



## INFORME DE EVALUACIÓN DE LA CAO

**Acerca del primer reclamo y las preocupaciones relacionadas con el proyecto Alto Maipo de la IFC (número 31632) en el Cajón del Maipo, Chile**

Octubre 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 .....	2
3. RESUMEN DE LA EVALUACIÓN.....	3
3.1 Metodología.....	3
3.2 Resumen de Perspectivas.....	3
4. PRÓXIMOS PASOS .....	13
ANEXO A. Proceso de Manejo de Reclamos de la CAO.....	134

## 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)
EIAS	Evaluación del Impacto Ambiental y Social

## **1. RESUMEN**

En enero de 2017, la CAO recibió un reclamo presentado por una organización local, la Coordinadora Ciudadana No Alto Maipo, y Ecosistemas, una ONG ambientalista chilena focalizada en problemas ecológicos y socioculturales, a nivel nacional e internacional, en representación de 28 miembros de la comunidad afectados (los “Reclamantes”). Los Reclamantes viven en diferentes comunidades que constituyen la Municipalidad de San José de Maipo, en la zona del Cajón del Maipo en Chile. El reclamo corresponde al proyecto Alto Maipo de la IFC, que será operado por Alto Maipo SpA, subsidiaria del Patrocinador del Proyecto del IFC, AES Gener (el “Patrocinador del Proyecto”), y alega que el proyecto causará desvíos del río Maipo que darán como resultado impactos negativos sobre el acceso al agua y su calidad, la agricultura, el turismo y el medio ambiente. Además, el reclamo plantea preocupaciones sobre la deficiencia de los estudios de evaluación de impactos elaborados para el proyecto y alega que las actividades de construcción del proyecto han provocado impactos negativos sobre las comunidades vecinas.

La CAO determinó que el reclamo cumplía con sus tres criterios de elegibilidad en marzo de 2017. El reclamo también fue presentado ante el Mecanismo Independiente de Consulta e Investigación (MICI) del Banco Interamericano de Desarrollo (BID). La CAO y el MICI coordinaron sus actividades durante la fase de evaluación para evitar, en la medida de lo posible, la duplicación de tareas o una carga excesiva para los Reclamantes y para el Patrocinador del Proyecto.

La evaluación de la CAO concluyó con la decisión de los Reclamantes que el caso debía remitirse a la función Cumplimiento de la CAO para una evaluación.

## **2. ANTECEDENTES**

### **2.1 El Proyecto**

La IFC tiene un proyecto activo con el Patrocinador del Proyecto. Según la IFC, el proyecto Alto Maipo 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> y será operado por Alto Maipo SpA (la “Compañía”).

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 aproximado de cinco años y requerirá la excavación de aproximadamente 67 km de túneles. Se estima que un 90 por ciento de todos los trabajos de obras civiles se harán bajo tierra (las instalaciones bajo tierra incluirán centrales eléctricas, sifones, túneles de acceso y sistemas de transporte de agua). Las instalaciones subterráneas cruzan dos áreas protegidas (un santuario natural y un monumento nacional) a varios cientos de metros de profundidad, si bien no se prevén trabajos en superficie de ninguna de estas áreas protegidas. El proyecto incluirá una línea de transmisión de 17 km para conectar la existente infraestructura de transmisión eléctrica, y no requerirá la construcción de represas o embalses, ni el reasentamiento de personas. La infraestructura de superficie incluirá accesos, canales de desagüe, estructuras con cámaras de carga, una nueva subestación eléctrica, nuevos puentes, y rutas de acceso. La infraestructura total de superficie

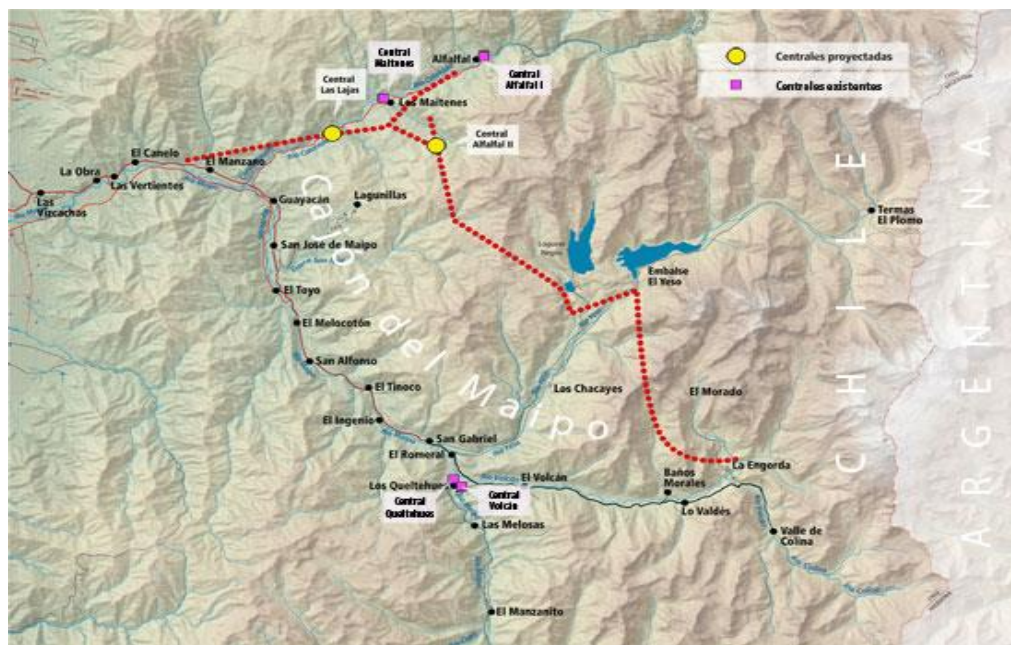
---

<sup>1</sup> Consulte: <https://disclosures.ifc.org/#/projectDetail/SII/31632> Última consulta realizada el 20 de agosto de 2017.

permanente ocupará 85 hectáreas (ha) con 20 ha adicionales de instalaciones provisorias y 61,25 ha para la línea de transmisión.<sup>2</sup>

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

La ubicación del proyecto se muestra a continuación:<sup>3</sup>



## 2.2 El Reclamo

El reclamo plantea preocupaciones sobre una cantidad de impactos ambientales y sociales, incluso drásticas limitaciones de acceso al agua para la población de Santiago y para las comunidades y áreas vecinas al proyecto, una importante erosión del lecho del río Maipo, una aceleración del proceso de desertificación en el área del Cajón del Maipo, e impactos sobre las áreas protegidas y el turismo.

Adicionalmente, los Reclamantes alegan que la Evaluación del Impacto Ambiental y Social (EIAS) realizada para este proyecto fue incompleta, inadecuada e irregular. Según los Reclamantes, la EIAS no tuvo en cuenta el impacto del cambio climático sobre el nivel del agua del río Maipo, no incluyó un estudio hidrogeológico adecuado para evaluar el impacto de la construcción de túneles sobre el agua y el ecosistema, y no identificó correctamente la zona de influencia del proyecto.

Los Reclamantes alegan también que algunas comunidades, en particular El Alfalfal y Los Maitenes, sufren de contaminación acústica debido a las vibraciones de los camiones utilizados en la construcción del proyecto Alto Maipo.

<sup>2</sup> Consulte: <https://disclosures.ifc.org/#/projectDetail/ESRS/31632> Última consulta realizada el 20 de agosto de 2017.

<sup>3</sup> Consulte: <http://www.altomaipo.com/proyecto-alto-maipo/Localizacion%20del%20proyecto/Paginas/default.aspx> Última consulta realizada el 20 de agosto de 2017.

Por último, los Reclamantes plantean preocupaciones sobre los impactos sociales, incluso las deficientes condiciones de trabajo del lugar, la disminución en el turismo y actividades recreativas y la creación de divisiones dentro de las comunidades.

### **3. RESUMEN DE LA EVALUACIÓN**

#### **3.1 Metodología**

El objetivo de la evaluación de la CAO es aclarar las cuestiones y preocupaciones presentadas por los Reclamantes, reunir información sobre cómo ven la situación otras partes interesadas, y determinar si los Reclamantes y la Compañía quieren encarar un proceso de resolución de conflictos bajo los auspicios de la 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 del 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 y reuniones con los Reclamantes en Cajón del Maipo, Chile;
- reuniones con un número de miembros de la comunidad que indican ser afectados por el proyecto Alto Maipo, a sugerencia de los Reclamantes – este grupo incluía Reclamantes y algunas personas que no son reclamantes en este reclamo, pero aun así querían compartir sus preocupaciones;
- una reunión con representantes de las organizaciones no gubernamentales (ONGs) que apoyan el reclamo, así como con otras ONGs, fundaciones y profesionales particulares que están involucrados y preocupados por la protección del medioambiente en Chile;
- una reunión con el equipo del proyecto de la IFC;
- conversaciones telefónicas y reuniones con representantes de la Compañía;
- reuniones con miembros de la comunidad quienes apoyan el proyecto, a sugerencia de la Compañía y autoridades de Cajón del Maipo, Chile, y
- una visita a algunas zonas del proyecto Alto Maipo.

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

##### *Perspectiva de los Reclamantes*

Desde el punto de vista de los Reclamantes, el proyecto no cumple con las convenciones internacionales aplicables en relación con la protección del medioambiente. Además, ellos consideran que este proyecto ha deteriorado la calidad de la vida de los habitantes del Cajón del Maipo (los “Cajoninos”).

Los Reclamantes afirman que las instituciones que están prestando financiamiento al Patrocinador del Proyecto para el desarrollo del proyecto son responsables de los severos impactos ambientales que sufre la cuenca principal de la Región Metropolitana y, por ende, de las comunidades que habitan allí y que dependen del río Maipo para el desarrollo de la agricultura, el turismo, y las actividades deportivas, recreativas y culturales.

Los Reclamantes dicen que se sienten frustrados y tristes, y consideran que no se están respetando los derechos de la comunidad. Afirman que el Patrocinador del Proyecto, la Compañía, las autoridades gubernamentales y las instituciones financieras no están

prestando atención a sus preocupaciones. Los Reclamantes enfatizan que el alto grado de intervención que está teniendo lugar en las tres subcuencas del río Maipo implica una intervención masiva en la cuenca del río Maipo, y subrayan que les preocupa de sobremanera los impactos, tanto directos como indirectos, que el proyecto Alto Maipo tendrá sobre la sostenibilidad de las áreas protegidas públicas y privadas que existen en la cuenca, particularmente el Monumento Natural El Morado.

Añaden que hay una incongruencia del actuar del gobierno de Chile, y de su presunto respeto y aplicación de convenciones internacionales de conservación y biodiversidad. Por un lado, el Gobierno Chileno aprueba y promulga estándares relevantes, y asigna áreas protegidas bajo diferentes figuras para la conservación y protección del Cajón del Maipo, y por el otro lado, ellos aprueban mega proyectos como Alto Maipo que contradicen estas convenciones, y ponen en riesgo estas áreas protegidas. Argumentan que la cuenca del río Maipo ha sido degradada por décadas a consecuencia de un mal manejo socio-ambiental, y que debería ser restaurada urgentemente para garantizar la sustentabilidad de las vitales funciones ecológicas y servicios ambientales que ofrece.

Los Reclamantes afirman que muchos miembros de la comunidad no confían en la Compañía y dicen que han intentado entablar un diálogo con sus representantes y han solicitado información e intentado trabajar con ellos (por ejemplo, interacciones que la Compañía ha tenido con miembros de la comunidad como el grupo que representa el turismo ecuestre y la asociación de usuarios de canalistas<sup>4</sup>). Sin embargo, los Reclamantes sienten que, en esos casos, sus problemas han sido minimizados, ignorados e incluso ridiculizados.

Los Reclamantes también han encontrado dificultades en lograr acceso a la información relacionada con el proyecto. Dicen que la Compañía no responde a sus solicitudes de información, y que es muy difícil acceder a la información desde la página web. Los Reclamantes afirman que la Compañía sólo se vincula con organizaciones y personas que apoyan el proyecto, y que desestima las observaciones y las críticas de los opositores al proyecto.

Los Reclamantes indican que los problemas presentados ante la CAO en relación con los impactos del proyecto no son nuevos y han sido planteados previamente ante la Compañía, el gobierno y las instituciones financieras. Estos problemas e irregularidades fueron investigados en 2009 por una comisión investigadora de la Cámara de Diputados del Congreso Nacional de Chile, la Comisión de Recursos Naturales, Bienes Nacionales y Medio Ambiente<sup>5</sup>. Esta Comisión llegó a la conclusión de que el proyecto no debería haber sido autorizado, en base a la deficiente evaluación realizada por la Compañía.<sup>6</sup> Los Reclamantes alegan (basados en los procedimientos judiciales en curso ante tribunales nacionales, así como información publicada en los medios de comunicación) que existe corrupción y tráfico de influencia entre el sector privado y el sector público. También afirman que hay falta de control y supervisión por parte del gobierno con respecto a los impactos ambientales y sociales del proyecto.

Los Reclamantes indican que la mayoría de los residentes de Cajón del Maipo viven dentro de los 100 kilómetros del río Maipo que serán sometidos a intervención. Afirman que el río Maipo se verá afectado por una grave reducción de su caudal debido a la captura de los

---

<sup>4</sup> Los usuarios de canal ("canalistas") son comunidades que han constituido entidades legales de acuerdo con el Código de Aguas. En 1827, los usuarios del canal fundaron una asociación de usuarios del canal (llamada la Compañía del Canal del Maipo), cuyo objetivo es extraer agua del río Maipo, dividirla entre sus miembros y conservar los acueductos que administra. Consulte: <https://www.scmaipo.cl/canalistas/>

<sup>5</sup> En español el nombre de la Comisión es "Comisión de Recursos Naturales, Bienes Nacionales y Medio Ambiente".

<sup>6</sup> Consulte: <https://www.camara.cl/sala/doc2.aspx?DOCID=1834> Páginas 77 – 87. Última consulta realizada el 12 de septiembre de 2017.



caudales de sus afluentes principales y de las aguas subterráneas en los túneles. Ellos afirman que la construcción y operación acelerarán el proceso de desertificación<sup>7</sup> que la cuenca está experimentando, lo que provoca escasez de agua y afecta gravemente a la flora y fauna de la zona. Según indican los Reclamantes ha habido 10 años consecutivos de sequía en la región central de Chile y, específicamente en la cuenca del río Maipo. Los Reclamantes han llegado a la conclusión de que la construcción de megaproyectos como el proyecto Alto Maipo es un fin en sí mismo para generar negocio para proveedores (de cemento, áridos, hierro para construcción, turbinas, generadores), contratistas y consultores, entre otros. Ellos dicen que estos negocios provocan una inercia hacia la construcción de megaproyectos independientemente del negocio o servicio que representa a futuro (energía en esta situación). Ellos también consideran que el proyecto Alto Maipo abrirá la puerta para que otras inversiones tengan lugar en esta zona frágil.

Los Reclamantes señalan que el atraso en la construcción de las obras del proyecto Alto Maipo ha significado mantener por un periodo indeterminado, y no evaluado, los diversos impactos en la población local y en el medio ambiente. En la opinión de los Reclamantes el proyecto Alto Maipo debiera haber sido paralizado y reevaluado en su totalidad, incluyendo todas las variables y los contextos sociales, económicos, técnicos, y ecológicos que no fueron considerados. Agregan que, si el proyecto Alto Maipo hubiese sido evaluado en base a estudios comprensivos, neutros, y técnica y científicamente idóneos, éste habría sido descartado. Señalan que han denunciado por años que el proyecto Alto Maipo es extremadamente riesgoso en términos financieros, y observan que la inviabilidad técnica del proyecto combinada con la inviabilidad financiera ha resultado en sobrecostos y en un significativo atraso en la construcción.

Los Reclamantes indican que desde el año 2010 y durante toda la construcción del proyecto, han experimentado los siguientes impactos socioeconómicos:

- Los accidentes de tránsito y la congestión han aumentado debido a un incremento en la cantidad de camiones y camionetas en la carretera y las altas velocidades a las que se desplazan. Además, los automóviles de la Compañía estacionan en el borde del único camino con que cuenta esta zona. Los Reclamantes alegan que, aunque la Compañía controle la velocidad a la que se desplazan sus vehículos, todavía hay un problema porque el camino está totalmente saturado por la circulación de los vehículos de los residentes, turistas, los camiones que transportan caliza y yeso, y todos los demás vehículos que utilizan la carretera. Indican que la congestión resultante es grave y altamente riesgosa, y que constituye una verdadera invasión a los *Cajoninos*.
- Falta de seguridad dado que los camiones están transportando explosivos sin una adecuada protección y control. Además, destacan que esto plantea un alto riesgo para los miembros de la comunidad y para los animales domésticos y silvestres que transitan cerca de la zona donde se están detonando explosivos en la montaña.
- La comunidad no está debidamente informada ni alertada sobre detonaciones en las distintas áreas de las tres subcuencas donde se están realizando tronaduras. El letrero instalado por la Compañía indica que las explosiones se realizan los siete días de la semana, sin tener en cuenta que la mayor afluencia de turistas tiene lugar durante los fines de semana y días feriados. Por este motivo, ya no es posible organizar en la zona excursiones escolares con los niños. Los Reclamantes también expresan su preocupación por las detonaciones y los impactos sobre el glaciar El Morado, dada su proximidad a la construcción subterránea del túnel.
- Impactos sobre el turismo en la zona. Los Reclamantes indican que el turismo es la principal actividad económica del Cajón del Maipo, y que ha habido una disminución

---

<sup>7</sup> Consulte:

[http://transparencia.minagri.gob.cl/descargas/2015/Actos\\_y\\_Resoluciones/Resolución%20Exenta%20Nº%20122.pdf](http://transparencia.minagri.gob.cl/descargas/2015/Actos_y_Resoluciones/Resolución%20Exenta%20Nº%20122.pdf)

La resolución establece un estado de emergencia agrícola debido a un déficit hídrico grave que afecta las municipalidades de la Región Metropolitana, incluso San José de Maipo.

en la cantidad de turistas locales e internacionales que visitan la zona para realizar y disfrutar de actividades ancestrales y culturales, como *kayak*, *rafting*, montañismo, paseos a caballo, pesca recreativa y crianza de cabras. Hasta la llegada del proyecto Alto Maipo las cifras de visitantes eran crecientes, y que actualmente han decaído, por riesgos de accidentes en los congestionados caminos, y por la clausura de valles y lugares patrimonialmente emblemáticos. Esto ha tenido un impacto sobre la economía local y sobre el empleo. Los miembros de la comunidad dicen: "Dependemos del río para vivir". Agregan que el alto riesgo de accidentes en los caminos se debe al incremento exponencial de vehículos y de maquinaria pesada de las empresas que trabajan en las obras del proyecto. Los Reclamantes expresan su disconformidad con las dificultades que enfrentan para acceder al Valle, ya que esto choca con el antiguo concepto de "cordillera libre o abierta" que siempre ha existido en el Cajón del Maipo.

- La comunidad está dividida entre quienes apoyan el proyecto y aquellos que se oponen, así como entre quienes han recibido beneficios y quienes todavía están esperando recibirlos. Los Reclamantes creen que, de diversas maneras, la Compañía ha fomentado deliberadamente una división dentro de las comunidades para permitir que el proyecto siga adelante.
- Los Reclamantes señalan que el bienestar de la comunidad se está viendo afectado por el aumento de las drogas, la prostitución y el robo en la zona debido a la inmigración laboral. Los Reclamantes dicen que la afluencia de trabajadores externos hacia Cajón del Maipo está generando tensiones, conflictos y altercados con los *Cajoninos*, debido a diferencias en cuanto a cultura y hábitos. Algunos de estos trabajadores viven allí permanentemente, no de forma temporal en campamentos, tal como fue estipulado en la Resolución de Calificación Ambiental (RCA).
- Los Reclamantes indican que la contratación local es limitada debido a prácticas discriminatorias. Algunos de los Reclamantes informaron discriminaciones de varios tipos para los contratos, así como el trato mismo en terreno, e incluso agresiones, y prácticas anti-sindicales, como forma de sometimiento y amedrentamiento por parte de los representantes de las empresas contratistas a trabajadores que reclaman condiciones de trabajo dignas. Además, señalan que están preocupados por las condiciones de trabajo y la falta de respeto para con los trabajadores. Se denuncia una suerte de pirámide en términos del trato que la Compañía da a los trabajadores. Los que están más bajo en la pirámide son los trabajadores locales. Los trabajadores han denunciado públicamente "condiciones de trabajo inhumanas", mala alimentación y viviendas precarias. Alegan que las represalias por sus denuncias han incluido despidos y otras formas de amedrentamiento.
- Los Reclamantes indican que la Compañía requiere la realización de evaluaciones de drogas a los trabajadores, a pesar de que esto está prohibido por ley. Ellos dicen que este es un círculo vicioso dado que el proyecto ha aumentado el uso de drogas y la prostitución en la zona.
- Falta de acceso a las zonas de valor cultural paleontológico, como el Valle de las Arenas. Estas áreas no están protegidas contra el impacto de las obras del proyecto. El acceso de la comunidad a estas áreas también está limitado por acuerdos entre la Compañía y los dueños privados de predios.
- Un aumento en la demanda de vivienda que ha llevado a un aumento del valor de alquiler en la zona, lo que dio como resultado que los residentes locales tuvieran que abandonar el Cajón del Maipo. Desde su punto de vista, esta situación debería haberse evitado, ya que la propia RCA requería que los trabajadores del proyecto vivieran en campamentos.
- Un colapso de los servicios locales, incluso hospitales y servicios sanitarios. Según los Reclamantes, la RCA ha dejado un vacío con respecto a este tema.

Los Reclamantes también expresan preocupaciones con respecto a los impactos sobre los recursos hídricos de la zona y su gestión. En su opinión, los problemas incluyen:

- la falta de estudios hidrogeológicos realizados por fuentes confiables y legítimas;
- la falta de estudios que analicen los considerables impactos que afectan o que degradan los servicios ambientales prestados por la cuenca y el río a lo largo de su recorrido, que alcanza hasta la costa de Chile;
- la falta de estudios sobre los impactos del cambio climático;
- la falta de consideración de estos impactos en la Evaluación del Impacto Ambiental y Social (EIAS) del proyecto, particularmente en relación con el acelerado derretimiento de los glaciares, el proceso de desertificación, y las inundaciones;
- la falta de estudios sobre los impactos sobre el caudal ecológico del río;
- impactos sobre la sostenibilidad de la flora y fauna;
- intervención y contaminación de los flujos de afluentes del río Maipo, como el río Colorado, por los acopios de marinas que, según los Reclamantes, son depositados por la Compañía al borde del río sin ningún tipo de precaución o contención, si bien las fuertes lluvias hacen que estas marinas que contienen minerales caen al río, enturbiándolo;
- fugas de agua e impactos negativos en las subcuencas a través de la transferencia del agua resultante de trabajo subterráneo;
- conflictos de interés entre el uso del agua para los servicios sanitarios y generación de energía, y
- la falta de tratamiento adecuado de los desechos, incluso piedra pulverizada cargada de metales pesados no expuestos a la oxigenación que se extrae de los túneles y es diseminada a lo largo de toda la cuenca en las marinas y efluentes líquidos no tratados, así como los de plantas de procesamiento. Los acopios de material extraídos de túneles y otras faenas son depositados en diferentes lugares de las tres subcuencas y dispersados por las lluvias a los esteros y ríos. Esta falta de control puede contaminar el agua potable para la región metropolitana y tener un impacto negativo sobre la irrigación agrícola (aproximadamente 120.000 hectáreas), así como sobre la seguridad alimentaria.

Los Reclamantes también plantean preocupaciones relacionadas con el medio ambiente o con el caudal mínimo del río. Plantean sus preocupaciones sobre la credibilidad y la fuerza de estudios ambientales, incluso el EIAS, porque no se incluyen los impactos acumulativos. Los Reclamantes hablan de "caudal anti-ecológico", porque creen que la estimación de caudal "ecológico" es arbitraria, reduccionista y lineal. Dicen que el único caudal ecológico es el que mantiene el río en movimiento en todo momento, en todas las estaciones. Expresan también preocupación sobre cargos por incumplimiento medioambientales a las condiciones establecidas en la Resolución de Calificación Ambiental (RCA), que fueron detectados en enero de 2017 por la Superintendencia del Medio Ambiente (SMA), así como el informe de cumplimiento de la Compañía que, según indican los Reclamantes, es poco transparente en cuanto a cómo se van a solucionar los 14 cargos – nueve graves y cinco leves.

Ellos expresan su preocupación con respecto a que los impactos en el caudal del río darán como resultado:

- aceleración del proceso de desertificación por tala de especies nativas, que la Compañía ha hecho para el desarrollo de algunas obras;
- impactos sobre el paisaje;
- impactos sobre humedales y praderas, e
- impactos sobre la biodiversidad (flora y fauna) y la migración de las aves.

Un grupo de los Reclamantes, que habitan en la comunidad de Alfalfal, también plantean una serie de reclamos específicos con respecto a impactos sobre su comunidad:

- Están preocupados por la falta general de comunicación directa entre la Compañía y la comunidad. Ellos explican que su comunidad está compuesta por hasta 34 familias que incluyen aproximadamente unas 120 personas. Según su punto de vista, la Compañía ha dividido a la comunidad entre quienes apoyan el proyecto y aquellos que se oponen, y esto ha sido muy difícil para esta pequeña comunidad. Ellos declaran que la comunidad ahora está fragmentada y que nunca volverán a tener la paz que tenían antes del proyecto. Ellos aseguran que los compromisos sociales contenidos en un acuerdo oficial firmado por la Compañía no fueron respetados ni implementados en su totalidad.
- Denuncian el hecho de que la Compañía no suministró información sobre la muralla de contención para las obras que estaba planeando instalar, cercando todo el perímetro de la comunidad, aislándola de su entorno. Ellos indican que para salir del poblado tienen que esperar a que pasen los camiones y la maquinaria pesada. Además, declaran que la Compañía alega que esa muralla fue instalada para aislar los ruidos realizados por la maquinaria. Sin embargo, estos ruidos se escuchan durante todo el día.
- También expresan su preocupación con respecto al polvo y al potencial impacto sobre la salud de los niños, además del ruido constante y el traslado de equipamientos durante los fines de semana. Ellos se quejan de la falta de respeto constante de los contratistas de la Compañía. Declaran que la Compañía les “robó” el río, y que sus acciones están destruyendo el paisaje, la tranquilidad y la belleza del entorno, y su calidad de vida, y que limita su acceso al aire puro, al silencio y a los sonidos de la naturaleza. Además, se quejan de un problema grave relacionado con la instalación sanitaria que hizo la Compañía en casas nuevas o remodeladas, ya que no funciona de la manera adecuada, se rebalsa y emite malos olores.

Los miembros de la comunidad de Alfalfal que son parte del grupo de Reclamantes habían indicado inicialmente que sería beneficioso un diálogo con la Compañía bajo los auspicios de la CAO para discutir sus preocupaciones y pedir una compensación por el daño sufrido, si dicho proceso se realizara dentro de un período de tiempo determinado. Sin embargo, decidieron que no quisieran llevar adelante tal conversación con la Compañía por el momento y su decisión final es que el caso sea referido a CAO Cumplimiento, junto con todas las otras cuestiones planteadas en el reclamo.

Los Reclamantes indican en forma colectiva que preferirían que este caso sea referido a la función de Cumplimiento de la CAO.

#### *Perspectiva de la Compañía*

La Compañía declara que opera en la región de Cajón del Maipo desde hace más de 90 años desde que su primera central, Maitenes, inició sus operaciones en el área en 1923. A esta le siguió la central de Queltehues en 1928, Volcán en 1944, y la central de Alfalfal en 1991. La Compañía destaca que las cuatro plantas generadoras de energía son todas plantas hidroeléctricas, a filo de agua, sin presas, que retornan el 100% del agua utilizada para generar electricidad a la cuenca del río.

La Compañía indica que el proyecto está compuesto por dos centrales de pasada: Alfalfal II y Las Lajas. Explica que se trata de un proyecto que permitirá generar energía renovable y sustentable para atender la creciente demanda de electricidad del país. Agrega que, para generar energía, utilizará parte de las aguas de los ríos Volcán, Yeso y Colorado, que serán totalmente retornadas antes de los puntos de toma que abastecen a la planta de tratamiento para el agua potable que abastece a la ciudad de Santiago y las extracciones para los

usuarios de canales (canalistas)<sup>8</sup>. Ellos declaran que esta operación no afectará la provisión de agua para la Región Metropolitana ni el uso del agua para actividades de irrigación o deportivas realizadas en torno al río Maipo. También afirman que la línea de transmisión de energía del proyecto tendrá solo 17 kilómetros de largo, dada la proximidad que estas plantas tendrían con los centros existentes de consumo de energía en Cajón del Maipo y debido a la posibilidad de utilizar infraestructura de transmisión existente.

La Compañía declara que paralelamente a un largo y exhaustivo proceso técnico ambiental centrado en la evaluación ambiental del proyecto hidroeléctrico de pasada Alto Maipo, se desarrolló una experiencia constructiva de diálogo y de participación social entre la Compañía y la comunidad de San José de Maipo.

El resultado más concreto y objetivo de este proceso de diálogo y participación social, que duró más de un año y medio, fue que la Compañía, la Municipalidad y la Unión Comunal de Juntas de Vecinos, junto con otras organizaciones sociales, firmaron formalmente un Convenio Social en 2009, en un esfuerzo por asegurar que los habitantes de la comuna de San José de Maipo se beneficien con el proyecto.

Según la Compañía, este acuerdo fue el primero en su clase en Chile, formalizado antes de obtener la aprobación ambiental para un gran proyecto de inversión, donde todas las partes expresaron su confianza en una resolución técnica ambiental monitoreada por las autoridades competentes. La Compañía destaca que, al menos en la industria eléctrica, por lo general existe una resistencia en la comunidad a los proyectos de generación de electricidad, algo que luego es muy difícil de revertir en etapas posteriores. En este caso, la Compañía indica que el acuerdo fue alcanzado con una amplia base de apoyo local, incluso el apoyo total del Consejo Municipal (todos los concejales de distintas corrientes políticas) y decenas de otras organizaciones sociales. El acuerdo fue incorporado de manera voluntaria por decisión de las partes como parte de la Resolución de Calificación Ambiental (RCA).

En agosto de 2010, se firmaron las Reglas de Procedimiento para este acuerdo, y se establecieron las bases de dos programas beneficiosos para la comunidad:

- **Un programa para promover el empleo local y la contratación de proveedores locales:** Para este programa, la Compañía abrió una casa-oficina con el fin de establecer la gestión de intermediación laboral, en conjunto con la Oficina Municipal de Intermediación Laboral (OMIL). Además, la Compañía incluyó en los contratos de construcción con sus contratistas un esquema de multas e incentivos para asegurar que al menos el 15% de sus contrataciones conjuntas durante los años de construcción fueran de trabajadores locales (a la fecha la cifra de empleabilidad acumulada es de 16,79%.) Un equipo especializado está creando una base de datos sobre empleo para el proyecto, además de una base de datos de proveedores y contratistas locales. Este programa también incluye la creación de procedimientos para proveedores locales con contratistas y subcontratistas del proyecto para contratar servicios y/o comprar insumos, incorporando en los contratos un sistema de multas e incentivos para alcanzar un nivel mínimo del 15% de contratación local. En pagos directos a proveedores locales acumulados a la fecha ascienden a USD \$ 63,154.820. También incluye la obligación de circular a nivel local cualquier licitación

---

<sup>8</sup> De acuerdo con la información provista por la compañía, los usuarios del canal (*canalistas*) constituyen diversas asociaciones que administran tres bocatomas localizadas en el río Maipo, corriente abajo del punto en donde el proyecto retorna el agua al río Maipo. Estos accesos incluyen el acceso de La Sirena, Clarillo y los Canales Unidos de Buin. Al mismo tiempo, estos accesos alimentan una serie de canales utilizados para irrigación y generación de energía, y cada canal tiene una asociación de usuarios. Estas asociaciones incluyen a la Asociación del Canal Espejo, Asociación del Canal de Santa Cruz, Asociación del Canal Calera de Tango, Asociación del Canal de San Vicente, Asociación del Canal de Ochagavía, Asociación del Canal de Huidobro y Asociación de los Usuarios del Canal de Pirque.

para servicios u ofertas laborales que puedan surgir. La Compañía agrega que se han diseñado e implementado distintos programas de capacitación para la empleabilidad, y se han creado alianzas con una variedad de centros cercanos a la zona; 423 personas de la comunidad han participado en estos programas.

- **Un programa social para apoyar a las organizaciones existentes y brindar becas para apoyar a los estudiantes de excelencia académica para familias vulnerables:** Este programa incluye un fondo de garantía que, por un período de 30 años, financiará proyectos en el campo de la educación y la capacitación; desarrollo social, de turismo y cultura; infraestructura para el uso de la comunidad; promoción y desarrollo de actividades productivas o servicios que empoderen la zona, y apoyo para una variedad de distintas actividades atléticas. La Compañía declara que el fondo ha registrado un total de 188 proyectos admisibles desde su creación. La Compañía agrega que, si bien AES Gener es la institución a cargo de la administración del fondo, las decisiones con respecto a las reglas de base y la determinación de los proyectos ganadores son tomadas por un consejo local. Este consejo local incluye a representantes de la Gobernación de la Provincia de la Cordillera, el Alcalde de la comuna de San José de Maipo, un concejal electo por el Consejo Municipal, el presidente de la Unión Comunal de Juntas de Vecinos, el Presidente de la Liga de Fútbol de la comuna, el Presidente del Comité Ciudadano de Defensa del Cajón del Maipo, el presidente de la Asociación Comunal de Huasos<sup>9</sup> de San José de Maipo, el Gerente del Complejo Cordillera de AES Gener, y un ejecutivo de AES Gener nombrado por la Compañía.

La Compañía sostiene que tiene un mecanismo para recibir reclamos que utiliza desde el 2013. A febrero de 2017, el proyecto había recibido un total de 265 consultas que incluyen preguntas y/o reclamos, de los cuales 261 fueron resueltos, y cuatro reclamos todavía están en proceso. La mayoría de los reclamos, 50% y más, informa la Compañía, se relacionan con cuestiones laborales, mientras que el 22,3% se vinculan con la comunidad, y el 18,5% se relacionan con proveedores.

La Compañía agrega que, con el objetivo de promover la confianza en la comunidad con respecto a las preocupaciones que se había planteado antes del inicio de la fase de construcción del proyecto, crearon un programa de monitoreo participativo por una agencia que está abierta a la comunidad. Miembros de la comunidad pueden participar del monitoreo permanentemente y en cualquier momento. En un proceso que incluyó a miembros de la comunidad de distintas localidades de la comuna y del proyecto, cuatro paneles de monitoreo fueron creados a partir de los temas de mayor interés para la comunidad, estos incluyen:

- **Agua y ambiente:** abordar las cuestiones relacionadas con la calidad del agua de descarga a los cauces, el caudal ecológico, el funcionamiento de las plantas de tratamiento de agua, la ubicación de las bocatomas, deforestación, programas de recuperación de la vegetación nativa; y compromisos ambientales en general;
- **El empleo local y los proveedores:** que tengan que ver con cuestiones relacionadas con compromisos vinculados a la creación de trabajo y proveedores locales, y la calidad del trabajo que realizan;
- **Seguridad vial:** vinculada a cuestiones relacionadas con el control de velocidad de los vehículos propios de la Compañía y de los contratistas vinculados al proyecto, respeto a las áreas de estacionamiento utilizadas por los residentes, el control de la documentación, accidentes y las respuestas de la Compañía a la situación de contingencia vial, y

---

<sup>9</sup> Huaso es la persona que vive en la región central o sureña de Chile que realiza tareas o actividades relacionadas con la antigua agricultura en esta parte del país. También se refiere a los campesinos de esta región.

- **Compromisos sociales:** trabajo con relación al seguimiento de los compromisos asumidos por la Compañía en materia social.

La Compañía explica que estos paneles ofrecen un espacio para observar las actividades del proyecto, permiten a los ciudadanos hacer un seguimiento sobre las obligaciones establecidas por la RCA, abordar preguntas y gestionar problemas relacionados. Las decisiones de cada uno de estos paneles se toman por consenso, según la Compañía. Los que forman parte del proceso de monitoreo se reúnen periódicamente, y los voceros sobre cada cuestión explican los resultados del proceso en asambleas plenarias. Además, la Compañía agrega que las actividades de los paneles incluyen entrenamiento para los participantes, a partir de lo que saben sobre el tema que se monitorea, además de la realización de visitas al lugar propuestas por los residentes y por la Compañía, y el registro de los procedimientos y monitoreo de los compromisos establecidos.

La Compañía agrega que, en 2016, a partir de una revisión de los mecanismos adoptados para las relaciones de la comunidad, se realizaron mejoras en el desarrollo del programa de monitoreo participativo. Una de estas mejoras incluyó el nombramiento de nuevos coordinadores de paneles y una solicitud de apoyo de otras áreas del proyecto para utilizar el equipo de otros departamentos con las características requeridas. Según la Compañía, esta reestructuración hizo posible fortalecer el trabajo de cada panel.

Con respecto a la identificación y evaluación de los impactos en las áreas legalmente protegidas, la Compañía destaca que hay tres áreas protegidas en Cajón del Maipo: el Santuario de la Naturaleza Cascada de las Ánimas, el Santuario San Francisco de Lagunillas y Quillayal, y el Monumento Natural El Morado (los dos últimos son glaciares). La Compañía aclara que los dos santuarios son áreas protegidas de carácter privado, en tanto que el monumento natural es propiedad estatal. A pesar de que el Monumento Natural El Morado y el Santuario de San Francisco de Lagunillas y el Santuario de Quillayal están ubicados dentro del área de influencia del proyecto, la construcción en este sector es subterránea (con una profundidad promedio de 1.000 y 450 metros por debajo de la superficie, respectivamente). Además, la Compañía destaca que se realizó un estudio glaciológico que incluyó una medición del espesor de los glaciares de San Francisco y El Morado y determinó que, dada la profundidad de las obras del proyecto, no se verían afectados.

Con respecto a la adquisición de tierra, la Compañía destaca que el proyecto realizó adquisición de terrenos y constituyó servidumbres a través del acercamiento a los dueños, y favoreció procesos de negociación y acuerdos voluntarios. En el caso de propiedades en donde no fue posible alcanzar acuerdos, la Compañía ha establecido servidumbres a través de una concesión de electricidad otorgada por el Estado a través del Ministerio de Energía. El ministerio designó una Comisión de Hombres Buenos<sup>10</sup> conformado por tres profesionales (un arquitecto, un ingeniero, y un abogado) para establecer el monto de indemnización que se debía pagar a cada dueño. Según el tipo de medida legal que regula la adquisición de propiedad, el proyecto estableció: 1) servidumbre para la concesión eléctrica, 2) compraventa, y 3) servidumbre voluntaria. Ellos declararon que, de acuerdo con el marco legal chileno, con servidumbres, el dueño continúa siendo el dueño, de manera que pueden utilizar, gozar y disponer de la tierra, con la única restricción de que no pueden obstaculizar el ejercicio de la servidumbre en cuestión. Ellos subrayan que la mayor parte de la construcción del proyecto es subterránea y no afecta la superficie de los predios, y que cerca del 70% de la tierra pertenece al Estado de Chile, con un 28% de áreas privadas y un 2% que pertenece a AES Gener.

---

<sup>10</sup> En Chile, ese es el nombre que la ley asigna a este Consejo de Expertos.

Acerca de las preocupaciones sobre los impactos acumulativos, la Compañía alega que se realizó un informe acerca de los impactos acumulativos y concluyó que el proyecto no tiene impactos considerables sobre el uso del agua en el río Maipo, el transporte de sedimentos, cambio climático o paisaje. Además, asegura que la congestión de tránsito y la seguridad vial se han visto afectadas por el período de construcción del proyecto de una manera poco significativa porque el transporte de material de las excavaciones se realiza dentro de las zonas en donde se está realizando la construcción. Agrega que el tránsito de camiones está prohibido los fines de semana y feriados, por lo que no afecta a las actividades turísticas. Destaca que el proyecto se ha comprometido a realizar un monitoreo periódico de los flujos de vehículos y accidentes en la comunidad de San José de Maipo y a implementar mejoras permanentes a partir de los resultados de dicho monitoreo.

La Compañía reitera que ha realizado un informe sobre el uso y los usuarios del agua en la zona en donde el proyecto estará operando, y que sus resultados indicaron que las extracciones de caudales que el proyecto realizará para la operación de sus unidades (Alfalfal II y Las Lajas) no alterará los actuales usos de agua, ni ningún uso que los usuarios decidan realizar para satisfacer los requisitos de sus derechos, tal como se los identifica en el área de influencia del proyecto en los ríos Volcán, Yeso, Colorado y Maipo. Ellos refutan la afirmación de que el proyecto afectará el abastecimiento de agua potable para la capital, dado que la principal obra de captación de Aguas Andinas<sup>11</sup> para el suministro de la ciudad de Santiago está ubicada a 5,9 kilómetros bajo la descarga del proyecto en el río Maipo. Además, agregan que los informes hidrogeológicos muestran que la construcción de los túneles del proyecto no alterará la disponibilidad de agua para consumo humano ni para riego.

En cuanto a las actividades turísticas, desde la perspectiva de la Compañía, el proyecto no afectará las actividades turísticas o recreativas realizadas en el río Maipo (*kayak, rafting* y campamentos). La Compañía reitera que el 82% del área de actividad que alimenta los tramos del río Maipo con agua en donde esas actividades se realizan no es utilizado por el proyecto. Además, la Compañía declara que ha utilizado una metodología ecohidráulica para realizar los estudios de caudal, que les ha indicado que el caudal ecológico necesario se mantendrá para preservar la biodiversidad y que se podrá continuar realizando actividades recreativas. Agregan que, el proyecto está comprometido a trabajar con la Dirección General de Aguas (DGA) para instalar seis estaciones fluviométricas, conectadas con la red de estaciones públicas de la DGA para medir el caudal y verificar la actividad y la disponibilidad permanente de los caudales ecológicos. Estas estaciones incluyen: una en el estero La Engorda, aguas abajo de la ubicación de las cuatro bocatomas localizadas en la parte más alta del proyecto; una en el río Volcán; una en el río Yeso; una en el río Colorado y dos en el río Maipo, tanto antes como luego de la devolución de aguas.

La Compañía también destaca el trabajo que ha hecho en materia de protección, por ejemplo, un experimento en reproducción vegetativa que AES Gener realiza desde el año 2009 para salvar y reproducir las especies nativas de la zona. Tal como la Compañía señala, el vivero, que se ubica en el área de Maitenes, tiene la tarea de producir tanto la cantidad como el tipo de especies que serán necesarias para la reforestación y revegetación de las áreas en donde el proyecto está bajo construcción, lo que crea un plan para el rescate genético y reproductivo de las especies vegetales nativas de la zona. La Compañía declara que, a la fecha, esta iniciativa ha plantado más de 35 hectáreas de bosques y 35 hectáreas de vegetación arbustiva nativa, específicamente en las áreas de El Durazno, Los Piches y Queltehues. El vivero también ha sido fuente de capacitación y trabajos para los

---

<sup>11</sup> Una compañía chilena participó en la provisión de servicios sanitarios. Abastece de agua potable y sistemas de alcantarillado a la mayor parte de la ciudad de Santiago, Chile. Consulte <https://www.aguasandinas.cl/inicio>  
Fecha última consulta: 13 de julio de 2017.



residentes de San José de Maipo, especialmente mujeres que realizan un importante trabajo en los ciclos de reproducción de plantas.

Con respecto a las argumentaciones específicas de aquellos Reclamantes que habitan en la localidad de Alfalfal, la Compañía señala que tiene y mantiene un diálogo fluido con todos los habitantes de esa comunidad, como con todas las localidades de San José de Maipo en su integridad, y en especial con sus organizaciones vecinales. La Compañía indica que existen espacios de reuniones e para intercambio de informaciones periódicas respecto de todos los aspectos del proyecto, incluyendo aspectos contractivos, medioambientales, laborales y operacionales, mediante un equipo de relacionamiento comunitario en terreno, que está designado especialmente para estos efectos.

Finalmente, respecto de la mención que se hace del documento emanado de la Comisión de Recursos Naturales, Bienes Nacionales y Medioambiente, del año 2009, la Compañía señala que ninguna de las conclusiones de dicho documento describe que existieron “irregularidades”. La Compañía añade que el decreto del Ministerio de Agricultura del año 2015 que mencionan los Reclamantes no se encuentra vigente en la actualidad.

La Compañía ha expresado interés en iniciar un diálogo con aquellos que tengan interés en dialogar. Bajo los auspicios de la CAO, la Compañía expresó su voluntad de mantener un diálogo con la Comunidad de Alfalfal, pero entiende que los Reclamantes prefieren de manera colectiva que el caso sea referido a la función de Cumplimiento de la CAO.

#### **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 de los Reclamantes 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 desempeño 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>12</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 Disputa 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 disputa de la CAO. El proceso de resolución de disputa 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 disputa, de una manera aceptable para las partes afectadas<sup>13</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.

Paso 5: **Monitoreo y Seguimiento**.

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

---

<sup>12</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>13</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 Disputa de la CAO buscará primero ayudar a las partes a superar el estancamiento. Si esto no es posible, el equipo de Resolución de Disputa 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 Disputa de la CAO ha cerrado el reclamo y lo ha derivado a Cumplimiento CAO para su evaluación.