Se acordó un arreglo en Marzo 2006, que enfoca en el refuerzo de la capacidad local. La CAO supervisará la implementación de este acuerdo por parte de UNIMACH, la Corporación Educativa de la Universidad Mapuche y de instituciones Pehuenche locales. Hasta Junio de 2006, Pangue (2) permanecía abierta en la CAO.

## AF 2002 (Julio 2001 - Junio 2002)

**INDIA**  
**Chemplast**

*Recibida Junio 2002; Cerrada Enero 2005*

CorpWatch India y el Consejo de la Federación de Consumidores del Distrito de Cuddalore presentaron una reclamación en nombre de las comunidades que serán afectadas por el proyecto, en Cuddalore. La reclamación fue cerrada en Enero 2005 ya que la CFI no renovó el proyecto.

**TANZANIA**  
**Bulyanhulu**

*Recibida Enero 2002; Cerrada Enero 2005*

El Equipo de Abogados en Acción Ambiental (LEAT) presentó una reclamación en nombre del Comité de Mineros en Pequeña Escala, de Kakola, Tanzania, manifestando que las operaciones de la mina no cumplían los estándar

## Resumen de Reclamaciones de la CAO *continuación*

dares del Grupo del Banco Mundial. La CAO visitó el sitio en Marzo de 2001 y halló que la evidencia disponible no indicaba que la mina fuera responsable por la muerte de mineros, tal como se alegaba en la reclamación. La CAO determinó asimismo que las reclamaciones eran exageradas en cuanto a la cantidad de gente reubicada por la mina a la fuerza, en el momento de preparar el terreno. En cuanto a los temas ambientales, las actividades de la mina estaban en línea con la mejor práctica en la industria minera. La CAO no realizó una auditoría de cumplimiento, ya que estaba satisfecha de que la mina parecía cumplir los estándares previstos. La CAO sugirió que había una oportunidad para que la mina, las comunidades, las ONGs del área y el gobierno fortalecieran su asociación, lo cual daría lugar a mayores inversiones para la gente del área. La reacción de las ONGs al Informe de Evaluación de la CAO fue negativa. La reclamación fue cerrada en Enero de 2005.

### UGANDA Bujagali (3)

Recibida Julio 2001; Cerrada Enero 2005

El reclamante, un canadiense nacido en Uganda, reclamó que la sepultura de su abuelo y otras estaban ubicadas en la Isla Dumbell, que iba a ser sumergida en el reservorio de Bujagali Falls. El reclamante alegó que Bujagali Falls en general, y la sepultura de su abuelo en particular, eran lugares sagrados y debían preservarse, y que este proyecto no cumplía las políticas del Grupo del Banco Mundial en cuanto a cementerios y protección de la cultura y tradiciones indígenas. La CAO concluyó en su evaluación que la evidencia presentada por el reclamante no podía ser verificada. La reclamación fue cerrada en Enero de 2005.

### AF 2001 (Julio 2000 - Junio 2001)

#### CHILE Pangue (1)

Recibida Agosto 2000; Cerrada Enero 2005

En el año 2000 la CAO recibió una reclamación de un individuo Pehuenche, quien había sido reubicado como resultado del proyecto hidroeléctrico Pangue (Ver Pangue 2 pág.21), alegando que no había recibido la compensación debida. La CAO visitó la región en Agosto de 2001 y ayudó a negociar un acuerdo entre el reclamante y la compañía. En Enero de 2005, la CAO cerró la reclamación.

#### JORDAN Gateway (1)

Recibida Diciembre 2000; Rechazada Diciembre 2000

La reclamación fue presentada por Amigos de la Tierra, Medio Oriente. Como la reclamación no aclaraba cómo iba a ser afectado el reclamante por el proyecto, fue rechazada en Diciembre de 2000.

#### Gateway (2)

Recibida Enero 2001; Cerrada Enero 2005

Los reclamantes, individuos del área del proyecto de parque industrial planeado, Gateway, expresaron preocupación por los impactos ambientales y sociales del proyecto y sostuvieron que la importancia histórica y cultural del Río Jordán resultaría negativamente impactada. La CAO visitó el lugar en Febrero 2006. Luego de este viaje de evaluación, la CAO, en un memorando al Presidente del Grupo del Banco Mundial y en su declaración al Directorio, recomendó a la CFI que la gerencia del Proyecto Jordan Gateway y la gerencia de la CFI asegurasen la preparación de información para ser circulada entre la gente afectada; que la gerencia del Proyecto Jordan Gateway y la de la CFI examinen en detalle las vías de alentar el diálogo con la comunidad a través del tiempo

y a medida que se desarrollen las fases del proyecto; y que el equipo de proyecto de la CFI asegure que durante la supervisión del proyecto en marcha, las comunidades del lado israelí y del jordano sean visitadas y sus opiniones y sugerencias recabadas activamente. El directorio pidió que la CFI tome en cuenta las recomendaciones de la CAO. El caso se cerró en Enero 2005

## PERÚ

### Antamina (1)

*Recibida Septiembre 2000; Cerrada Enero 2005*

Un grupo sindical local de la Federación de Pescadores Peruanos presentó una reclamación alegando consultas inadecuadas con la gente local, problemas con la reubicación y divulgación incompleta sobre las actividades mineras y sus impactos ambientales, a causa de la construcción de una planta de concentración y un muelle de carga en Huarney.

La CAO evaluó y aceptó la reclamación. La CAO revisó la diligencia debida ambiental y social del OMGI y publicó la Auditoría Preliminar y Revisión en Febrero de 2001. La CAO cerró la reclamación el 19 de Enero de 2005.

### Yanacocha, Choropampa

*Recibida Enero 2001; Cerrada Noviembre 2003*

En Diciembre 2000, la CAO recibió una reclamación del Frente de Defensa de Choropampa, de ciudadanos afectados por el derrame de mercurio en Junio de 2000, cuando un camión contratado por la mina de oro de Yanacocha derramó mercurio elemental a lo largo de 41 km de una ruta pública. Algunos residentes locales recogieron el mercurio y estuvieron expuestos a niveles dañinos de mercurio. La reclamación alegaba que los problemas de salud empeoraban y que Yanacocha no estaba honrando sus compromisos con la gente afectada por el derrame.

La CAO había realizado una investigación independiente del derrame de mercurio, que fue publicada en Octubre 2000. La investigación determinó que había varias brechas en los procedimientos de la compañía en cuanto a gestión de desechos peligrosos y a respuestas a emergencias. En respuesta a la reclamación, la CAO se reunió con las partes, quienes acordaron que un estudio de salud independiente ayudaría a tratar las cuestiones de salud. Durante los dos años y medio subsiguientes la CAO intentó implementar el estudio, pero encontró varias barreras de parte del Ministerio de Salud y de Organizaciones no Gubernamentales. La CAO decidió no continuar con el estudio de salud ya que no tenía apoyo institucional ni social. Un grupo de gente afectada por el derrame entabló juicio contra una de las compañías patrocinadoras del proyecto, Newmont Mining Corp., en tribunales de EEUU y de Perú. El caso continúa en deliberación en los tribunales de EEUU y Perú.

### Yanacocha, FEROCAFENOP

*Recibida Marzo 2001; Cerrada Marzo 2006*

En Marzo de 2001, la CAO recibió y aceptó una reclamación presentada por la Federación de Rondas Campesinas (FEROCAFENOP), que alegaba varios impactos adversos sociales y ambientales de la mina de oro Yanacocha, en las comunidades agricultoras locales, en el departamento de Cajamarca. Reconociendo la necesidad de un enfoque abarcador hacia los conflictos comunidad-mina, la CAO apoyó la creación de una mesa redonda de diálogo multi-miembro con las partes interesadas, la Mesa de Diálogo y Consenso, en Cajamarca. La Mesa comenzó a funcionar en Septiembre de 2001, y durante los cuatro años y medio siguientes procuró crear un foro abierto para el diálogo que ayude a prevenir y resolver conflictos entre las comunidades Cajamarquinas y Yanacocha. Para este fin, la Mesa facilitó la capacitación en mediación de conflictos en 2002 y supervisó un estudio participativo independiente, de 20 meses, sobre el impacto de la mina en el agua de la región, que fue completado en Octubre de 2003. La Mesa condujo, a continuación, un programa participativo de monitoreo de calidad del agua y presentó los resultados a grupos locales a través

## Resumen de Reclamaciones de la CAO *continuación*

de 2005 y el primer trimestre de 2006. Estos esfuerzos han contribuido al diálogo y a la comprensión pública de los temas del agua en la región, y han recibido un reconocimiento público positivo de un amplio número de participantes de la comunidad, la compañía y el gobierno. En Febrero de 2005 la CAO encargó una evaluación independiente de la Mesa, que fue hecha pública en Mayo de 2005.

La CAO concluyó su retiro por fases de la Mesa en Marzo de 2006 y tanto la Mesa como el trabajo de monitoreo han finalizado. La CAO publicó su Informe de Salida en Marzo de 2006. La CAO está en proceso de sintetizar una serie de informes sobre la historia, desafíos y lecciones aprendidas durante su intervención en Cajamarca.

### **NIGERIA** **Niger Delta**

*Recibida Junio 2001; Cerrada Enero 2005*

En Junio de 2001, Acción de Derechos Ambientales, el grupo nigeriano de Amigos de la Tierra, presentó una reclamación que abarcaba temas tales como la falta de consultas y transparencia en la preparación de Fondo de Préstamos; la situación de seguridad en el Delta, la elección de SPDC como socio - dado su record ambiental y social pasado y presente- el desempeño ambiental y social de los contratistas de Shell, las prácticas de empleo de los contratistas de Shell, el historial actual de desarrollo comunal de Shell; y la falta de condiciones preexistentes de regulación y obligatoriedad que apoyen el cumplimiento de los procedimientos, para cualquier Instalación que opere en el Delta y en la economía petrolera.

La CAO evaluó y aceptó la reclamación en Junio de 2001. El Informe Final de Evaluación fue completado en Agosto de 2001. Sugería que la CFI y los socios de la Instalación considerasen criterios para asegurar que las Fondo de Préstamos sirvan a los contratistas locales e indígenas del Delta; desarrollasen un programa participativo de monitoreo y evaluación; mejorasen el marketing dirigido a los contratistas locales sobre la disponibilidad de préstamos a

bajo interés, para asegurar que estén enterados y sepan cómo acceder a las Facilidades. Asimismo recomendó que la CFI/Banco Mundial examine instalaciones complementarias que puedan proveer a las necesidades de empresarios en pequeña escala, en cuanto a microcréditos y créditos en el Delta. Los reclamantes rechazaron la evaluación de la CAO porque no estaban de acuerdo con sus reclamaciones. La CAO cerró la reclamación el 19 de Enero de 2005.

### **UGANDA**

#### **Bujagali**

*Recibida Noviembre 2000; Rechazada Diciembre 2000*

La reclamación iniciada por la Asociación Nacional de Ambientalistas Profesionales (NAPE), fue presentada antes de que la CFI aceptara una Evaluación de Impacto Ambiental de la compañía patrocinadora del proyecto y mientras la CFI estaba negociando con la compañía patrocinadora del proyecto algunos de los temas de la reclamación. Por ello la reclamación fue rechazada en Diciembre 2000.

#### **Bujagali (2)**

*Recibida Junio 2001; Cerrada Enero 2005*

La reclamación presentada por la Asociación Nacional de Ambientalistas Profesionales se centraba en temas amplios, relacionados con la viabilidad económica del proyecto, el costo para consumidores pobres, el beneficio para el pueblo de Uganda y temas clave relacionados con las directivas de la Comisión Mundial de Diques (WCD), y su aplicación al proyecto de Bujagali. La CAO facilitó una respuesta de parte de la CFI que respondiera directamente al reclamante y que se asegurase de que el Poder Adquisitivo sea divulgado por el gobierno. Otros temas mencionados por el reclamante se referían directamente a las actividades de otro miembro del Grupo del Banco Mundial, la Asociación Internacional de Desarrollo (IDA). La CAO sugirió que estas cuestiones debían ser referidas al Panel de Inspección, el mecanismo de recurso independiente para IDA y BIRD. La reclamación mencionaba también temas de corrupción y soborno. La CAO refirió este asunto a la Unidad de Fraude y Corrupción del Banco Mundial.

## Resumen de Auditorías de la CAO Junio 1999 - Junio 2006



Desde su inicio en 1999, la CAO ha realizado 3 auditorías de cumplimiento y 2 evaluaciones sobre el cumplimiento, tres desencadenadas desde la función de ombudsman, una solicitada por el Vicepresidente Ejecutivo de la CFI, y una solicitada por el Presidente del Grupo Banco Mundial. Los resúmenes figuran a continuación, según el año fiscal (AF) en que fueron publicados. Para mayores detalles y conclusiones, por favor visite el sitio web de la CAO de donde se pueden bajar los informes de auditoría.

### AF 2006 (Julio 2005 - Junio 2006)

#### **REPUBLICA DEMOCRÁTICA DEL CONGO**

##### **Mina de Cobre-Plata - Dikulushi**

*Solicitada Julio 2005; Auditoría Publicada Febrero de 2006*

En Julio de 2005, el presidente del Grupo del Banco Mundial solicitó a la CAO que auditara la diligencia debida del OMGI del Proyecto de Minería Dikulushi Cobre-Plata, en Katanga, Provincia de la República Democrática del Congo. Un tema clave tratado en la auditoría era la diligencia debida del OMGI respecto de seguridad y derechos humanos. La auditoría finalizó en Febrero de 2006 (Ver pág.8).

#### **URUGUAY**

##### **Plantas de Celulosas**

*Activada Octubre 2005; Auditoría Publicada Marzo 2006*

La función de ombudsman de la CAO recibió una reclamación en Septiembre de 2005. La CAO activó una auditoría de las diligencias debidas ambientales y sociales de la CFI y el OMGI, para dos plantas de celulosa en Uruguay (CMB y Orion), especialmente en los temas relacionados con la divulgación de su documentación ambiental y social. La auditoría fue completada y publicada en Marzo de 2006. La reclamación está cerrada (Ver pág.6).

## Resumen de Auditorías de la CAO continuación

### AF 2005 (Julio 2004 - Junio 2005)

#### **BOLIVIA**

#### **COMSUR**

*Activada Noviembre 2003; Revisión Publicada Julio 2004*

Bajo los auspicios de su rol de cumplimiento y en línea con la recomendación de un informe de evaluación de Noviembre de 2003, la CAO realizó una revisión de la capacidad de la Compañía Minera del Sur (COMSUR) para manejar los aspectos sociales y ambientales de sus operaciones. La revisión fue finalizada y publicada en Julio de 2004. La reclamación está cerrada.

#### **BRAZIL**

#### **Amaggi**

*Solicitada Noviembre 2004; Auditoría Publicada Junio 2005*

En Noviembre de 2004, el vicepresidente ejecutivo de la CFI solicitó a la CAO que auditara la categorización ambiental de la CFI para un grupo inversor en soja – Grupo André Maggi Participações Limitada, o “Amaggi” – ubicada en el estado de Mato Grosso, Brasil. La auditoría fue completada y publicada en Junio de 2005.

### AF 2000 (Julio 2000 - Junio 2001)

#### **PERÚ**

#### **Antamina (1)**

*Activada Septiembre 2000; Revisión Publicada Febrero 2001*

Luego de aceptar una reclamación del grupo sindical local de la Federación Peruana de Pescadores, la función de ombudsman activó una revisión de cumplimiento.

La CAO realizó una revisión de la diligencia debida social y ambiental del OMGI. La Auditoría Preliminar y Revisión fue completada y publicada en Febrero de 2001. La CAO cerró la reclamación al ombudsman el 19 de Enero de 2005. (Para mayor información sobre la reclamación ver págs. 22-23)



## Mensaje sobre los Fondos

En el año fiscal 2006, la CAO tenía un presupuesto administrativo de US \$2,537.232. Además tenemos un acuerdo con la CFI y OMGI sobre fondos adicionales de un fondo de contingencia de la CAO, se harán disponibles, a solicitud, en el caso de un volumen inesperado de reclamaciones, un esfuerzo de mediación en gran escala u otra actividad relativa al Ombudsman. Este fondo de contingencia es de US \$ 1.000.000.

Financiamos todas las evaluaciones de reclamaciones, de nuestro propio presupuesto operativo. Para las reclamaciones aceptadas, y para actividades de mediación organizadas y/o administradas por la CAO en respuesta a reclamaciones al ombudsman, las partes de una disputa pueden contribuir con fondos en una cuenta separada que administramos. Una vez acordada la mediación, trabajamos con las partes para resolver temas de pagos. Algunas partes no estarán en condiciones de contribuir; para estos casos tenemos la opción de retirar dinero del fondo de contingencia.

En el AF 2006, la CAO gastó US \$428.688 del fondo de contingencia, como sigue:

- \$ 338.065 en actividades de mediación en Yanacocha, de los cuales \$120.351 fueron para esfuerzos de mediación/facilitación; \$ 174.202 para la operación de la Mesa (Ver pág.23) y \$ 43.512 para esfuerzos de monitoreo del agua.
- \$ 50.000 para el primer desembolso del programa de fortalecimiento de capacidades en Chile.
- \$ 40.623 para esfuerzos de mediación en una reclamación por el proyecto de la Mina de Oro Marlin en Guatemala (Ver pág. 5).



## Personal de la CAO



### Meg Taylor, Asesora en Cumplimiento/Ombudsman

Nacida en Papuasía, Nueva Guinea, Meg Taylor recibió su LL.B de la Universidad de Melbourne, Australia y su LL.M de la Universidad de Harvard, EEUU. Practicó Derecho en Papuasía, Nueva Guinea y sirve como miembro de la Law Reform Comisión. Fue Embajadora de Papuasía, Nueva Guinea, en los Estados Unidos, México y Canadá en Washington D.C. de 1989 a 1994. Cofundadora de Conservation Melanesia y miembro del World Commission on Forests and Sustainable Development, ha servido en los Directorios del World Wild Life Fund USA y el World Resources Institute, al igual que en un sinnúmero de compañías en Papa Nueva Guinea en los sectores de recursos naturales, finanzas y agricultura.



### Amar Inamdar, Especialista Principal, Ombudsman

De nacionalidad Británica nacido en Kenya, Amar Inamdar tiene antecedentes profesionales en diseño organizativo, gerencia, y resolución de conflictos interculturales. Entre 2000 y 2002 medió con éxito el acuerdo de una disputa de 8 años entre Rio Tinto y grupos de la sociedad civil en Indonesia. Fue un colaborador importante para el White Paper de "Making Globalization Work for the Poor" en el Reino Unido en el 2000. Es fundador de una exitosa compañía consultora en Oxford, Inglaterra, y tiene experiencia práctica en estrategias de inversión del sector privado en el Caspio, China, Asia del Sudeste, África Central y del este y el Medio Oriente. Obtuvo su primer diploma en la Universidad de Oxford y su Doctorado en la Universidad de Cambridge, Inglaterra.



### Henrik Linders, Especialista Principal, Asesor en Cumplimiento

De nacionalidad Sueca, Henrik Linders tiene antecedentes profesionales en cumplimiento para proyectos del sector privado, y riesgo corporativo. Antes de integrar la CAO, sirvió como asesor para proyectos de infraestructura en África, Asia del Sur, Europa y América, creando estrategias y realizando auditorías para compañías en temas tales como el medio ambiente, trabajo, salud, seguridad y gerencia. También sirvió como gerente principal de proyecto y gerente ambiental para una cantidad de proyectos complejos de remediación en Noruega y Suecia, y como gerente en una firma consultora sueca sobre manejo ambiental. Recibió su MS en Ingeniería del Instituto Noruego de Tecnología.



### Paula Panton, Asistente Ejecutiva

De nacionalidad Jamaíquina, Paula aporta a la CAO más de 25 años de experiencia trabajando con la CFI. Conocida como "la capataz" ella trabaja directamente con Meg Taylor y provee apoyo administrativo a la Unidad.



**Michelle Malcolm,  
Asistente de Programa**

De nacionalidad Belga, Michelle Malcolm vino a la CAO con una amplia experiencia como asistente ejecutiva multilingüe y gerente de oficina en los sectores públicos y privados en Europa, el Medio Oriente y África. Ella provee apoyo administrativo y de consultoría a la CAO en su totalidad y trabaja con Henrik Linders en cumplimiento.



**Kate Henvey,  
Asistente de Investigación**

De nacionalidad Estadounidense y nativa de Texas, Kate Henvy tiene antecedentes profesionales en derechos humanos y cumplimiento social y ambiental. Antes de integrarse a la CAO Kate sirvió en el North American Development Bank, evaluando el cumplimiento con los convenios de préstamos ambientales y sociales para proyectos de infraestructura en la región fronteriza de los EEUU y México. Ella llevó a cabo investigación sobre temas de derechos humanos, incluyendo género y responsabilidad social corporativa, en el Centro Carter en Atlanta y la Organización Mundial contra la Tortura en Ginebra. Obtuvo su Master en Relaciones Internacionales, Resolución de Conflictos.



**Kate Kopischke,  
Especialista, Ombudsman**

De nacionalidad Estadounidense, Kate Kopischke trabajó como mediadora independiente y facilitadora especializada en conflictos con varias partes y en la construcción de consenso. Ella tiene experiencia en resolución de conflictos del sector privado y público y ha mediado en un número de casos que involucran desarrollo económico, el medio ambiente y recursos naturales y acuerdos públicos y privados. Ella obtuvo su diploma de Master en comunicación intercultural y trabajó durante cinco años como Gerente de Programa y Comunicaciones para el Policy Consensus Initiative, una ONG basada en los Estados Unidos que trabaja con líderes para reforzar y alentar el uso del consenso para la gobernabilidad.



**Ana Maria Aguilar,  
Oficial de Proyecto, Oficina  
del Perú**

De nacionalidad Peruana, Ana Maria Aguilar, mediadora certificada y abogada, recibió su título de BS y JD de la Universidad Nacional de San Marcos, al igual que un Diploma en Recursos Humanos de la Universidad Ricardo Palma y una Maestría en Psicología de la Universidad peruana Cayetano Heredia en Lima, Perú. Practicó Derecho durante varios años; proveyó orientación vocacional de rehabilitación, lo que involucraba una cantidad de mediación; fundó y dirigió un centro privado de mediación; y administró, coordinó y medió en el proyecto de la Mesa de Diálogo de Cajamarca, Perú.



**Rosemary Thompson,  
Asistente de proyecto**

De nacionalidad Estadounidense, nativa de Washington D.C., Rosemary Thompson trae una experiencia rica y ecléctica a la CAO. Trabajar para la CAO la capacita para creer que lo extraordinario es posible y que la Declaración de Misión del Banco Mundial es alcanzable.

---

## Asesores Estratégicos, 2005-06

---

RAY ALBRIGHT	<i>Director de Gerencia, GlobalNet Financial Solutions</i>
GLEN ARMSTRONG	<i>Director, Sustainable Finance Ltd.</i>
ANTONIA CHAYES	<i>Profesor Invitado, International Politics and Law, Tufts University</i>
WILLIAM (BILL) DAVIS	<i>Co-fundador y Presidente, DPK Consulting</i>
DAVID HUNTER	<i>Asistente de Profesor y Director, Environmental Law Program, The American University Washington College of Law</i>
DAVID MCDOWELL	<i>Consultor sobre Impactos Sociales y Ambientales, y ex Director General, The World Conservation Union (IUCN)</i>
FRANCES SEYMOUR	<i>Director de Programa, Instituciones y Gobernabilidad, World Resources Institute (WRI)</i>



## INFORMACIÓN ADICIONAL SOBRE LA CAO

La CAO tiene como objetivo la máxima divulgación de informes, conclusiones y resultados del proceso de la CAO, por medio de la publicación de resultados en su sitio Web. Nuestras directivas operativas y todo otro documento de dominio público están disponibles en impresos y en internet. La mayor parte de los contenidos está en Inglés, Francés y Español. Las directivas están disponibles en esos idiomas y en Árabe, Chino, Portugués y Ruso. Las directivas y el sitio Web incluyen una carta modelo a la oficina de la CAO para asistir a las personas en la presentación de reclamaciones.

**CAO: Sitio Web: [www.cao-Ombudsman.org](http://www.cao-Ombudsman.org)**

*Esta publicación está impresa en papel con proceso libre de cloro, 100% fibra de desecho post-consumo.*

*El papel fue fabricado usando energía eólica, no-contaminante.*

*El papel está certificado por el Sello Verde y el Consejo de Administración Forestal, que promueve la gestión ambientalmente apropiada, socialmente beneficiosa y económicamente viable de los bosques del mundo.*

*Impreso con tintas de base soja.*

*Diseño: Studio Grafik, Herndon, Virginia*

*Traducción: Ximena Durand*





2121 Pennsylvania Avenue NW  
Washington, DC 20433 USA  
Teléfono: (01) (202) 458-1973  
Facsimile: (01) (202) 522-7400  
E-correo: [cao-compliance@ifc.org](mailto:cao-compliance@ifc.org)  
[www.cao-Ombudsman.org](http://www.cao-Ombudsman.org)



**World Bank Group**  
Multilateral Investment  
Guarantee Agency

