Oficina del Asesor Cumplimiento Ombudsman

INFORME ANUAL 2014

CAO
COMPLIANCE ADVISOR/OMBUDSMAN

Acerca de la CAO

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

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

Foto de portada: Miembros de la comunidad de Kiboga en Uganda se reúnen debajo de un árbol de mango para discutir las negociaciones (Felix Davey/CAO).

Oficina del Asesor Cumplimiento Ombudsman

INFORME ANUAL 2014

CAO
COMPLIANCE ADVISOR/OMBUDSMAN

©2014 Compliance Advisor Ombudsman (CAO)

Reservados todos los derechos.

Compliance Advisor Ombudsman (CAO)

2121 Pennsylvania Avenue NW
Washington, DC 20433 USA
Teléfono: + 1 202 458 1973
Sitio web: www.cao-ombudsman.org
Correo electrónico: cao-compliance@ifc.org

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

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

Derechos y permisos

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

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

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

CONTENIDO

Nuestra misión 1
Prólogo del Presidente del Grupo del Banco Mundial 2
Mensaje del Asesor Cumplimiento Ombudsman 4
Visión general 6
Proceso para el manejo de reclamaciones 8
Resolución de disputas 11
Cumplimiento 16
Asesoría 20
Actividades de extensión 23
Casos ante la CAO, AF2014 25
Resumen de casos ante la CAO, AF2014 29

Anexos
Anexo A. Mapamundi de los casos de la CAO, AF2000–14 54
Anexo B. Registro de reclamaciones, AF2000–14 56
Anexo C. Casos ante la CAO, AF2000–14 69
Anexo D. Informes y publicaciones, AF2014 73
Anexo E. Financiación, AF2014 75
Anexo F. Personal 77
Anexo G. Asesores estratégicos 81
Anexo H. Mecanismos independientes de responsabilidad/rendición de cuentas 82
Anexo I. Políticas de la IFC y el MIGA 83
Anexo J. Cómo presentar una reclamación 85

Figuras
Figura 1. Proceso de la CAO para el manejo de reclamaciones 9
Figura 2. El proceso de resolución de disputas 14
Figura 3. El proceso de cumplimiento 18
Figura 4. Signatarios de las reclamaciones, AF2014 26
Figura 5. Casos por región, AF2014 26
Figura 6. Casos por sector, AF2014 27
Figura 7. Problemas citados en las reclamaciones ante la CAO, AF2014 27
Figura 8. Casos por categoría ambiental, AF2014 28
Figura 9. Situación de los casos ante la CAO, a finales del AF2014 28
Figura C.1. Reclamaciones admisibles, AF2000–14 70
Figura C.2. Signatarios de las reclamaciones, AF2000–14 70
Figura C.3. Casos por región, AF2000–14 70
Figura C.4. Casos por sector, AF2000–14 71
Figura C.5. Problemas citados en las reclamaciones, AF2000–14 71
Figura C.6. Casos por categoría ambiental, AF2000–14 72
Figura C.7. Situación de los casos, AF2000–14 72
Figura C.8. Número de casos manejados por año fiscal, AF2000–14 72

Cuadros
Cuadro E.1. Presupuesto administrativo de la CAO, AF2014 75
Cuadro E.2. Contribución de la IFC/MIGA al presupuesto administrativo de la CAO, AF2000–14 75
Cuadro E.3. Fondo de contingencias de la CAO, AF2003–14 76

Recuadros
Recuadro 1. Construcción de la Red Global de Mediadores de la CAO 12
Recuadro 2. Principios claves de la resolución de disputas 13
Recuadro 3. El rol de los expertos independientes 17

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

NUESTRA MISIÓN

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

PRÓLOGO DEL PRESIDENTE DEL GRUPO DEL BANCO MUNDIAL

El Grupo del Banco Mundial se esfuerza por aprovechar el tremendo potencial de los sectores público y privado para crearles oportunidades a los pobres de los países en desarrollo. Para estos proyectos, abrigamos las elevadas aspiraciones de crear nuevos puestos de trabajo, bienes y servicios; construir infraestructura que conecte a las personas con los mercados y lleve energía a los hogares, escuelas y empresas; y brindar a los individuos emprendedores locales acceso a financiamiento. Estas intervenciones son congruentes con nuestros objetivos de ponerle fin a la indigencia para 2030 y dinamizar una prosperidad compartida.

A medida que nos concentramos en apoyar y catalizar proyectos de transformación para alcanzar nuestros objetivos, debemos asegurarnos de que nuestros proyectos correspondan a nuestro compromiso básico con el desarrollo sostenible incorporado en nuestras políticas y normas. La aplicación sólida de estas normas constituye la única forma en que podemos garantizar que los resultados de los proyectos sean consistentes con nuestro objetivo superior y que los beneficiarios de nuestros proyectos, las comunidades locales, no soporten una carga indebida de riesgo.

La CAO es parte esencial de este trabajo y refleja el compromiso que hacemos a nuestros accionistas, los 188 gobiernos del mundo, de cumplir con las más elevadas normas de desempeño en desarrollo, transparencia y rendición de cuentas. Nuestro mandato, influencia en el mercado y confianza pública no exigen nada menos.

Para las comunidades que creen haber sido afectadas adversamente por los proyectos de la IFC y el MIGA, la CAO desempeña el rol decisivo de ocuparse de sus inquietudes. Gracias a este trabajo, la CAO ha mostrado que la participación y la alianza de las comunidades no son únicamente palabras de moda en el mundo del desarrollo: son ingredientes esenciales si la

El presidente del Grupo del Banco Mundial, Jim Yong Kim, y la primera dama de Perú, Nadine Heredia, se reúnen con mujeres durante un festival en Lamay, Perú, en julio de 2013 (Dominic Chávez/Grupo del Banco Mundial).

IFC y el MIGA van a ofrecer soluciones sostenibles y creíbles, por medio del sector privado, que entreguen resultados positivos a las personas sobre el terreno. En resumen, el logro del desarrollo acertado se inicia en el emplazamiento del proyecto.

La labor de cumplimiento de la CAO exige que se planteen interrogantes difíciles acerca de nuestro desempeño. Este año, hemos estado trabajando para abordar los hallazgos de la CAO con respecto a una inversión de la IFC en el sector de aceite de palma en Honduras y una disputa por tierras. En respuesta, nos hemos comprometido a efectuar una consulta sin precedentes con nuestro cliente, Dinant, y las partes interesadas locales acerca de los problemas. Este proceso apenas está comenzando. También seguimos ocupándonos de los hallazgos de la CAO en relación con las inversiones de la IFC en el sector financiero, en donde enfrentamos la tarea desafiante de rastrear grandes volúmenes de transacciones. Las medidas que tomemos contribuirán a nuestro enfoque a las inversiones futuras.

En su función de resolución de disputas, la CAO logró mediar acuerdos históricos en Uganda para dos comunidades desplazadas por proyectos de silvicultura comercial apoyados por la IFC mediante un fondo de capital privado. Estos casos fueron llevados a mi atención cuando inicié mi período en el cargo de presidente del Grupo del Banco Mundial. Gracias a nuestro proceso de rendición de cuentas, este caso ha proporcionado reparación a las comunidades y, en última instancia, ha resultado en la seguridad de la tenencia de tierras, la cual es crítica para restaurar y fortalecer los medios de vida. Alabo las soluciones creativas y colaborativas encontradas por las comunidades de Mubende y Kiboga, junto con la New Forests Company, con la ayuda de la CAO. Este caso muestra que tomamos en serio estos problemas y que, mediante la CAO, respondemos. Podemos aprender mucho de esta experiencia a medida que nos esforzamos por funcionar mejor.

Entre las instituciones multilaterales, la CAO fue el primer mecanismo al que podía recurrir el sector privado. Desde que se creó, la CAO ha ayudado a la IFC y al MIGA a desarrollar su enfoque a la gestión de riesgos y configurar sus políticas y procedimientos. Me comprometo a garantizar que la CAO continúe desempeñando un papel protagónico, junto con nuestras otras unidades independientes de supervisión, en el establecimiento de altas normas de gobernabilidad y rendición de cuentas en el Grupo del Banco Mundial.

En este respecto, me gustaría agradecer a Meg Taylor, quien se jubiló en julio de 2014 del cargo de vicepresidente de la CAO, por su servicio durante más de 15 años. Con el fuerte liderazgo de Meg, la CAO ha formado un cúmulo inigualable de trabajo que ha beneficiado comunidades, grupos de la sociedad civil, compañías del sector privado y gobiernos alrededor del mundo. Le deseo a Meg todo el éxito en su nuevo rol de secretario general del Foro de las Islas del Pacífico. El sucesor de Meg, Osvaldo Gratacós, continuará la importante labor de la CAO y espero trabajar estrechamente con él.

Por último, me gustaría agradecer a los integrantes del equipo de la CAO y a todos los que trabajan con ellos por su compromiso y sus contribuciones durante este año dentro de nuestra misión más amplia de desarrollo.

Jim Yong Kim
Presidente
Octubre 2014

MENSAJE DEL ASESOR CUMPLIMIENTO OMBUDSMAN

El presente Informe Anual refleja el crecimiento continuo del trabajo de la CAO. La oficina manejó 54 casos este año, cerró 7 y concluye su labor con 9 casos más que actualmente se están monitoreando.

Una porción significativa de la carga de casos de la CAO se ha trasladado de años fiscales anteriores. Esto refleja la complejidad de la labor de la CAO. Nuestros casos implican grandes cantidades de reclamantes, hasta 25.000 en uno de ellos, grupos comunitarios fragmentados, múltiples partes interesadas, estructuras complejas de financiamiento, proyectos a gran escala, disputas de muchos niveles, numerosos idiomas, y en algunos casos ubicaciones remotas y afectadas por conflictos. Esto puede exigir una inversión considerable de tiempo y recursos por parte de la CAO. Estos no son casos que se puedan resolver en cuestión de meses.

Creemos que el incremento en nuestra carga de casos es indicativo de una estructura de rendición de cuentas sana, sensible y confiable. Los casos abiertos de la CAO representan apenas el uno por ciento de las inversiones de la IFC, pero se debería esperar que la carga de casos crezca a medida que las carteras de la IFC y del MIGA se amplíen y que la gente afectada por proyectos se vuelva cada vez más consciente del trabajo de estas instituciones. Al mismo tiempo, la CAO está trabajando activamente con la IFC y el MIGA para identificar áreas de mejora, tales como el desarrollo de mejores mecanismos de reclamaciones a nivel de proyecto, lo cual reduciría la necesidad de que la gente acuda a Washington para que se aborden sus inquietudes.

Continuamos fortaleciendo nuestra capacidad para resolver disputas en las regiones y hemos capacitado a mediadores locales en África, Asia y América Latina durante el año pasado. Esto representa un importante esfuerzo de la CAO por brindar servicios económicamente eficaces y descentralizados en la resolución de disputas.

Entre los resultados notables recientes de nuestra labor en la resolución de disputas se encuentran los acuerdos en Uganda, después de reclamos presentados por dos comunidades afectadas relacionados con desalojos de tierras desarrolladas para silvicultura comercial. A consecuencia del proceso de resolución de disputas de la CAO, centenares de hogares están trasladándose a tierras sobre las que tienen título de propiedad, sembrando cultivos y desarrollando proyectos con apoyo de la empresa, lo que incluye acceso al agua y actividades para generar ingresos, tales como apicultura, biogás y carbón de biomasa. La CAO ha documentado el caso en un suplemento, A Journey to Find a Home: A Story of Community-Company Dispute Resolution in Uganda (El viaje para encontrar un hogar: historia de una resolución de disputa entre una comunidad y una empresa en Uganda).

Para garantizar la sostenibilidad de resultados tales como este, la CAO ha identificado un área en donde la IFC podría agregar un valor significativo y potenciar su reputación de líder en financiamiento sostenible. La CAO ha propuesto la creación de un fondo de sostenibilidad comunitaria que le permitiría a la IFC apoyar las iniciativas de desarrollo local que resulten de los procesos de resolución de disputas de la CAO. La CAO acoge más conversaciones con la IFC acerca de los criterios para tal fondo y las posibles opciones para que se convierta en realidad.

La labor de cumplimiento de la CAO también ha crecido y ha proporcionado una supervisión sólida al desempeño ambiental y social de la IFC, al mismo tiempo que ha captado una mayor atención de la gerencia de la IFC durante el año pasado. Son especialmente notables los planes de acción elaborados por la IFC en respuesta a las investigaciones de la CAO en materia de cumplimiento acerca de las inversiones del intermediario financiero de la IFC y el proyecto Dinant en Honduras. En particular, el plan de acción de Dinant se ha formulado como un borrador de consulta que se refinará más con los aportes de las comunidades afectadas por el proyecto. Esto representa una buena práctica y se debería desarrollar en relación con futuros procesos de cumplimiento de la CAO. Con respecto a Dinant, la CAO también acoge el anuncio de la IFC de que ha contratado a un profesional calificado y muy respetado en la resolución de disputas para facilitar el diálogo entre las comunidades, el cliente de la IFC y las autoridades locales.

El creciente cúmulo de trabajo de la CAO constituye un terreno fértil para el aprendizaje institucional. La CAO tiene una interacción constante con la IFC y el MIGA sobre las lecciones aprendidas gracias a su rol de asesoría. Este año, finalizamos talleres conjuntos con el personal de la IFC y del MIGA sobre mecanismos de agravios a nivel de proyecto y lecciones aprendidas de los proyectos de transformación a gran escala.

La CAO también ha estado mejorando la solidez de su sistema de monitoreo y evaluación (MyE), el cual incluye el registro de seguimiento de medidas gerenciales (MATR, por sus siglas en inglés), que rastrea las respuestas de la IFC y el MIGA al trabajo de la CAO. En los próximos años, esperamos que nuestro sistema de MyE produzca abundantes datos que podamos

Meg en Uganda con el equipo de mediación de la CAO y los miembros de la comunidad, 2014.

analizar y compartir para potenciar el aprendizaje en la IFC y el MIGA y más allá.

En el centro de la rendición de cuentas y el acceso a un recurso independiente se encuentran la transparencia, la accesibilidad, la equidad y la previsibilidad del proceso. Creo que la CAO ha madurado hasta convertirse en un mecanismo que se aferra a estos principios y que está al alcance de los ciudadanos de países en donde la IFC y el MIGA son parte de una inversión.

Viendo en retrospectiva los logros pasados y con miras al futuro de la CAO, este año me voy de la CAO después de establecer la oficina hace 15 años. Alabo a Jim Wolfensohn, Presidente del Grupo del Banco Mundial en 1999, y a las organizaciones de la sociedad civil que lo instaron a establecer un mecanismo de recurso independiente para la IFC y el MIGA.

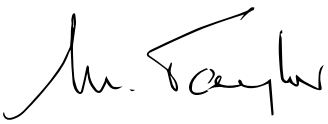
Me siento orgullosa del cúmulo de trabajo que hemos creado en este tiempo. Agradezco a la IFC y al MIGA por permanecer comprometidos con la CAO y doy las gracias a los clientes de la IFC y del MIGA que han trabajado con nosotros. Además, me siento profundamente agradecida por el apoyo de la sociedad civil en todo el mundo y por su compromiso con los individuos y comunidades que necesitaban acceder a la CAO.

Lo que seguirá siendo una prioridad es proteger la independencia de la CAO y asegurarse de que cuente con los recursos necesarios para llevar a cabo su labor en un momento de crecimiento. Para satisfacer la demanda, la CAO requerirá de un proceso presupuestario independiente que sea autónomo con respecto a la IFC y el MIGA. Conforme aumenta el volumen de trabajo, también será importante que la CAO tenga la autonomía de entregar informes sustantivos dentro del marco de políticas pertinentes.

Quiero garantizar a los que lean el presente informe que el nuevo vicepresidente de la CAO, Osvaldo Gratacós, está comprometido con una CAO independiente y se asegurará de que se enfrenten los desafíos.

Deseo agradecer a mis colegas aquí en la CAO por compartir la labor conmigo. Quiero agradecer a los asesores estratégicos de la CAO por su asesoría y apoyo continuos. Deseo agradecer a las muchas personas con las que he trabajado en África, Asia, América Latina y Europa Central en los últimos 15 años. He aprendido mucho de mis interacciones con otros que poseen una riqueza de conocimientos y experiencia en la vida, que han compartido las complejidades y desafíos del riesgo ambiental y social de las disputas, la gestión de recursos y el uso de la tierra con nosotros. Agradezco a las compañías del sector privado que aceptaron el reto de reunirse con las comunidades en las mesas de mediación y que avanzaron con soluciones para ellas y los pueblos afectados. Agradezco a la gerencia de la IFC y del MIGA por las interacciones desafiantes y constructivas con la labor de la CAO. Agradezco al presidente Jim Kim por su constante apoyo a la CAO.

Ahora regreso al Pacífico.



Meg Taylor
Vicepresidente
Julio 2014

VISIÓN GENERAL

Trabajadores de la caña de azúcar llegan a su turno al amanecer cerca de Chichigalpa, Nicaragua (FelixDavey/CAO)

QUIÉNES SOMOS

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

El vicepresidente de la CAO es nombrado después de un proceso de selección independiente encabezado por líderes de la sociedad civil, la academia y el sector privado. El personal de la CAO está constituido por un equipo diverso de profesionales de los sectores público y privado (véanse las pp. 77-80). La CAO también trabaja con numerosos mediadores y especialistas técnicos alrededor del mundo que poseen historiales demostrados en sus propios campos, y se reúne regularmente con un equipo de asesores estratégicos internacionales que le dan una orientación crítica para mejorar la eficacia de la CAO (véase la p. 81).

El equipo de la CAO se reúne con jóvenes indígenas durante un viaje de evaluación a Camboya en mayo de 2014.

CÓMO TRABAJAMOS

La CAO se esfuerza por responder a las inquietudes de las personas demanera justa, objetiva y constructiva, con el fin de entregar resultados tangibles a las partes involucradas. Los tres roles de la CAO—resolución de disputas, supervisión de cumplimiento y asesoría independiente—proporcionan un marco para abordar las inquietudes de las personas y explorar soluciones colaborativas, identificar problemas críticos de desempeño y remediarlos, y compartir los resultados de una manera que promueve mejoras sistémicas en la IFC y el MIGA. Estos roles y la manera cómo interactúan están descritos en las Directrices Operacionales de la CAO que están disponibles en www.cao-ombudsman.org.

La comunidad de Djertou recolecta materiales para apoyar proyectos agrícolas tras acuerdos con la Cameroon Oil Transportation Company (COTCO) en Camerún.

Resolución de Disputas: El proceso de resolución de disputas de la CAO proporciona una avenida mediante la cual las comunidades que son afectadas por un proyecto pueden trabajar directamente con el cliente de la IFC/MIGA (operador del proyecto), a fin de abordar los impactos ambientales y sociales de un proyecto de la IFC/MIGA. El proceso de resolución de disputas es voluntario y si las partes prefieren esta opción, la CAO les puede ayudar a diseñar e implementar procesos flexibles y colaborativos para encontrar soluciones mutuamente aceptables a los problemas planteados en la reclamación. El proceso de resolución de disputas puede implicar varios enfoques, entre otros, un proceso de mediación, un diálogo asistido, o determinaciones conjuntas de los hechos (véanse las pp. 11-15). La CAO monitorea la implementación de los acuerdos alcanzados a fin de asegurar su éxito a largo plazo.

Cumplimiento: En su función de Cumplimiento, la CAO supervisa si la IFC y el MIGA cumplen con sus compromisos ambientales y sociales a nivel de proyecto. Las investigaciones de cumplimiento pueden ser activadas por una reclamación, o a discreción del vicepresidente de la CAO, o a solicitud del presidente del Grupo del Banco Mundial o de la alta gerencia de la IFC y el MIGA. La CAO utiliza un proceso de tres pasos que implica una evaluación, una investigación de los casos que ameritan una mayor indagación y el monitoreo de las acciones de la IFC y el MIGA en respuesta a los hallazgos de no cumplimiento (véanse las pp. 16-19).

Asesoría: En su función de asesoría, la CAO proporciona orientación al presidente del Grupo del Banco Mundial y a la IFC y el MIGA sobre asuntos ambientales y sociales más amplios relacionados con la implementación de políticas, directrices, procedimientos, cuestiones estratégicos, tendencias emergentes e inquietudes sistémicas. El proceso de asesoría es activado a discreción del vicepresidente de la CAO o a solicitud del presidente del Grupo del Banco Mundial o de la alta gerencia de la IFC y el MIGA. El equipo de asesoría de la CAO recaba las lecciones aprendidas de su carga de casos de resolución de disputas y cumplimiento, con el objetivo de mejorar de manera sistémica el desempeño de la IFC y del MIGA.

PROCESO PARA EL MANEJO DE RECLAMACIONES

Reunión de la CAO con las comunidades en Chad.

¿QUÉ RECLAMACIONES SON ADMISIBLES?

Cuando se recibe una reclamación, la CAO determina si es admisible conforme a un conjunto de tres criterios. Estos criterios son simples y predecibles para asegurar acceso a las partes interesadas de diversos antecedentes:

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

Cuando se analiza una reclamación en cuanto a su admisibilidad, la CAO no emite ningún juicio acerca del fondo de los asuntos planteados, ni prejuzga los asuntos según su gravedad, la información suministrada (técnica o de otra índole) o la identidad del reclamante. Este proceso de admisibilidad garantiza acceso equitativo para todos los reclamantes sin imponerles una carga de prueba excesivamente onerosa.

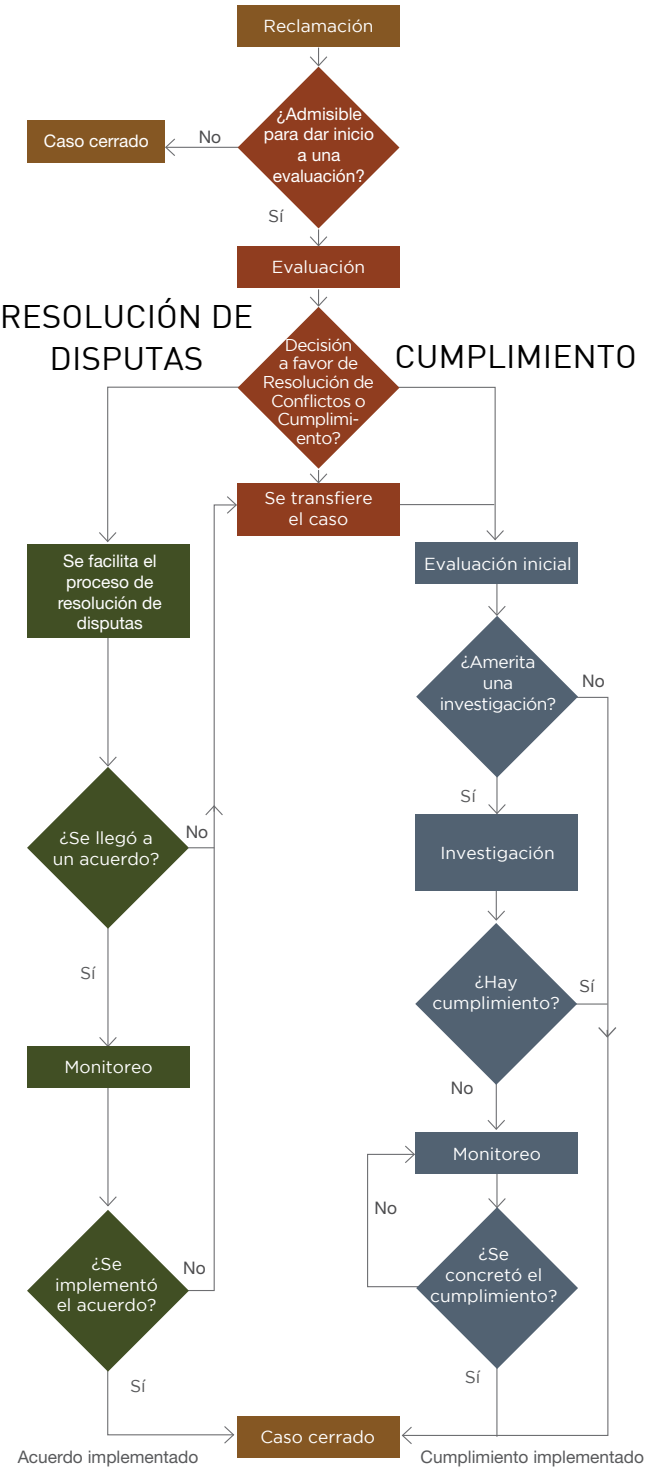
La CAO no tiene el mandato de atender reclamaciones relacionadas con fraude y corrupción. Estos tipos de reclamaciones se deben dirigir a la Vicepresidencia de Integridad del Grupo del Banco Mundial, www.worldbank.org/investigations. Las reclamaciones relacionadas con proyectos del Banco Mundial en el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

Si se determina que una reclamación es admisible, la CAO realiza una evaluación de los asuntos planteados en la reclamación y platica con las partes interesadas pertinentes. Los resultados de esta evaluación determinan si el caso se debe trasladar a un proceso de resolución de disputas o de cumplimiento de la CAO.

NUEVAS RECLAMACIONES, AF2014

De un total de 32 nuevas reclamaciones que se recibieron este año, la CAO aceptó 16, y otras 16 no fueron admisibles porque no se referían a un proyecto de la IFC/MIGA, o no se plantearon inquietudes ambientales o sociales en consonancia con el mandato de la CAO.

Figura 1. El proceso de la CAO para el manejo de reclamaciones



El equipo de la CAO visita el emplazamiento de la mina Amulsar en Armenia en abril de 2014.

EVALUACIÓN

Tras determinar si una reclamación es admisible, la CAO lleva a cabo una evaluación para comprender mejor los problemas y la dinámica en el centro de la disputa. Una evaluación no implica un juicio sobre el fondo de la reclamación. El objetivo es escuchar las inquietudes de las personas, comprender las perspectivas de las diversas partes interesadas, y determinar si el reclamante prefiere activar la función de resolución de disputas o de cumplimiento de la CAO.

Durante la evaluación, la CAO identifica a las partes interesadas y sus intereses, y revisa la documentación pertinente relacionada con el proyecto y la información que presentan las partes. De esa manera, la CAO asegura que está bien informada acerca de los problemas, el proyecto, y el contexto donde surge la disputa. En la mayoría de los casos, la CAO realiza una visita de campo y habla con las personas afectadas, los grupos comunitarios más amplios, el operador del proyecto, el personal de la IFC y del MIGA, y otras partes interesadas pertinentes, incluidos los representantes gubernamentales y las organizaciones de la sociedad civil. Las reuniones de evaluación pueden incluir desde reuniones bilaterales y pequeños grupos de discusión hasta consultas públicas. Por lo general, la CAO contrata traductores o facilitadores locales para que ayuden a realizar las reuniones en el idioma local y de una manera sensible y respetuosa hacia las costumbres locales. La CAO también puede contratar los servicios de un mediador local para que ayude con la evaluación.

La evaluación es un ejercicio integral para la CAO y es parte esencial de nuestro trabajo antes de que se active un proceso de resolución de disputas o de cumplimiento. Lo más importante es que proporciona a las partes una oportunidad para que reflexionen acerca de sus expectativas de la CAO y consideren los problemas desde la perspectiva de las otras partes interesadas, a menudo por primera vez. La evaluación determinará el alcance y el diseño de cualquier proceso de resolución de disputas o de cumplimiento subsecuente.

RESOLUCIÓN DE DISPUTAS

El equipo de la CAO asiste a una reunión en la oficina de ASOCHIVIDA en Chichigalpa, Nicaragua (FelixDavy/CAO).

VISIÓN GENERAL

En su función de resolución de disputas, la CAO brinda oportunidades a las comunidades afectadas para que trabajen directamente con el cliente de la IFC o el MIGA, a fin de que aborden las inquietudes ambientales y sociales relacionadas con un proyecto. El proceso de resolución de disputas es voluntario y requiere como mínimo la participación de la comunidad afectada y de la empresa que desarrolla el proyecto. Si las partes acuerdan trabajar juntas, el proceso de resolución de disputas les proporciona un marco sólido para que exploren oportunidades con la finalidad de resolver los asuntos planteados en la reclamación.

La resolución de disputas es un proceso flexible y colaborativo que utiliza una gama de enfoques para resolver los conflictos, entre otros, un proceso de mediación, una negociación facilitada o un diálogo asistido. El objetivo general es ayudar a las partes para que trabajen juntas en la búsqueda de soluciones prácticas, eficaces y sostenibles. En su función de resolución de disputas, la CAO no emite ningún juicio acerca del fondo de una reclamación, ni tampoco critica o impone soluciones como conciliador, árbitro o juez. Los pasos que implica un proceso de resolución de disputas están descritos en la figura 2 (véase la página 14).

Muchos casos sometidos a un proceso de resolución de disputas son muy complejos, implican numerosos problemas, involucran a varias partes, y ocurren en un entorno donde una o varias partes no confían en su capacidad para participar en el proceso desde el principio. Por consiguiente, la CAO invierte tiempo en desarrollar capacidades y capacitar a las partes interesadas. En particular, la CAO trabaja con las comunidades antes de que comience el proceso, a fin de ayudarles a desarrollar sus capacidades para que puedan participar eficazmente y sean capaces de tomar decisiones informadas acerca de los asuntos que los afectan directamente. Algunas veces esto implica ayudarles a identificar y apoyar a los representantes que eligen las comunidades, así como ayudarles a monitorear eficazmente la implementación de cualquier acuerdo tras la conclusión del proceso.

Los mediadores locales son una parte integral de los equipos de resolución de disputas de la CAO. Ellos trabajan de cerca con las partes sobre el terreno, dominan el idioma requerido, y poseen las habilidades culturales para entender mejor el contexto local y diseñar un proceso que logre resultados tangibles y sostenibles para todas las partes (véase el recuadro 1, en esta página).

RECUADRO 1. DESARROLLO DE UNA RED GLOBAL DE MEDIADORES DE LA CAO

En nuestra labor de resolución de disputas, dependemos fuertemente en la competencia de mediadores locales para gestionar nuestros procesos sobre el terreno. Las mediaciones entre comunidades y empresas requieren un conjunto singular de destrezas y para la CAO ha sido un desafío en el pasado encontrar mediadores que posean una sólida experiencia en este ámbito. Para subsanar esta necesidad, la CAO ha desarrollado un programa de desarrollo de capacidades y un programa para compartir información, con el fin de desarrollar su red global de mediadores. Este programa le ha permitido a la CAO identificar a profesionales competentes e iniciarlos en la labor de la CAO.

En 2013, iniciamos el programa de mediadores mediante talleres de capacitación para mediadores en África y América Latina. En 2014, ampliamos el programa a Asia. Hasta la fecha, hemos realizado talleres en Camboya, Perú, Senegal, Sudáfrica y Tanzania. Como resultado, la CAO ahora tiene una red de más de 50 mediadores a los que puede llamar en estas regiones cuando se necesite.

Taller para mediadores de la CAO, Siem Reap, Camboya, mayo de 2014.

RECUADRO 2. PRINCIPIOS CLAVES DE LA RESOLUCIÓN DE DISPUTAS

Algunos principios fundamentales sustentan el enfoque de la CAO a la resolución de disputas. Entre ellos se encuentran:

- **Rendición local de cuentas:** Trabajamos directamente con los integrantes de la comunidad afectada por el proyecto y de ellos recibimos nuestro mandato para resolver disputas. Procuramospriorizar a las personas que están más cerca y que tienen una mayor probabilidad de verse afectadas por las inquietudes en cuestión.

- **"Multiparcial", neutral y equitativa:** El proceso de resolución de disputas constituye un foro neutral y no judicial. En una disputa, nunca tomamos partido, sino que procuramos escuchar y comprender los intereses de todas las partes, y nos aseguramos de que son tratadas de manera equitativa durante el proceso.

- **Inclusión:** Nos esforzamos por ser accesibles y permitir que todas las partes afectadas participen en un proceso de resolución de disputas.

- **Confidencialidad:** Trabajamos arduamente para granjearnos la confianza mediante un proceso previsible que proteja la confidencialidad, cuando se necesite.

- **Participación y acuerdos voluntarios:** La participación en un proceso de resolución de disputas siempre es voluntaria para las partes y puede conducir a acuerdos vinculantes que se alcanzan voluntariamente.

- **Previsibilidad, consistencia y transparencia:** Procuramos crear previsibilidad en el proceso mediante pasos transparentes y claros, que se comunican proactivamente a todas las partes.

- **Orientación a resultados:** El proceso de resolución de disputas de la CAO procura permitir que las partes produzcan resultados duraderos.

- **Flexibilidad y adaptabilidad:** Nuestros procesos de resolución de disputas se estructuran según las necesidades de las partes y se pueden adaptar a las exigencias cambiantes.

Mujer de la comunidad de Kiboga en Uganda se dirige a la CAO (FelixDavy/CAO).

Figura 2: El proceso de resolución de disputas

HERRAMIENTAS PARA LA RESOLUCIÓN DE DISPUTAS: DETERMINACIÓN CONJUNTA DE LOS HECHOS

Reunión conjunta facilitada por la CAO entre el Equipo de Pastores Electo y Oyu Tolgoi en Khanbogd, Mongolia.

Las disputas suelen surgir cuando las comunidades creen que no han sido adecuadamente consultadas, carecen de información acerca de los efectos del proyecto, o la información disponible carece de credibilidad. La determinación conjunta de los hechos es un enfoque que utiliza la CAO para ayudar a abordar tales disputas y permitir que las diferentes partes—por lo general, la comunidad local y una empresa—tengan claridad acerca de temas específicos. Los ejercicios de determinación conjunta de los hechos pueden implicar la recolección o conciliación de los datos científicos del proyecto relacionados con el agua, el aire o la calidad del suelo, por ejemplo, a fin de ayudar a forjar una relación de confianza entre las partes. A su vez, esta información puede proporcionar una línea de base creíble que permita a las partes avanzar más allá de la disputa respecto a los hechos hacia una mayor colaboración. En Mongolia, por ejemplo, las comunidades locales afectadas por un proyecto minero, incluidos los pastores nómadas, plantearon inquietudes acerca de los efectos de la desviación de un río sobre las fuentes locales de agua (Oyu Tolgoi-02, p. 38). Las partes habían seleccionado conjuntamente un Panel de Expertos Independientes, el cual está evaluando los impactos del proyecto en el río Undai y otras fuentes locales y regionales de agua como parte del proceso de resolución de disputas.

RESULTADOS DEL PROCESO DE RESOLUCIÓN DE DISPUTAS, AF2014

En el AF2014, el equipo de resolución de disputas de la CAO manejó un total de 40 casos en 19 países.

7 CASOS EN PROCESO DE EVALUACION

En Armenia, Guatemala, India, México, Perú (2) y Ucrania.

11 CASOS EN PROCESOS DE RESOLUCION DE DISPUTAS

En Albania, Camboya (2), Chad, Camerún, Colombia, Mongolia (2), Perú y Uganda (2).

ACUERDOS ALCANZADOS EN 5 CASOS BAJO MONITOREO

En Camboya, Nicaragua, Papúa Nueva Guinea y Uganda (2).

2 CASOS CERRADOS

Un caso en Honduras (CAMIF-01) fue cerrado tras su evaluación, y un caso en Indonesia (Wilmar-01) fue cerrado tras la implementación de los acuerdos alcanzados.

15 CASOS TRASLADADOS A LA FUNCIÓN DE CUMPLIMIENTO PARA SU EVALUACIÓN

CUMPLIMIENTO

Un trabajador de caña de azúcar en la línea de producción en Nicaragua (Felix Davey/CAO).

VISIÓN GENERAL

En su función de Cumplimiento, la CAO supervisa las investigaciones sobre el desempeño ambiental y social de la IFC y el MIGA a nivel de proyecto, con el fin de comprobar si cumplen con las políticas y procedimientos pertinentes. Este trabajo se focaliza en las acciones de la IFC y el MIGA, y no en su cliente en el sector privado.

El proceso de cumplimiento de la CAO puede ser activado por las partes tras una evaluación o cuando se transfiere un caso a la función de Resolución de Disputas. También puede ser activado por el vicepresidente de la CAO o a solicitud del presidente del Grupo del Banco Mundial o la alta gerencia de la IFC y el MIGA. Por lo general, estos casos implican inquietudes sistémicas o específicas a un proyecto, o plantean cuestiones ambientales y sociales que probablemente no se abordarían en una reclamación (por ejemplo, debido a inquietudes de seguridad).

En su función de Cumplimiento, la CAO utiliza un enfoque de tres pasos que comprende una evaluación, una investigación, si se amerita, y un proceso de monitoreo. Estos pasos se describen a continuación:

EVALUACIÓN

El primer paso del proceso de cumplimiento implica una evaluación inicial que abarca un examen de escritorio para asegurar de que se inicien investigaciones únicamente para los proyectos que planteen inquietudes sustanciales acerca de las consecuencias ambientales y sociales del proyecto o para temas de importancia sistemática. Las evaluaciones iniciales le brindan a la CAO la oportunidad de considerar los temas planteados en la reclamación respecto a la debida diligencia ambiental y social de la IFC y el MIGA. También pueden revelar discernimientos importantes acerca del desempeño del proyecto y dar una alerta temprana sobre asuntos emergentes, incluso en aquellos casos en que una investigación no se considera el curso de acción apropiado.

INVESTIGACIÓN

Una investigación se centra específicamente en determinar si los resultados ambientales y sociales del proyecto son congruentes o van en contra del efecto deseado de las disposiciones de las políticas de la IFC y el MIGA. Las investigaciones son llevadas a cabo por el equipo de cumplimiento de la CAO y pueden participar uno o más expertos externos (véase el recuadro 3, en esta página). Los reclamantes y otras partes interesadas locales pueden ser entrevistados por la CAO si se considera pertinente, y la CAO puede realizar visitas al emplazamiento del proyecto para observar las actividades y los resultados del proyecto. La verificación de la evidencia es una parte importante del proceso. La CAO condensa sus hallazgos en un informe de investigación que comparte con el presidente del Grupo del Banco Mundial para su difusión al público, junto con la respuesta oficial de la IFC y el MIGA. Los diferentes pasos de una investigación de la CAO se muestran en la figura 3 (véase la p. 18).

MONITOREO

Tras emitir un informe de investigación, la CAO monitorea las medidas que han tomado la IFC y el MIGA para ocuparse de lo que ha descubierto la CAO. En aquellos casos en que la IFC y el MIGA publican un plan de acción, la CAO evalúa la eficacia del plan de acción como parte de su proceso de monitoreo, pero sigue enfocada en cómo la IFC y el MIGA abordan los vacíos y hallazgos de incumplimiento identificados en el informe de la CAO. La CAO publica informes de monitoreo que detallan estos avances al menos una vez al año y cierra un caso únicamente cuando se cerciora de que las medidas correctivas tomadas por la IFC y el MIGA se han ocupado de los hallazgos de la investigación.

RECUADRO 3. EL ROL DE LOS EXPERTOS INDEPENDIENTES

Cuando es necesario, la CAO nombra a uno o más expertos independientes para que ayuden en la investigación. En muchos casos, las investigaciones requieren de un conjunto específico de habilidades relacionadas con un sector de la industria, un tema ambiental o social o el contexto de un país. Se selecciona a los expertos en base a su pericia y experiencia pertinentes, así como su su capacidad de participar de manera independiente e imparcial en el proceso. El trabajo con expertos le permite a la CAO ampliar su análisis y su perspectiva sobre el proyecto en cuestión, aprovechando la información ya recolectada durante la evaluación inicial. En vista de la considerable carga de casos, el uso de expertos también le permite a la CAO descentralizar su respuesta, al mismo tiempo que mantiene un alto nivel de integridad durante el proceso de cumplimiento.

El equipo de cumplimiento de la CAO se reúne con un cliente de la IFC en la India.

Figura 3. El proceso de cumplimiento

IDENTIFICACIÓN Y GESTIÓN DE LOS RIESGOS EMERGENTES DE LOS PROYECTOS

El equipo de la CAO se reúne con los miembros de la comunidad en la aldea de Lany en Ucrania.

Algunos casos recientes de cumplimiento han planteado problemas con respecto a la forma en que la IFC maneja el riesgo ambiental y social en su cartera de proyectos. Entre los problemas se encuentran cómo la IFC se asegura de recibir la información adecuada sobre el riesgo ambiental de los proyectos, cómo se supervisan estos proyectos y cómo responde la IFC cuando se reportan incidentes ambientales y sociales. Desde la perspectiva de la CAO, son importantes las repercusiones de los riesgos emergentes para las comunidades afectadas localmente y cómo se manejan.

Un caso pertinente es Dinant, un cliente de la IFC que invirtió en aceite de palma en Honduras (véase la p. 45). La auditoría (investigación) de la IFC que realizó la CAO en relación a Dinant encontró vacíos en la identificación de los posibles conflictos y riesgos de seguridad vinculados al proyecto a inicios de las etapas de aprobación. En última instancia, esto significó que las comunidades que vivían cerca de las plantaciones de palma de aceite no fueron consultadas, específicamente respecto a cuestiones de tierras, las cuales han estado en el centro de la disputa durante muchos años en la región de Aguán.

El plan de acción de la IFC en respuesta a la auditoría de la CAO formará la base para interactuar con las comunidades afectadas. En su respuesta a la auditoría, la IFC se comprometió a fortalecer su abordaje a la gestión de riesgos ambientales y sociales en situaciones frágiles y afectadas por disputas. La CAO está monitoreando las medidas que ha tomado la IFC en respuesta a los hallazgos en Dinant y espera publicar un informe de monitoreo el próximo año fiscal.

RESULTADOS DE LA FUNCIÓN DE CUMPLIMIENTO, AF2014

12 EVALUACIONES EN CURSO

Relacionadas con un desarrollo portuario en la India, servicios educativos en México, minería en Perú, minería en Sudáfrica y un proyecto hidroeléctrico en Uganda.

4 EVALUACIONES CERRADAS

Relacionadas con proyectos en Albania, Camerún, México y Sudáfrica.

8 INVESTIGACIONES DE LA IFC EN CURSO

Relacionadas con transporte aéreo y minería en Colombia, un proyecto de un intermediario financiero en Honduras, un proyecto eléctrico y plantaciones de té en la India, aceite de palma en Indonesia, y minería en Perú.

1 INVESTIGACION CERRADA TRAS MONITOREO

Relacionada con el desempeño de la IFC respecto a la fundición de aluminio Mozal en Mozambique

4 INVESTIGACIONES COMPLETADAS

y se están monitoreando las acciones de la IFC relacionadas con su cartera de intermediarios financieros, un proyecto agroindustrial en Honduras, un proyecto eléctrico en la India, y un proyecto de privatización de la electricidad en Kosovo.

ASESORÍA

Residentes locales de Cajamarca, Perú.

VISIÓN GENERAL

En su función de asesoría, la CAO recopila las lecciones aprendidas de su carga de casos de resolución de disputas y cumplimiento para proporcionar orientación al presidente del Grupo del Banco Mundial y a la alta gerencia de la IFC y el MIGA sobre asuntos ambientales y sociales más amplios relacionados con la implementación de políticas, procedimientos y sistemas, con el objetivo de mejorar el desempeño de la IFC y el MIGA.

La función de asesoría es activada a discreción de la vicepresidente de la CAO en respuesta a problemas sistémicos o críticos que surgen de la carga de casos de la CAO, o a solicitud del presidente del Grupo del Banco Mundial o de la IFC/MIGA. La asesoría no es específica a un caso, sino que se deriva de la amplia experiencia de la CAO en diferentes sectores, proyectos y temas, lo cual le permite a la CAO recabar perspectivas críticas sobre cuestiones sociales y ambientales relacionadas con el desarrollo del sector privado, por ejemplo, la participación de las partes interesadas.

Entre los mecanismos independientes de responsabilidad/rendición de cuentas (véase la p. 82), el proceso de asesoría de la CAO es único. Al juntar todos los casos para descubrir temas comunes, la CAO puede profundizar el impacto de su trabajo.

ACTIVIDADES DE ASESORÍA, AF2014

La función de asesoría de la CAO ha tenido un año productivo con el desarrollo de un programa de trabajo dinámico, lo cual ha implicado el desarrollo de sistemas dedicados y confiables para ayudar a recopilar las lecciones aprendidas y sentar las bases para aumentar la labor de asesoría de la CAO.

MONITOREO Y EVALUACIÓN

El sistema de monitoreo y evaluación (MyE) es una herramienta que utiliza la CAO para recibir retroalimentación de los reclamantes, el personal y los clientes de la IFC y el MIGA, nuestros mediadores, y otras partes interesadas acerca de las fortalezas y deficiencias de nuestro trabajo. El sistema de monitoreo y evaluación también recaba información de casos individuales que permiten a la CAO identificar tendencias. Es un instrumento importante para asegurar que la CAO aprende de su trabajo, comparte información sólida, y cumple con su mandato.

En el AF2014, la CAO revisó su sistema de monitoreo y evaluación. Esta revisión implicó evaluar y modificar el enfoque de la encuesta de retroalimentación de la CAO, el sistema de recolección de datos, y la categorización de los asuntos temáticos articulados en las reclamaciones. La CAO también actualizó el Registro de Curso de Acción Administrativa (MATR, por sus siglas en inglés), en el cual documenta las respuestas de la IFC/MIGA a la labor de la CAO. Cuando se observaron vacíos, la CAO procuró incluir indicadores que ayuden a garantizar que los datos de la CAO permanecen sólidos y creíbles. La CAO espera finalizar la revisión y el piloto de este sistema en el AF2015.

Secretaria en la oficina de ASOCHIVIDA en Chichigalpa, Nicaragua (Felix Davy/CAO)

TALLERES SOBRE LECCIONES APRENDIDAS

El equipo de asesoría de la CAO también ha explorado nuevas formas de compartir las lecciones aprendidas con la IFC y el MIGA mediante series de aprendizajes. Este año, la CAO y la IFC impartieron dos talleres conjuntos sobre mecanismos de reparación de agravios y proyectos de transformación (véase Puntos Salientes, p. 22). El personal de la CAO, la IFC, el MIGA y otras entidades del Grupo del Banco Mundial interactuaron entre sí para identificar posibles retos y resaltar las áreas de buenas prácticas.

SERVICIOS DE ASESORÍA: CONFLICTOS DE TIERRA, COMUNIDADES E INVERSIONES EN EL SECTOR PRIVADO

Las lecciones aprendidas en los compromisos de la CAO también se pueden aplicar a públicos más amplios. Este año, la CAO participó en la Conferencia Annual sobre Tierra y Pobreza del Grupo del Banco Mundial, en donde presentó una ponencia sobre tierras y conflictos. La ponencia destacó algunos de los desafíos que la CAO encuentra en sus casos relacionados con tierras, comunidades y el desarrollo del sector privado, y brindó ejemplos de varias estrategias eficaces que se han utilizado para hacerle frente a estos retos en la labor de resolución de disputas de la CAO.

TALLER DE CAPACITACIÓN EN MECANISMOS DE AGRAVIOS

Participantes en el taller de asesoría de la CAO. Noviembre 2013.

Junto con el Departamento de Medio Ambiente, Responsabilidad Social y Gobernabilidad de la IFC y la Unidad de Prevención y Resolución de Disputas del Banco Mundial, la CAO impartió un taller en noviembre de 2013 destinado a ayudar al personal del Grupo del Banco Mundial a ampliar y sistematizar sus conocimientos en mecanismos de investigación de agravios e intercambiar experiencias profesionales.

El evento reunió a especialistas sociales y ambientales, oficiales de inversión y personal de la CAO para discutir los argumentos en pro de los mecanismos de investigación de agravios y su rol como herramienta de mitigación de riesgos, tanto para las empresas como para las comunidades.

La discusión fue facilitada por dos especialistas en mecanismos de investigación de agravios que trabajan con el sector privado, gobiernos, diversas organizaciones y grupos de interés en el sector público. Las sesiones examinaron a fondo los aspectos prácticos del diseño e implementación de mecanismos de investigación de agravios que sean eficaces y conmensurados con los riesgos vinculados a los proyectos. Los temas cubiertos incluyeron la divulgación de los mecanismos de investigación de agravios entre el público, protección del acceso de todos los grupos de las comunidades afectadas por los proyectos, cooperación con los órganos locales de manejo de reclamaciones que ya existen, y el uso de la información recabada para reforzar los bucles de retroalimentación gerencial y mejorar los procesos de toma de decisiones en las empresas.

La CAO está utilizando la retroalimentación que recibió de este taller para preparar una Nota de Asesoría que ofrecerá herramientas prácticas para diseñar e implementar mecanismos de reparación de agravios.

ACTIVIDADES DE EXTENSIÓN

La esposa e hija de un trabajador de caña de azúcar que murió de enfermedad renal crónica, Nicaragua (Felix Davy/CAO).

La CAO tiene un programa proactivo de extensión comunitaria para mejorar el conocimiento de las personas claves acerca del mandato y la labor de la CAO, con un enfoque específico para mejorar el acceso de las comunidades afectadas por los proyectos. El programa de extensión comunitaria de la CAO abarca a las organizaciones de la sociedad civil y el personal y los clientes de la IFC y el MIGA, así como el sector privado más amplio, instituciones de desarrollo internacionales y otras partes interesadas.

En el AF2014, la CAO realizó actividades de extensión comunitaria para las partes interesadas en Asia Central, Asia Oriental, Europa, África y Estados Unidos, y fue la anfitriona de varias sesiones de las reuniones anuales y de primavera del Grupo del Banco Mundial, a las que asistieron organizaciones de la sociedad civil de todo el mundo.

La CAO está intensificando sus esfuerzos por llegar a la sociedad civil por medio de canales de fácil acceso, tales como los medios sociales, y conducir actividades de extensión virtual a través de Skype. La CAO se asoció con la ONG internacional, *Global Rights*, para llevar a cabo actividades de extensión virtual para organizaciones de la sociedad civil en África Occidental y Central. La CAO también participó virtualmente en un taller de extensión auspiciado por el Centro de Investigación sobre Corporaciones Multinacionales (SOMO) para organizaciones de la sociedad civil en la región del Medio Oriente.

Como parte de su estrategia en marcha para aumentar su red de mediadores, la CAO patrocinó un taller en Dakar, Senegal, en diciembre de 2013 para mediadores provenientes de diez países africanos y, en mayo de 2014, auspició un taller en Siem Reap, Camboya, para mediadores de la región del Pacífico y Asia Oriental (véase la p. 12).

A fin de lograr un entendimiento común del mandato de la CAO entre el personal de la IFC y el MIGA, la CAO impartió una serie de sesiones de actualización sobre sus funciones de resolución de disputas, cumplimiento y asesoría. La CAO también contó con la participación del personal de la IFC y el MIGA en dos talleres de asesoría sobre mecanismos de investigación de agravios a nivel de proyecto y el aprendizaje adquirido en los proyectos de transformación (véase la p. 22). La CAO participa activamente en la orientación y capacitación del personal y formó parte de la Conferencia Anual del Banco Mundial sobre Tierra y Pobreza.

Actividades de extensión de la CAO con estudiantes de derecho internacional. Junio 2014.

La CAO copatrocinó este año el Día Internacional de la Resolución de Disputas, un evento que se celebra anualmente en el mes de octubre para sensibilizar acerca de la importancia de las diferentes formas alternativas para la resolución de disputas. El evento, que se celebró por primera vez en la IFC, atrajo la atención hacia los bolsones de conocimiento y la aplicación práctica del proceso de resolución de disputas dentro del Grupo del Banco Mundial y reunió al personal y otras partes interesadas para hablar acerca de la importancia de la prevención y resolución de disputas en el ámbito del desarrollo.

La CAO interactúa con sus mecanismos homólogos de rendición de cuentas (IAM, por sus siglas en inglés) en otras entidades multilaterales y bilaterales, y participa todos los años en una conferencia anual. Esta reunión fue auspiciada por el Panel de Inspección del Banco Mundial en septiembre de 2013 e incluyó una mesa redonda de la sociedad civil. La CAO también participó con su mecanismo homólogo en el Banco Africano de Desarrollo (BafD) en un panel sobre rendición de cuentas y transparencia en la Reunión Anual del BafD en Kigali en mayo de 2014.

La CAO también apoya las solicitudes para participar en eventos de la industria, simposios académicos y eventos regionales de la sociedad civil, siempre que sea posible. Entre otros eventos que tuvieron lugar este año, la CAO hizo presentaciones en Mining Indaba en Sudáfrica en febrero de 2014, y en la Conferencia del Instituto Samuel Dash de Derechos Humanos de la Universidad de Georgetown en abril de 2014.

CARGA DE CASOS ANTE LA CAO, AF2014

Miembros de la comunidad de Kananam realizan un baile tradicional en Madang, Papúa Nueva Guinea.

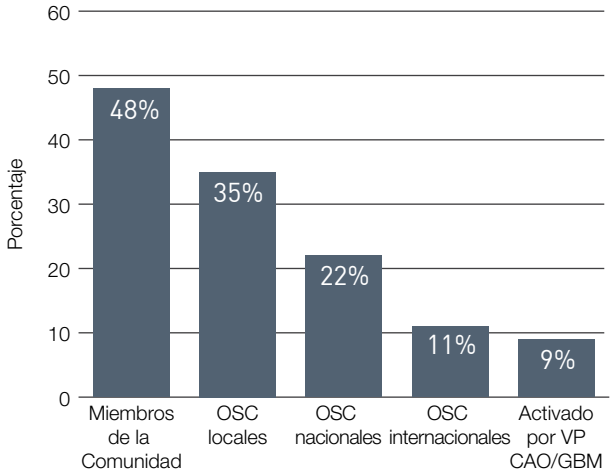
UN VISTAZO A LA CARGA DE CASOS DE LA CAO, AF2014

En el AF2014, la CAO se ocupó de un total de 54 casos, de los cuales 38 se venían atendiendo desde 2013 y 16 era casos nuevos en 2014, incluyendo, una evaluación de cumplimiento iniciada por la vicepresidente de la CAO. Todos los 16 casos nuevos se refieren a proyectos de la IFC. Dieciséis reclamaciones recibidas en el 2014 no se consideraron admisibles. Estos casos están resumidos en las pp. 29-53 y en el anexo B.

Reclamantes: El 48% de los casos manejados en 2014 fueron presentados por comunidades locales, y el resto por organizaciones nacionales e internacionales de la sociedad civil. El 9% eran evaluaciones de cumplimiento activadas por la vicepresidente de la CAO (véase la figura 4).

Regiones: En función de su distribución regional, la mayoría de los casos estaban relacionados con proyectos en América Latina y el Caribe (39 por ciento), seguido por África subsahariana (20 por ciento), Asia Oriental y el Pacífico y Asia Meridional (ambas con 15 por ciento), y Europa Central (nueve por ciento). El dos por ciento de los casos son multiregionales (véase la figura 5).

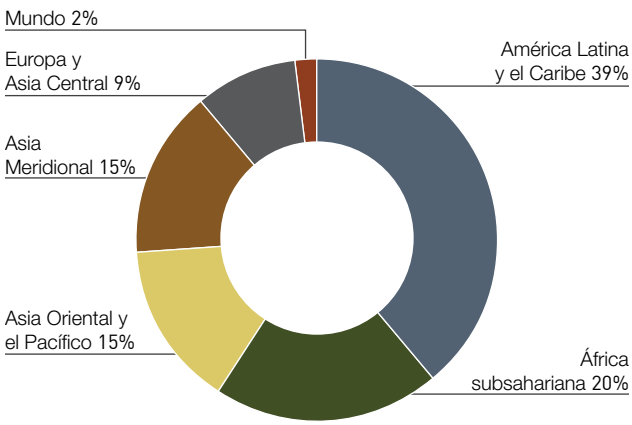
Figura 4. Signatarios de las reclamaciones, AF2014



OSC = Organizaciones de la sociedad civil.
VP CAO= Vicepresidente de la CAO. GBM = Grupo del Banco Mundial

Nota: Todas las reclamaciones presentadas ante la CAO involucran a miembros de las comunidades locales. En algunos casos, organizaciones nacionales e internacionales de la sociedad civil (OSC) presentan la reclamación en nombre de los miembros de las comunidades locales. Los porcentajes suman más del 100 por ciento porque algunas reclamaciones son presentadas por varios tipos de signatarios.

Figura 5. Casos por región, AF2014



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

Sectores: Los casos se refieren a proyectos en una variedad de sectores, entre ellos, industrias extractivas (26 por ciento), infraestructura (19 por ciento) y agroindustria (18 por ciento), los cuales utilizan una gran cantidad de recursos y requieren de mucho espacio físico. El quince por ciento de los casos en el sector de la educación son varias reclamaciones presentadas en relación a un proyecto en México. Otros casos se refieren a los Servicios de Asesoría que la IFC proporciona a los gobiernos (11 por ciento), el sector manufacturero (7 por ciento) y las inversiones de la IFC en intermediarios financieros (4 por ciento). (Véase la figura 6).

Asuntos ambientales y sociales: Más de la mitad de las reclamaciones presentadas en el AF2014 plantearon inquietudes respecto a la debida diligencia y supervisión de la IFC y el MIGA, beneficios socioeconómicos, la pérdida de medios de vida, y consultas inadecuadas con las comunidades y divulgación de información. El 44 por ciento de las reclamaciones se referían a expropiaciones de tierras, reasentamientos e indemnizaciones. La CAO ha observado un aumento significativo en las reclamaciones laborales (41 por ciento) relacionadas con algunos proyectos de la IFC que han dado lugar a numerosas reclamaciones de los trabajadores. Otros problemas planteados por los reclamantes incluyen contaminación, acceso al agua, calidad y cantidad de agua, salud y seguridad comunitaria, biodiversidad, pueblos indígenas y patrimonio cultural (véase la figura 7).

Figura 6. Casos ante la CAO por sector, AF2014

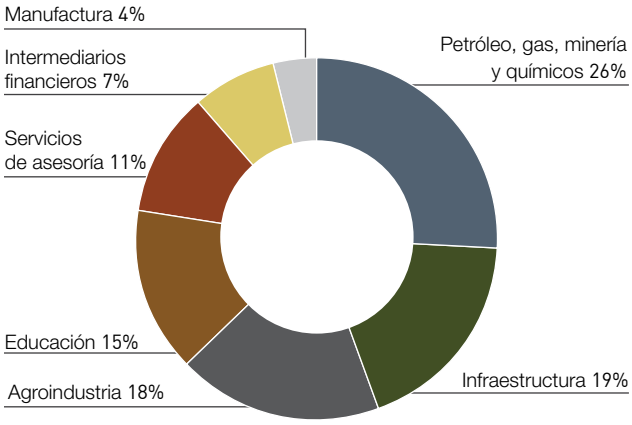
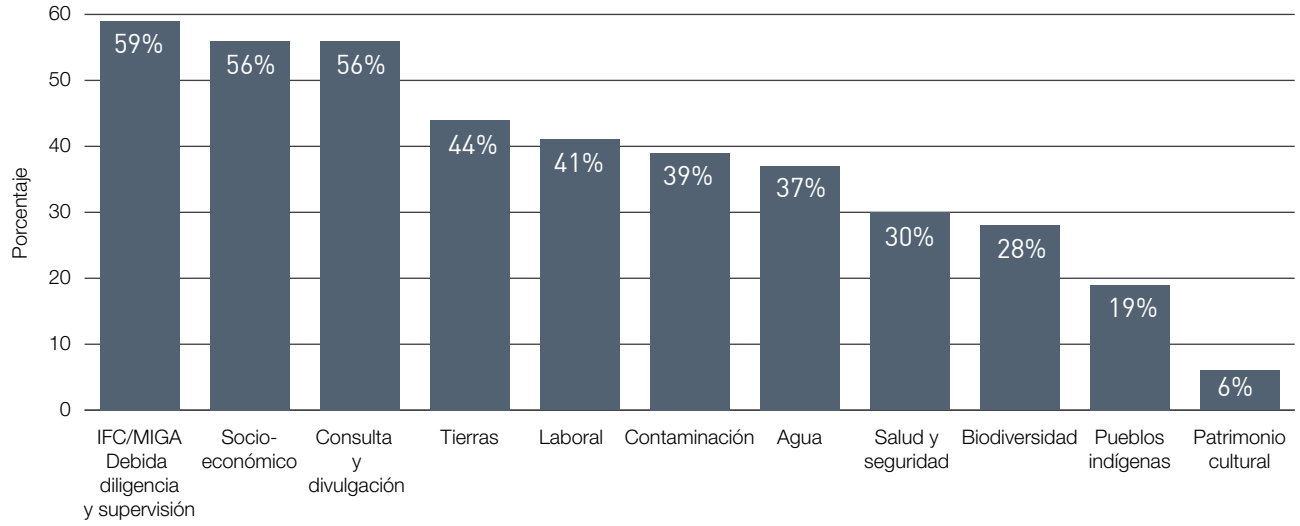


Figura 7. Problemas citados en las reclamaciones, AF2014

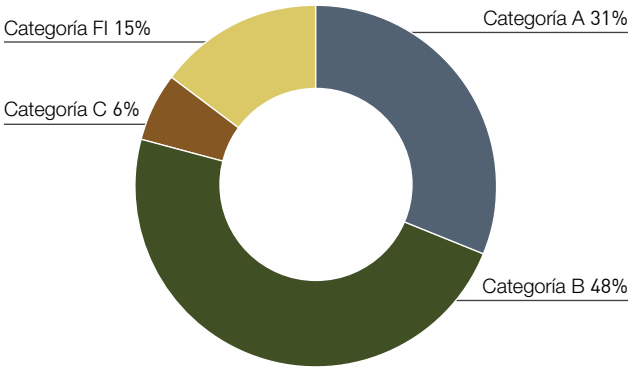


Nota: Los porcentajes suman más de 100 por ciento porque la mayoría de las reclamaciones plantean varios tipos de problemas.

Categorización de los proyectos de la IFC: Los proyectos de la IFC son asignados una categoría A, B o C en orden descendente de su sensibilidad ambiental y social, o FI-1 o 2 en el caso de instituciones financieras que prestan a clientes cuyas actividades pueden crear inquietudes ambientales y sociales. En el AF2014, el 31 por ciento de las reclamaciones se referían a proyectos de categoría A (impactos significativos). Menos de la mitad de todas las reclamaciones (48 por ciento) se referían a proyectos de categoría B (impactos limitados). El quince por ciento de las reclamaciones se refería a proyectos de intermediarios financieros con posibles impactos en la cartera de subproyectos. El nueve por ciento se refería a proyectos de categoría C con impactos limitados (véase la figura 8).

Situación de los casos ante la CAO: Los 54 casos que se manejaron durante el año están en diferentes etapas del proceso de manejo de casos de la CAO. Incluyen una evaluación, un proceso de resolución de disputas, un proceso de monitoreo de los acuerdos alcanzados, una evaluación de cumplimiento, una investigación y monitoreo tras una investigación. En la figura 9 se muestra la situación de estos casos a finales del AF2014 (30 de junio de 2014).

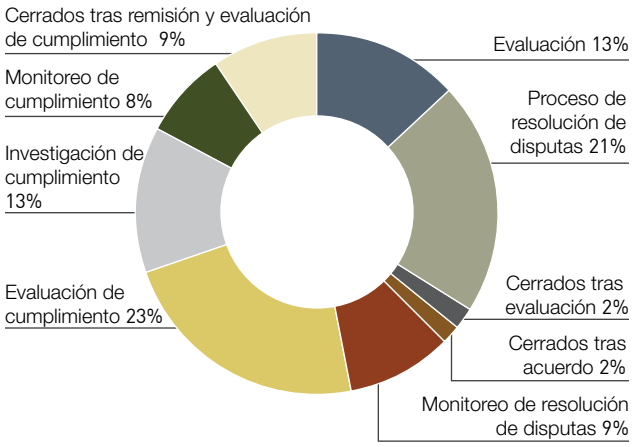
Figura 8. Casos por categoría ambiental, AF2014



Nota: Seis casos no están listados o no son aplicables (proyectos de servicios de asesoría de la IFC y proyectos del MIGA).

Categoría A: Proyectos que se espera tengan impactos sociales y/o ambientales adversos significativos que son diversos, irreversibles o sin precedentes.
Categoría B: Proyectos que se espera tengan impactos sociales y/o ambientales adversos limitados que se pueden subsanar fácilmente mediante medidas de mitigación.
Categoría C: Proyectos que se espera tengan impactos adversos mínimos o inexistentes, entre ellos, ciertos proyectos de intermediarios financieros.
Categoría FI: Inversiones en intermediarios financieros (FI) que, en sí, no ocasionan ningún impacto social y/o ambiental adverso, pero que pueden financiar sub-proyectos con posibles impactos.

Figura 9. Situación de los casos a finales del AF2014



RESUMEN DE CASOS, AF2014

La CAO se reúne con reclamantes en Sivka-Voiynylvska, Ucrania.

LEYENDA

Los nombres de los casos ante la CAO incluyen:

- El país donde el proyecto está localizado.
- El nombre del proyecto de la IFC/MIGA, junto con el número cumulativo de los casos que la CAO ha manejado en ese proyecto.
- La ubicación del reclamante(s), si su identidad no es confidencial.

Debida diligencia y supervisión de la IFC/MIGA

Contaminación

Agua

Tierras

Biodiversidad

Consulta y divulgación

Impactos socioeconómicos

Laboral

Salud y seguridad comunitaria

Pueblos indígenas

Patrimonio cultural

Nota: De conformidad con las Directrices Operacionales de 2013 de la CAO, la función de Ombudsman de la CAO se llama Resolución de Disputas, y una auditoría de cumplimiento se llama investigación.

ÁFRICA

CAMERÚN

Oleoducto Chad-Camerún-02/Camerún
IFC, Petróleo, Gas, Minería y Químicos; recibida en mayo de 2011; proceso de resolución de disputas en curso; abierto.

En 2002, la empresa Cameroon Oil Transportation Company (COTCO) inició la construcción del oleoducto Chad-Camerún para transportar crudo de los campos en Chad hasta una instalación marina fuera de la costa de Camerún. En mayo de 2011, cuatro personas y varios representantes de las comunidades en el lado camerunés del proyecto presentaron una reclamación ante la CAO en relación a los impactos causados por la construcción del oleoducto, entre otros, el desplazamiento de las comunidades indígenas, el manejo indebido de los residuos del oleoducto, la pérdida de medios de vida de los pescadores locales, problemas de salud, sobre todo un aumento en los casos de VIH/SIDA, y formas de indemnización inadecuadas por las lesiones que sufrieron los trabajadores mientras trabajaban en el oleoducto.

La CAO inició un proceso de resolución de disputas en enero de 2012 y se alcanzaron en todas las cuatro reclamaciones individuales, tres de los cuales se han implementado totalmente. Desde enero de 2013 hay un proceso de diálogo en curso entre COTCO y los pescadores de Kribi, y se han alcanzado acuerdos provisionales, así como entre la empresa y los miembros de la comunidad de Ebaka en relación al manejo de residuos. La Plataforma Tripartita, un foro conformado por organizaciones no gubernamentales, la empresa y el gobierno, se ha restituido como el Foro Tripartita con nuevas directrices y se beneficia dela creación de capacidades y apoyo que proporciona la CAO. Por último, se está iniciando un proceso de diálogo entre la empresa y los representantes de las comunidades indígenas de Bagyeli. La CAO está abordando una segunda reclamación relacionada con el oleoducto en Chad (Oleoducto Chad-Camerún-03/Chad, p. 31).

Un empleado de COTCO y un reclamante ante la CAO se estrechan las manos tras la implementación de los acuerdos mediante los cuales COTCO le dio financiamiento y semillas para que desarrollara su plantación de palma de aceite en Camerún.

AES Sonel-02/Douala
IFC, Infraestructura; recibido en febrero de 2013; transferido a la función de resolución de disputas en enero de 2014; cerrado tras evaluación de cumplimiento en junio de 2014.

En 2001, la empresa nacional de electricidad fue privatizada y la empresa AES Corporation adquirió la mayoría de las acciones en AES Sonel, la distribuidora de electricidad recién formada. En febrero de 2013, la CAO recibió una reclamación de un empleado camerunés de AES Sonel, quien alegaba que había sido tratado injustamente por la empresa, aduciendo, entre otras cosas, discriminación, acoso, degradación de puesto y privación de las prestaciones que el reclamante consideraba que le adeudaban.

Tras evaluar la reclamación, las partes acordaron abordar los problemas mediante un diálogo colaborativo. La CAO facilitó un proceso de resolución de disputas entre las partes desde junio de 2013 hasta diciembre de 2013. Sin embargo, las partes no pudieron alcanzar un acuerdo con respecto a las reclamaciones y el caso fue trasladado a la función de Cumplimiento de la CAO en enero de 2014 para una evaluación del desempeño ambiental y social de la IFC. La evaluación determinó que no se ameritaba una investigación de la IFC y la CAO cerró el caso en junio de 2014.Tras evaluar la reclamación, las partes acordaron abordar los problemas mediante un diálogo colaborativo. La CAO facilitó un proceso de resolución de disputas entre las partes desde junio de 2013 hasta diciembre de 2013. Sin embargo, las partes no pudieron alcanzar un acuerdo con respecto a las reclamaciones y el caso fue transferido a la función de Cumplimiento de la CAO en enero de 2014 para una evaluación del desempeño ambiental y social de la IFC. La evaluación determinó que no se ameritaba una investigación de la IFC y la CAO cerró el caso en junio de 2014.

CHAD

Oleoducto Chad-Camerún-03/Chad

IFC, Petróleo, Gas, Minería y Químicos; recibido en octubre de 2011; proceso de resolución de disputas en curso; abierto.

En octubre de 2011, poco después que la CAO recibió una reclamación de las personas afectadas en Camerún por el proyecto del Oleoducto Chad-Camerún (p. 30), una reclamación fue presentada en nombre de 25.000 personas en el lado chadiano de la frontera. La reclamación plantea inquietudes por el aumento de la pobreza desde la construcción del oleoducto, presiones sobre la tierra y medios de vida, contaminación del agua, indemnización inadecuada y mecanos de monitoreo y evaluación inadecuados en relación con el proyecto. La reclamación se refiere específicamente a la empresa Tchad Oil Transportation Company (TOTCO), un cliente de la IFC.

Tras la evaluación de la reclamación, las partes manifestaron que deseaban participar en un proceso de resolución de disputas facilitado por la CAO para abordar los problemas planteados en la reclamación, el cual se encuentra en curso desde octubre de 2011. Como parte de este proceso, la CAO ha realizado talleres para fortalecer las capacidades de las comunidades y los representantes de la empresa, a fin de prepararlos para que participen en un diálogo. Desde 2013, las partes han elaborado una agenda de los temas a negociar y un cronograma tentativo para completar el trabajo. También se han realizado varias reuniones conjuntas entre las comunidades y EEPCI (Esso Exploration and Production Chad Inc.). Desde julio de 2013 hasta marzo de 2014, el proceso de resolución de disputas ha avanzado a medida que se han celebrado sesiones plenarias para discutir los problemas identificados, y cada una de las partes ha tenido la oportunidad de exponer sus inquietudes y planes futuros. Se han realizados visitas de campo para consultar a las comunidades y para que las partes observen de primera mano los asuntos que se discuten en las sesiones plenarias. Se están planificando otras visitas de campo, así como el reclutamiento de varios expertos para que brinden asesoría sobre cómo abordar mejor los temas identificados.

Se han formado subcomités de indemnización y medio ambiente para observar el trabajo anterior sobre el campo y en un esfuerzo por desarrollar medios de consenso para abordar las inquietudes. En mayo de 2013, la CAO completó un programa extenso de concientización para informar a la comunidad más amplia sobre el proceso de resolución de disputas. Desde que se completó este programa, un equipo de mediación de la CAO ha trabajado intensamente con las partes, sobre todo con los representantes de las comunidades afectadas, a fin de asegurar que tienen la capacidad necesaria para participar en el proceso de mediación. Se estableció también un grupo de observadores morales, conformado por clérigos de alto rango que representan las principales religiones de la región, para que ayuden a monitorear y retroalimentar el proceso de resolución de disputa en curso.

MOZAMBIQUE

Mozal-01/Matola y Maputo

IFC, Petróleo, Gas, Minería y Químicos; recibido en octubre de 2010; trasladado a la función de Resolución de Disputas en diciembre de 2011; cerrado tras auditoría de cumplimiento en junio de 2014.

Mozal, un cliente de la IFC, es una de las fundiciones de aluminio más grandes del mundo y fue el primer proyecto importante de inversión extranjera directa en Mozambique. En octubre de 2010, la CAO recibió una reclamación que presentó una coalición de organizaciones no gubernamentales locales y nacionales, en nombre de las comunidades locales, relacionada específicamente con el proceso de debida diligencia ambiental y social de Mozal en relación al programa de desviación de seis meses. Los reclamantes creían que se estaban liberando emisiones nocivas a la atmósfera sin pasar por los centros de tratamiento de la planta. La reclamación también fue presentada ante el Mecanismo de Reclamaciones del Banco Europeo de Inversiones (EIB) y el Punto de Contacto Nacional de la OCDE en el Reino Unido, con los que la CAO ha coordinado muy de cerca.

Tras una breve participación en un proceso de resolución de disputas, las partes no pudieron alcanzar un acuerdo definitivo y el caso fue trasladado a la función de Cumplimiento de la CAO en diciembre de 2011 para una evaluación del desempeño ambiental y social de la IFC. La CAO consideró que una investigación completa era necesaria para determinar si la IFC había sido suficientemente proactiva en anticipar, supervisar y monitorear las emisiones nocivas de los centros de tratamiento de humo. La investigación de la CAO encontró que había deficiencias en la manera como la IFC trabajó con Mozal para abordar los riesgos cambiantes asociados con el proyecto y que se podrían haber realizado consultas más eficaces con las comunidades afectadas. En respuesta a estos resultados, la IFC se comprometió a considerar cambios en sus requisitos de informes anuales para abordar los riesgos identificados. Tras las acciones de monitoreo de la IFC en respuesta a esta investigación, la CAO cerró el caso en junio de 2014.

SUDÁFRICA

Lonmin-01/Sudáfrica

IFC, Minería; iniciado por la vicepresidente en agosto de 2012; cerrado tras evaluación de cumplimiento en agosto de 2013.

Lonmin plc es un productor de metales del grupo del platino que opera en el Complejo Bushveld de Sudáfrica. La IFC aprobó una inversión y un proyecto de Servicios de Asesoría en 2006 para apoyar el programa de expansión multianual en sus operaciones de platino. Tras informes de graves actos de violencia en agosto de 2012, que resultaron en la muerte de trabajadores de Lonmin y miembros de la policía sudafricana, la vicepresidente de la CAO inició una evaluación de cumplimiento de la inversión de la IFC en la mina.

El objeto de la evaluación de la CAO era examinar cómo la IFC revisaba, interactuaba y asesoraba a su cliente respecto a los asuntos relacionados con la fuerza laboral, los conflictos laborales, los sindicatos y los impactos sociales más amplios causados por la falta de atención al descontento laboral y los conflictos latentes, y cómo la IFC había asegurado la implementación de las disposiciones de sus políticas pertinentes. La evaluación planteó inquietudes acerca del desempeño ambiental y social de la IFC en relación a esta inversión, e identificó posibles cuestiones sistémicas en cuanto a cómo se aplicó el Marco de Sostenibilidad de la IFC a una inversión de capital privado de una empresa que se cotiza en la bolsa de valores. Sin embargo, en ausencia de una reclamación directa de los trabajadores afectados, la CAO consideró que no se había establecido claramente el vínculo entre las deficiencias en el desempeño ambiental y social delineadas en la evaluación y los resultados trágicos del conflicto en agosto de 2012. La CAO cerró el caso tras la evaluación en agosto de 2013.

Tsodilo-01/Badplaas

IFC, Minería; recibido en abril de 2013; evaluación de cumplimiento en curso; abierto.

En abril de 2013, la CAO recibió una reclamación del director del proyecto Cradle of Life, una reserva natural y bioparque en Sudáfrica que alberga una variedad de iniciativas de conservación y ecoturismo. La reclamación plantea inquietudes acerca de las licencias de exploración minera que se están concediendo a Tsodilo Resources Limited, una compañía de exploración con domicilio en Toronto, en una zona inmediatamente adyacente a las tierras que pertenecen y están protegidas por el proyecto Cradle of Life y la reserva de caza Nkomazi, y que posiblemente traslapan con ellas. Los reclamantes alegan que las actividades de exploración propuestas tendrían efectos ambientales adversos en la biodiversidad y el patrimonio cultural del área protegida, así como impactos en los medios de vida y oportunidades locales de empleo.

La CAO condujo una evaluación de la reclamación en julio de 2013. Aunque el reclamante estaba interesado en abordar los temas planteados directamente con Tsodilio mediante un proceso de resolución de disputas, la empresa consideraba que ese proceso sería muy prematuro dado que todavía no se había concedido ninguna licencia de prospección. El caso fue remitido a la función de Cumplimiento de la CAO en octubre de 2013 para una evaluación del desempeño ambiental y social de la IFC. La evaluación está en curso a finales del AF14.

UGANDA

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

IFC, Mercados Financieros (Agroindustria); recibido en diciembre de 2011; proceso de resolución de disputas concluido; acuerdos bajo monitoreo; abierto.

En 2011, la CAO recibió dos reclamaciones de las comunidades afectadas que viven en los estados de Kiboga y Mubende de Uganda, con el apoyo de Oxfam y Uganda Land Alliance. Las reclamaciones planteaban inquietudes acerca del desplazamiento de personas en la zona de las plantaciones madereras comerciales que está desarrollando la empresa New Forest Company (NFC). La NFC recibió financiación del Agri-Vie Agribusiness Fund, un fondo de capital privado apoyado por la IFC con inversiones en África oriental y meridional.

Tras la evaluación de las reclamaciones por parte de la CAO en 2012, se iniciaron dos procesos de mediación por separado dado que los asuntos planteados por cada comunidad eran diferentes. La CAO sostuvo extensas reuniones bilaterales, plenarias y privadas con las partes, así como con Oxfam y Uganda Land Alliance, que actuaron como asesores de las comunidades afectadas, y sus representantes legales. La CAO también trabajó extensamente con las partes, sobre todo con los representantes de las comunidades afectadas, a fin de asegurar que tenían la capacidad necesaria para participar eficazmente en la mediación.

El proceso de la CAO culminó con la firma de un convenio entre la NFC y la comunidad de Mubende en julio de 2013, seguido por un segundo convenio entre la NFC y la comunidad de Kiboga en junio de 2014.

Los convenios comprometen a las partes a implementar conjuntamente un programa de desarrollo sostenible y a desarrollar relaciones más sólidas y mutuamente beneficiosas. La NFC ampliará sus programas de responsabilidad social y está apoyando a dos cooperativas comunitarias que se han establecido para implementar proyectos conjuntamente. Las dos comunidades afectadas han acordado respetar los derechos legales de la NFC a operar dentro de los límites de las reservas forestales del gobierno ugandés.

Aunque el convenio de la comunidad de Kiboga todavía es reciente, se han adquirido dos parcelas de tierra y la comunidad está considerando varias alternativas de reasentamiento y actividades para generar ingresos. La comunidad de Mubende ha adquirido 500 acres de tierras en la vecindad de la Reserva Forestal Central Namwasa y ha designado 100 acres para reasentamiento de hogares y 400 acres para proyectos agrícolas. Se están construyendo viviendas y se han iniciado proyectos agrícolas con la siembra de banano, café, maíz, yuca y frijoles. El Foro de Desarrollo Conjunto está considerando las necesidades inmediatas de la comunidad, entre otras, acceso al agua y proyectos para generar ingresos, como apicultura, biogás y carbón biomasa. La CAO nombró un coordinador de desarrollo comunitario para que asista en estas actividades.

Los convenios representan el acuerdo completo y definitivo de ambas reclamaciones ante la CAO. La CAO ahora está monitoreando la implementación de los convenios, a fin de asegurar su éxito a largo plazo. Véase el suplemento de la CAO, *A Journey to Find a Home: A Story of Community-Company Dispute Resolution in Uganda* (El viaje para encontrar un hogar: la historia de una resolución de disputa entre una comunidad y una empresa en Uganda), para más información.

William Bakeshisha, presidente de la cooperativa de la comunidad de Mubende y del comité negociador, en las afueras de su futuro hogar en la nueva tierra en Uganda (Felix Davy/CAO).

Bujagali Energy-04/Bujagali (Trabajadores)

IFC y MIGA, Infraestructura; recibido en marzo de 2011; trasladado a la función de Resolución de Disputas en diciembre de 2013; evaluación de cumplimiento en curso; abierto.

En marzo de 2011, la CAO recibió una reclamación relacionada con el proyecto de la empresa Bujagali Energy Ltd., una planta eléctrica de 250 MW a filo de río en el río Nilo en Uganda. Era la cuarta reclamación que recibía la CAO en relación a este proyecto. La reclamación fue presentada ante la CAO por ex empleados de la empresa Bujagali Energy Limited. Los reclamantes alegan que muchos empleados sufrieron lesiones en el transcurso de su empleo y no fueron debidamente indemnizados por el subcontratista de la planta. También expresaron preocupación respecto a la transparencia del proceso de indemnización y los actos de intimidación contra los trabajadores que solicitan sus prestaciones.

Al concluir la evaluación de la CAO, los reclamantes y la empresa decidieron abordar los problemas mediante un proceso de resolución de disputas. Este proceso ha llevado a varios resultados importantes para las partes, entre ellos, la resolución de 86 de las 93 reclamaciones presentadas por los trabajadores, el establecimiento de una nueva organización comunitaria por los reclamantes para crear actividades económicas y medios de vida sostenibles para sí mismos y otros trabajadores discapacitados, la reactivación y fortalecimiento de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, uno de los mecanismos disponibles bajo la ley ugandesa para resolver las reclamaciones de indemnización de los trabajadores, y la CAO convocó un taller sobre mecanismos de agravios para informar a la IFC y Bujagali sobre la planificación eficaz para reducir y manejar las reclamaciones relacionadas con otros proyectos en Uganda y en otras partes del mundo.

De los 7 casos que no fueron resueltos, no se pudo localizar a un reclamante y los otros seis casos fueron trasladados a la función de Cumplimiento de la CAO en diciembre de 2013 para una evaluación del desempeño de la IFC, la cual se encuentra en curso.

Bujagali Energy-05/Bujagali (Comunidad)

Una reclamante en el Mercado Njewa cerca del proyecto hidroeléctrico Bujagali explica su reclamación de indemnización a una mediadora de la CAO.

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

En mayo de 2011, mientras la CAO conducía una evaluación de la reclamación que presentaron los ex trabajadores de Bujagali Energy Limited (BEL), otra reclamación fue presentada por los miembros de las comunidades que viven en la vecindad del proyecto. Las principales inquietudes planteadas por las comunidades locales eran los impactos de las detonaciones de rocas en su salud y los daños causados a las viviendas durante la construcción de la represa Bujagali, así como la falta de una indemnización adecuada por sus tierras y la pérdida de sus medios de vida.

La CAO ha estado facilitando un proceso de resolución de disputas entre los reclamantes y Bujagali desde diciembre de 2011. Se han alcanzado varios acuerdos entre Bujagali y los operadores informales de turismo, que resolvieron los problemas relacionados con los impactos socioeconómicos y la pérdida de medios de vida. Procesos de mediación relacionados con los impactos causados por las detonaciones y la adquisición de tierras para las líneas de transmisión se encuentran en curso. La CAO sigue cooperando con el mecanismo de reclamaciones del Banco Europeo de Inversiones (EIB), que también tiene reclamaciones relacionadas con el proyecto Bujagali por cuestiones similares.

Bujagali Energy-06/Bujagali

IFC y MIGA, Infraestructura; recibido en abril de 2013; proceso de resolución de disputas en curso; abierto.

La CAO recibió su sexta reclamación relacionada con el proyecto de la empresa Bujagali Energy en abril de 2013. La reclamación fue presentada por el presidente de una asociación informal de ex trabajadores de Bujagali, en nombre propio y en representación de más de 300 extrabajadores de Boshcon Civil and Electrical Construction Limited, un subcontratista de Salini Costruttori, el principal contratista de Bujagali. La reclamación se refiere a salarios adeudados, falta de pago de las prestaciones sociales y horas laborales extraordinarias, falta de concesión o rendición de cuentas de licencias de ausencia, falta de pago de las cuotas a la seguridad social y falta de pago por repatriación y terminación de la relación laboral.

La empresa Boshcon fue contratada por el contratista de la EPC, Salini Costruttori, para completar las primeras obras en el sitio de la represa, así como la construcción del campamento de Salini y otras instalaciones básicas, como bodegas y la clínica del personal. El contrato fue terminado por Salini y fue objeto de una causa judicial en Uganda, cuyo fallo fue emitido en noviembre de 2012.

Tras la evaluación de la CAO de la reclamación en noviembre de 2013, los reclamantes, Boschcon y el Ministerio de Trabajo y Género acordaron trabajar juntos para abordar los asuntos planteados en la reclamación.

ASIA ORIENTAL Y EL PACÍFICO

CAMBOYA

Cambodia Airport II-01/Preah Sihanouk

IFC, Infraestructura; recibido en diciembre de 2009; proceso de resolución de disputas concluido; acuerdo bajo monitoreo; abierto.

En diciembre de 2009, la CAO recibió una reclamación de una ONG camboyana, en nombre de 79 familias que viven en los alrededores del Aeropuerto Internacional de Sihanoukville, el cual es operado por la empresa Société Concessionaire de l'Aéroport (SCA). La reclamación está relacionada con los impactos de un proyecto de desarrollo aeroportuario en las comunidades locales que viven en la zona de la expansión propuesta, incluyendo, entre otros, la legitimidad de la adquisición de tierras, indemnizaciones de tierras inadecuadas, pérdida de medios de vida, contaminación por ruido, impactos ambientales en un parque nacional, categorización incorrecta del proyecto y falta de consultas con las comunidades y divulgación inadecuada.

Aunque las partes acordaron resolver los asuntos planteados en la reclamación mediante un proceso de resolución de disputas de la CAO, no pudieron reunirse en un foro de múltiples partes interesadas. Por consiguiente, la CAO empleó una combinación de reuniones separadas y "diplomacia itinerante" para ayudar a las partes a resolver los conflictos. Las partes incluían a los reclamantes y otros miembros de las comunidades afectadas, organizaciones no gubernamentales, organizaciones de la sociedad civil, representantes gubernamentales locales y nacionales, la SCA y la IFC. El proceso resultó en el reasentamiento de 34 hogares, así como una indemnización para muchas más personas y familias. La CAO sigue monitoreando los resultados del proceso de resolución de disputas, incluida la verificación de la implementación de los acuerdos de reasentamiento e indemnización a satisfactoria de todas las partes afectadas.

El equipo de la CAO se reúne con el representante electo de la comunidad de Teuksap Meanchey de Camboya en el nuevo reasentamiento.

Cambodia Airport-01/Phnom Penh

IFC, Infraestructura; recibido en junio de 2013; proceso de resolución de disputas en curso; abierto.

En junio de 2013, la CAO recibió una reclamación de 59 hogares de las aldeas de Thmor Korl y Prey Chisak en Camboya relacionada con los impactos asociados con el desarrollo del aeropuerto internacional de Phnom Penh. El aeropuerto internacional de Phnom Phenes es operado por la Société Concessionaire de l'Aéroport (SCA), una empresa de propósito especial que opera otros aeropuertos en el país, incluido el Aeropuerto Internacional de Sihanoukville (véase esta página). Los pobladores locales plantean varias inquietudes, incluyendo, entre otras, desalojos forzosos, adquisición de tierras bajo amenaza, consultas inadecuadas con las comunidades y la debida diligencia de la IFC en relación al proyecto.

Durante la evaluación de la reclamación por parte de la CAO, los reclamantes, la empresa y el gobierno camboyano acordaron abordar las inquietudes planteadas por las comunidades mediante un diálogo colaborativo. La CAO está trabajando con las partes para explorar soluciones mediante un proceso de resolución de disputas.

VEIL II-01/Provincia de Ratanakiri

IFC, Mercados Financieros (Agroindustria); recibido en febrero de 2014; proceso de resolución de disputas en curso; abierto.

En febrero de 2014, la CAO recibió una reclamación en nombre de 17 aldeas de la provincia de Ratanakiri en Camboya, con apoyo de organizaciones no gubernamentales locales y nacionales. La reclamación plantea inquietudes acerca de las actividades de la empresa Hoang Anh Gia Lai (HAGL) y sus subsidiarias, las cuales poseen varias concesiones de tierra con fines económicos en la provincia de Ratanakiri, principalmente para plantaciones de caucho. HAGL es una entidad financiada por Dragon Capital Group Ltd (DCG), un cliente de la IFC que invierte en HAGL a través de Vietnamese Enterprise Investments Ltd (VEIL), una empresa en la que la IFC ha invertido también.

La reclamación plantea varias inquietudes acerca de los impactos de las operaciones de HAGL en las comunidades indígenas locales, tanto a nivel comunal como a nivel de los hogares, entre otros, la pérdida de grandes extensiones de tierras y medios de vida, una creciente inseguridad alimentaria, impactos en las fuentes de agua y recursos pesqueros, falta de indemnización, falta de divulgación de información y compromiso con las comunidades y la amenaza a las prácticas espirituales, culturales e indígenas, así como el trabajo infantil. Los reclamantes también citan la falta de cumplimiento de la empresa con las políticas y procedimientos de la IFC y las leyes camboyanas.

Tras la evaluación de la CAO de la reclamación en febrero de 2014, las partes acordaron abordar los asuntos mediante un diálogo colaborativo. La CAO está trabajando con HAGL, las comunidades locales y otras partes interesadas relevantes para diseñar un marco para el proceso de resolución de disputas.

Una especialista en resolución de disputas de la CAO asiste a una reunión con los pobladores afectados en Camboya. Mayo 2014.

INDONESIA

Wilmar Group-01/Kalimantan Oeste

IFC, Agroindustria; recibido en Julio de 2007; auditoria de cumplimiento cerrada tras monitoreo en abril de 2013; proceso de resolución de disputas cerrado tras monitoreo en junio de 2014.

El compromiso de la CAO en este caso comenzó en julio de 2007 cuando un consorcio de miembros comunitarios y organizaciones no gubernamentales locales e internacionales presentó una reclamación relacionada con las actividades de las subsidiarias de Wilmar Group en las plantaciones de palma aceitera en el oeste de Kalimantan, Indonesia. Los temas principales planteados incluyen el desbroce de tierras sin las aprobaciones comunitarias pertinentes o los permisos legales requeridos o evaluaciones de impacto ambiental, la violación de las normativas y leyes nacionales y de los Principios y Criterios de la Mesa Redonda sobre Aceite de Palma Sostenible (RSPO), y la falta de cumplimiento de las políticas y procedimientos de la IFC.

Entre 2007 y 2008, la CAO facilitó un proceso de resolución de disputas entre las comunidades afectadas y Wilmar. Como parte de este proceso, más de 1.000 miembros comunitarios firmaron acuerdos con la empresa para resolver los conflictos relacionados con más de 3.000 hectáreas de tierras. Los acuerdos también incluían disposiciones relacionadas con una indemnización por las tierras expropiadas, acceso para las comunidades y uso de las tierras que no se habían transformado en plantaciones, un aumento en el porcentaje de tierras a ser asignadas como minifundios, y la devolución de las tierras que las comunidades no querían que fueran desbrozadas. La CAO monitoreó la implementación de los acuerdos por varios años hasta que determinó que el caso se podía cerrar en junio de 2014.

En un proceso separado, los planteamientos relacionados con el proceso de debida diligencia de la IFC fueron abordados por la función de Cumplimiento de la CAO. El informe de auditoría de la CAO, publicado en agosto de 2009, encontró que la IFC no había aplicado sus propias normas debidamente. La CAO determinó que la IFC aplicó un enfoque de minimis al evaluar los asuntos relacionados con la cadena de abastecimiento y había permitido que las presiones comerciales prevalecieran e influenciaran excesivamente la categorización del proyecto, así como el alcance y la dimensión del proceso de debida diligencia ambiental y social de la IFC. En respuesta a la investigación de la CAO, el presidente del Grupo del Banco Mundial suspendió todo nuevo financiamiento para los proyectos de palma aceitera hasta que se desarrollara una estrategia para orientar las inversiones en el sector. El Grupo del Banco Mundial publicó un marco y una estrategia para el sector en 2011 tras una consulta global con las partes interesadas y los expertos. La CAO concluyó su monitoreo de las acciones de la IFC en respuesta a los resultados de su auditoría de cumplimiento en abril de 2013.

Wilmar Group–03/Jambi

IFC, Agroindustria; recibido en noviembre de 2011; trasladado a la función de Resolución de Disputas en diciembre de 2013; evaluación de cumplimiento en curso; abierto.

En noviembre de 2011, la CAO recibió una reclamación que presentaron varios grupos comunitarios, con apoyo de organizaciones no gubernamentales locales e internacionales, relacionada con las actividades del Wilmar Group en Jambi, Sumatra. La reclamación se refiere específicamente a los conflictos de tierra entre las comunidades locales y PT Asiatic Persada (PT AP), una subsidiaria en la que Wilmar tiene una participación mayoritaria. Los reclamantes alegan que la empresa infringió los términos de los acuerdos previos al llamar a las fuerzas gubernamentales para desmantelar los acuerdos relacionados con las tierras en conflicto.

A principios de marzo de 2012, la CAO convocó un proceso de diálogo entre PT AP y cinco grupos comunitarios locales. Se iniciaron procesos de resolución de disputas por separado para cada una de las cinco comunidades, los cuales se centraron principalmente en las reclamaciones de tierra y las inquietudes relacionadas con los medios de vida de las comunidades. Los procesos fueron dirigidos por un equipo conjunto de mediación conformado por los consultores de la CAO y los funcionarios gubernamentales locales. El proceso de mediación avanzó considerablemente en 2012 y 2013 en tres de las cinco comunidades, y se alcanzaron acuerdos provisionales para una comunidad y la PT AP. Sin embargo, Wilmar vendió PT AP en abril de 2013 y los nuevos propietarios de la subsidiaria decidieron no seguir participando en el proceso de resolución de disputas de la CAO y, en su lugar, decidieron participar en un proceso dirigido por el gobierno. Aunque la CAO alentó a las partes que continuaran el diálogo y honraran los acuerdos que ya se habían alcanzado, el retiro de la empresa puso fin al proceso de la CAO. El caso fue trasladado a la función de Cumplimiento de la CAO en diciembre de 2013 para una evaluación de la IFC, la cual se encuentra en curso.

MONGOLIA

Oyu Tolgoi-01/Khanbogd

IFC, Minería; recibido en octubre de 2012; proceso de resolución de disputas en curso; abierto.

En octubre de 2012, la CAO recibió una reclamación de pastores nómadas relacionada con Oyu Tolgoi, una mina de cobre y oro en el sur del desierto Gobi en Mongolia. La reclamación plantea inquietudes respecto a los efectos del proyecto en la cultura y los medios de vida tradicionales de los pastores nómadas, en las tierras y recursos hídricos y, sobre todo, en el uso sostenible del agua en una zona árida. Los residentes de la zona además creen que los programas actuales de reubicación e indemnización que está ofreciendo la empresa a las familias locales son inadecuados, y cuestionan el proceso de debida diligencia de la IFC con relación al proyecto.

Durante la evaluación de la reclamación en 2012, la CAO se reunió con los pastores locales, los equipos de proyecto de la IFC y el MIGA, así como los representantes de los gobiernos locales, el personal del proyecto Oyu Tolgoi y otros miembros de las comunidades afectadas. En base a las discusiones que se sostuvieron durante la evaluación, las partes decidieron abordar los asuntos mediante un proceso de resolución de disputas de la CAO. Se han alcanzado varios acuerdos provisionales sobre acceso a la información del proyecto, recorridos e inspecciones de los pastores al sitio de la mina, una evaluación de impacto del polvo en los animales y acceso a las tierras de pastoreo dentro del emplazamiento del proyecto OyuTolgoi. El proceso de resolución de disputas está en curso.

Oyu Tolgoi-02/Khanbogd

IFC, Minería; recibido en febrero de 2013; proceso de resolución de disputas en curso; abierto.

La CAO recibió una segunda reclamación relacionada con el proyecto minero Oyu Tolgoi en febrero de 2013. La reclamación se refiere específicamente a la desviación del río Undai para los fines del proyecto. La reclamación fue presentada por siete pastores locales, con apoyo de organizaciones no gubernamentales locales y nacionales. Los pastores locales consideran que el río es una fuente de agua vital en el sur del desierto Gobi y es crítico para la cultura y los medios de vida de los pastores en la región.

Tras una evaluación de la reclamación en marzo de 2013, las partes acordaron trabajar juntas mediante un proceso de resolución de disputas para abordar los impactos de la mina en las fuentes de agua críticas. En un esfuerzo por coordinar con la empresa y otras partes interesadas para resolver ambas reclamaciones, los pastores locales eligieron un equipo para que los representara en un proceso de resolución de disputas. Como parte del proceso para abordar la segunda reclamación, las partes seleccionaron un Panel Independiente de Expertos para que evaluara los impactos del proyecto en el río Undai y otras fuentes locales y regionales de agua.

El equipo de la CAO y el Panel de Expertos Independientes recorren la zona de desviación del río Undai con los representantes de la empresa en Mongolia.

PAPÚA NUEVA GUINEA

PNG SEZ-01/Provincia de Madang

IFC, Servicios de Asesoría; recibido en Julio de 2011; proceso de resolución de disputas bajo monitoreo y se espera trasladar a la función de Cumplimiento; abierto.

En julio de 2011, la CAO recibió una reclamación relacionada con los impactos ambientales y sociales de la Pacific Marine Industrial Zone (PMIZ) en la provincia de Madang. La PMIZ es parte de un plan de desarrollo más amplio que incorpora el concepto de Zonas Económicas Especiales (ZEE) en la estrategia global de desarrollo económico del país. La IFC proporcionó Servicios de Asesoría al gobierno de Papúa Nueva Guinea para el desarrollo del marco legislativo para el establecimiento de estas zonas en el país.

La reclamación fue presentada por una organización no gubernamental local en nombre de 105 signatarios locales. La reclamación plantea inquietudes por la falta de planificación ambiental y consultas con los terratenientes locales, así como los efectos del proyecto en la biodiversidad local, sobre todo en las poblaciones de peces, arrecifes y lagunas. La reclamación también cuestionó el rol de la IFC al asistir al gobierno en la implementación de las ZEE.

Los reclamantes y el gobierno acordaron abordar los temas mediante un proceso de resolución de disputas facilitado por la CAO. Las primeras reuniones con las partes interesadas fueron convocadas por la CAO en octubre de 2012. El proceso abarcó varios asuntos importantes, entre otros, asegurar que las comunidades locales se benefician del proyecto, minimizar los impactos ambientales, respetar los derechos tradicionales y culturales, así como aumentar la transparencia y la divulgación de información acerca del desarrollo del proyecto. Las partes alcanzaron acuerdos sobre varios asuntos y firmaron un Memorando de Entendimiento y un Plan de Acción. Sin embargo, la implementación de estos acuerdos se ha detenido, lo cual significa que las partes no pudieron seguir avanzando dentro del marco de resolución de disputas. El caso fue trasladado a la función de Cumplimiento de la CAO para una evaluación a principios del AF2015.

Un representante de la comunidad de Kananam se reúne con un especialista en resolución de disputas de la CAO en Papúa Nueva Guinea.

EUROPA Y ASIA CENTRAL

ALBANIA

Hydros-01/Tirana

IFC, Agroindustria, recibido en enero de 2013; cerrado tras evaluación de cumplimiento en marzo de 2014.

En enero de 2013, la CAO recibió una reclamación del Centro Ambiental para Educación y Vinculación de Desarrollo (EDEN, por sus siglas en inglés) relacionada con los impactos del proyecto de privatización de energía hidroeléctrica. La IFC había sido nombrada por el gobierno para que proporcionara Servicios de Asesoría respecto a la privatización de una serie de plantas hidroeléctricas. Las principales inquietudes planteadas en la reclamación se refieren a los impactos de la privatización en los consumidores, específicamente la posible reducción en la cantidad de energía disponible para las empresas nacionales de servicios públicos de electricidad, un alza en las tarifas eléctricas, una escasez de energía y apagones continuos. También se plantearon inquietudes respecto a la debida diligencia de la IFC y la transparencia del proyecto, así como los procesos de privatización en su conjunto.

Tras la evaluación de la CAO, los reclamantes decidieron que los asuntos planteados, así como sus inquietudes respecto a la debida diligencia de la IFC, serían mejor abordados a través de la función de Cumplimiento de la CAO. La CAO publicó su evaluación de cumplimiento de la IFC en marzo de 2014. Aunque encontró deficiencias en la estructura del Departamento de Servicios de Asesoría de la IFC y en la evaluación de riesgo de la IFC antes del compromiso, la evaluación de la CAO no encontró ninguna evidencia que sugiera que la asesoría de la IFC no fue consistente con las Normas de Desempeño. Además, la CAO señaló algunas áreas de buenas prácticas en la gestión de riesgos ambientales y sociales en este proyecto. La CAO concluyó que no se ameritaba una mayor investigación del desempeño de la IFC en relación al proyecto y el caso fue cerrado en marzo de 2014.

Bankers Petroleum-01/Patos

IFC, Petróleo y Gas; recibido en marzo de 2013; proceso de resolución de disputas en curso; abierto.

En marzo de 2013, la CAO recibió una reclamación relacionada con Bankers Petroleum Ltd., una compañía canadiense y cliente de la IFC que se focaliza en la exploración y producción de petróleo en Albania. La reclamación fue presentada por un ambientalista albano en nombre de los residentes de los pueblos de Patos y Zharrëza. El reclamante alega que el uso de técnicas cuestionables de extracción petrolera en el campo de Patos Marinza tiene un impacto adverso en las comunidades locales, y cuestiona también el cumplimiento de la empresa con las Normas de Desempeño de la IFC. El reclamante además alega que las técnicas de perforación podrían ser responsables de los sismos y otros movimientos de tierra que causan fisuras en los edificios y tienen impactos adversos en los sistemas locales de riego.

En base a los resultados de una evaluación inicial, la CAO se dio cuenta que el tema de los sismos y la falta de información creíble y confiable acerca de sus causas era una preocupación primordial para el reclamante y los residentes locales. Las partes interesadas pertinentes, incluidos los residentes de cuatro comunidades adyacentes al campo petrolífero, los funcionarios del gobierno, los representantes de la empresa y el reclamante, acordaron que se necesitaba mejor información técnica y científica para determinar la verdadera causa de los sismos y acordaron que los intereses de todas las partes serían mejor atendidos mediante un diálogo para conducir una investigación técnica y abordar otras inquietudes ambientales y ayudaría a aunar esfuerzos para una planificación a más largo plazo en la región.

El equipo de la CAO está trabajando con el sector público y los representantes de la empresa para finalizar un Convenio para la Instalación de un Sismómetro, y también está trabajando con los miembros comunitarios en el diseño y lanzamiento de un proceso de mesas redondas entre las comunidades y la empresa en cuatro pueblos adyacentes al campo petrolífero. Las mesas redondas se centrarán en varios asuntos prioritarios identificados por los residentes, incluyendo, entre otros, los impactos ambientales causados por la empresa, el desarrollo de las comunidades y las oportunidades de empleo. El proceso de resolución de disputas está en curso.

ARMENIA

Lydian Intl 3-01/Gndevaz y Jermuk

IFC, Minería, recibido en abril de 2014; evaluación en curso; abierto.

En abril de 2014, una reclamación fue presentada ante la CAO por dos residentes de las aldeas de Gndevaz y Jermuk en Armenia, con apoyo de nueve organizaciones no gubernamentales. La reclamación se refiere a la inversión de la IFC en Lydian International Limited, una empresa minera júnior que patrocina la exploración del proyecto de oro Amulsar. Según la IFC, el proyecto está en una etapa de factibilidad avanzada.

Los reclamantes plantean inquietudes acerca de los impactos del proyecto, incluyendo, entre otros, la contaminación del suelo y las fuentes locales de agua, así como las especies en la Lista Roja de la IUCN y un centro turístico local. Los reclamantes también alegan que las Evaluaciones de Impacto Ambiental y Social (ESIA) son inadecuadas y que violan las Normas de Desempeño de la IFC, las normativas nacionales y los derechos de los ciudadanos a un medio ambiente seguro y buena salud. La CAO está en comunicación con las partes como parte de su evaluación de la reclamación. Un equipo de la CAO viajó a Armenia en mayo de 2014 para reunirse con las partes interesadas. La evaluación se encuentra en curso al momento de este escrito.

El equipo de la CAO visita el embalse Kechut en Armenia en mayo de 2014.

REPÚBLICA DE KOSOVO

KEK-01/Prishtina

IFC, Servicios de Asesoría; recibido en agosto de 2011; trasladado a la función de Cumplimiento en enero de 2012; auditoria de la IFC completada en abril de 2013; bajo monitoreo; abierto.

La IFC ha estado proporcionando Servicios de Asesoría al gobierno de Kosovo desde 2009 en relación a la privatización de Kosovo Energy Corporation (KEK), la empresa pública de servicios eléctricos. En agosto de 2011, la CAO recibió una reclamación presentada por partes interesadas locales con relación al proceso de privatización. Los reclamantes alegan que la divulgación de información y las consultas con las comunidades respecto al proyecto fueron inadecuadas y plantean inquietudes acerca de los efectos en los trabajadores y comunidades locales debido a la eliminación de los subsidios gubernamentales en el sector energético, lo cual podría llevar a aumentos en las tarifas eléctricas y pérdida de empleos.

En enero de 2012, la CAO comenzó una evaluación después de que los reclamantes decidieron que los asuntos planteados se podrían abordar mejor mediante un proceso de cumplimiento. La CAO posteriormente realizó una auditoría del rol de la IFC. El informe de auditoría de la CAO, publicado en abril de 2013, planteó inquietudes acerca del alcance del proceso de debida diligencia de la IFC y los límites del apalancamiento de la IFC para requerir que los clientes de los Servicios de Asesoría acaten el Marco de Sostenibilidad. Más específicamente, la CAO determinó que la IFC no tenía ningún enfoque estructurado para evaluar el compromiso o la capacidad de su cliente para implementar la agenda de sostenibilidad de la IFC, que no se aplicaban condiciones formales para imponer su adopción, y que la IFC no tenía ningún medio para evaluar si el apalancamiento informal sería suficiente para garantizar la adopción de las Normas de Desempeño de la IFC. En respuesta a los hallazgos de la CAO, la IFC destacó áreas para mejoras en su Marco de Sostenibilidad 2012. El caso continúa abierto mientras la CAO monitorea las acciones que ha tomado la IFC en respuesta a los resultados de la auditoría.

UCRANIA

Axzon-01/Halych y Kalush

IFC, Agroindustria; recibido en febrero de 2014; evaluación en curso; abierto.

En febrero de 2014, las comunidades de las aldeas de Deliyevo, Sivka-Voynylivska y Lany en los estados de Halych y Kalush de Ucrania presentaron una reclamación ante la CAO, con apoyo de una organización no gubernamental nacional. La reclamación se refiere a Axzon, un cliente de la IFC que cría cerdos y procesa carne en la región Ivano-Frankivsk en el occidente de Ucrania. Los reclamantes plantean inquietudes acerca de las operaciones de Axzon en la región, incluyendo, entre otras, la contaminación del suelo y el agua, impactos en los parques y otras áreas naturales, impactos en la infraestructura local, olores, uso indebido de las tierras, falta de indemnización, falta de divulgación de información y consultas inadecuadas con las comunidades, así como la violación de las leyes nacionales y las Normas de Desempeño de la IFC. Un equipo de la CAO viajó a Ucrania en abril de 2014 para reunirse con las partes y comenzar una evaluación de la reclamación, la cual estaba en curso al momento de este escrito.

El equipo de la CAO se reúne con los reclamantes locales en Ucrania en abril de 2014.

AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE

COLOMBIA

Avianca-01/Bogotá

IFC, Infraestructura; recibido en noviembre de 2011; investigación de cumplimiento en curso; abierto.

En noviembre de 2011, la CAO recibió una reclamación de tres sindicatos colombianos que representan a trabajadores de Avianca, una aerolínea comercial con sede en Colombia y cliente de la IFC. La reclamación plantea inquietudes respecto a las restricciones al derecho de sindicalización y prácticas discriminatorias contra los empleados afiliados a los sindicatos. Los reclamantes además cuestionaron la evaluación y supervisión de la IFC de los riesgos laborales, así como los requisitos de divulgación y consulta relacionados con su Norma de Desempeño 2 (PS2) sobre Trabajo y Condiciones Laborales.

Tras una evaluación inicial de cumplimiento que condujo la CAO en 2011, las partes decidieron que no abordarían los problemas mediante un proceso de resolución de disputas. El caso fue remitido a la función de Cumplimiento de la CAO en junio de 2012 para que evaluara el rol de la IFC. La evaluación de la CAO concluyó que las preguntas que quedaban eran hasta qué grado la IFC había tomado una decisión informada en cuanto a si esta inversión cumpliría con la Norma de Desempeño 2, si la IFC tomó medidas apropiadas para supervisar las obligaciones de divulgación de su cliente, y si la IFC había evaluado y supervisado los riesgos laborales. En consecuencia, la CAO determinó que una investigación del desempeño ambiental y social de la IFC en relación al proyecto era necesaria. Una investigación de cumplimiento estaba en curso al momento de este escrito.

Alquería-01/Cajica

IFC, Agroindustria; recibido en abril de 2013; proceso de resolución de disputas en curso; abierto.

En abril de 2013, la CAO recibió una reclamación relacionada con Alquería, un cliente de la IFC y el tercer productor más grande de productos lácteos en Colombia. La reclamación fue presentada por una asociación de familias que posee una granja cerca de la planta de Alquería en Cajica que procesa productos lácteos. La reclamación plantea inquietudes respecto a los impactos ambientales de la planta en las granjas circundantes, especialmente las descargas industriales en los ríos y otras fuentes locales de agua, la eliminación inadecuada de residuos tóxicos, la contaminación del aire y del suelo, la contaminación por ruido y la contaminación de las fuentes locales de agua.

Tras la evaluación de la CAO de la reclamación, los reclamantes y Alquería acordaron abordar los asuntos mediante un proceso de resolución de disputas. La CAO ha estado facilitando el proceso desde julio de 2013 y se han alcanzado varios acuerdos provisionales. El proceso de resolución de disputas se encuentra en curso.

Eco Oro-01/Bucaramanga

IFC, Minería; recibido en junio de 2012; evaluación de cumplimiento en curso; abierto.

En junio de 2012, la CAO recibió una reclamación de la sociedad civil local, con apoyo de varias organizaciones no gubernamentales internacionales, relacionada con el proyecto Angostura de exploración de oro y plata cerca de Bucaramanga, Colombia. El propietario del proyecto es Eco Oro Minerals Corp (anteriormente Greystar Resources Ltd.), una empresa minera júnior que se cotiza en la bolsa de valores. La IFC está apoyando el estudio de factibilidad, la evaluación de impacto ambiental y social (ESIA) y otros trabajos básicos que se necesitan para la etapa de desarrollo del proyecto.

Los reclamantes expresaron preocupación por la ubicación del proyecto dentro del Páramo de Santurbán, un ecosistema crítico que genera recursos hídricos para dos millones de personas en la región. Los reclamantes creen que las actividades mineras probablemente tendrán impactos negativos en la calidad y cantidad de agua potable que se genera aguas abajo y alrededor del Páramo, así como en la biodiversidad de este vital ecosistema. También les preocupa el impacto socioeconómico del proyecto en las comunidades aledañas, y cuestionan la calidad de la ESIA. Los reclamantes además consideran que el proyecto viola las políticas de la IFC y no se debía haber aprobado.

Tras la evaluación de la CAO de la reclamación, las partes decidieron no abordar los temas mediante un proceso de resolución de disputas y el caso fue remitido a la función de Cumplimiento de la CAO en noviembre de 2012 para que evaluara el rol de la IFC. La evaluación de la CAO concluyó que quedaban preguntas en cuanto a si la revisión y supervisión de la IFC de este proyecto habían sido adecuadas y, específicamente, si el abordaje de la IFC a la definición del proyecto y la evaluación de sus riesgos ambientales y sociales era adecuado. Una investigación de cumplimiento se encuentra en curso.

GUATEMALA

TCQ-01/Puerto Quetzal

IFC, Infraestructura; recibido en marzo de 2014; evaluación en curso; abierto.

En marzo de 2014, la CAO recibió una reclamación que presentó un sindicato de trabajadores de la Empresa Portuaria Quetzal, una compañía estatal que opera el Puerto Quetzal, el puerto más grande de Guatemala en el Pacífico. La reclamación se refiere a la construcción y operación de una nueva terminal de contenedores dedicada en Puerto Quetzal, un proyecto que está ejecutando la Terminal de Contenedores Quetzal (TCQ), una empresa en la que ha invertido la IFC.

El sindicato alega que el proyecto viola los convenios de negociación colectiva y tendrá un impacto en el bienestar económico de los trabajadores, sus familias y las comunidades al poner en riesgo el subsidio económico que los trabajadores reciben actualmente del puerto. Los reclamantes también alegan que el proyecto fue aprobado sin la Evaluación de Impacto Ambiental (EIA) apropiada y sin consultas adecuadas con la sociedad civil. Un equipo de la CAO viajó a Guatemala en mayo de 2014 para reunirse con las partes y comenzar una evaluación de la reclamación, la cual se encuentra en curso al momento de este escrito.

HONDURAS

CAMIF-01/Intibucá

IFC, Infraestructura; recibido en octubre de 2013; cerrado tras evaluación en enero de 2014.

En octubre de 2013, la CAO recibió una reclamación presentada por un movimiento indígena hondureño en nombre de las comunidades locales en relación al proyecto hidroeléctrico Agua Zarca, un subproyecto del Fondo Mezzanine de Infraestructura para Centroamérica (CAMIF) en Honduras, en el cual ha invertido la IFC. La reclamación se centra primordialmente en asuntos relacionados con las tierras y las comunidades indígenas, tales como la expropiación de sus tierras ancestrales para la construcción de la represa, la falta de consultas y divulgación y la persecución y desplazamiento forzado de las comunidades Lenca y sus líderes por las fuerzas de seguridad en respuesta a la oposición de las comunidades al proyecto.

Durante la evaluación de la reclamación, la CAO recibió información en diciembre de 2013 de que CAMIF ya no estaba considerando activamente invertir en el proyecto Agua Zarca. Dado que la IFC ya no está participando en el proyecto, el caso ya no cae bajo el mandato de la CAO, y la CAO concluyó su intervención en enero de 2014.

Dinant-01/Solicitud de la vicepresidenta de la CAO

IFC, Agroindustria; iniciado por la vicepresidente de la CAO en abril de 2012; auditoría de cumplimiento de la IFC publicada en enero de 2014; bajo monitoreo; abierto.

Corporación Dinant es una empresa que produce aceite de palma y alimentos en Honduras y es un cliente de la IFC. En 2012, se formularon alegaciones respecto al proyecto, entre otros, desalojos forzados y actos de violencia contra agricultores locales en las plantaciones de Dinant en el Valle de Aguán y sus alrededores por fuerzas de seguridad tanto públicas como privadas. En respuesta a estas alegaciones, la vicepresidente de la CAO inició una evaluación de cumplimiento de la inversión de la IFC en el proyecto en abril de 2012.

La evaluación concluyó que el desempeño ambiental y social de la IFC ameritaba una mayor investigación, y la CAO inició una auditoría de cumplimiento. El informe de auditoría, publicado en enero de 2014, encontró que la IFC no había cumplido con sus propias políticas y procedimientos en varios aspectos, entre otros, falta de un proceso de debida diligencia previo al proyecto para identificar riesgos de conflictos y de seguridad que debían ser evidentes, falta de consultas efectivas con las comunidades afectadas, así como las comunidades indígenas que viven en las inmediaciones de las plantaciones de la empresa, y falta de un proceso de debida diligencia con relación al proyecto. Si estas medidas se hubieren tomado como se requería, la CAO consideró que el proyecto se hubiera categorizado correctamente como de alto riesgo. Esto, a su vez, hubiera requerido el desarrollo de un análisis más profundo, así como un plan de mitigación para abordar correctamente y responder a los riesgos ambientales y sociales en el contexto de una intensificación de los conflictos sociales y políticos alrededor del proyecto. En respuesta a la investigación, la IFC está desarrollando un plan de acción para abordar los hallazgos de la CAO. La CAO seguirá monitoreando a la IFC de conformidad con los resultados de su informe.

Ficohsa-01/Solicitud de la vicepresidente de la CAO

IFC, Mercados Financieros; iniciado por la vicepresidenta de la CAO en agosto de 2013; investigación de cumplimiento finalizada en junio de 2014 (divulgación pendiente); abierto.

En el transcurso de la auditoría de cumplimiento de la inversión de la IFC en Dinant (véase supra), la CAO tuvo conocimiento de que Dinant era un prestatario importante de Ficohsa, un cliente bancario de la IFC. Como resultado, la IFC tenía una exposición significativa a Dinant a través de su participación patrimonial en Ficohsa. En consecuencia, la vicepresidenta de la CAO inició una evaluación de cumplimiento de la inversión de la IFC en Ficohsa en agosto de 2013.

En el contexto de los riesgos ambientales y sociales asociados a los proyectos en Honduras, y la exposición significativa de Ficohsa a Dinant y otros sectores y proyectos con posibles altos riesgos, la evaluación de la CAO concluyó que se ameritaba una mayor investigación del desempeño de la IFC en relación a Ficohsa. La investigación pretende establecer si la IFC consideró debidamente si el sistema de gestión ambiental y social de Ficohsa era adecuado para implementar los requisitos de la IFC, si se había establecido un plan de acción conmesurado con el nivel de riesgo ambiental y social de la cartera de Ficohsa, y si la supervisión de la IFC del proyecto fue adecuada. Al momento de este escrito, la CAO había completado su informe de investigación, el cual estaba pendiente de aprobación, junto con la respuesta oficial de la IFC.

MÉXICO

Harmon Hall-01/México

IFC, Salud y Educación; recibido en noviembre de 2011; cerrado tras proceso de resolución de disputas y evaluación de cumplimiento en agosto de 2013; cerrado.

Harmon Hall es una cadena de más de 100 escuelas de inglés en 43 ciudades en todo el país y cliente de la IFC. La CAO ha recibido ocho reclamaciones relacionadas con Harmon Hall. La primera reclamación fue presentada en diciembre de 2011 por un ex maestro de la empresa relacionada con derechos laborales, prestaciones, falta de indemnización y trato irrespetuoso de los empleados de la empresa. Tras la reclamación inicial, la CAO recibió otras dieciséis reclamaciones del personal actual y ex empleados en las que se expresaban inquietudes similares.

Las partes acordaron abordar estos asuntos a través de un proceso de resolución de disputas facilitado por la CAO y alcanzaron acuerdos sobre un marco de medidas correctivas en junio de 2012. La empresa hizo varios cambios sistémicos, entre otros, la capacitación selectiva del personal, el desarrollo de descripciones de funciones, metodologías para la asignación de clases, la divulgación de materiales informativos y el fortalecimiento del servicio de reclamaciones de la empresa. Algunos casos fueron abordados mediante un proceso de mediación directo o el mecanismo de agravios de la empresa. Quince de las diecisiete reclamaciones presentadas ante la CAO fueron resueltos a través del proceso, y dos casos que no fueron resueltos se trasladaron a la función de Cumplimiento de la CAO en julio de 2013 para una evaluación de la IFC. La evaluación no identificó cuestiones ambientales o sociales sustanciales del tipo que ameriten una investigación de cumplimiento de la IFC, y el caso fue cerrado en agosto de 2013.

Harmon Hall 02, 03, 04, 05, 06, 08/Puerto Vallarta y Campestra

IFC, Salud y Educación; trasladado a la función de Cumplimiento para una evaluación; abierto.

Entre diciembre de 2013 y marzo de 2014, la CAO recibió otras seis reclamaciones relacionadas con asuntos laborales en Harmon Hall. Las reclamaciones fueron presentadas por maestros actuales y ex maestros y empleados de la empresa y planteaban una serie de inquietudes laborales, entre otros, derechos laborales, falta de indemnización y trato injusto de los trabajadores. También se plantearon inquietudes respecto a la implementación de las medidas correctivas acordadas en el primer caso relacionado con Harmon Hall. En todos estos casos, la empresa manifestó que prefería manejar las reclamaciones a través de su propio mecanismo de agravios. Debido que las partes no alcanzaron un acuerdo para participar en un proceso de resolución de disputas facilitado por la CAO, los casos fueron trasladados a la función de Cumplimiento de la CAO para una evaluación de la IFC. La evaluación se encuentra en curso.

Harmon Hall-07/San Luis Potosí

IFC, Salud y Educación; recibido en marzo de 2014; evaluación en curso; abierto.

En marzo de 2014, la CAO recibió una reclamación de un empleado de Harmon Hall relacionada con trato injusto, despido injustificado y retención de prestaciones. En el transcurso de la evaluación, la empresa manifestó que prefería manejar esta reclamación a través de su propio mecanismo de agravios, y el reclamante estaba dispuesto a probarlo. Las partes alcanzaron un acuerdo mutuamente satisfactorio a través de este proceso y, al momento de este escrito, la CAO esperaba cerrar el caso.

NICARAGUA

Nicaragua Sugar Estates Limited-01/León y Chinandega
IFC, Agroindustria; recibido en marzo de 2008; acuerdo de resolución de disputas bajo monitoreo; abierto.

Desde marzo de 2008, la CAO ha estado trabajando con ASOCHIVIDA, una asociación de más de 2.000 ex trabajadores de caña y sus familias, y Nicaragua Sugar Estates Limited (NSEL), con el fin de abordar inquietudes relacionadas con los efectos que tiene la producción de caña de azúcar en la salud, medio ambiente y medios de vida de los trabajadores y las comunidades locales. De inquietud especial era el posible nexo entre las actividades de producción de caña de azúcar de la empresa y una alta incidencia de insuficiencia renal crónica (IRC) entre sus trabajadores.

Tras la evaluación de la CAO de la reclamación, las partes acordaron trabajar juntas para abordar los temas y un proceso de diálogo facilitado por la CAO comenzó en 2009. Tres años después, ASOCHIVIDA y NSEL firmaron un convenio en 2012. El convenio incluye mejoras en el cuidado médico directo y en las instalaciones médicas para los que sufren de IRC, el desarrollo de proyectos que generen ingresos para los hogares afectados por la enfermedad, y apoyo continuo para las investigaciones independientes de la Universidad de Boston acerca de la causa de la enfermedad y su vínculo con la industria de la caña de azúcar. El equipo de expertos de la Universidad de Boston fue seleccionado conjuntamente por las partes como parte del proceso de resolución de disputas.

La CAO continúa monitoreando los acuerdos alcanzados. Se están haciendo esfuerzos para mejorar el acceso y la calidad del cuidado médico a nivel local para aquellos que sufren de IRC y ampliar el estudio científico sobre la causalidad de la enfermedad a una iniciativa regional. Bajo el nuevo marco institucional, la Universidad de Boston está colaborando con los Centros de Control y Prevención de Enfermedades (CDC) de los Estados Unidos, a fin de realizar nuevas investigaciones con un alcance geográfico más amplio.

Una enfermera y farmacista hacen un inventario de los medicamentos para los pacientes con IRC en la oficina de ASOCHIVIDA en Chichigalpa, Nicaragua (Felix Davy/CAO).

PERÚ

Quellaveco-01/Moquegua

IFC, Minería; recibido en noviembre de 2011; investigación de cumplimiento finalizada en mayo de 2014 (divulgación pendiente); abierto.

En noviembre de 2011, la CAO recibió una reclamación de una ONG ambiental en nombre de comunidades locales en la región sudoriental de Perú. La reclamación planteaba inquietudes relacionadas con Quellaveco, una concesión para una mina de cobre que se encuentra en etapa de precontrucción en el departamento de Moquegua. La IFC adquirió una participación accionaria en 1993 para la adquisición de la mina y el trabajo de factibilidad de la compañía, y vendió su participación en febrero de 2012. La reclamación planteaba preocupaciones por los efectos del proyecto en la calidad y cantidad del agua, el manejo de los desperdicios tóxicos y sus posibles efectos en la salud de las comunidades, la idoneidad de la Evaluación de Impacto Ambiental y Social (ESIA), la falta de consultas con las comunidades y divulgación de información, así como el proceso de debida diligencia de la IFC con relación al proyecto.

A la luz de la salida de la IFC del proyecto y el proceso de diálogo convocado por el gobierno local, la empresa manifestó que prefería seguir trabajando mediante un proceso de diálogo para abordar los asuntos en lugar de participar con los reclamantes en un proceso de resolución de disputas de la CAO. Por consiguiente, el caso fue remitido a la función de Cumplimiento de la CAO en agosto de 2012 para una evaluación de la IFC. La evaluación encontró que aunque la IFC hizo esfuerzos para supervisar el cumplimiento de Quellaveco con las normas ambientales y sociales cambiantes, fue difícil resolver los problemas que surgieron durante la supervisión del proyecto debido a la falta de claridad acerca de las obligaciones de la empresa. La investigación de desempeño de la IFC se encontraba en curso al momento de este escrito.

Yanacocha-04/Cajamarca

IFC, Minería; recibido en noviembre de 2012; trasladado de la función de resolución de disputas en febrero de 2014; evaluación de cumplimiento en curso; abierto.

En noviembre de 2012, la CAO recibió una reclamación de una familia en Cajamarca relacionada con Minera Yanacocha, un cliente de la IFC que opera una mina grande de oro a cielo abierto. La familia alega que la empresa nunca los indemnizó por las tierras que poseían y que la empresa ha iniciado un proceso legal contra los 19 herederos de la familia en un intento de negarles su derecho a una indemnización justa, dejando a la familia en una situación de penuria económica.

La empresa y la familia acordaron abordar los temas mediante un proceso de resolución de disputas, y Yanacocha acordó suspender temporalmente sus demandas contra los miembros de la familia en aras de fomentar un diálogo constructivo. Como parte de este proceso, un grupo de trabajo, conformado por los representantes de la familia y de la empresa, fue convocado para discutir los aspectos técnicos relacionados con las tierras en litigio. La CAO facilitó un diálogo entre las partes durante seis meses, pero al final no se alcanzaron acuerdos respecto a los temas en cuestión. El proceso concluyó en febrero de 2014 y el caso fue trasladado a la función de Cumplimiento de la CAO para una evaluación de la IFC. La evaluación se encuentra en curso al momento de este escrito.

La ciudad de Cajamarca en la vecindad de la mina de oro Yanachocha en Perú.

Yanacocha-05/Cajamarca

IFC, Minería; recibido en mayo de 2013; proceso de resolución de disputas en curso; abierto.

En mayo de 2013, la CAO recibió otra reclamación relacionada con el proceso de adquisición de tierras de Yanacocha para el emplazamiento de la Mina Congas de la empresa. La reclamación fue presentada por varios miembros de una familia en Cajamarca y se relaciona a un conflicto de tierras relacionado con dos haciendas que la familia compró en 1946. Según la reclamación, la familia y la empresa difieren en cuanto a si las haciendas de la familia traslapan con las tierras que fueron adquiridas y que la empresa posee actualmente para su proyecto Conga.

Por decisión de las partes, la CAO inició un proceso de resolución de disputas. Tras un taller de creación de capacidades impartido por la CAO y el establecimiento de las reglas básicas del proceso, las partes participaron en varias reuniones de intercambio de información en donde compartieron sus diferentes perspectivas y documentos justificativos. Las partes establecieron un grupo de trabajo más pequeño, que incluyó a los representantes de la familia y de la empresa, así como a los asesores legales de ambos lados. El grupo de trabajo sostuvo reuniones mensuales desde enero de 2014 hasta mayo de 2014 con la facilitación de la CAO. En mayo de 2014, el grupo de trabajo llegó a un impasse y el proceso de diálogo llegó a su fin. Al momento de este escrito, la CAO estaba concluyendo el proceso de resolución de disputas antes de trasladar el caso a Cumplimiento para una evaluación del desempeño de la IFC en relación al proyecto.

Yanacocha-06/Cajamarca

IFC, Minería; recibido en febrero de 2014; evaluación en curso; abierto.

En febrero de 2014, la CAO recibió una reclamación de un ex empleado de Minera Yanacocha en la cual planteaba varios asuntos laborales, entre otros, terminación de empleo y falta del debido proceso. Durante la evaluación de la CAO, la empresa manifestó que prefería abordar las inquietudes a través de un proceso legal que el reclamante había iniciado en Perú. Al momento de este escrito, la CAO esperaba comenzar una evaluación del desempeño de la IFC en relación al proyecto.

Yanacocha-07/Cajamarca

IFC, Minería; recibido en marzo de 2014; evaluación en curso; abierto.

En marzo de 2014, la CAO recibió una reclamación de un miembro de una comunidad local y su familia que viven en la vecindad de la Mina Conga en Cajamarca. El reclamante plantea inquietudes acerca del proceso de adquisición de tierras e indemnización de Yanacocha. La familia alega que vendió sus tierras en 1985 durante las etapas de exploración del proyecto, con el entendimiento de que se establecería un proceso de diálogo con los antiguos terratenientes cuando se desarrollara la mina, a fin de calcular nuevamente el precio acordado en las primeras etapas del desarrollo de la mina y revisar otros compromisos ambientales. Durante la evaluación, los reclamantes manifestaron que deseaban participar en un proceso de resolución de disputas con la empresa, mientras que Yanacocha prefirió que el caso se remitiera a la función de Cumplimiento de la CAO. Al momento de este escrito, la CAO esperaba comenzar una evaluación del desempeño de la IFC en relación al proyecto.

ASIA MERIDIONAL

INDIA

Fondo de Infraestructura de India-01/Estado de Dhenkanal
IFC, Mercados Financieros Globales; recibido en abril de 2011; trasladado de la función de Resolución de Disputas en abril de 2013; evaluación de cumplimiento en curso; abierto.

En abril de 2011, la CAO recibió su primera reclamación relacionada con un subproyecto de intermediarios financieros de la IFC. La reclamación fue presentada por organizaciones no gubernamentales locales y nacionales en nombre de las comunidades locales que viven en la vecindad del proyecto Kamalanga Energy en Dhenkanal, India. El proyecto es una central eléctrica, alimentada con carbón, que forma parte de la cartera de inversiones del Fondo de Infraestructura de India (IIF), el cual es apoyado por la IFC. La reclamación plantea inquietudes en relación a la falta de transparencia de los posibles impactos ambientales y sociales asociados con el proyecto, la falta de divulgación de información del proyecto y las inversiones de la IFC en intermediarios financieros.

Aunque la empresa y los reclamantes al inicio estaban interesados en trabajar juntos para abordar los temas mediante un proceso de resolución de disputas, no lograron alcanzar consenso respecto a los parámetros del diálogo cuando la CAO convocó la primera reunión conjunta en enero de 2013. En consecuencia, el caso fue trasladado a la función de Cumplimiento de la CAO en abril de 2013 para una evaluación del desempeño ambiental de la IFC en relación al proyecto. La evaluación determinó que aunque la IFC había adoptado medidas positivas para evaluar y abordar los riesgos ambientales y sociales y los impactos de su inversión en el Fondo, quedaban preguntas pendientes respecto a la gestión y supervisión de los riesgos que ameritaban una mayor investigación. Una investigación de cumplimiento se encuentra en curso.

Lafarge Suma Cement-01/Shella
IFC, Manufactura; recibido en enero de 2014; evaluación en curso; abierto.

Lafarge Surma Cement es un cliente de la IFC que opera una fábrica de cemento en el estado de Sunamganj en Bangladesh. La fábrica trae su materia prima de las minas de cal en el estado de Megalahaya en el nordeste de la India en un sistema de correas transportadoras terrestres. En enero de 2014, la CAO recibió una reclamación de varias personas que viven en la vecindad de las caleras de Lafarge en la India con relación al proceso de adquisición y el uso de las tierras en los alrededores de las aldeas de Shella y Tynger en Meghalaya. Según los reclamantes, la empresa comenzó sus operaciones mineras y la construcción del sistema de correas transportadoras sin el conocimiento o consentimiento de los terratenientes locales. Los reclamantes alegan que la empresa no ha considerado ni ha respetado los derechos tradicionales del pueblo indígena Khasi a esas tierras, lo cual ha aislado y privado a las comunidades indígenas locales de sus tierras y ha afectado sus medios de vidas.

La CAO está evaluando la reclamación y está en comunicación con las partes interesadas pertinentes con el fin de adquirir un mejor conocimiento de los temas planteados, así como ayudar a las partes a considerar todas las opciones que están a su disposición para su abordaje, ya sea a través de un proceso de resolución de disputas o de cumplimiento de la CAO. La evaluación se encuentra en curso.

Tata Mega Ultra-01/Mundra y Anjar
IFC, Infraestructura; recibido en mayo de 2011; trasladado de la función de Resolución de Disputas en febrero de 2012; auditoría de cumplimiento completada en octubre de 2013; bajo monitoreo; abierto.

En mayo de 2011, la CAO recibió una reclamación relacionada con la empresa Coastal Gujarat Power Limited (CGPL), una subsidiaria de Tata Power, la cual ha desarrollado una central eléctrica de 4.150 MW, alimentada con carbón, cerca del pueblo portuario de Munda en Gujarat, India. La reclamación fue presentada por una organización en nombre de varias comunidades pesqueras que residen temporalmente en la vecindad del proyecto. La reclamación plantea inquietudes acerca del impacto de la central eléctrica, sobre todo en el medio ambiente marino y en los medios de vida de los pescadores locales. Los reclamantes también cuestionan el cumplimiento con las normativas nacionales en relación a ciertos aspectos del diseño del proyecto, así como la supervisión de la IFC de los riesgos ambientales y sociales asociados con el proyecto.

Tras explorar las alternativas disponibles durante la evaluación de la CAO, los reclamantes solicitaron que la reclamación fuere transferida a la función de Cumplimiento de la CAO. El caso fue formalmente trasladado en febrero de 2012. La auditoría de desempeño de la IFC fue publicada en octubre de 2013. La CAO encontró que la IFC no había asegurado que los pescadores migrantes eran debidamente considerados y consultados durante el proceso de debida diligencia del proyecto, ni si el cliente aplicaba debidamente las Directrices de Energía Térmica del Banco Mundial con relación a las emisiones por chimenea, ni demostró si el monitoreo del cliente es conmesurado con los

riesgos del proyecto, ni supervisó debidamente los requisitos de la IFC respecto a reasentamiento, evaluación del impacto marino o evaluación de los impactos acumulados.

En noviembre de 2013, la IFC publicó un plan de acción en respuesta al informe de la CAO. La CAO continúa monitoreando las medidas adoptadas por la IFC para abordar los resultados de la auditoría.

Tata Tea-01/Solicitud de la vicepresidente de la CAO
IFC, Agroindustria; iniciado por la vicepresidente en mayo de 2012; evaluación de cumplimiento en curso; abierto.

Este caso se refiere a aspectos laborales relacionados con la inversión de la IFC en Amalgamated Plantations Private Limited (APPL), una empresa que administra 24 plantaciones de té en Assam y Bengal Oeste en el nordeste de la India. APPL pertenecía anteriormente a Tata Tea Limited (TTL).

Los actos de violencia que tuvieron lugar en dos de las plantaciones de APPL en 2009 y 2010 desataron conflictos entre la empresa y los sindicatos que representan a los trabajadores de APPL. En respuesta a las inquietudes laborales planteadas por la Unión Internacional de Trabajadores de Alimentación, Agrícolas, Hoteles, Restaurantes, Tabaco y Afines (UITA) al Portal de Comunicación de la IFC para la Norma de Desempeño 2 sobre Trabajo y Condiciones Laborales (PS2), la vicepresidente de la CAO inició una evaluación de cumplimiento de la participación de la IFC en APPL en mayo de 2012.

La evaluación de la CAO determinó que había retos en la evaluación y supervisión de la IFC en relación a los riesgos en la Norma de Desempeño 2 como resultado de la relación entre la empresa APPL, sus trabajadores y los sindicatos que los representan. Se inició una investigación de cumplimiento para investigar algunos aspectos relacionados con la debida diligencia de la IFC en su revisión y supervisión de los riesgos PS2 asociados con el proyecto, la adecuación de las políticas, procedimientos y estructuras de personal de la IFC para proporcionar un marco sólido para avanzar los objetivos de la Norma de Desempeño 2 con los clientes de la IFC, y si las políticas y procedimientos de la IFC brindaban suficiente orientación al personal sobre cómo responder eficazmente a las reclamaciones relacionadas con el desempeño ambiental y social de sus clientes. La investigación de cumplimiento se encuentra en curso.

Tata Tea-02/Assam
IFC, Agroindustria; recibido en febrero de 2013; investigación de cumplimiento en curso; abierto.

En febrero de 2013, una reclamación fue presentada ante la CAO por organizaciones no gubernamentales locales, en nombre de los trabajadores de las plantaciones de té de APPL en Assam, India. La reclamación plantea inquietudes respecto a las condiciones de vida y condiciones laborales de los trabajadores en las plantaciones de la APPL en Nahorani, Majuli y Hattigor, citando, entre otras cosas, largas horas de trabajo, remuneración inadecuada, malas condiciones de higiene y salud y restricciones a la libertad sindical entre los trabajadores de las plantaciones. Los reclamantes también cuestionan la integridad del programa de adquisición de acciones por parte de los empleados, alegando que la empresa exige que los trabajadores compren acciones, a menudo sin consultarlos debidamente o darles información adecuada acerca de los riesgos de esa inversión. Esta reclamación fue archivada mientras una investigación de cumplimiento de la participación de la IFC en APPL estaba en curso (véase el caso, en el lado opuesto).

Aunque las partes acordaron que era necesario mejorar las comunicaciones en relación a los procedimientos de agravios, no lograron un consenso sobre un marco para un diálogo colaborativo. El caso fue trasladado a la función de Cumplimiento de la CAO en noviembre de 2013. Además de las cuestiones planteadas en la evaluación anterior de la CAO de la inversión de la IFC en APPL, esta evaluación también planteó interrogantes respecto a la aplicación de los requisitos de consulta y divulgación de la Política de Sostenibilidad y Norma de Desempeño 1 de la IFC en relación al programa de adquisición de acciones por parte de los empleados. Una investigación de cumplimiento se encuentra en curso.

Vizhinjam-01/Kerala

IFC, Servicios de Asesoría; recibido en agosto de 2012; evaluación de cumplimiento en curso; abierto.

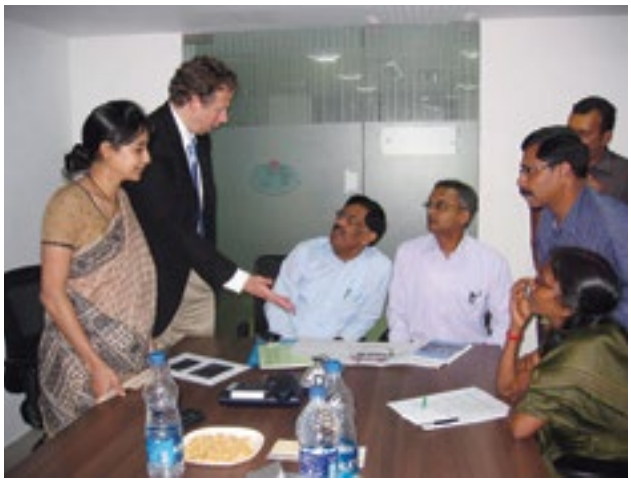
En agosto de 2012, la CAO recibió una reclamación de trabajadores de turismo, empresas y residentes locales relacionada con el proyecto del puerto marítimo de Vizhinjam en Kerala. Vizhinjam es uno de varios puertos que está desarrollando el gobierno de la India como parte de un proyecto nacional de desarrollo marítimo a gran escala. La IFC prestó Servicios de Asesoría a la empresa Vizhinjam International Seaport Limited (VISL) en la estructuración del proyecto y en la búsqueda de un socio en el sector privado para que implementara el proyecto con el departamento portuario del gobierno estatal. La reclamación plantea inquietudes acerca del impacto del proyecto en el turismo local y en las comunidades pesqueras, entre ellos, escasez de agua, pérdida de medios de vida, pérdida de tierras y una indemnización inadecuada. Los reclamantes también cuestionan la debida diligencia y revisión de la IFC de la Evaluación de Impacto Ambiental y Social (ESIA) del proyecto.

Tras la evaluación de la CAO de la reclamación en 2012, los reclamantes, la empresa y el gobierno de Kerala no pudieron alcanzar un acuerdo para participar en un proceso de resolución de disputas facilitado por la CAO porque la empresa consideraba que las inquietudes de los reclamantes se podrían abordar mejor a través de los sistemas normativos internos de la India. La reclamación fue remitida a la función de Cumplimiento de la CAO en agosto de 2013 para una evaluación del desempeño de la IFC en relación al proyecto.

Vizhinjam-02/Kerala

IFC, Servicios de asesoría; recibido en septiembre de 2012; evaluación de cumplimiento en curso; abierto.

En septiembre de 2012, la CAO recibió una segunda reclamación relacionada con el proyecto del puerto marítimo de Vizhinjam. La reclamación, presentada por la Federación de Pescadores Independientes de Kerala, plantea inquietudes acerca de los impacto de las actividades de la empresa Vizhinjam International Seaport Limited (VISL) en las comunidades pesqueras locales, en particular el posible desplazamiento de las comunidades, la pérdida de medios de vida debido a la falta de acceso a las zonas pesqueras, y los daños a la biodiversidad marina causados por las operaciones portuarias, así como la falta de consultas y claridad acerca de los beneficios del proyecto y las oportunidades de empleo para las comunidades locales.



La CAO se reúne con los representantes de la empresa en Thiruvananthapuram, Kerala, India.

Durante la evaluación de la reclamación, la CAO fue informada por VISL y otras partes de que la empresa estaba comenzando a ocuparse de algunas inquietudes planteadas por los pescadores, tal como la integración de nuevos atracaderos para los botes pesqueros en el diseño del puerto. Tras otras discusiones y consultas, la empresa manifestó que prefería no participar en un proceso de resolución de disputas con los reclamantes e indicó que estaba muy consciente de las necesidades de los pescadores y que estaba haciendo esfuerzos para abordarlas a través de sus canales internos. Por consiguiente, la reclamación fue remitida a la función de Cumplimiento de la CAO en mayo de 2013 para una evaluación del desempeño de la IFC en relación al proyecto.

Vizhinjam-03/Mulloor

IFC, Servicios de Asesoría; recibido en abril de 2013; evaluación de cumplimiento en curso; abierto.

En abril de 2013, la CAO recibió una reclamación de los residentes de Mulloor, una de las 11 aldeas situadas a lo largo del litoral cerca del proyecto del puerto marítimo de Vizhinjam en Kerala. La reclamación se refiere al impacto de una recién construida carretera de acceso al puerto en las tierras agrícolas y fuentes locales de agua subterránea. Los residentes locales alegan que la carretera, que pasa por la aldea de Mulloor, se construyó en tierras agrícolas que son vitales para retener agua de lluvia en la región, y que los canales de drenaje están llevando el agua de lluvia directamente al mar, lo cual reduce la cantidad de agua retenida para las zonas agrícolas e impide el flujo del agua y la recarga de los acuíferos locales.

Aunque los reclamantes expresaron durante la evaluación de la CAO que estaban dispuestos a abordar sus inquietudes a través de un diálogo colaborativo con VISL, la empresa consideró que se podrían abordar mejor a través de su marco normativo interno. Dado que las partes no alcanzaron un consenso para participar en un proceso de resolución de disputas, el caso fue remitido a la función de Cumplimiento de la CAO en octubre de 2013 para una evaluación del desempeño de la IFC en relación con el proyecto.

MUNDO

MULTIREGIONAL

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

IFC, Mercados Financieros Globales; iniciado por la vicepresidente de la CAO en abril de 2011; auditoría de cumplimiento completada en febrero de 2013; bajo monitoreo; abierto.

En abril de 2011, la vicepresidente de la CAO inició una evaluación de cumplimiento de las inversiones de la IFC en el sector de Intermediarios Financieros (FI) en respuesta al creciente escrutinio público del sector financiero y varios informes independientes que cuestionan cómo la IFC monitorea la aplicación de sus normas ambientales y sociales en sus inversiones en el sector financiero. Los intermediarios financieros, incluidos los bancos comerciales, las compañías de seguro, las compañías de arrendamiento financiero, las instituciones de micro finanzas y los fondos de capital privado, constituyen un alto y creciente porcentaje de la financiación de la IFC a proyectos del sector privado en países en desarrollo y mercados emergentes.

Durante la auditoría, la CAO realizó un examen de escritorio detallado de 188 inversiones relacionadas con 63 clientes de la IFC en el sector de intermediarios financieros. Un equipo de la CAO viajó a 54 localidades en 25 países para entrevistar a los clientes, el personal y varios sub-clientes de la IFC. El informe de auditoría de la CAO, publicado en febrero de 2013, encontró que la IFC no cuenta con una metodología para comprobar si el requisito principal de sus clientes—la implantación de un sistema de gestión ambiental y social—logra el objetivo principal de "no causar daño" o de mejorar los resultados ambientales y sociales a nivel de los sub-clientes. Además, la CAO encontró que los procedimientos de la IFC no están diseñados para sustentar resultados más amplios que son conmensurados con el prominente liderazgo de la IFC como promotor de responsabilidad ambiental y social.

En respuesta a la auditoría de la CAO, la IFC publicó un Plan de Acción en septiembre de 2013 centrado en un Marco de Mejoras Continuas para administrar el desempeño ambiental y social de sus inversiones en el sector de intermediarios financieros, fortalecer los Servicios de Asesoría de la IFC a fin de elevar la norma para la gestión del riesgo ambiental y social del sector de intermediarios financieros en los mercados emergentes, y establecer un proceso formal de actividades de extensión y consultas con las partes interesadas pertinentes sobre las inversiones de la IFC en el sector de intermediarios financieros. La CAO está monitoreando actualmente la implementación de las acciones de la IFC en respuesta a sus hallazgos.

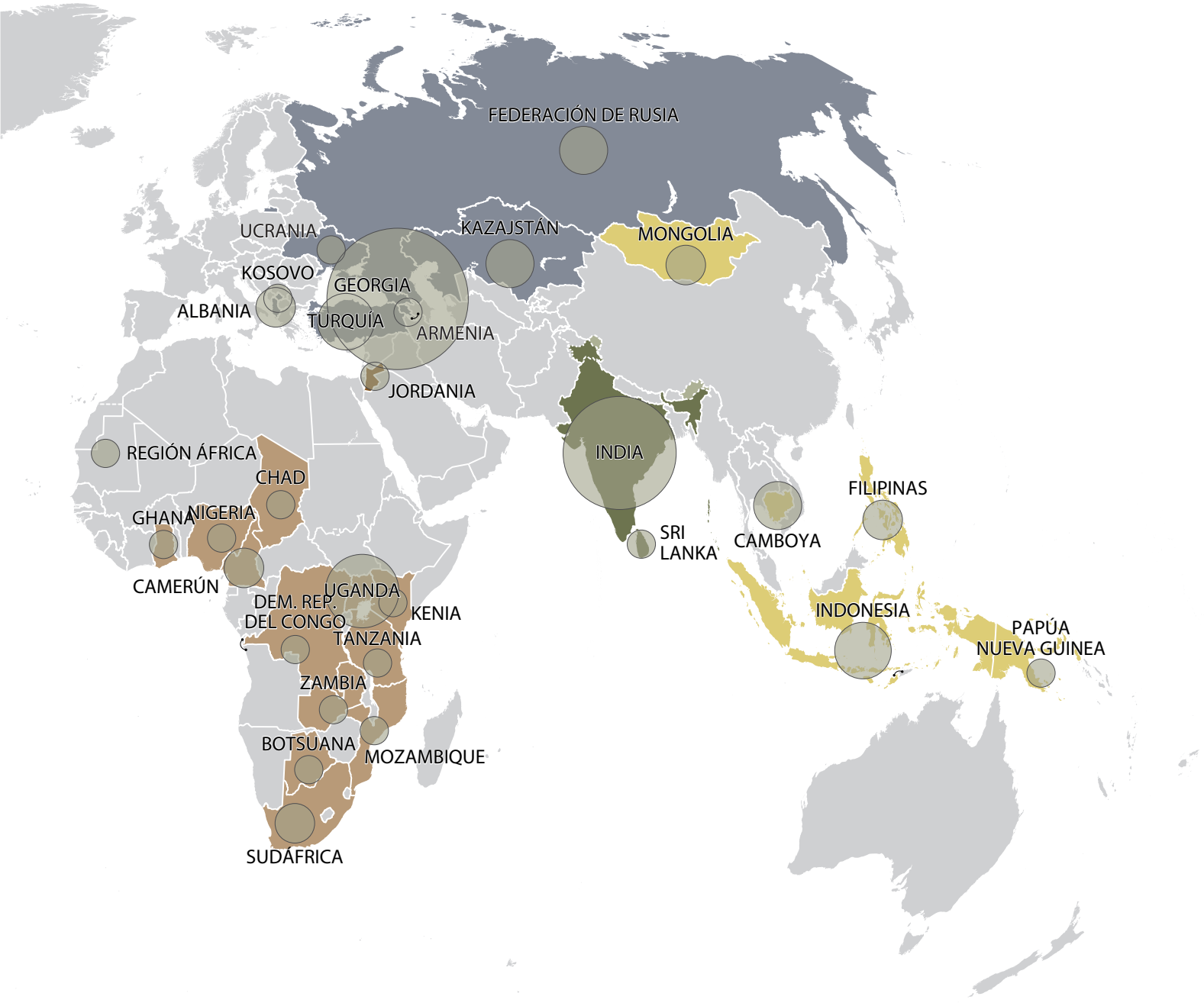
ANEXO A. MAPAMUNDI DE LOS CASOS ANTE LA CAO, AF2000–14

MAPA A1: CASOS ANTE LA CAO POR PAÍS, AF2000-2014

IBRD 39145 | SEPTIEMBRE 2014

GSDPM Map Design Unit

Este mapa fue preparado por la Unidad de Diseño Cartográfico del Grupo del Banco Mundial. Las fronteras, los colores, las denominaciones y toda otra a información que figuren en el mapa no significan, de parte del Grupo del Banco Mundial, ningún juicio sobre el estado jurídico de los territorios, ni la sanción o aceptación de estas fronteras.


FEDERACIÓN DE RUSIA
UCRANIA
KAZAJSTÁN
MONGOLIA
KOSOVO
GEORGIA
ALBANIA
TURQUÍA
ARMENIA
JORDANIA
REGIÓN ÁFRICA
CHAD
GHANA
NIGERIA
CAMERÚN
UGANDA
DEM. REP. DEL CONGO
KENIA
TANZANIA
ZAMBIA
BOTSUANA
MOZAMBIQUE
SUDÁFRICA
INDIA
SRI LANKA
CAMBOYA
FILIPINAS
INDONESIA
PAPÚA NUEVA GUINEA

ANEXO B. REGISTRO DE RECLAMACIONES, AF2000–14

Reclamación	Fecha de presentación	¿Admisible para evaluación?	Actividades de Resolución de Disputas	Transferencia a Cumplimiento	¿Admisible para auditoría?	Actividades de Cumplimiento	Fecha de cierre de caso
AF2000							
Ninguna reclamación							
AF2001							
Chile: Empresa Eléctrica Pangue S.A.-01/Cuenca aguas arriba del Bio Bio	Ago 2000	Sí	Resuelto	--	--	--	Ene 2005
Perú: Compañía Minera Antamina S.A.-01/Huarmey	Sep 2000	Sí	Evaluado y transferido a Cumplimiento	Sep 2000	Sí	Revisión	Ene 2005
Uganda: Bujagali-01/ Cataratas Bujagali	Nov 2000	No	--	--	--	--	Dic 2000
Jordania: Jordan Gateway Projects Co.-01/Valle de Bet Shean	Dic 2000	No	--	--	--	--	Dic 2000
Perú: Yanacocha-01/ Cajamarca	Dic 2000	Sí	Resuelto	--	--	--	Nov 2003
Jordania: Jordan Gateway Projects Co.-02/Valle de Bet Shean	Ene 2001	Sí	Resuelto	--	--	--	Ene 2005
Perú: Yanacocha-02/ Cajamarca	Mar 2001	Sí	Resuelto	--	--	--	Mar 2006
Nigeria: Préstamo con Crédito Rotativo-Contratista en el Delta del Níger-01/ Delta del Níger	Jun 2001	Sí	Resuelto	--	--	--	Ene 2005
Uganda: Bujagali-02/ Cataratas Bujagali	Jun 2001	Sí[a]	Resuelto	--	--	--	Ene 2005
AF 2002							
Uganda: Bujagali-03/ Canadá	Jul 2001	Sí	Resuelto	--	--	--	Ene 2005
Tanzania: Proyecto Bulyanhulu-01/ Kankola	Ene 2002	Sí	Resuelto	--	--	--	Ene 2005
India: Chemplast-01/ Distrito de Cuddalore	Jun 2002	Sí	Resuelto	--	--	--	Ene 2005

Reclamación	Fecha de presentación	¿Admisible para evaluación?	Actividades de Resolución de Disputas	Transferencia a Cumplimiento	¿Admisible para auditoría?	Actividades de Cumplimiento	Fecha de cierre de caso
AF 2003							
Chile: Empresa Electrica Pangue S.A.-02/Cuenca aguas arriba del Bio Bio	Jul 2002	Sí	Resuelto	--	--	--	Feb 2006
Bolivia: Comsur V-01/ Bosque Chiquitano	Jun 2003	Sí	Evaluado y transferido a Cumplimiento	Nov 2003	Sí	Revisión	Jul 2004
AF 2004							
Zambia: Konkola Copper Mines Plc (KCM)-01/Ming'omba y Kawama	Jul 2003	Sí	Resuelto	--	--	--	Ene 2005
Georgia: Oleoducto BTC-01/Suiza	Dic 2003	No	--	--	--	--	Dic 2003
Georgia: Oleoducto BTC-02/Rustavi	Mar 2004	Sí	Resuelto	--	--	--	Abr 2004
Georgia: Oleoducto BTC-03/Suiza	Mar 2004	No	--	--	--	--	Abr 2004
Georgia: Oleoducto BTC-04/Suiza	May 2004	No	--	--	--	--	May 2004
Georgia: Oleoducto BTC-05/Ciudad Rustavi	May 2004	No	--	--	--	--	Jun 2004
Georgia: Oleoducto BTC-06/Bashkovi	May 2004	Sí	Resuelto	--	--	--	Feb 2005
Georgia: Oleoducto BTC-07/Dgvari	May 2004	Sí	Resuelto	--	--	--	Feb 2005
Georgia: Oleoducto BTC-08/Sagrasheni	May 2004	Sí	Resuelto	--	--	--	Feb 2006
Georgia: Oleoducto BTC-09/Tetritskaro	May 2004	Sí	Resuelto	--	--	--	Feb 2005
Georgia: Oleoducto BTC-10/Tetritskaro	May 2004	Sí	Resuelto	--	--	--	Ene 2007
Georgia: Oleoducto BTC-11/Tsikisjvari	May 2004	Sí	Resuelto	--	--	--	Jun 2006
Georgia: Oleoducto BTC-12/Tba, Tsemi, Sadgeri	May 2004	Sí	Resuelto	--	--	--	Ene 2005
AF 2005							
Georgia: Oleoducto BTC-13/Tsalka	Jul 2004	Sí	Resuelto	--	--	--	May 2005
Georgia: Oleoducto BTC-14/Vale	Ago 2004	Sí	Resuelto	--	--	--	Dic 2005
Kazajistán: Lukoil Overseas-01/ Berezovka	Sep 2004	Sí	Evaluado y transferido a Cumplimiento	Ago 2006	Sí	Auditoría	Abr 2009
India: AD Hydro Power Limited-01/ Himachal Pradesh	Oct 2004	Sí	Resuelto	--	--	--	Mar 2008

Reclamación	Fecha de presentación	¿Admisible para evaluación?	Actividades de Resolución de Disputas	Transferencia a Cumplimiento	¿Admisible para auditoría?	Actividades de Cumplimiento	Fecha de cierre de caso
Brasil: Ampliación Amaggi-01/Solicitud del vicepresidente ejecutivo de la IFC	--	--	--	Nov 2004	Sí	Auditoría	Jun 2005
Botswana: Kalahari Diamond-01/Kalahari	Nov 2004	Sí	Resuelto	--	--	--	Jun 2006
Georgia: Oleoducto BTC-15/Tetritskaro	Dic 2004	Sí	Resuelto	--	--	--	Feb 2006
Georgia: Oleoducto BTC-16/Tetritskaro	Dic 2004	Sí	Resuelto	--	--	--	Feb 2006
Georgia: Oleoducto BTC-17/Tadzrisi	Dic 2004	Sí	Resuelto	--	--	--	Ene 2007
Georgia: Oleoducto BTC-18/Tetritskaro	Dic 2004	Sí	Resuelto	--	--	--	Feb 2006
Indonesia: Megaplast	Ene 2005	No[a]	--	--	--	--	Feb 2005
Guatemala: Marlin-01/Sipacapa	Ene 2005	Sí	Resuelto	--	--	--	May 2006
Argentina: Holding Intergas S.A.	Mar 2005	No[a]	--	--	--	--	Mar 2005
Georgia: Oleoducto BTC-19/Atskuri	Abr 2005	Sí	Resuelto	--	--	--	Feb 2006
Georgia: Oleoducto BTC-20/Atskuri	Abr 2005	Sí	Resuelto	--	--	--	Feb 2006
Rumanía: BCR	May 2005	No[a]	--	--	--	--	May 2005
Turquía: Oleoducto BTC-21/Posof	Jun 2005	Reclamación retirada	--	--	--	--	Jul 2005
Georgia: Oleoducto BTC-22/Tsemi	Jun 2005	Sí	Resuelto	--	--	--	Ene 2007
Georgia: Oleoducto BTC-23/Tsemi	Jun 2005	Sí	Resuelto	--	--	--	Ago 2006
Perú: Compañía Minera Antamina S.A.-02/Huarmey	Jun 2005	Sí	Resuelto	--	--	--	May 2006
AF 2006							
República Democrática del Congo: Anvil Mining Congo, SARL-01/Solicitud del Presidente del Banco Mundial	--	--	--	Jul 2005	Sí	Auditoría	Feb 2006
Yemen: Desarrollo Zona Libre de Aden	Jul 2005	No[a]		--	--	--	Jul 2005
Georgia: Oleoducto BTC-24/Vale	Ago 2005	No	--	--	--	--	Sep 2005
Georgia: Oleoducto BTC-25/Vale	Ago 2005	No	--	--	--	--	Sep 2005
India: AD Hydro Power Limited-02/ Jagat Sukh	Ago 2005	No	--	--	--	--	Sep 2005

Reclamación	Fecha de presentación	¿Admisible para evaluación?	Actividades de Resolución de Disputas	Transferencia a Cumplimiento	¿Admisible para auditoría?	Actividades de Cumplimiento	Fecha de cierre de caso
India: Ramky-01/ Gummidipoondi	Ago 2005	No	--	--	--	--	Oct 2005
India: Ramky-02/ Mumbai	Sep 2005	No	--	--	--	--	Oct 2005
Uruguay: Celulosas de M'Bopicua (CMB) y Orion-01/Argentina y Uruguay	Sep 2005	Sí	Evaluado y transferido a Cumplimiento	Nov 2005	Sí	Auditoría	Mar 2006
Federación Rusa: Delta Credit Bank	Oct 2005	No[a]	--	--	--	--	Oct 2005
Georgia: Oleoducto BTC-26/Krtsanisi	Dic 2005	Sí	Evaluado y transferido a Cumplimiento	Jun 2006	No	Evaluación	Abr 2007
Paquistán: DG Khan-01/Kahoon	Dic 2005	No	--	--	--	--	Ene 2006
Sudáfrica: African Bank	Dic 2005	No[a]	--	--	--	--	Ene 2006
Belice: NOVA Companies (Belize) Ltd. y Ambergris Aquaculture Ltd.-01/ Ladyville	Ene 2006	No	--	--	--	--	Ene 2006
Perú: Yanacocha-03/ Depto. de Cajamarca	Mar 2006	Sí	Resuelto	--	--	--	Ago 2006
Kenia: AEF Lesiolo Grain Handlers Limited-01/Nakuru	Abr 2006	No	--	--	--	--	Abr 2006
Sudeste de Asia: Discriminación de género	May 2006	No[a]	--	--	--	--	May 2006
Georgia: Oleoducto BTC-27/Tbilisi	Jun 2006	Sí	Evaluado y transferido a Cumplimiento	Sep 2006	No	Evaluación	Abr 2007
India: Atul Ltd.-01/ Gujarat	Jun 2006	Sí	Resuelto	--	--	--	Jun 2007
Argentina: Cencosud	Jun 2006	No[a]	--	--	--	--	Jul 2006
AF 2007							
Argentina: Los Gigantes-Dioxitek	Jul 2006	No[a]	--	--	--	--	Ago 2006
Turquía: Oleoducto BTC–28/Adana y Ceyhan	Jul 2006	Sí	Resuelto	--	--	--	Feb 2007
Argentina: GEF Streetlight	Jul 2006	No[a]	--	--	--	--	Ago 2006
Georgia: Oleoducto BTC-29/Tsalka	Jul 2006	Sí	Resuelto	--	--	--	Jul 2007
Estados Unidos: Vehículos de inversión en microfinanzas	Oct 2006	No[a]	--	--	--	--	Oct 2006
India: Mahindra Farm Services–01/ Confidencial	Oct 2006	Sí	Evaluado y transferido a Cumplimiento	Mar 2008	No	Evaluación	Jun 2008

Reclamación	Fecha de presentación	¿Admisible para evaluación?	Actividades de Resolución de Disputas	Transferencia a Cumplimiento	¿Admisible para auditoría?	Actividades de Cumplimiento	Fecha de cierre de caso
India: Mahindra Farm Services–02/ Confidencial	Oct 2006	Sí	Evaluado y transferido a Cumplimiento	Mar 2008	No	Evaluación	Jun 2008
Ghana: Kayogbo Youth Club	Oct 2006	No[a]	--	--	--	--	Nov 2006
Perú: Tecnosul-01/Ica	Nov 2006	No	--	--	--	--	Ene 2007
Países Bajos: ABCI Investments	Ene 2007	No[a]	--	--	--	--	Ene 2007
Etiopía: Reclamaciones de tierras nacionales	Feb 2007	No[a]	--	--	--	--	Feb 2007
India: Mahindra Farm Services–03/ Confidencial	Feb 2007	Sí	Evaluado y transferido a Cumplimiento	Mar 2008	No	Evaluación	Jun 2008
India: Mahindra Farm Services–04/ Confidencial	Mar 2007	Sí	Evaluado y transferido a Cumplimiento	Mar 2008	No	Evaluación	Jun 2008
Kazajistán: Lukoil Overseas-02/ Berezovka	Abr 2007	Sí	Evaluado y transferido a Cumplimiento	Nov 2007	No	Evaluación	Ene 2008
Medio Oriente: GAL	May 2007	No[a]	--	--	--	--	Jul 2007
AF 2008							
Indonesia: Wilmar Group-01/Kalimantan Oeste	Jul 2007	Sí	Resuelto y Transferido en parte a Cumplimiento	Mar 2008	Sí	Cerrado tras auditoría/ investigación	Jun 2014
Brasil: Globalbix	Ago 2007	No[a]	--	--	--	--	Sep 2007
Georgia: Oleoducto BTC-30/Vale	Ago 2007	Sí	Resuelto	--	--	--	Oct 2009
Asia Meridonial: Pakistan Banking	Sep 2007	No[a]	--	--	--	--	Oct 2007
India: Ramky-03/ Gummidipoondi	Oct 2007	Sí	Evaluado y transferido a Cumplimiento	Mar 2008	No	Evaluación	Jun 2008
Federación Rusa: Russkiy Mir II-01/ Taman	Oct 2007	Sí	Evaluado y transferido a Cumplimiento	Jun 2008	No	Evaluación	Oct 2009
Bangladesh: Empleo IFC/BICF	Dic 2007	No[a]	--	--	--	--	Feb 2008
Ecuador: Interagua-01/ Guayaquil	Ene 2008	Sí	Resuelto	--	--	--	Ene 2011
Papúa Nueva Guinea: Digicel	Ene 2008	No[a]	--	--	--	--	Ene 2008
Federación Rusa: Russky Mir II-02/ Taman	Feb 2008	Sí	Evaluado y transferido a Cumplimiento	Ago 2008	No	Evaluación	Oct 2009
Kenia: Pan African Paper-01/Webuye	Feb 2008	Sí	Resuelto	--	--	--	Dic 2009

Reclamación	Fecha de presentación	¿Admisible para evaluación?	Actividades de Resolución de Disputas	Transferencia a Cumplimiento	¿Admisible para auditoría?	Actividades de Cumplimiento	Fecha de cierre de caso
Georgia: Oleoducto BTC-31/Naokhrebi	Feb 2008	Sí	Evaluado y transferido a Cumplimiento	Jun 2008	No	Evaluación	Nov 2008
Bolivia: Sinchi Wayra (anteriormente COMSUR)	Mar 2008	No[a]	--	--	--	--	May 2008
Nicaragua: Nicaragua Sugar Estate Limited-01/León y Chinandega	Mar 2008	Sí	Acuerdo bajo monitoreo	--	--	--	Abierto
Costa Rica: Alterra	May 2008	No[a]	--	--	--	--	May 2008
Kazajistán: Lukoil Overseas-03/ Berezovka	May 2008	Sí	Evaluado y transferido a Cumplimiento	Abr 2009	No	Evaluación	Oct 2009
Perú: Compañía Minera Antamina S.A.-03/Huarmey	Jun 2008	--	--	Jun 2008	No	Evaluación	Sep 2008
Zambia: Konkola Copper Mines Plc (KCM)-02/Kawama	Jun 2008	No	--	--	--	--	Jun 2008
Filipinas: Ambuklao-Binga Hydroelectric Power-01/Binga	Jun 2008	Sí	Resuelto	--	--	--	Jun 2010
AF 2009							
Bangladesh: RAK Ceramics	Ago 2008	No[a]	--	--	--	--	Sep 2008
Turquía: Standard Profil II-01/Duzce	Sep 2008	Sí	Resuelto	--	--	--	Jun 2012
Georgia: Oleoducto BTC-32/Vale	Sep 2008	Sí	Resuelto	--	--	--	Oct 2009
Federación Rusa: Russkiy Mir II-03/ Taman	Sep 2008	Sí	Resuelto	--	--	Auditoría/ investigación, cerrado tras monitoreo	Nov 2009
Turquía: Assan Aluminium-01/ Dilovasi	Sep 2008	Sí	Resuelto	--	--	--	Ago 2010
Chile: Empresa Eléctrica Pangue S.A.-03/Mulchen	Oct 2008	No	--	--	--	--	Oct 2008
Indonesia: Wilmar-02/ Sumatra	Dic 2008	Sí	Resuelto	--	--	--	Jun 2012
Mundo: SN Power–01/Solicitud de la vicepresidenta de la CAO	--	--	--	Dic 2008	No	Evaluación	Jun 2010
Egipto: Makka Leasing	Mar 2009	No	--	--	--	--	Mar 2009
Serbia: Gemax & Lemna	Mar 2009	No[a]	--	--	--	--	Mar 2009
India: Crompton	May 2009	No	--	--	--	--	May 2009

Reclamación	Fecha de presentación	¿Admisible para evaluación?	Actividades de Resolución de Disputas	Transferencia a Cumplimiento	¿Admisible para auditoría?	Actividades de Cumplimiento	Fecha de cierre de caso
Perú: Agrokasa-01/ Ica	Jun 2009	Sí	Resuelto	Mar 2010	Sí	Cerrado tras auditoría/ investigación	Jun 2013
AF 2010							
Uruguay: Orion-02/ Gualeguaychu	Ago 2009	Sí	Evaluado y transferido a Cumplimiento	Ene 2010	No	Evaluación	Mar 2010
Sri Lanka: Rainforest Ecolodge Linkages-01/ Deniyaya	Ago 2009	Sí	Resuelto	--	--	--	Jun 2011
Chad-Camerún: Oleoducto Chad-Camerún-01	Oct 2009	No[a]	--	--	--	--	Oct 2009
Paquistán: Twin City Centrum	Oct 2009	No	--	--	--	--	Oct 2009
Estados Unidos: DTT	Oct 2009	No	--	--	--	--	Oct 2009
Chile: Aconcagua-01/ Santa Bárbara	Nov 2009	Sí	Resuelto	--	--	--	Jun 2010
Colombia: TCBuen-01/ Buenaventura	Dic 2009	Sí	Resuelto	--	--	--	Nov 2010
Camboya: Cambodia Airports II-01/Preah Shihanouk	Dic 2009	Sí	Acuerdo bajo monitoreo	--	--	--	Abierto
Panamá: Pando Montelirio-01/Chiriqui	Ene 2010	Sí	Evaluado y transferido a Cumplimiento	Abr 2011	No	Evaluación	Feb 2012
Malasia: Reges	Feb 2010	No[a]	--	--	--	--	Feb 2010
Togo: Heidelberg Cement	Feb 2010	No	--	--	--	--	Feb 2010
Estados Unidos: TD Bank	Feb 2010	No	--	--	--	--	Feb 2010
Federación Rusa: Quadriga Capital	Mar 2010	No[a]	--	--	--	--	Mar 2010
Perú: Maple Energy-01/Nuevo Sucre y Canaan	Abr 2010	Sí	Evaluado y transferido a Cumplimiento	Nov 2011	No	Evaluación	May 2012
Etiopía: Coca-Cola Sabco	Abr 2010	No[a]	--	--	--	--	Jun 2010
AF 2011							
Turquía: Proyecto de Electricidad Pública y Eficiencia Energética	Jul 2010	No[a]	--	--	--	--	Jul 2010
Indonesia: PT Weda Bay Nickel-01/Weda Bay	Jul 2010	Sí	Evaluado y transferido a Cumplimiento	Jun 2011	No	Evaluación	Oct 2011
Tajikistán: Giavoni	Jul 2010	No	--	--	--	--	Sep 2010

Reclamación	Fecha de presentación	¿Admisible para evaluación?	Actividades de Resolución de Disputas	Transferencia a Cumplimiento	¿Admisible para auditoría?	Actividades de Cumplimiento	Fecha de cierre de caso
Ghana: Tullow Oil, Kosmos Energy & Jubilee FPSO-01/ Solicitud de la vicepresidenta de la CAO	Ago 2010	--	--	Ago 2010	No	Evaluación	Jun 2011
Mozambique: Mozal-01/Matola y Maputo	Oct 2010	Sí	Evaluado y transferido a Cumplimiento	Dic 2011	Sí	Auditoría/ investigación, cerrado tras monitoreo	Jun 2014
Bangladesh: AK Khan WaterHealth-01/ Dhaka	Nov 2010	No	--	--	--	--	Dic 2010
Mozambique: Africap Investment Fund	Dic 2010	No[a]	--	--	--	--	Dic 2010
Ecuador: Pronaca Expansion-01/Santo Domingo	Dic 2010	Sí	Evaluado y transferido a Cumplimiento	Jun 2011	No	Evaluación	Nov 2011
Uganda: Bujagali Energy-04/Bujagali (Trabajadores)	Mar 2011	Sí	Evaluado y transferido a Cumplimiento	Dic 2013	Por determinarse	Evaluación. En curso.	Abierto
Brasil: Anima Educacao	Mar 2011	No[a]	--	--	--	--	Abr 2011
Mundo: Intermediarios financieros-01/ Solicitud de la vicepresidenta de la CAO	Abr 2011	--	--	Jun 2011	Sí	Auditoría/ investigación bajo monitoreo	Abierto
Vietnam: Global CyberSoft	Abr 2011	No[a]	--	--	--	--	Abr 2011
India: Fondo de Infraestructura de India-01/Distrito Dhenkanal	Abr 2011	Sí	Evaluado y transferido a Cumplimiento	Abr 2013	Sí	Auditoría/ investigación. En curso.	Abierto
Panamá: Ampliación Canal de Panamá-01/ Lago Gatún	May 2011	Sí	Evaluado y transferido a Cumplimiento	Feb 2012	No	Cerrado tras evaluación	Jun 2013
Nigeria: Oleoducto Nun River Kolo Creek	May 2011	No	--	--	--	--	May 2011
Uganda: Bujagali Energy-05/Bujagali (Comunidad)	May 2011	Sí	En curso	--	--	--	Abierto
Camerún: Oleoducto Chad-Camerún-02/ Camerún	May 2011	Sí	En curso	--	--	--	Abierto
India: Tata Mega Ultra-01/Mundra y Anjar	May 2011	Sí	Evaluado y transferido a Cumplimiento	Feb 2012	Sí	Auditoría/ investigación bajo monitoreo	Abierto
Georgia: Oleoducto BTC-33/Vale	May 2011	Sí	Resuelto	--	--	--	Ene 2012

Reclamación	Fecha de presentación	¿Admisible para evaluación?	Actividades de Resolución de Disputas	Transferencia a Cumplimiento	¿Admisible para auditoría?	Actividades de Cumplimiento	Fecha de cierre de caso
Sri Lanka: Bosque Sinharaja	Jun 2011	No	--	--	--	--	Jun 2011
AF 2012							
Papúa Nueva Guinea: PNG SEZ-01/ Provincia de Madang	Jul 2011	Sí	En curso	--	--	--	Abierto
República de Kosovo: KEK-01/Prishtina	Ago 2011	Sí	Evaluado y transferido a Cumplimiento	Ene 2012	Sí	Auditoría/ investigación bajo monitoreo	Abierto
Filipinas: Mindoro Resources-01/ Jabonga	Sep 2011	Sí	Evaluado y transferido a Cumplimiento	May 2012	No	Cerrado tras evaluación	Oct 2012
Chad: Oleoducto Chad-Camerún-03/ Doba	Oct 2011	Sí	En curso	--	--	--	Abierto
Indonesia: Wilmar Group-03/Jambi	Nov 2011	Sí	Evaluado y transferido a Cumplimiento	Dic 2013	Sí	Auditoría/ investigación. En curso.	Abierto
Colombia: Avianca-01/Bogotá	Nov 2011	Sí	Evaluado y transferido a Cumplimiento	Jun 2012	Sí	Auditoría/ Investigación. En curso.	Abierto
México: Harmon Hall-01/México	Nov 2011	Sí	Resuelto. Transferido en parte a Cumplimiento	Jul 2013	No	Cerrado tras evaluación	Ago 2013
Perú: Minera Quellaveco-01/ Moquegua	Nov 2011	Sí	Evaluado y transferido a Cumplimiento	Ago 2012	Sí	Auditoría/ investigación. En curso.	Abierto
Estados Unidos: Manor Care Rossville	Dic 2011	No	--	--	--	--	Dic 2011
Uganda: Agri-Vie-01/ Kiboga	Dic 2011	Sí	Acuerdo bajo monitoreo	--	--	--	Abierto
Uganda: Agri-Vie-02/ Mubende	Dic 2011	Sí	Acuerdo bajo monitoreo	--	--		Abierto
Laos: Burapha	Feb 2012	No[a]	--	--	--	--	Feb 2012
Región africana: Africa Investco-01	Mar 2012	Sí	Resuelto	--	--	--	Sep 2012
Honduras: Dinant-01/ Solicitud de la vicepresidenta de la CAO	Abr 2012	--	--	Abr 2012	Sí	Auditoría/ investigación bajo monitoreo.	Abierto

Reclamación	Fecha de presentación	¿Admisible para evaluación?	Actividades de Resolución de Disputas	Transferencia a Cumplimiento	¿Admisible para auditoría?	Actividades de Cumplimiento	Fecha de cierre de caso
Ucrania: MHP-01/ Ucrania	May 2012	No[a]	--	--	--	--	May 2012
Turquía: UHG-ADM-01/Turquía	May 2012	No	--	--	--	--	Jun 2012
India: Tata Tea/ Solicitud de la vicepresidenta de la CAO	May 2012	--	--	May 2012	Sí	Auditoría/ investigación. En curso.	Abierto
Colombia: Eco Oro-01/Bucaramanga	Jun 2012	Sí	Evaluado y transferido a Cumplimiento	Nov 2012	Sí	Auditoría/ investigación. En curso.	Abierto
Madagascar: Ambatovy	Jun 2012	No	--	--	--	--	Jul 2012
AF 2013							
Sudáfrica: Lonmin-01/Solicitud de la vicepresidenta de la CAO	Ago 2012	--	--	Ago 2012	No	Evaluación	Ago 2013
India: Vizhinjam-01/ Kerala	Ago 2012	No	Evaluado y transferido a Cumplimiento	Ago 2013	Por determinarse	Evaluación. En curso.	Abierto
Nepal: Upper Trishuli 1-02	Ago 2012	No[a]	--	--	--	--	Sep 2012
Región MENA: GAC-01	Sep 2012	No	--	--	--	--	Oct 2012
India: Vizhinjam-02/ Kerala	Sep 2012	Sí	Evaluado y transferido a Cumplimiento	May 2013	Por determinarse	Evaluación. En curso.	Abierto
Camerún: AES Sonel-01/Douala	Sep 2012	No	--	--	--	--	Nov 2012
Mongolia: Oyu Tolgoi-01/Khanbodg	Oct 2012	Sí	En curso	--	--	--	Abierto
Tailandia: Novica United-01	Oct 2012	No[a]	--	--			Oct 2012
Perú: Yanacocha-04/ Cajamarca	Nov 2012	Sí	Evaluado y transferido a Cumplimiento	Feb 2014	Por determinarse	Evaluación. En curso	Abierto
Paquistán: Saudi Pak Bank-01	Ene 2013	No[a]	--	--	--	--	Ene 2013
India: Mumbai Railway Vikas-01/	Ene 2013	No	--	--	--	--	Ene 2013
Albania: Albania Hydros-01/Tirana	Ene 2013	Sí	Evaluado y transferido a Cumplimiento	May 2013	Por determinarse	Evaluación	Mar 2014
Rumanía: Edy Group-01/Rumanía	Ene 2013	No	--	--	--	--	Ene 2013

Reclamación	Fecha de presentación	¿Admisible para evaluación?	Actividades de Resolución de Disputas	Transferencia a Cumplimiento	¿Admisible para auditoría?	Actividades de Cumplimiento	Fecha de cierre de caso
India: Tata Tea-02/ Assam	Feb 2013	Sí	Evaluado y transferido a Cumplimiento	Nov 2013	Sí	Auditoría/ investigación. En curso.	Abierto
Azerbaiján: AccessBank	Feb 2013	No	--	--			Feb 2013
Mongolia: Oyu Tolgoi-02/Khanbodg	Feb 2013	Sí	En curso	--	--	--	Abierto
Camerún: AES Sonel-02/Douala	Feb 2013	Sí	Evaluado y transferido a Cumplimiento	Ene 2014	No	Evaluación	Jun 2014
India: Navi Mumbia	Mar 2013	No	--	--	--	--	Mar 2013
Trinidad y Tobago: TCL Group	Mar 2013	No	--	--	--	--	Mar 2013
Albania: Bankers Petroleum-01/Patos	Mar 2013	Sí	En curso	--	--	--	Abierto
Trinidad y Tobago: TCL Group-02	Abr 2013	No	--	--			Abr 2013
Uganda: Bujagali-06// Bujagali	Abr 2013	Sí	En curso	--	--	--	Abierto
Colombia: Alqueria-01/Cajica	Abr 2013	Sí	En curso	--	--	--	Abierto
India: Vizhinjam-03/ Mulloor	Abr 2013	Sí	Evaluado y transferido a Cumplimiento	Oct 2013	Por determinarse	Evaluación. En curso.	Abierto
Sudáfrica: Tsodilo-01/ Badplaas	Abr 2013	Sí	Evaluado y transferido a Cumplimiento	Oct 2013	Por determinarse	Evaluación. En curso	Abierto
Perú: Yanacocha-05/ Cajamarca	May 2013	Sí	En curso	--	--	--	Abierto
India: Belstar-01	May 2013	No	--	--	--	--	Jun 2013
India: Ranbaxy-01	May 2013	No	--	--	--	--	Jun 2013
China: Azure-01	Jun 2013	No	--	--	--	--	
India: Vizhinjam-04/ Kerala	Jun 2013	No	--	--	--	--	Jun 2013
Camboya: Cambodia Airport-01/Phnom Pehn	Jun 2013	Sí	En curso	--	--	--	Abierto
AF 2014							
India: ACME Energy-01	Jul 2013	No	--	--	--	--	Jul 2013
Sudáfrica: Impala Platinum	Jul 2013	No	--	--	--	--	Jul 2013
India: Radiance International	Jul 2013	No	--	--	--	--	Jul 2013

Reclamación	Fecha de presentación	¿Admisible para evaluación?	Actividades de Resolución de Disputas	Transferencia a Cumplimiento	¿Admisible para auditoría?	Actividades de Cumplimiento	Fecha de cierre de caso
Afganistán: AREDP/ Kabul	Jul 2013	No	--	--	--	--	Jul 2013
Azerbaiján: AzerPost	Jul 2013	No	--	--	--	--	Jul 2013
Suecia: Flexenclosure	Jul 2013	No	--	--	--	--	Ago 2013
Turquía: Socar-01/	Ago 2013	No	--	--	--	--	Ago 2013
Honduras: Ficohsa-01/Solicitud de la vicepresidenta de la CAO	Ago 2013	--	--	Ago 2013	Sí	Auditoría/ investigación. En curso.	Abierto
Singapur: ICA-01/ Singapur	Sep 2013	No	--	--	--	--	Sep 2013
México: Harmon Hall-02/Puerto Vallerta	Sep 2013	Sí	Evaluado y transferido a Cumplimiento	Mar 2014	Por determinarse	Evaluación. En curso.	Abierto
India:Belstar-02	Oct 2013	No	--	--	--	--	Oct 2013
Honduras: CAMIF-01/Intibucá	Oct 2013	Sí	Cerrado tras evaluación	--	--	--	Ene 2014
México: Harmon Hall-03/Puerto Vallerta	Oct 2013	Sí	Evaluado y transferido a Cumplimiento	Mar 2014	Por determinarse	Evaluación. En curso.	Abierto
México: Harmon Hall-04/Puerto Vallerta	Oct 2013	Sí	Evaluado y transferido a Cumplimiento	Mar 2014	Por determinarse	Evaluación. En curso.	Abierto
México: Harmon Hall-05/Puerto Vallerta	Oct 2013	Sí	Evaluado y transferido a Cumplimiento	Mar 2014	Por determinarse	Evaluación. En curso.	Abierto
México: Harmon Hall-06/Merida Campestre	Nov 2013	Sí	Evaluado y transferido a Cumplimiento	Mar 2014	Por determinarse	Evaluación. En curso.	Abierto
Nigeria: NNPC-01/ Nigeria	Nov 2013	No[a]	--	--	--	--	Nov 2013
India: Lafarge Surma Cement-01/Shella	Ene 2014	Sí	En curso	--	--	--	Abierto
Dominica: PPCR-01/ Dominica	Ene 2014	No[a]	--	--	--	--	Ene 2014
India: Angel Infin-01/ Gujarat	Ene 2014	No[a]	--	--	--	--	Ene 2014
Ucrania: AXZON-01/ Halych y Kalush	Feb 2014	Sí	En curso	--	--	--	Abierto
Camboya: VEIL II-01/Provincia de Ratanakiri	Feb 2014	Sí	En curso	--	--	--	Abierto
Perú: Yanacocha-06/ Cajamarca	Feb 2014	Sí	En curso	--	--	--	Abierto
México: Harmon Hall-07/San Luis Potosí	Mar 2014	Sí	En curso	--	--	--	Abierto

Reclamación	Fecha de presentación	¿Admisible para evaluación?	Actividades de Resolución de Disputas	Transferencia a Cumplimiento	¿Admisible para auditoría?	Actividades de Cumplimiento	Fecha de cierre de caso
México: Harmon Hall-08/Puerto Vallerta	Mar 2014	Sí	Evaluado y transferido a Cumplimiento	May 2014	Por determinarse	Evaluación. En curso.	Abierto
Perú: Yanacocha-07/ Cajamarca	Mar 2014	Sí	En curso	--	--	--	Abierto
Guatemala: TCQ-01/ Puerto Quetzal	Mar 2014	Sí	En curso	--	--	--	Abierto
Armenia: Lydian Intl 3-01/Gndevaz & Jermuk	Abr 2014	Sí	En curso	--	--	--	Abierto
Tajiskistán: IICT-01/ Región Khatlon	Abr 2014	No[a]	--	--	--	--	May 2014
Paquistán: KPK-01/ Kohastan y Shangal Batgram	May 2014	No[a]	--	--	--	--	May 2014
Trinidad y Tobago: Petrotrin-01/Trinidad	May 2014	No[a]	--	--	--	--	May 2014
Costa Rica: CoreCo-01/	Jun 2014	No	--	--	--	--	Jun 2014

a. La CAO evaluó y manejó todos los problemas planteados por el reclamante que se refieren a la IFC/MIGA. Sin embargo, el reclamante también planteó cuestiones fuera del mandato de la CAO. La CAO refirió estas cuestiones a otras partes pertinentes del Grupo del Banco Mundial.

ANEXO C. CARGA DE CASOS DE LA CAO, AF2000–14

Desde su inicio en 1999, la CAO ha aceptado 135 reclamaciones y solicitudes de auditoría que abarcan 42 países (véase la figura C.1 y el mapa, pp. 54–55). El 87 por ciento de las reclamaciones se relacionan con la participación de la IFC en un proyecto; el 8 por ciento con la IFC y el MIGA juntos; y el 5 por ciento solamente con el MIGA. El 41 por ciento de las reclamaciones ante la CAO es presentado por organizaciones de la sociedad civil que actúan en nombre de las comunidades y personas afectadas (véase la figura C.2). El análisis continuo de los datos de la carga de casos de la CAO revela patrones en la distribución de los casos por sector y región, así como los temas ambientales y sociales sistémicos que predominan en las reclamaciones.

Distribución regional: Las reclamaciones de América Latina y Asia Central representaron dos tercios de los casos de la CAO desde 1999. Esta cifra en parte refleja una gran cantidad de reclamaciones que se presentaron en relación a un proyecto: el Oleoducto Baku-Ceyhan-Tbilisi (BTC). La cantidad de casos de la región asiática y africana subsahariana ha aumentado en los últimos años (véase la figura C.3). La experiencia de la CAO en su carga de casos y actividades de extensión comunitaria sugiere que las participaciones relativamente mayores de las reclamaciones que se originan en ciertas regiones, en comparación con otras, suelen reflejar el nivel de movilización de la sociedad civil, el conocimiento que se tiene acerca de la IFC, el MIGA y la CAO, así como el tamaño de la cartera regional de la IFC y el MIGA.

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

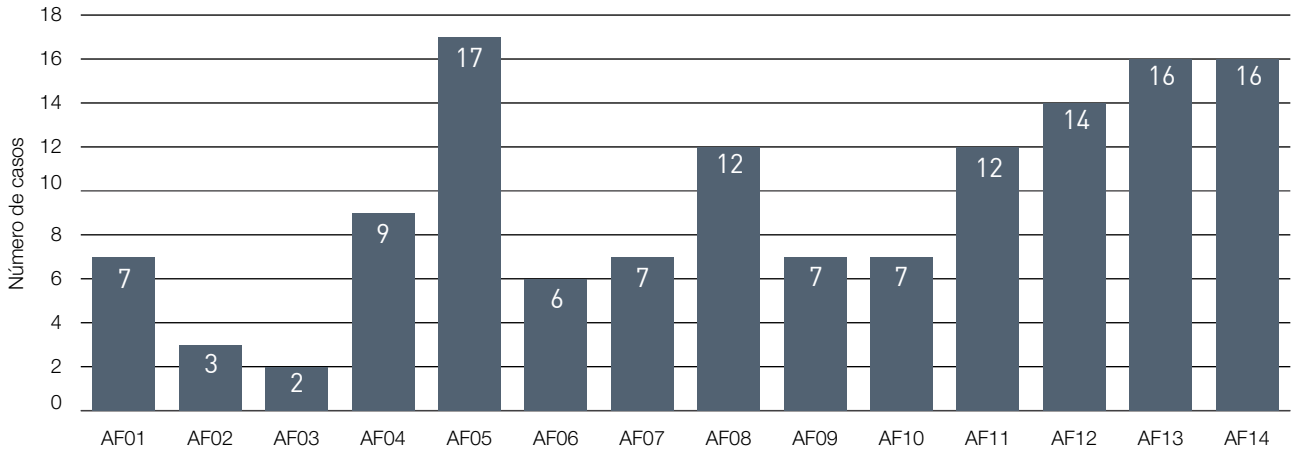
Inquietudes planteadas por los reclamantes: Los impactos en los recursos naturales son el tema predominante en las reclamaciones ante la CAO. Los casos relacionados con la tierra representan más del 50 por ciento de los casos, y en el 46 por ciento de los casos se han planteado inquietudes relacionadas con el agua. La contaminación es citada en el 47 por ciento de los casos, y en el 41 por ciento de los casos se han planteado inquietudes acerca de la salud y seguridad comunitaria. Los impactos socioeconómicos figuran entre los temas más citados en las reclamaciones ante la CAO y representan poco menos del 70 por ciento de las reclamaciones. La mayoría de las reclamaciones también plantean inquietudes relacionadas con la debida diligencia y supervisión de los proyectos (68 por ciento) y las consultas con las comunidades y divulgación de información acerca de los proyectos (65 por ciento), así como los roles y responsabilidades de la IFC y el MIGA y sus clientes (véase la figura C.5).

Categorización de los proyectos: Los proyectos de la IFC son asignados una categoría A, B o C en orden descendente de su sensibilidad ambiental y social, o IF, en el caso de instituciones financieras que prestan a clientes cuyas actividades pueden crear inquietudes ambientales y sociales. El 52 por ciento de los proyectos de la IFC citados en las reclamaciones ante la CAO desde 1999 son proyectos de categoría A, o sea, proyectos que ocasionan impactos ambientales y/o sociales adversos posiblemente significativos. Esta cifra alta se debe, en parte, a múltiples reclamaciones respecto al Proyecto del Oleoducto Baku-Tbilisi-Ceyhan (BTC). Otro 38 por ciento de las reclamaciones está relacionado con proyectos de categoría B, o sea, proyectos que ocasionan impactos ambientales y/o sociales adversos posiblemente limitados (véase la figura C.6).

Manejo de los casos: El 40 por ciento de los casos manejados por la CAO desde el año 2000 se han resuelto mediante un proceso de resolución de disputas (excluyendo los casos que se encuentran en un proceso de resolución de disputas en curso). El otro 25 por ciento de los casos lo ha manejado la función de Cumplimiento de la CAO para evaluar el desempeño ambiental y social de la IFC y el MIGA en relación a un proyecto. De este 25 por ciento, el 6 por ciento de los casos resultó en una auditoría/investigación completa de la IFC o del MIGA (véase la figura C.7).

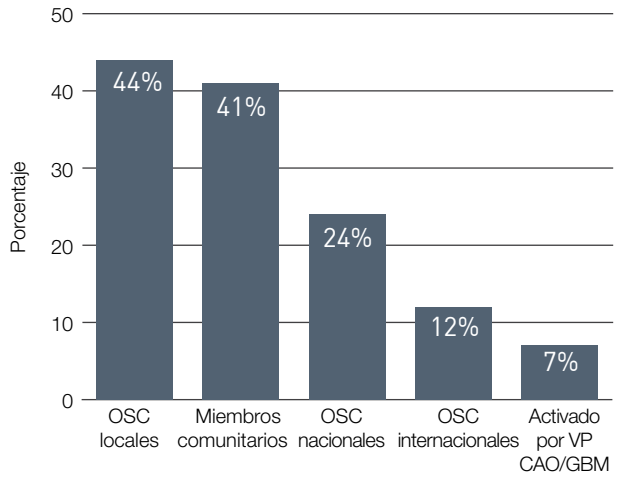
Reclamaciones inadmisibles: Desde 1999, la CAO ha considerado que 96 reclamaciones son inadmisibles para una evaluación. La mayoría estaba fuera del mandato social y ambiental de la CAO o no eran proyectos de la IFC y el MIGA. Una gran cantidad de las reclamaciones que estaban fuera del mandato de la CAO planteaban inquietudes relacionadas con fraude y corrupción. La CAO refirió esas reclamaciones a la Vicepresidencia de Integridad del Banco Mundial.

Figura C.1. Reclamaciones admisibles ante la CAO, AF2000–14



Nota: Los 16 casos nuevos en el AF2014 son 15 reclamaciones admisibles y un caso de cumplimiento iniciado por la vicepresidenta de la CAO.

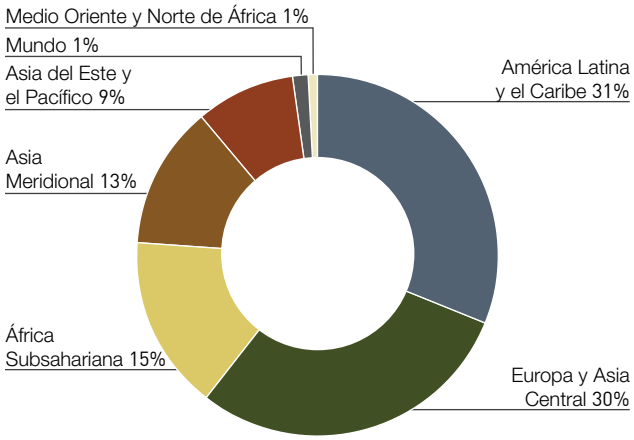
Figura C.2. Signatarios de las reclamaciones, AF2014



OSC=Organizaciones de la sociedad civil. VP CAO=Vicepresidente de la CAO. GBM=Grupo del Banco Mundial.

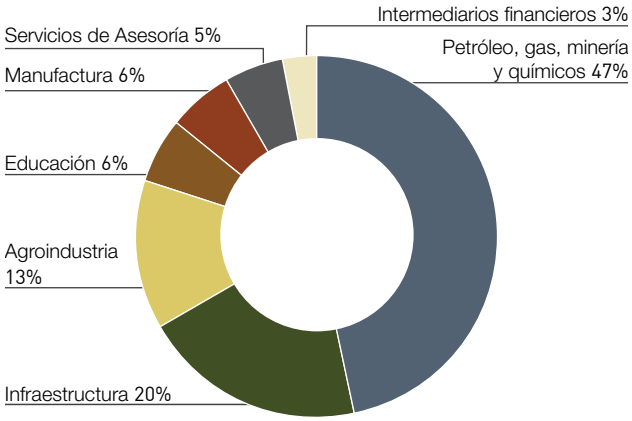
Nota: Todas las reclamaciones presentadas ante la CAO involucran a los miembros de comunidades locales. En algunos casos, organizaciones de la sociedad civil (OSC), internacionales o locales, presentan la reclamación en nombre de los miembros de las comunidades locales. Los porcentajes suman más del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

Figura C.3. Casos por región, AF2000–14



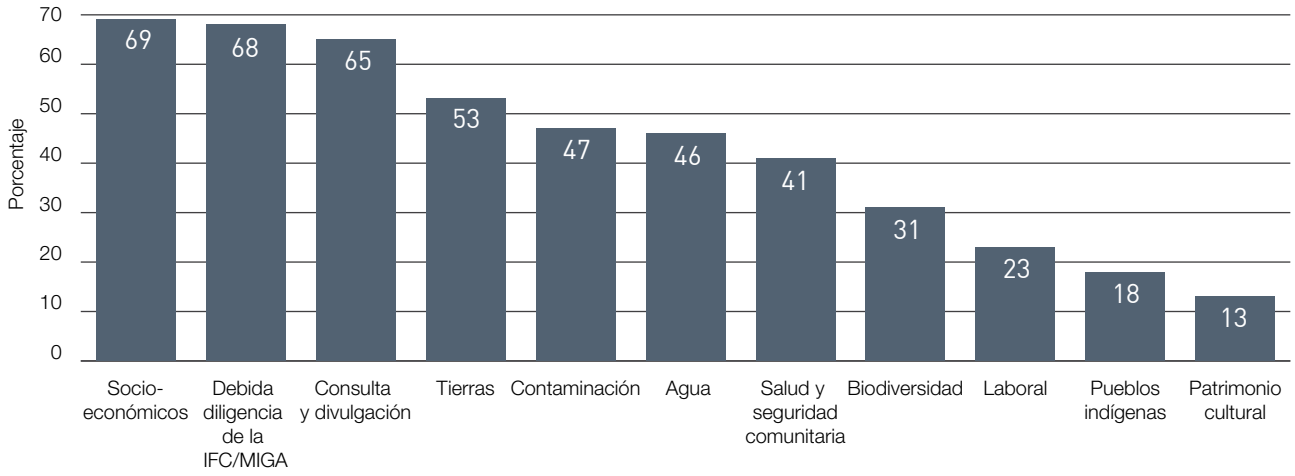
Nota: La categoría "Mundo" se refiere a los casos de cumplimiento que abarcan dos o más regiones.

Figura C.4. Casos por sector, AF2000–14



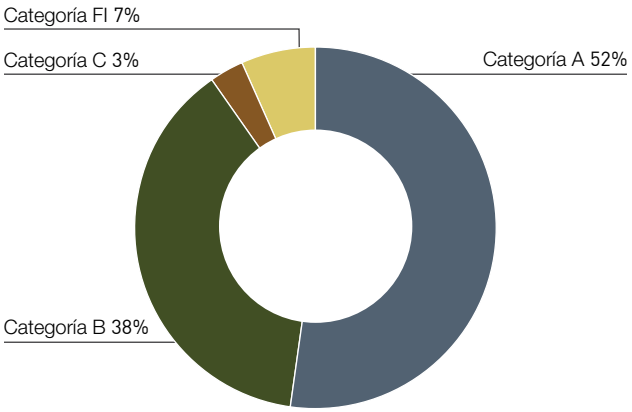
Nota: La labor de cumplimiento de la CAO relacionada con los proyectos de los intermediarios financieros se cuenta como un solo proyecto.

Figura C.5. Problemas citados en las reclamaciones ante la CAO, AF2000–14



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

Figura C.6. Casos por categoría ambiental, AF2000–14



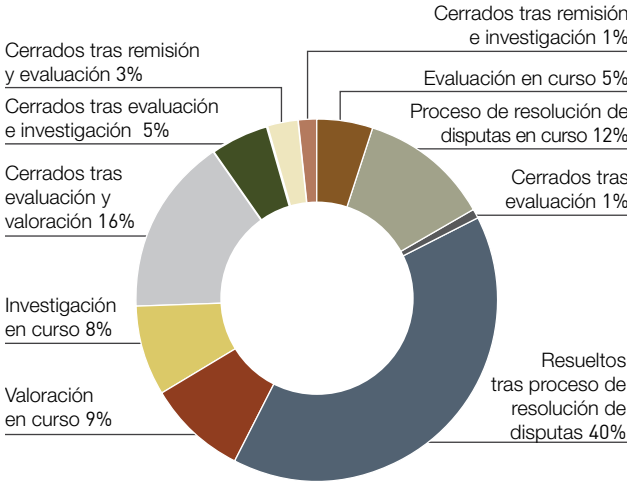
Categoría A: Proyectos con posibles efectos negativos de importancia en el ámbito social o ambiental que son diversos, irreversibles o inéditos.

Categoría B: Proyectos con posibles efectos negativos limitados en el ámbito social o ambiental que se pueden revertir fácilmente mediante medidas de mitigación.

Categoría C: Proyectos con impacto social o ambiental mínimo o inexistente, entre otros, ciertos proyectos de intermediarios financieros.

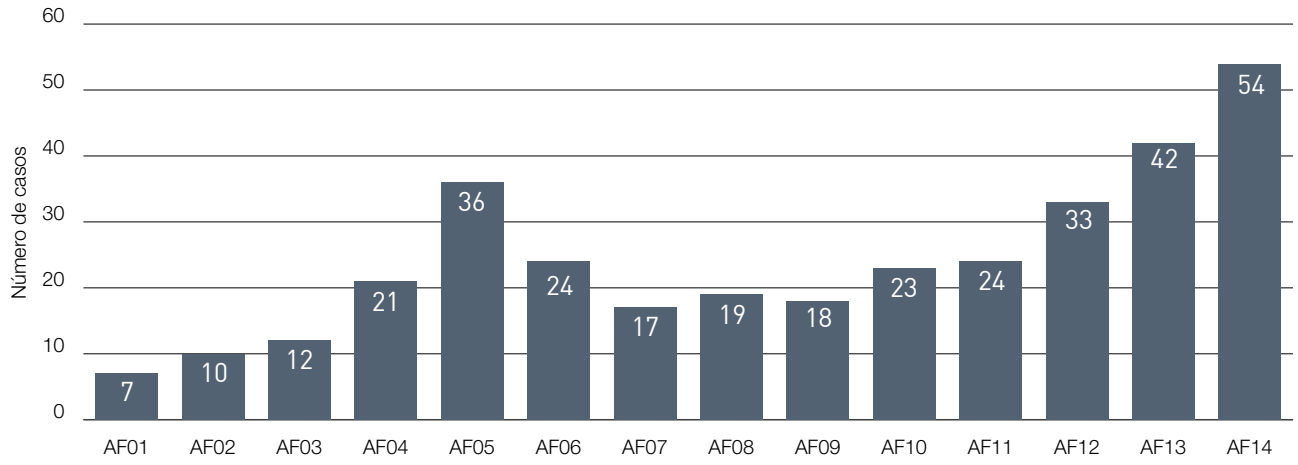
Categoría FI: Inversiones en intermediarios financieros (FI) que, en sí, no ocasionan ningún impacto social y/o ambiental adverso, pero que pueden financiar sub-proyectos con posibles impactos.

Figura C.7. Situación de los casos ante la CAO, AF2000–14



Nota: Wilmar-01, Harmon Hall-01 y Bujagali-04 son contados dos veces (una vez como un caso de resolución de disputas, y una vez como un caso de cumplimiento).

Figura C.8. Número de casos manejados por año fiscal, AF2000-14



ANEXO D. INFORMES Y PUBLICACIONES, AF2014

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

INFORMES DE EVALUACIÓN

Reclamación relacionada con el Proyecto AES Sonel (IFC #11579), Camerún, 3 de julio de 2013
(Caso: AES Sonel-02/Douala)

Segunda reclamación relacionada con el Proyecto Minero Oyu-Tolgoi (IFC #29007 y MIGA #7041), Mongolia, 7 de agosto de 2013
(Caso: Oyu-Tolgoi-02/en el sur del desierto Gobi)

Reclamación relacionada con el proyecto portuario Vizhinjam (IFC #28991), India, 5 de agosto de 2013
(Caso: Vizinjam-01/Kerala)

Reclamación relacionada con el proyecto Bankers Petroleum (IFC #27306), Albania, 13 de agosto de 2013
(Caso: Bankers Petroleum-01/Patos)

Reclamación relacionada con el proyecto Alquería (IFC #28492), Colombia, 22 de agosto de 2013
(Caso: Alquería-01/Cajica)

Tercera reclamación relacionada con el proyecto portuario Vizhinjam (IFC #28991), India, septiembre 2013
(Caso: Vizinjam-03/Mulloor)

Reclamación relacionada con Tsodilo (IFC #29378), Sudáfrica, 5 de septiembre de 2013
(Caso: Tsodilo-01/Badplaas)

Quinta reclamación relacionada con Minera Yanacocha (IFC #2983), Perú, 4 de octubre de 2013
(Caso: Yanacocha-05/Cajamarca)

Segunda reclamación relacionada con Tata Tea (IFC #25074), India, 6 de noviembre de 2013
(Caso: Tata Tea-02/Assam)

Sexta reclamación relacionada con Bujagali Energy (IFC #24408 y MIGA #6732), Uganda, 13 de noviembre de 2013
(Caso: Bujagali Energy-06/Bujagali)

Inquietudes de la comunidad relacionadas con el proyecto CAMIF de la IFC (IFC #26590), Honduras, 8 de enero de 2014
(Caso: CAMIF-01/Intibucá)

Reclamación relacionada con un proyecto de desarrollo aeroportuario en Camboya (IFC #21363), Camboya, 18 de febrero de 2014
(Caso: Cambodia Airports-01/Phnom Penh)

Reclamaciones 02–06 relacionadas con Harmon Hall (IFC #29753), México, 18 de marzo de 2014
(Caso: Harmon Hall-02/Puerto Vallarta-03–06)

Reclamación relacionada con el proyecto VEIL II-01 en Camboya (IFC #20926), Camboya, 12 de mayo de 2014
(Caso: VEIL II-01/provincia de Ratanakiri)

Octava reclamación relacionada con Harmon Hall (IFC #29753), México, 4 de junio de 2014
(Caso: Harmon Hall-08/Puerto Vallarta)

INFORMES DE RESOLUCIÓN DE DISPUTAS

INFORMES DE AVANCE

Informe de avance actualizado con detalles del acuerdo final, segunda reclamación relacionada con el Fondo Agri-Vie, Uganda, 14 de agosto de 2013
(Caso: Fondo Agri-Vie-02/Mubende)

Informe de avance sobre el proceso de mediación en Kiboga, primera reclamación relacionada con el Fondo Agri-Vie, Uganda, 5 de junio de 2014
(Caso: Fondo Agri-Vie-01/Kiboga)

Informe de avance sobre el proceso de resolución de disputas de la CAO en Chad, tercera reclamación relacionada con el Oleoducto Chad-Camerún, 8 de junio de 2014
(Caso: Oleoducto Chad-Camerún-03/Chad)

INFORMES DE CONCLUSIÓN

Primera reclamación relacionada con Harmon Hall (IFC #29753), México, julio 2013
(Case: Harmon Hall-01/México)

Cuarta reclamación relacionada con Bujagali Energy (IFC #24408 y MIGA #6732), Uganda, diciembre 2013
(Caso: Bujagali Energy-04/Bujagali)

Tercera reclamación relacionada con Wilmar Group (IFC #25532 y 26271), Indonesia, diciembre 2013
(Caso: Wilmar Group-03/Jambi)

Reclamación relacionada con el proyecto AES Sonel (IFC #11579), Camerún, 14 de enero de 2014
(Caso: AES Sonel-02/Doula)

Cuarta reclamación relacionada con Minera Yanacocha (IFC #2983), Perú, 26 de febrero de 2014
(Caso: Yanacocha-04/Cajamarca)

Informe final de monitoreo/cierre, primera reclamación relacionada con Wilmar Group, Indonesia, 25 de junio de 2014
(Caso: Wilmar Group-01/Kalimantan Oeste)

INFORMES DE CUMPLIMIENTO

INFORMES DE EVALUACIÓN

Caso relacionado con Coastal Gujarat Power Limited India (IFC #25797), Machimar Adhikar Sangharsh Sangathan (MASS), India, 27 de julio de 2013
(Caso: Tata Ultra Mega-01/Mundra y Anjar)

Caso relacionado con Corporación Dinant S.A. de C.V., Honduras, 13 de agosto de 2013
(Caso: Dinant-01/Solicitud de la vicepresidenta de la CAO)

Caso relacionado con Lonmin (IFC #24803), Sudáfrica, 30 de agosto de 2013
(Caso: Lonmin-01/Solicitud de la vicepresidenta de la CAO)

Caso relacionado con Harmon Hall (IFC #29753), México, 30 de agosto de 2013
(Caso: Harmon Hall-01/México)

Caso relacionado con Banco Ficohsa (IFC #26394, 27341, 29257), Honduras, 4 de diciembre de 2013
(Caso: Ficohsa-01/Solicitud de la vicepresidente de la CAO)

Caso relacionado con Amalgamated Plantations Private Limited (APPL) (IFC #25074), India, 6 de febrero de 2014
(Caso: Tata Tea-02/Assam)

Caso relacionado con Albania Hydros (Proyecto de Servicios de Asesoría de la IFC #583387), Albania, 18 de marzo de 2014
(Caso: Albania Hydros-01/Tirana)

Caso relacionado con AES Sonel (IFC #11579), Camerún, 26 de junio de 2014
(Caso: AES Sonel-02/Doula)

Caso relacionado con Wilmar-03 (IFC #25532 y 26271), Indonesia, 30 de junio de 2014
(Caso: Wilmar Group-03/Jambi)

INFORMES DE INVESTIGACIÓN

Caso relacionado con Tata Ultra Mega (IFC #25797), India, 22 de agosto de2013
(Caso: Tata Ultra Mega-01/Mundra y Anjar)

Caso relacionado con Corporación Dinant (IFC #27250), Honduras, 20 de diciembre de 2013
(Caso: Dinant-01/Solicitud de la vicepresidenta de la CAO)

INFORMES DE MONITOREO

Informe de monitoreo y cierre de la CAO de la investigación relacionada con Mozal (IFC #10323), Mozambique, 25 de junio de 2014
(Caso: Mozal-01/Matola y Maputo)

ANEXO E. FINANCIACIÓN, AF2014

En el AF2014, la CAO contó con un presupuesto administrativo de $4.519.305 (véase el cuadro E.1). En base a su mayor carga de casos, a la CAO se le concedió además un aumento suplementario para el AF2014 hasta por la cantidad de $398.000. El presupuesto administrativo de la CAO cubre los salarios de los funcionarios y consultores, así como los costos de viaje, comunicaciones, servicios contractuales y otros gastos administrativos. El presupuesto administrativo de la CAO es financiado por la IFC y MIGA sobre la base de costos compartidos. Los costos compartidos son determinados en base al tiempo que dedican los funcionarios de la CAO a los asuntos corporativos de cada institución antes del cierre del año fiscal anterior (véase el cuadro E.2).

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

Cuadro E.1. Presupuesto administrativo de la CAO, AF2014

Salarios	1,688,869
Viajes	991,206
Prestaciones sociales	844,434
Consultores	788,723
Servicios contractuales	399,341
Publicaciones	69,431
Comunicaciones y Servicios de Informática	49,475
Equipo y servicios de construcción	34,192
Empleados temporales	23,291
Gastos de representación y hospitalidad	3,925
Total gastos	4,892,887
Presupuesto actual	4,519,305
Presupuesto suplementario	398,000

Cuadro E.2. Contribución de la IFC/MIGA al presupuesto administrativo de la CAO, FY2000-14 (dólares de EE.UU.)

Año Fiscal	IFC	MIGA	Total
AF2000	641.600	160.400	802.000
AF2001	1.096.800	262.500	1.359.300
AF2002	1.381.800	319.100	1.700.900
AF2003	1.794.900	374.800	2.169.700
AF2004	1.550.500	380.200	1.930.700
AF2005	1.573.800	392.100	1.965.900
AF2006	2.030.700	507.500	2.538.200
AF2007	2.135.300	523.400	2.658.700
AF2008	2.182.900	538.400	2.721.300
AF2009	2.899.900	407.000	3.306.900
AF2010	2.930.600	513.600	3.444.200
AF2011	2.941.911	634.434	3.576.345
AF2012	3.627.286	548.815	4.176.101
AF 2013	3.868.495	463.523	4.332.018
AF 2014	4.249.978	269.327	4.519.305
TOTAL	**34.906.470**	**6.295.099**	**41.201.569**

FONDO DE CONTINGENCIAS

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

El Fondo de Contingencias es de un millón de dólares anualmente. Cuando se estableció el Fondo, la IFC se comprometió a aportar el 80 por ciento (USD800.000) del millón, y el MIGA contribuiría el 20 por ciento (USD200.000) cada año. Hasta la fecha, no se ha tenido que acceder al 20 por ciento correspondiente al compromiso del MIGA. En el AF2014, la CAO utilizó USD799.929 de su Fondo de Contingencias.

Cuadro E.3. Fondo de Contingencias de la CAO, AF2003–14 (Dólares de EE.UU.)

Contribuciones directas de la IFC, AF2000–14	
Año Fiscal	**Total**
AF2003	-0-
AF2004	317.500
AF2005	451.500
AF2006	352.900
AF2007	37.900
AF2008	319.100
AF2009	613.100
AF2010	768.000
AF2011	743.627
AF2012	706.836
AF2013	753.836
AF2014	799.929
Subtotal	**5.864.228**

Otras contribuciones de los patrocinadores de la IFC, AF2003–14 (Dólares de EE.UU)	
Contribución de Minera Yanacocha (patrocinador de la IFC):	$3.231.000
Contribución de Nicaragua Sugar Estates Limited (patrocinador de la IFC):	$789.733
Contribución de Oyu Tolgoi LLC (patrocinador de la IFC):	$79.970
Subtotal	**$4.100.703**
Total de gastos en mediación multianual:	**$9.964.931**

ANEXO F. PERSONAL

Meg Taylor, Asesor Cumplimiento Ombudsman y Vicepresidenta

Meg Taylor, ciudadana de Papúa Nueva Guinea, recibió su título de Licenciada en Derecho (LL.B.) de *Melbourne University en* Australia, y su Maestría en Derecho (LL.M) de *Harvard University en* Estados Unidos. Ha practicado derecho en Papúa Nueva Guinea, donde es miembro de la *Law Reform Commission*. Fue embajadora de Papúa Nueva Guinea en Estados Unidos, México y Canadá en Washington, DC entre 1989 y 1994. Es cofundadora de Conservation Melanesia. Fue miembro del Comité Mundial sobre Bosques y Desarrollo Sostenible (*World Commission on Forests and Sustainable Development*) y ha servido en las juntas directivas de organizaciones internacionales para la conservación e investigación. Adicionalmente, Meg Taylor ha sido miembro del consejo directivo de varias empresas en Papúa Nueva Guinea en el sector financiero, agrícola y recursos naturales, así como en los consejos de administración de las empresas listadas en la Bolsa de Valores Australiana (*Australian Securities Exchange*). Fue designada vicepresidenta del Grupo del Banco Mundial y de la CAO en 1999 tras un proceso de selección liderado por la sociedad civil y la industria.

Scott Adams, Especialista, Resolución de Disputas

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

Daniel Adler, Especialista, Cumplimiento

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

Charity Agorsor, Asistente de Servicios de Consultoría

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

Gina Barbieri, Especialista Sénior, Resolución de Disputas

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

Anke Campbell, Asistente de Equipo

Originaria de Alemania, Anke emigró con su familia a los Estados Unidos a los 10 años de edad. Antes de unirse a la CAO, Anke trabajó como Gerente de Cuentas, prestando servicios de créditos fiscales, y como Representante Sénior de Servicio al Cliente en varias industrias de seguro.

Patrick Flanagan, Analista de Investigación, Cumplimiento

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

Julia Gallu, Especialista, Resolución de Disputas

De nacionalidad alemana, Julia trabajó en gestión de riesgos para la sostenibilidad en la empresa *Swiss Reinsurance Company* en Zúrich, Suiza, donde ayudó a desarrollar políticas para la gestión de riesgos para la sostenibilidad. Anteriormente había formado parte del equipo de evaluación de las industrias extractivas del Grupo del Banco Mundial y trabajó para la IFC en el área de normas sociales y ambientales y medición de los impactos en el desarrollo. Julia ha recibido formación en mediación y ostenta una maestría en relaciones internacionales de *Johns Hopkins School of Advanced International Studies* (SAIS) y otra maestría de doble especialización en política y economía de la Universidad de Edimburgo en Escocia. Desde que se unió a la CAO en 2009, Julia ha manejado procesos complejos de resolución de disputas con múltiples partes interesadas en diversos sectores y regiones, entre otros, la industria de la minería y el petróleo, agroindustria e infraestructura. Estos casos abordaron temas que abarcaban desde disputas laborales hasta conflictos sobre la tierra y el agua e impactos en los pueblos indígenas y en el patrimonio cultural.

Emily Horgan, Especialista, Comunicaciones y Servicios de Extensión

Emily administra las comunicaciones y el programa de extensión de la CAO. Antes de unirse a la CAO en 2007, Emily trabajó en el equipo de evaluación de las industrias extractivas del Grupo del Banco Mundial y en el departamento de desarrollo social y ambiental de la IFC, así como en las áreas de evaluación de las operaciones, información para la sostenibilidad y gestión del conocimiento social y ambiental. Emily también ha organizado carreras de larga distancia con patrocinadores corporativos para apoyar las campañas de concientización sobre VIH/SIDA entre los jóvenes en África y proyectos comunitarios de combustible alternativo en América Central. Anteriormente, Emily trabajó para el *Financial Times* y en relaciones públicas en Londres. De nacionalidad británica, Emily ostenta una maestría en relaciones internacionales de *Johns Hopkins School of Advanced International Studies* (SAIS) y una licenciatura de doble especialización en política e historia de la University of Durham en Inglaterra.

Elizabeth Mensah, Asociada, Asesoría

De nacionalidad canadiense y ghanesa, Elizabeth tiene conocimientos especializados en desarrollo de base y gestión de conflictos en África. Antes de unirse a la CAO, fue catedrática en la Facultad Bloomberg de Salud Pública (Johns Hopkins). También ha trabajado con organizaciones no gubernamentales locales e internacionales en Canadá y Ghana, y sirve en las juntas directivas de esas organizaciones. Elizabeth ostenta un doctorado en relaciones internacionales de *Johns Hopkins School of Advanced International Studies* (SAIS).

Abisola Odutola, Analista de Investigación

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

Paula Panton, Asistente Ejecutiva

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

Andrea Repetto Vargas, Especialista, Resolución de Disputas

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

Susana Rodríguez, Oficial de Operaciones

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

Amenah Smith, Asistente de Programa

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

ANEXO G. ASESORES ESTRATÉGICOS

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

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

ANEXO H. MECANISMOS INDEPENDIENTES DE RESPONSABILIDAD/RENDICIÓN DE CUENTAS

La CAO es parte de un grupo formal de Mecanismos Independientes de Responsabilidad/Rendición de Cuentas (MIRC) de varios organismos multilaterales y bilaterales. Los MIRC fueron establecidos en respuesta a la creciente presión pública por una mayor responsabilidad/rendición de cuentas y transparencia en las instituciones financieras internacionales. Aunque los mecanismos tienen diversas formas de procesar las reclamaciones, todos constituyen un cuerpo externo independiente que se activa para investigar el cumplimiento de las instituciones con las políticas y normas de operación pertinentes y atender las inquietudes sociales y ambientales de las comunidades afectadas por los proyectos. Los MIRC se reúnen una vez al año para compartir experiencias, discutir buenas prácticas y formular objetivos comunes. Cuando es pertinente, por ejemplo, cuando se presenta una reclamación ante múltiples mecanismos, la CAO coordina el manejo de las reclamaciones con los MIRC. Cuando la CAO recibe una reclamación relacionada con un proyecto que se encuentra dentro del ámbito de otro MIRC, la CAO procura remitir la reclamación al órgano competente.

La red MIRC se está ampliando a medida que otras instituciones financieras para el desarrollo crean mecanismos independientes de recurso y responsabilidad/rendición de cuentas. Los miembros más recientes incluyen al Defensor del Pueblo Europeo y los mecanismos del Banco de Comercio y Desarrollo del Mar Negro, Banco Nórdico de Inversiones, PNUD, Banco de Desarrollo del Caribe y los bancos de desarrollo holandés y alemán (FMO y DEG).

Institución financiera internacional	Mecanismo independiente de rendición de cuentas
Banco Africano de Desarrollo (BafD)	Unidad de Revisión de Cumplimiento y Mediación
Banco Asiático de Desarrollo (ADB)	Oficina del Facilitador Especial de Proyectos y Oficina del Panel de Revisión de Cumplimiento
Banco de Comercio y Desarrollo del Mar Negro (BSTDB)	Mecanismo de reclamaciones
Banco de Desarrollo del Caribe	Oficina del Presidente (Auditoría, Cumplimiento e Investigaciones)
Banco Europeo de Reconstrucción y Desarrollo (EBRD)	Mecanismo Independiente de Recurso
Banco Europeo de Inversiones (EIB)	Oficina del Inspector General de Reclamaciones
Unión Europea (EU)	Defensor del Pueblo Europeo
Gobierno de Canadá	Oficina del Consejero de Responsabilidad Social Empresarial del Sector Extractivo
Banco Interamericano de Desarrollo (BID)	Mecanismo Independiente de Consulta e Investigación
Corporación Financiera Internacional (IFC) y Organismo Multilateral de Garantía de las Inversiones (MIGA)	Oficina del Asesor Cumplimiento Ombudsman (CAO)
Banco de Japón para la Cooperación Regional (JBIC)	Oficina del Examinador de Directrices Ambientales
Nippon Export and Investment Insurance (NEXI)	Oficina del Examinador de Directrices Ambientales y Sociales
Banco Nórdico de Inversiones	Oficina del Principal Funcionario de Cumplimiento
Corporación para Inversiones Privadas en el Extranjero (OPIC)	Oficina de Responsabilidad/Rendición de Cuentas
Corporación Alemana para la Inversión y el Desarrollo (DEG) y la Compañía Holandesa de Financiamiento para el Desarollo (FMO)	Mecanismo Independiente de Reclamaciones
Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento (BIRF) y Asociación Internacional de Fomento (AIF)	Panel de Inspectores
Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD)	Oficina de Auditoría e Investigaciones, Unidad de Cumplimiento Social y Ambiental (SECU)

ANEXO I. POLÍTICAS DE LA IFC Y EL MIGA

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

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

Política de la IFC sobre Sostenibilidad Ambiental y Social (enero 2012)
La Política de Sostenibilidad de la IFC define las responsabilidades de la IFC para apoyar el desempeño de los proyectos junto con los clientes.

Normas de Desempeño de la IFC sobre Sostenibilidad Social y Ambiental (enero 2012)
Las Normas de Desempeño de la IFC definen losroles y responsabilidades de sus clientes en la gestión de sus proyectos, así como los requisitos para que reciban y mantengan el apoyo de la IFC. Éstas incluyen:

- Norma de desempeño 1: Evaluación y Gestión de Riesgos e Impactos Ambientales y Sociales
- Norma de desempeño 2: Condiciones Laborales y de Trabajo
- Norma de desempeño 3: Eficiencia de los Recursos y Prevención de la Contaminación
- Norma de desempeño 4: Salud y Seguridad Comunitaria
- Norma de desempeño 5: Adquisición de Tierras y Reasentamientos Involuntarios
- Norma de desempeño 6: Conservación de la Biodiversidad y Manejo Sostenible de los Recursos Naturales
- Norma de desempeño 7: Pueblos Indígenas
- Norma de desempeño 8: Patrimonio Cultural

Política de la IFC sobre acceso a la información (enero 2012)
La política de la IFC sobre acceso a la información define las obligaciones de cada institución para divulgar información acerca de su organización y sus actividades.

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

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

Política del MIGA sobre divulgación de información (octubre 2007)

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

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

Directrices sobre los Sectores Industriales
- Agroindustria/Producción de Alimentos
- Químicos
- Silvicultura
- Manufactura General
- Infraestructura
- Minería
- Petróleo y gas
- Electricidad

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

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

- Norma de Desempeño 1: Evaluación y gestión de los riesgos e impactos ambientales y sociales
- Norma de Desempeño 2: Trabajo y condiciones laborales
- Norma de Desempeño 3: Eficiencia del uso de los recursos y prevención de la contaminación.
- Norma de Desempeño 4: Salud y seguridad de la comunidad.
- Norma de Desempeño 5: Adquisición de tierras y reasentamiento involuntario.
- Norma de Desempeño 6: Conservación de la biodiversidad y gestión sostenible de los recursos naturales vivos.
- Norma de Desempeño 7: Pueblos indígenas.
- Norma de Desempeño 8: Patrimonio cultural
- Políticas de Salvaguarda (antes de febrero de 2006)
- Declaración de Políticas sobre el Trabajo Infantil y Forzado (marzo 1998)
- Propiedad Cultural (OP 11.03, septiembre 1986)
- Evaluación Ambiental (OP 4.01, octubre 1998)
- Silvicultura (OP 4.36, noviembre 1998)
- Pueblos Indígenas (OP 4.20, septiembre 1991)
- Cursos de Aguas Internacionales (OP 7.50, noviembre 1998)
- Reasentamiento Involuntario (OP 4.30, junio 1990)
- Hábitats Naturales (OP 4.04, noviembre 1998)
- Control de Plagas (OP 4.09, noviembre 1998)
- Seguridad de Represas (OP 4.37, septiembre 1996)

Políticas de Divulgación

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

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

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

ANEXO J. CÓMO PRESENTAR UNA RECLAMACIÓN

PREGUNTAS FRECUENTES SOBRE LA PRESENTACIÓN DE RECLAMACIONES

¿QUIÉN PUEDE PRESENTAR UNA RECLAMACIÓN?

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

¿QUÉ TIPOS DE RECLAMACIONES SON ACEPTADAS?

Para que sean admisibles para su evaluación, las reclamaciones deben cumplir con los siguientes tres criterios de admisibilidad: 1) La reclamación debe referirse a un proyecto en el que la IFC/MIGA está participando o considerando activamente; 2) Los problemas planteados deben referirse a los impactos ambientales y sociales de las inversiones de la IFC/MIGA; 3) El (los) reclamante(s) es (son) afectado(s) o podría(n) ser afectado(s) por los impactos sociales y/o ambientales planteados en la reclamación.

¿QUÉ TIPOS DE RECLAMACIONES NO SON ACEPTADAS?

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

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

¿QUÉ EVIDENCIA SE NECESITA PARA RESPALDAR UNA RECLAMACIÓN?

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

¿ES POSIBLE SOLICITAR LA CONFIDENCIALIDAD DE LAS RECLAMACIONES?

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

UNA VEZ QUE SE HA PRESENTADO UNA RECLAMACIÓN, ¿QUÉ SUCEDE?

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

¿CÓMO FUNCIONA EL PROCESO DE MANEJO DE LAS RECLAMACIONES?

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

- **Evaluación:** La CAO primero evaluará la reclamación, junto con los reclamantes, la IFC/MIGA, el cliente de la IFC/MIGA, y otras partes interesadas, con la finalidad de comprender mejor los problemas y ayudar a las partes a identificarlas opciones que tienen a su disposición a través de la CAO. Sin emitir juicios sobre los méritos dela reclamación, la evaluación determinará la función de la CAO que la comunidad afectada desea iniciar: un proceso de resolución de disputas o un proceso de cumplimiento.
- **Resolución de Disputas:** Si las partes desean trabajar juntas a fin de abordar las inquietudes, el equipo de resolución de disputas de la CAO les ayudará a diseñar e implementar un proceso de resolución de disputas flexible y colaborativo para que encuentren soluciones mutuamente aceptables a los asuntos planteados. La CAO monitorea la implementación de cualquier acuerdo alcanzado antes de cerrar un caso.
- **Cumplimiento**: Si la comunidad afectada prefiere un proceso de Cumplimiento de la CAO, o si las partes no están dispuestas o no logran llegar a un acuerdo para resolver el problema, entonces se inicia un proceso de cumplimiento de dos pasos. La CAO primero inicia una evaluación (examen de escritorio) para determinar si el caso plantea inquietudes significativas respecto a los resultados ambientales y/o sociales y/o asuntos de importancia sistémica para la IFC/MIGA. Si la evaluación encuentra que las inquietudes planteadas son significativas, la CAO inicia una investigación de cumplimiento y monitorea las medidas tomadas por la IFC/MIGA para abordar los hallazgos de la CAO antes de que se pueda cerrar un caso. Si no se amerita una investigación, el caso se cierra tras la evaluación.

Para más detalles, véanse las *Directrices Operacionales de la CAO* en www.cao-ombudsman.org.

¿CUÁL ES LA FUNCIÓN DE RESOLUCIÓN DE DISPUTAS DE LA CAO?

La función de Resolución de Disputas de la CAO no emite juicios sobre los méritos de ninguna reclamación, ni tampoco impone soluciones, ni señala culpables. Sus especialistas trabajan junto con las partes para identificar enfoques y estrategias alternativas para resolver los problemas. Esto podría incluir una investigación conjunta de los hechos, la facilitación de diálogos entre las principales partes interesadas, una mediación de disputas entre las partes, o el establecimiento de una mesa de diálogo o un programa conjunto de monitoreo. Los especialistas de la CAO tienen experiencia profesional en evaluación y gestión de conflictos, han sido capacitados en resolución alternativa de disputas (RAC) y tienen experiencia profesional en evaluación de conflictos, mediación y facilitación entre múltiples partes. La CAO trabaja con una red mundial de mediadores que poseen las habilidades lingüísticas y culturales apropiadas, lo cual le permita a la CAO dar una respuesta escalable, descentralizada y adaptable, con el fin de garantizar acceso a las partes y respetar los mecanismos autóctonos para la resolución de disputas. Explore nuestros casos (pp. 29–53) para ejemplos de nuestro trabajo.

¿CUÁL ES LA FUNCIÓN DE CUMPLIMIENTO DE LA CAO?

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

¿CÓMO Y DÓNDE PRESENTO MI RECLAMACIÓN?

Las reclamaciones se deben presentar por escrito y se pueden presentar en cualquier idioma. Se pueden enviar por correo electrónico, fax, correo postal o servicio de mensajería a la Oficina de la CAO en Washington DC. Para más orientación sobre cómo se debe redactar una reclamación, véase la Carta Modelo de Reclamación (p. 87).

Office of the CAO
2121 Pennsylvania Avenue, NW
Washington, DC 20433 USA
Tel: +1 (202) 458-1973
Fax: +1 (202) 522-7400
Correo electrónico: cao–compliance@ifc.org
www.cao-ombudsman.org

CARTA MODELO DE RECLAMACIÓN A LA CAO

Para:
Compliance Advisor Ombudsman
International Finance Corporation
2121 Pennsylvania Avenue NW
Washington, DC 20433 USA
Fax: +1 (202) 522-7400
Correo electrónico: cao-compliance@ifc.org

Fecha:

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

La presente reclamación se realiza en nombre de_____(omitir si no aplica).

Resido/residimos en la zona conocida como_____(adjuntar un mapa si es posible). Me (Nos) pueden contactar en la siguiente dirección, teléfono, fax y correo electrónico:

Dirección física: _____
Dirección postal (si difiere de la dirección física):_____
País y código postal:_____
Teléfono:_____
Fax:_____
Correo electrónico: _____

No deseo/deseamos que se divulgue mi/nuestra identidad (omitir si no aplica).

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

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

Adicionalmente, por favor conteste lo siguiente:
- Me/Nos gustaría que la reclamación se resuelva de la siguiente manera: (La CAO no puede garantizar que eso ayudará al reclamante a lograr este resultado, pero esta información le ayudará a enfocarse en las estrategias para resolver el problema.)

Adjunte copias de cualquier documento u otro material pertinente.

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

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

MÁS INFORMACIÓN

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

CONTÁCTENOS

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

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

El personal de la CAO se reúne para un día de voluntariado, junio 2014.

Créditos por fotografías: Felix Davy /CAO, Dominic Chavez/World Bank Group, and CAO.
Diseño: Studio Grafik
Impresión: Masterprint, Inc., Newington, Virginia

Esta publicación se imprimió en XXXXXXXXXXXXXXX.

El papel fue fabricado con XXXXXXXXXXXXX.

El papel está certificado por XXXXXXXXXXXXXXXXX.

Impreso con tintas XXXXXXXXXXX inks.

<<add recycled logo/FSC logos>>

2121 Pennsylvania Avenue NW
Washington, DC 20433 USA
Teléfono: +1 (202) 458-1973
Fax: +1 (202) 522-7400
Correo electrónico: cao-compliance@ifc.org
Sitio web: www.cao-ombudsman.org

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