



## INFORME DE EVALUACIÓN DE LA CAO

**Acerca de cuestiones de seguridad y salud ocupacional presentadas en el segundo reclamo respecto del proyecto Alto Maipo de la IFC (número 31632), en Cajón del Maipo, Chile**

Diciembre de 2017

Oficina del Asesor Cumplimiento Ombudsman  
*para la*  
Corporación Financiera Internacional y el  
Organismo Multilateral de Garantía de Inversiones  
[www.cao-ombudsman.org](http://www.cao-ombudsman.org)

## **Acerca de la CAO**

La Oficina del Asesor Cumplimiento Ombudsman (CAO) es el mecanismo independiente de responsabilidad/rendición de cuentas para la Corporación Financiera Internacional (IFC, por sus siglas en inglés) y el Organismo Multilateral de Garantía de Inversiones (MIGA, por sus siglas en inglés), organismos del Grupo del Banco Mundial para el sector privado. La CAO reporta de manera directa al Presidente del Grupo del Banco Mundial, y su mandato es ayudar a abordar los reclamos de las personas que se ven afectadas por proyectos que cuentan con apoyo de IFC/MIGA, de una manera justa, objetiva y constructiva, y mejorar los resultados de dichos proyectos en materia social y ambiental.

Si desea más información, visite [www.cao-ombudsman.org](http://www.cao-ombudsman.org).

## ÍNDICE

ÍNDICE .....	III
LISTA DE ACRÓNIMOS .....	IV
1. RESUMEN .....	1
2. ANTECEDENTES .....	1
2.1 El Proyecto.....	1
2.2 El Reclamo.....	1
3. RESUMEN DE LA EVALUACIÓN .....	2
3.1 Metodología.....	2
3.2 Resumen de las Perspectivas.....	2
4. PRÓXIMOS PASOS.....	5
ANEXO A. PROCESO DE MANEJO DE RECLAMOS DE LA CAO.....	6

## LISTA DE ACRÓNIMOS

CAO	Oficina del Asesor Cumplimiento Ombudsman
IFC	Corporación Financiera Internacional (International Finance Corporation, IFC)
MIGA	Organismo Multilateral de Garantía de Inversiones (Multilateral Investment Guarantee Agency, MIGA)

## 1. RESUMEN

La CAO recibió una reclamación interpuesta por una ex trabajadora de la Fundación Maitenes - actual Fundación AES Gener - y residente del Cajón del Maipo (la "Reclamante"), cuyo trabajo con la Fundación AES Gener se enfocaba en la implementación de programas de Responsabilidad Empresarial Corporativa de AES Gener y de las demás filiales del grupo. El reclamo corresponde al proyecto Alto Maipo de la IFC, que será operado por Alto Maipo SpA (la "Compañía"), subsidiaria del Patrocinador del Proyecto del IFC, AES Gener (el "Patrocinador del Proyecto"), y alega una inapropiada respuesta de la Compañía y del Patrocinador del Proyecto para resolver sus reclamos de acoso sexual.

La CAO determinó que el reclamo cumplía con sus tres criterios de elegibilidad en agosto de 2017. La evaluación de la CAO concluyó con la decisión del Patrocinador del Proyecto que el caso debía remitirse a la función de Cumplimiento de la CAO para una evaluación del cumplimiento.

## 2. ANTECEDENTES

### 2.1 El Proyecto

La IFC tiene un proyecto activo con el Patrocinador del Proyecto. Según la IFC, el proyecto Alto Maipo, será operado por la Compañía, y consiste en dos plantas de energía hidráulica, de alta presión, a filo de agua, ubicadas a unos 50 km al sudeste de Santiago en la zona de la cuenca del río Maipo.<sup>1</sup>

Según información dada a conocer en el Resumen de la Información de la Inversión de la IFC el 29 de julio de 2013, la construcción del proyecto tendrá lugar en un período de tiempo de aproximadamente cinco años y requerirá la excavación de aproximadamente 67 km de túneles. Se estima que un 90 por ciento de todos los trabajos de proyectos civiles se harán bajo tierra (las instalaciones bajo tierra incluirán centrales eléctricas, sifones, túneles de acceso y sistemas de transporte de agua).<sup>2</sup>

La inversión propuesta de la IFC es un Préstamo de tipo A de US\$145 millones por cuenta propia de la IFC.

### 2.2 El Reclamo

La Reclamante alega que, durante su tiempo en la Fundación, fue víctima de acoso sexual y tocaciones por uno de sus colegas. La reclamante alega que la respuesta del Patrocinador del Proyecto<sup>3</sup> y de la Compañía<sup>4</sup> a la denuncia que interpuso ante los mecanismos de quejas internos no fue apropiada, ni adecuadamente comunicada. Por consiguiente, ella plantea preocupaciones en cuanto al funcionamiento de dichos mecanismos de quejas en el reclamo. La Reclamante

---

<sup>1</sup> Consulte: <https://disclosures.ifc.org/#/projectDetail/SII/31632> Última consulta realizada el 6 de diciembre de 2017.

<sup>2</sup> Consulte: <https://disclosures.ifc.org/#/projectDetail/ESRS/31632> Última consulta realizada el 6 de diciembre de 2017.

<sup>3</sup> Respuesta de AES Helpline – Oficina AES Corporate en Arlington, VA, EE.UU.

<sup>4</sup> Carta del 07 de abril de 2017 de la Gerencia de Gestión Comunitaria Proyecto Alto Maipo declarando inadmisibles el reclamo presentado el 04 de abril del mismo año por la Reclamante dado que la materia del reclamo había sido debidamente atendida y revisada por la Línea de Ayuda AES y la resolución oportunamente comunicada a la Reclamante.

también alega medidas de represalias que fueron tomadas en su contra y de su familia por haber presentado estas reclamaciones.

### **3. RESUMEN DE LA EVALUACIÓN**

#### **3.1 Metodología**

El objetivo de la evaluación de la CAO es aclarar las cuestiones y preocupaciones presentadas por la reclamante, reunir información sobre cómo ven la situación otras partes interesadas, y determinar si la Reclamante y el Patrocinador del Proyecto quieren encarar un proceso de resolución de conflictos bajo los auspicios de la función de Resolución de Conflictos de la CAO, o si el reclamo debe ser remitido a la función de Cumplimiento de la CAO para una evaluación de la debida diligencia del proyecto de la IFC. La CAO no recoge información para hacer un juicio sobre los méritos de reclamo durante su evaluación.

En este caso, la evaluación de la CAO sobre el reclamo incluyó:

- una revisión de la documentación del proyecto de la IFC;
- conversaciones telefónicas con la Reclamante;
- una reunión con el equipo del proyecto de la IFC;
- conversaciones telefónicas con representantes del Patrocinador del Proyecto.

#### **3.2 Resumen de perspectivas**

##### *Perspectiva de la Reclamante*

La Reclamante, Sandra Atisha, interpuso una reclamación ante la CAO el 30 de junio del 2017, expresando sus preocupaciones en cuanto a la manera con la cual su ex empleador, la Fundación, manejó las denuncias que hizo internamente en contra de un colega por acoso sexual y tocaciones.

La Reclamante manifiesta que comenzó a trabajar en la oficina de intermediación laboral del proyecto Alto Maipo en abril del año 2009 y que trabajó hasta el 31 de marzo de 2017, siendo su último cargo el de Directora de Programas.<sup>5</sup>

La Reclamante alega que, en 2013, un colega suyo empezó a hacerle insinuaciones de índole sexual, aumentando el calibre de sus acosos a medida que transcurría el tiempo. En junio de 2015, cuando la Reclamante y su colega se encontraban solos para firmar unos contratos en un Centro que pertenecía a la Fundación AES Gener, su colega le dijo que ya no le tenía que negar a sus peticiones. Según la Reclamante, ese mismo día, su colega aprovechó de que estuvieron solos para manosearla. La Reclamante expone que no fue capaz de defenderse, y que sentía mucho miedo y asco.

La Reclamante señala que, tres meses después, fue trasladada de su lugar de trabajo en San José de Maipo (a una cuadra de su casa) a la Central Renca de AES Gener. Según la Reclamante, la administración de AES Gener explicó que tenía que tomar su traslado de la mejor forma, ya que su padre tenía un contrato de proveedor local con el proyecto Alto Maipo. La Reclamante indica que por no soportar la vergüenza de lo que pasó y de estar obligada a

---

<sup>5</sup> Contrato individual de trabajo a plazo fijo entre la Fundación Maitenes y la Reclamante, firmado el 01 de abril de 2009. El contrato individual de trabajo de la Reclamante indica que ella se compromete a prestar la labor de Administradora de la Oficina de San José de Maipo destinada al proyecto Alto Maipo con motivo del Programa Social Gener y Programa de Fomento del Empleo en el proyecto hidroeléctrico Alto Maipo, en las oficinas destinadas para tales efectos y en todo el territorio nacional.

callarse, empezó una depresión, la cual duro catorce meses, y durante la cual la Reclamante fue hospitalizada en una clínica psiquiátrica por un mes y medio.

La Reclamante expone que cuando se reintegró al trabajo el 5 de diciembre del 2016, fue inmediatamente a interponer una denuncia sobre el acoso sexual a la gerente de Cumplimiento de AES Gener en Chile. La Reclamante indica que el 19 de enero de 2017, fue informada que la investigación había concluido, y que AES Gener había decidido no desvincular a su colega. La Reclamante alega que, en el marco de dicha investigación, la gerente de Cumplimiento tomó contacto con dos ex trabajadoras de AES Gener, las cuales comentaron que también habían sufrido de acoso sexual por el mismo colega.

La Reclamante expone que fue despedida el 31 de marzo de 2017 bajo el artículo “necesidades de la empresa”. El mismo día señala que hizo la denuncia del acoso sexual a la oficina de Gestión Comunitaria en San José de Maipo. Manifiesta que no hizo la denuncia a esa oficina antes por miedo de ser despedida y de que su padre perdiera su contrato de proveedor local con el proyecto.

Después de eso, la Reclamante indica que ella y su padre interpusieron denuncias – sobre el acoso sexual y la perdida por el padre de su contrato con AES Gener – a la línea de ayuda de AES Gener en los EEUU, las cuales fueron rechazadas por motivos de haber sido ya atendida por AES Gener en Chile.

Según indica la Reclamante la denuncia que ella interpuso ante la oficina de Gestión Comunitaria en San José de Maipo fue declarada inadmisibile dado que la materia del reclamo había sido debidamente atendida y revisada por la Línea de Ayuda AES y su resolución oportunamente comunicada a ella. La Reclamante sostiene que la resolución no fue debidamente comunicada a ella, y ella nunca recibió información si es que alguna medida había sido tomada en respuesta a sus reclamaciones.

La Reclamante alega que el Patrocinador del Proyecto no ha prestado la atención necesaria a sus denuncias y no las ha tratado de manera apropiada. La Reclamante agrega que el Patrocinador del Proyecto hizo un desprestigio de su persona después de los hechos, negando públicamente lo que le había pasado a ella, y que su despedida fue un hecho de represalias por haber interpuesto denuncias sobre el acoso sexual.

Ella indica que el Patrocinador del Proyecto y la Compañía nunca quisieron hablar con ella, y ella estaba interesada en conversar con los representantes del Patrocinador del Proyecto, para poder escuchar por qué dejaron que le ocurriera eso a ella.

La Reclamante expone que su motivación en este proceso es defender su honor y de asegurarse que el Patrocinador del Proyecto no trate a otras empleadas en una situación similar de la misma manera. Subraya que su meta no es y nunca fue de obtener compensación financiera de parte del Patrocinador del Proyecto ni de la Compañía.

### *Perspectiva del Patrocinador del Proyecto*

El Patrocinador del Proyecto indica que la Reclamante, quien empezó a trabajar en la Fundación Maitenes – actualmente Fundación AES Gener<sup>6</sup> - en 2009, fue una trabajadora

---

<sup>6</sup> La Fundación AES Gener es una institución sin fines de lucro, creada en 1993 con el nombre “Fundación Maitenes” con la misión de implementar programas de educación al aire libre, los cuales a su vez constituyan un aporte a la educación y a la formación valórica y desarrollo integral de niños, jóvenes y adultos, a partir de una metodología basada en la aventura, la afectividad y la interacción con el medio ambiente. Hacia el año 2008, la fundación comienza a diversificar sus ámbitos de acción, incorporando ahora el desarrollo de programas de liderazgo, trabajo en equipo, talleres y seminarios para diversas áreas y unidades de negocio de AES Gener, así como también se constituye en una plataforma de la empresa para administrar, gestionar y articular beneficios

dedicada a sus labores como administradora del Campamento Maitenes. En 2015 obtuvo una promoción en sus funciones. Dado que la Reclamante fue promovida al puesto de Directora de Programas de la Fundación AES Gener, el Patrocinador del Proyecto expresó que tenía que trasladarla a la Central Renca de AES Gener, pues el domicilio legal y operativo de la Fundación es en las instalaciones de dicha Central. Según el Patrocinador del Proyecto, la Reclamante tenía conocimiento de la necesidad del traslado cuando aceptó la promoción por parte del Patrocinador del Proyecto.

El Patrocinador del Proyecto confirma que la Reclamante estuvo con licencia médica entre septiembre de 2015 y diciembre de 2016. Asimismo, el Patrocinador del Proyecto informó que, conforme a la normativa laboral chilena, los motivos de la licencia no son comunicados al empleador. Ratifican que cuando la Reclamante regresó al trabajo en diciembre de 2016, esta efectuó una denuncia por acoso sexual a la Oficial de Cumplimiento del Patrocinador del Proyecto.

El Patrocinador del Proyecto sostiene que la Oficial de Cumplimiento efectuó una investigación completa sobre los hechos denunciados, concluyendo que no existían antecedentes y/o pruebas suficientes para justificar la desvinculación del trabajador reportado.

Según el Patrocinador del Proyecto, posteriormente la Reclamante interpuso otra queja sobre los mismos hechos, usando esta vez el proceso de reclamo del proyecto Alto Maipo, y adicionando dos nuevas denuncias ante la Oficina de Cumplimiento del Patrocinador del Proyecto en los Estados Unidos. Dichas denuncias fueron rechazadas, ya que, revisados los antecedentes por la casa matriz, esta concluyó que el proceso llevado a cabo por la Oficina de Cumplimiento del Patrocinador del Proyecto en Chile, cumplió debidamente con todas las instancias y mecanismo establecidos en el Código de Conducta.

El Patrocinador del Proyecto sostiene haber desvinculado a la Reclamante en marzo del 2017 por necesidades de reorganización de la Fundación donde ella trabajaba.

El Patrocinador del Proyecto indicó que los procesos que llevó adelante la Reclamante en relación a los hechos de acoso sexual fueron agotados en las instancias dispuestas por el Patrocinador del Proyecto, y como tal el Patrocinador del Proyecto prefirió que el caso sea referido a la función de Cumplimiento de la CAO, pues finalizada la investigación y la adopción de las medidas pertinentes por parte del Patrocinador del Proyecto, este no reconoce (salvo competencia jurisdiccional) otra instancia superior que pueda revisar las decisiones relativas a este caso.

Adicionalmente, el Patrocinador del Proyecto recalcó que la CAO sería incompetente para conocer de este reclamo por el hecho que el vínculo contractual del IFC es con la Compañía y no con el Patrocinador del Proyecto, y la Reclamante nunca tuvo un vínculo laboral con la Compañía. Estos dos elementos, transformarían el proceso de la CAO en una intromisión indebida respecto a las políticas internas de ética y cumplimiento del Patrocinador del Proyecto y su casa matriz.

El Patrocinador del Proyecto expresó que, a la fecha, no tiene conocimiento de ningún procedimiento administrativo o judicial en torno a los hechos denunciados.

---

sociales que se impulsan en el marco de la Política Corporativa de Vinculación y Relacionamiento con Comunidades Locales y otros convenios sociales. Con el fin de posicionar la gestión de Fundación Maitenes en los distintos públicos de interés de la empresa, en julio de 2011 la institución cambia su razón social a Fundación AES Gener, consolidándose ahora no sólo en el campo de la educación, sino también en el de la sustentabilidad. Para más información ver: <http://www.fundacionaesgener.cl/QuienesSomos/Paginas/Mision-y-vision.aspx>

#### **4. PRÓXIMOS PASOS**

Dado el principio voluntario que guía la participación en los procesos de resolución de conflictos de la CAO, y la preferencia por parte del Patrocinador del Proyecto de que el reclamo sea referido a la función de Cumplimiento de la CAO, la CAO refiere el reclamo a su función de Cumplimiento. De acuerdo con sus Directrices Operacionales, la CAO realizará una evaluación de cumplimiento del rendimiento ambiental y social de la IFC con relación al proyecto.

## Anexo A. Proceso de Manejo de Reclamos de la CAO

Una vez que la CAO declara que un reclamo es elegible, la función de Resolución de Conflictos de la CAO realiza una evaluación inicial. El objetivo de la evaluación de la CAO es (1) aclarar las cuestiones y preocupaciones planteadas por el/los reclamante/s, (2) reunir información sobre cómo ven la situación otras partes interesadas y (3) ayudar a las partes interesadas a entender las opciones de recursos con las que cuentan y determinar si quieren buscar una solución de colaboración a través de la función de Resolución de Conflictos de la CAO o si el caso debe ser revisado por la función de Cumplimiento de la CAO.

De acuerdo con las Directrices Operacionales de la CAO<sup>7</sup>, generalmente, se siguen los siguientes pasos en respuesta a un reclamo recibido:

Paso 1: **Acuse** de recibo del reclamo.

Paso 2: **Elegibilidad**: Se determina la elegibilidad del reclamo para evaluación bajo el mandato de la CAO (no más de 15 días hábiles).

Paso 3: **Evaluación de la CAO**: Evaluación de los problemas y ofrecimiento de apoyo a las partes interesadas para que entiendan y determinen si desean buscar una solución consensuada a través de un proceso de colaboración convocado por la función de Resolución de Conflictos de la CAO, o si el caso debe ser manejado por la función de Cumplimiento de la CAO para revisar la debida diligencia de la IFC/MIGA en materia ambiental y social. El tiempo de evaluación puede requerir hasta un máximo de 120 días hábiles.

Paso 4: **Facilitar el acuerdo**: Si las partes eligen llevar adelante un proceso colaborativo, se inicia la función de resolución de Conflictos de la CAO. El proceso de resolución de Conflictos generalmente se basa en, o se inicia con, un Memorando de Entendimiento y/o se acuerda mutuamente sobre reglas básicas entre las partes. Puede involucrar un proceso de facilitación o mediación, búsqueda conjunta de datos u otros abordajes de resolución acordados con miras a un acuerdo de conciliación u otros objetivos mutuamente acordados y adecuados. El principal objetivo de estos tipos de abordajes para la resolución de problemas será encarar las cuestiones planteadas en el reclamo, y cualquier otra cuestión relevante al reclamo que haya sido identificada durante la evaluación o el proceso de resolución de Conflictos, de una manera aceptable para las partes afectadas<sup>8</sup>.

O

**Investigación/Evaluación de Cumplimiento**: Si las partes optan por un proceso de Cumplimiento, la función de Cumplimiento de la CAO iniciará una evaluación de la debida diligencia medioambiental y social de IFC/MIGA en el proyecto en cuestión para determinar si se requiere una investigación de cumplimiento del desempeño de IFC/MIGA con relación al proyecto. El tiempo de la evaluación puede insumir hasta un máximo de 45 días hábiles. Si se determina que hay mérito para una investigación, Cumplimiento CAO realizará una investigación exhaustiva del desempeño de IFC/MIGA. Se hará público un informe sobre la investigación con todos los incumplimientos, junto con la respuesta de IFC/MIGA.

---

<sup>7</sup> Si desea más información sobre el rol y el trabajo de la CAO, consulte las Guías Operativas completas en: [http://www.cao-ombudsman.org/documents/CAOOperationalGuidelines\\_2013.pdf](http://www.cao-ombudsman.org/documents/CAOOperationalGuidelines_2013.pdf)

<sup>8</sup> Cuando las partes no logran resolver las cuestiones a través de un proceso colaborativo dentro de un marco de tiempo acordado, la Resolución de Conflictos de la CAO buscará primero ayudar a las partes a superar el estancamiento. Si esto no es posible, el equipo de Resolución de Conflictos informará a las partes, incluso al personal de IFC/MIGA, al Presidente y a la Junta del Grupo del Banco Mundial, y al público que la Resolución de Conflictos de la CAO ha cerrado el reclamo y lo ha derivado a Cumplimiento CAO para su evaluación.

Paso 5: **Monitoreo y Seguimiento.**

Paso 6: **Conclusión/cierre del caso.**