



## INFORME DE EVALUACIÓN DE LA CAO

**Acerca de planteos en el décimo reclamo relacionados con el Proyecto Yanacocha de la IFC (número 2983) en Cajamarca, Perú**

Septiembre 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 (International Finance Corporation, IFC) y el Organismo Multilateral de Garantía de Inversiones (Multilateral Investment Guarantee Agency, MIGA), miembros del Grupo del Banco Mundial. La CAO reporta directamente al Presidente del Grupo del Banco Mundial, y su mandato es ayudar a abordar los reclamos de las personas afectadas por proyectos respaldados por 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

LISTA DE ACRÓNIMOS .....	4
1. RESUMEN.....	5
2. ANTECEDENTES.....	5
2.1    El Proyecto .....	5
2.2    El Reclamo.....	6
3. PROCESO DE EVALUACIÓN .....	6
3.1    Metodología.....	6
3.2    Resumen de las Perspectivas.....	6
4. PRÓXIMOS PASOS.....	11
ANEXO A. PROCESO DE MANEJO DE RECLAMO DE LA CAO.....	12

## **LISTA DE ACRÓNIMOS**

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

## 1. RESUMEN

En mayo de 2017, la CAO recibió un reclamo presentado por cuatro individuos, que son empleados y exempleados (los “Reclamantes”) de Minera Yanacocha S.R.L. (“la Compañía”). Al momento de finalización del presente informe, los Reclamantes son: el Sr. Alejandro Rafael Becerra Palomino y el Sr. Teófilo Terrones Coronel; siendo el Sr. Alejandro Rafael Becerra Palomino el representante de ambos.<sup>1</sup> Ellos plantearon sus preocupaciones por las condiciones de salud ocupacional y de seguridad, además de los impactos sobre la salud que ellos consideraban relacionados con su empleo en la Compañía. El reclamo cumplía con los tres criterios de elegibilidad<sup>2</sup> de la CAO, y así la CAO realizó una evaluación del reclamo. A este reclamo se le asignó la nomenclatura: Peru/Yanacocha-10/Cajamarca. En enero del 2017, un reclamo fue presentado ante la CAO por un ex trabajador de dicha Compañía, a nombre propio y de un número de actuales empleados y exempleados, señalando preocupaciones relacionadas a condiciones de salud y seguridad en la mina durante su tiempo de trabajo. En marzo del 2017, la CAO encontró elegible el reclamo para su evaluación y empezó la evaluación del reclamo. El reclamo presentado en enero recibió la nomenclatura de: Peru/Yanacocha-09/Cajamarca.

El reclamo Yanacocha-10 fue en esencia presentado durante la evaluación del reclamo Yanacocha-09.

## 2. ANTECEDENTES

### 2.1 El Proyecto

La Compañía opera una mina de oro a cielo abierto, ubicada en la provincia y departamento de Cajamarca, aproximadamente a 800 kilómetros noreste de Lima, Perú.<sup>3</sup> Y se dedica a la exploración y producción de oro desde que se inauguró la mina en 1993. La Compañía es propiedad conjunta de Newmont Mining Corporation - 51,35%, Compañía de Minas Buenaventura - 43,65%, y de la Corporación Financiera Internacional (IFC)<sup>4</sup> - 5%.<sup>5</sup>

Desde 1993 hasta 1999, la IFC comprometió tres préstamos para financiar programas de gasto de capital para tres de las minas de la Compañía: Carachugo, Maqui Maqui y La Quinoa. En forma paralela, la IFC realizó una inversión en acciones para un 5% de la participación accionaria de la Compañía. Solo se encontraba activa la inversión en acciones en el momento que el reclamo se presentó.

---

<sup>1</sup> Inicialmente el reclamo fue presentado por un grupo de cuatro individuos. Al finalizar la fase de evaluación, solo dos de ellos han expresado interés en seguir con el proceso de Cumplimiento de la CAO. Los otros dos reclamantes - José Noe Chavez Vásquez y Juan Lorenzo Chavez Vásquez – decidieron abandonar el reclamo.

<sup>2</sup> La reclamación se refiere a un proyecto en el que participa IFC o el MIGA, o en el que estas instituciones están considerando activamente participar; las cuestiones planteadas en la reclamación se refieren al mandato de la CAO de abordar los impactos ambientales y sociales de los proyectos de IFC o el MIGA; y, el reclamante se ha visto o puede verse afectado por los impactos ambientales y sociales mencionados en la reclamación.

<sup>3</sup> Consulte: <http://www.newmont.com/operations-and-projects/south-america/yanacocha-peru/overview/default.aspx> Última consulta 15 de agosto de 2017.

<sup>4</sup> IFC, un miembro del Grupo del Banco Mundial, es la institución de desarrollo a nivel global más grande con un enfoque exclusivo en el sector privado en los países en vías de desarrollo. Consulte: [http://www.ifc.org/wps/wcm/connect/CORP\\_EXT\\_Content/IFC\\_External\\_Corporate\\_Site/About+IFC\\_New/](http://www.ifc.org/wps/wcm/connect/CORP_EXT_Content/IFC_External_Corporate_Site/About+IFC_New/) Última consulta 27 de agosto de 2017.

<sup>5</sup> Consulte: <https://disclosures.ifc.org/#/projectDetail/SPI/9502> Última consulta 15 de agosto de 2017.

## **2.2 El Reclamo**

Los Reclamantes plantearon su preocupación sobre las condiciones de salud ocupacional y de seguridad (SOS) en la mina durante su empleo. Alegaron que la Compañía no los protegió de la exposición a gases tóxicos y metales pesados, y que esto ha provocado impactos negativos irreversibles sobre su salud.

La CAO recibió este reclamo mientras que concluía la fase de evaluación del reclamo Yanacocha-09.

En la Sección 3, se puede leer un resumen más detallado de los problemas.

## **3. PROCESO DE EVALUACIÓN**

### **3.1 Metodología**

El objetivo de la evaluación de la CAO es aclarar las cuestiones y preocupaciones planteadas por los Reclamantes, reunir información acerca de las perspectivas de las partes, en especial de la Compañía, y determinar si los Reclamantes y la Compañía desean iniciar un proceso de resolución de disputa facilitado por la CAO, o si el reclamo debe ser tratado por la función de Cumplimiento de la CAO para una evaluación del desempeño de la IFC (ver Anexo A para el proceso de manejo de reclamaciones de la CAO).

La CAO no reúne información durante la evaluación para juzgar en base a los méritos de lo presentado en el reclamo.

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

- una revisión de la documentación del IFC en relación al proyecto;
- conversaciones telefónicas y una reunión con los Reclamantes en Cajamarca, Perú;
- conversaciones telefónicas con representantes de la Compañía en Cajamarca, Perú, y representantes corporativos en Denver, Colorado, EE. UU., y
- reuniones con el equipo del proyecto de la IFC.

### **3.2 Resumen de las Perspectivas**

La CAO escuchó las opiniones divergentes de los Reclamantes y de la Compañía acerca de las cuestiones planteadas en el reclamo con respecto a la salud ocupacional y a la seguridad (SOS), y a los impactos sobre la salud de los Reclamantes. La siguiente sección resume las principales preocupaciones manifestadas ante la CAO por cada una de las partes.

#### ***La Perspectiva de los Reclamantes***

La principal preocupación de los Reclamantes se relaciona con impactos sobre la salud y afecciones que ellos consideran que se relacionan con la exposición a metales pesados y a gases tóxicos durante el tiempo de su empleo. Los Reclamantes afirman que trabajaron en diferentes áreas de las operaciones mineras en las que hay presencia de metales pesados: mercurio, plomo, arsénico, cadmio, plata, talio; entre otros. Con el correr del tiempo, estas condiciones laborales dieron como resultado una exposición crónica y grave, lo que según ellos tiene un impacto negativo irreversible sobre su salud.

Los Reclamantes informaron que han consultado con especialistas en leyes y en medicina sobre una serie de afecciones a la salud, y que dichos especialistas les han indicado que las afecciones están asociadas con metales pesados. Ellos han mostrado análisis médicos de

laboratorio realizados por The Great Plains Laboratory, Inc. (EE.UU), informes médicos toxicológico, además de daños visibles a su salud, como prueba para respaldar su argumento.

A los Reclamantes también les preocupa que sus afectaciones médicas y el alto costo del tratamiento médico les dificulta mantener a sus familias. Además, están preocupados por el acceso al sistema de salud y el alto costo de los tratamientos, lo que pone sobre ellos una carga adicional y limita su capacidad de mantener a sus familias.

Los Reclamantes indican que durante el período de su empleo (en algunos casos de más de 10 años) fueron testigos de varias falencias en los procedimientos de SOS (Salud Ocupacional y Seguridad) de la Compañía. Ellos sostienen que la Compañía no brindó suficiente protección a los trabajadores, a pesar de que algunos de esos problemas fueron identificados y planteados por los trabajadores. Mostraron un video e imágenes de las condiciones de trabajo de la Compañía al comienzo de las actividades mineras. En términos generales, estas son algunas de las falencias que describen ante la CAO:

- No había cumplimiento de los estándares de seguridad que minimizan el riesgo de exposición tóxica, entre los que se incluye excesos en los niveles de temperaturas admitidos en las áreas de procesamiento que protegen de la emisión de gases tóxicos; o, el inadecuado manejo del almacenamiento y desecho de elementos tóxicos.
- Inadecuado monitoreo de los estándares de seguridad y mitigación de riesgos. Los Reclamantes citaron específicamente la falta de controles Jerome debidamente certificados y bien mantenidos para monitorizar los niveles de mercurio en las áreas de trabajo; la falta de un monitoreo adecuado de EPP y capacitación de los trabajadores en materia de SOS; el hecho de que se hicieran monitoreo y pruebas para mercurio y plomo, pero no para otros elementos; la falta de abordaje de los problemas planteados por los trabajadores o identificados en las revisiones internas; y, un entorno laboral que desalentaba a los trabajadores de presentar reclamos o plantear problemas. Los reclamantes pusieron especial énfasis en la revisión de Mantenimiento basado en la Confiabilidad (MBC), realizada por la Compañía en 2010, que ellos dicen que identificó varias fallas en los procedimientos de seguridad que nunca se abordaron.
- No hubo una respuesta adecuada de la Compañía a las cuestiones médicas, incluyendo la falta de investigación frente a los incidentes reportados, diagnósticos equivocados o la minimización de las afecciones; y, seguimiento insuficiente del tratamiento médico y de la cobertura médica.
- Los Reclamantes señalan que su reclamo tiene base en el hecho que Newmont Mining Corporation tiene experiencia desde los años de 1950 y vienen explotando minas en todo el mundo, no habiendo impuesto normas y controles de seguridad como en otros proyectos en EE.UU.
- Igualmente manifiestan que su reclamo está orientado a llamar la atención del Grupo del Banco Mundial en tanto tenía un compromiso social y con el medio ambiente que debe hacer cumplir.

En términos individuales, en relación con el Sr. Alejandro Rafael Becerra Palomino,<sup>6</sup> estas son algunas de las situaciones que describe, desde su perspectiva ante la CAO, como parte de los problemas de seguridad y salud:

- Al inicio de la explotación y antes de julio de 1993, en la etapa de construcción; el Equipo de Protección Personal (EPP) no fue provisto de acuerdo con los riesgos de exposición a metales pesados. Por ejemplo, la Compañía no proveyó EPP de manera continua o solamente facilitó máscaras anti-polvo de muy baja calidad (con

---

<sup>6</sup> Quien señala ser ingeniero civil de profesión y haber tenido cargo de ingeniero supervisor de campo.

papel filtro simple) en lugar de máscaras antigás. Muestran fotografías de trabajadores con zapatillas y sin respiradores trabajando en el PAD de Carachugo.

- También indica que no hubo señalizaciones en las zonas de riesgo y peligro, ni hojas de seguridad MSDS para ningún producto. Señala que tampoco hubo personal especializado en seguridad, y que tan solo había un ingeniero de seguridad por parte de la Compañía, quien supervisaba o dirigía al contratista Asociación Zublin-Josa (Zublin-Josa), la misma que se encargaba del carguío y acarreo de material disparado, tanto en relación con el mineral al PAD de lixiviación como el desmonte (material argilizado y muy contaminante al contacto del agua) a los botaderos.
- Indica que las oficinas de los contratistas carecían de agua para los servicios higiénicos y se comía en condiciones poco higiénicas.
- No existía baños químicos para el personal en las zonas de operaciones (carguío y acarreo). El personal tenía que atender sus necesidades biológicas en el tajo y en los depósitos de material, caminando sobre este material peligroso. Refieren que incluso hubo un grave accidente en 1998. Una operadora de cargador gigante por hacer sus necesidades fisiológicas en el tajo, y tratar de ocultarse entre el cucharón del equipo gigante y el talud del tajo, se desprendió una roca del talud y cayó en una de las piernas de la mencionada operadora. El resultado final fue amputación de pierna por la gravedad de la fractura expuesta.
- También comenta que en febrero de 1994 falló un lado del PAD de Carachugo produciéndose un derrame de la solución cianurada y por lo cual pararon la operación en esa zona y se iniciaron trabajos para subsanar estos problemas; removiendo el material depositado en la zona fallada. Durante esta operación el personal nunca fue protegido pese a que se le pidió a la Compañía botas de jebe y máscaras apropiadas para el personal que iba a permanecer durante la extracción del mineral de esa zona. La reparación del fondo del PAD de lixiviación demoró, según indican los Reclamantes, aproximadamente 15 días.
- La enfermedad que le aqueja y ha dejado secuelas irreversibles, se produce el 30 de marzo del mismo 1994, luego de la exposición por arreglos y reparaciones del PAD de Carachugo.
- Indica que, al inicio de las operaciones de la Compañía, no hubo médico. Solo se contaba con enfermeras y también una profesional obstetra<sup>7</sup> en el tópic de Campamento San José para atender afecciones de diferente índole.
- Señala que cuando su salud fue afectada debió haber sido atendido de urgencia. Sin embargo, indica haber recibido una negligente atención médica en la ciudad de Cajamarca, por parte del médico que trabajaba para la Compañía, teniendo que recurrir al día siguiente a otro médico por medios propios, a una atención especializada dado el deterioro de su salud y peligro de su vida.
- El entorno de trabajo seguro y limpio no era limpio y seguro, en especial en los primeros años de la mina. Como ejemplo, muchos trabajadores indicaron que, en los primeros años de su trabajo, no había señalización de material peligroso, no se suministraba EPP, y no había comedores para el personal. Los trabajadores del área de operaciones (carguío y acarreo), tenían que comer en la zona de carguío o en los botaderos de argílico y dentro de sus camiones o equipos; en zonas donde emanaba gas nitroso producto de las voladuras (gases que son letales producto de la combinación de mineral de oro y el explosivo); inclusive en la zona de los PAD de lixiviación, donde evapora mercurio y arsénico principalmente.
- También señala que, la seguridad y salud ocupacional se veía afectada debido a la falta de equipo de comunicación radial para realizar la supervisión de los trabajos. Así, la comunicación para mover los equipos tenía que realizarse a nivel del piso durante la lluvia y frío extremo en las madrugadas.
- Asimismo, manifiesta que cuando estaba trabajando para la Compañía mediante la empresa contratista ANGELES MINERIA Y CONSTRUCCION (diciembre 2002- Julio

---

<sup>7</sup> Cuyo entrenamiento médico está orientado a atender solo embarazos, partos y posparto, normal y patológico.

2006); hubo una visita de médicos especializados en medicina ocupacional, mientras se estaba removiendo a otro lugar los materiales depositados en el PAD de Yanacocha Norte para ser re lixiviados. Refiere que estos médicos hicieron muchas observaciones por el EPP, entre ellas: que para todos los que trabajasen en el PAD, el mameluco debería ser con capucha y cerrado en las botas, del tipo TIBEX o impermeable y no de tela (como hasta el momento se sigue usando); además, el mameluco debía ser cambiado y no ser usado para volver a casa; y, que los filtros o respiradores, llamados de alta eficiencia, no eran adecuados por ser solo de polvo y no para gases. Estas observaciones nunca se corrigieron, solo suministraron máscaras antigás a los controladores que trabajaban para Minera Yanacocha y no impartiendo para el resto, como los contratistas.

- Manifiesta que desde el año 2000, hizo reclamos verbales sin ser atendido. Indica que, por un lado, se les impedía el acceso a las oficinas; y, por el otro, se le informaba que iban a apoyar tanto en su tratamiento, rehabilitación y trabajo, así como también se iba a mejorar las condiciones de seguridad. Luego de un tiempo, en diciembre del 2002, es reubicado en la empresa Ángeles Minería y Construcción, que en esa fecha era contratista para la Compañía.
- Muestra video donde señala se evidencia inadecuadas condiciones de trabajo, falta de EPP, y, también documentos donde la Compañía compra férulas, zapatos, pasajes vía terrestre y aérea y atenciones médicas de rehabilitación. Indica que con esto se demuestra que la Compañía asume la responsabilidad del daño a su persona.
- Menciona que estas situaciones de reclamo por su salud y seguridad fueron puestas a conocimiento de la más alta dirección de la Compañía desde el inicio de su enfermedad (en marzo de 1994) y al no ser escuchado envía una carta notarial el 27 de abril del 2009, al Vicepresidente Regional de Newmont Sudamérica (muestra carta de reclamo enviadas y recibidas por parte de la Compañía).
- Argumenta que la Compañía ha venido denegando el acceso a todos los exámenes médicos anuales realizados.

En relación con la situación individual de Teófilo Terrones Coronel,<sup>8</sup> quien trabajó para la Compañía entre 1994 y el 2012, estas son algunas de las situaciones que describe, desde su perspectiva ante la CAO, como parte de los problemas de seguridad y salud:

- Manifiesta que, dentro de las instalaciones improvisadas del laboratorio, en los primeros años de su trabajo, no había señalización de material peligroso, no se suministraba el EPP adecuado; y, no había comedores para el personal. Los trabajadores del área de Procesos (Laboratorio Analítico), tenían que comer en el área de procesamiento donde trabajaban, haciendo espacio en el mismo lugar en el que estaban analizando minerales, los cuales eran producto de la voladura con explosivo y emana gas nitroso (sumamente letal); e, incluso donde habían muestras en los PAD de lixiviación.
- Señala que al inicio se trabajó en un laboratorio improvisado sin las condiciones tanto en espacio como altura, ni las condiciones para almacenamiento de muestras. Indica que no se contaba con ventiladores de ambiente y también se usó como laboratorio las instalaciones que eran oficinas en el lugar PAMPA LARGA donde se encontraron muchas falencias tales como ambientes cerrados sin ventilación. En estas áreas dicen se quemaban las muestras a grandes temperaturas y se analizaban para 34 elementos (metales preciosos: oro, plata y metales contaminantes: arsénico, talio, mercurio, cadmio, plomo, etc.)
- Manifiesta también que ha sido vulnerado en sus derechos como trabajador, porque encontró impedimentos en el desarrollo de sus actividades siendo despedido y

---

<sup>8</sup> Quien señala tener cargo técnico iv grado 6-laboratorio analítico de procesos.

cuestionado para que firme un documento de mutuo disenso, con el cual lo obligaban a no hacer ningún reclamo posterior al despido, por cualquier dolencia.

- Igualmente argumenta que la Compañía ha venido denegando el acceso a todos los exámenes médicos anuales realizados.

Uno de los Reclamantes declaró que cuando han intentado acceder a información relevante relacionada con afecciones sobre SOS (Salud Ocupacional y Seguridad) o sus propios registros médicos, la Compañía respondió negándoles el acceso a información o encubriendo la existencia de documentación. Para los Reclamantes es muy importante recibir información sobre registros de análisis médicos de laboratorio y tratamiento médico relacionado con sus casos, que ellos consideran que están en posesión de la Compañía y a los cuales consideran que tienen un derecho legal. Los Reclamantes creen que la IFC, como accionista de la Compañía, debería solicitar y proveer esta información como parte de su Política de Acceso a la Información.

Los Reclamantes también expresaron preocupación por la respuesta de la Compañía a sus reclamos. Dicen que nunca fueron tomados en serio y que han sido recibidos con estrategias para dividir o aislar a los trabajadores que reclaman. Los reclamantes se sienten particularmente agraviados por ello dado que, desde su perspectiva, ellos han brindado años de servicio a la Compañía, pero sus necesidades médicas han sido ignoradas. Además, sienten que la Compañía los ha ignorado en sus varios intentos de ponerse de acuerdo a través del diálogo directo. Ellos consideran que la situación está empeorando cada día que ésta no se atiende.

Los Reclamantes expresaron su interés en llevar adelante un proceso de resolución de conflictos con la Compañía para tratar de resolver los problemas planteados con prontitud.

### ***La perspectiva de la Compañía***

La Compañía afirmó que ellos toman muy en serio la salud y la seguridad de los empleados y que tienen implementados en la mina procedimientos avanzados de seguridad para asegurar la salud y la seguridad de los trabajadores, con una serie de controles para evitar la exposición de los trabajadores a peligros. Ellos alegan que sus procesos cumplen con las mejores prácticas y están diseñados de acuerdo con los niveles de riesgo a los cuales están expuestos los trabajadores. Ellos señalaron que la Compañía ha recibido varias certificaciones y premios en reconocimiento a sus estándares en materia de SOS, y sus procesos se revisan y mejoran constantemente.

Dado que conocen los procesos químicos vinculados con las operaciones y los procedimientos de seguridad, la Compañía cuestiona la credibilidad de los reclamos relacionados con envenenamiento por metales pesados causados por una exposición en la mina. Alegan que la Compañía no utiliza algunos de los metales pesados que supuestamente tienen impacto sobre la salud de los Reclamantes, y para los metales que están naturalmente presentes en el mineral (por ejemplo, el mercurio) o usados en el proceso metalúrgico, tienen controles específicos implementados para proteger a los empleados, y monitorizar y responder a cualquier exposición que pudiera exceder las normas.

El equipo de la Compañía revisó los detalles de cada caso en particular e indicó a la CAO que los reclamos no tienen fundamento médico alguno desde el punto de vista de su equipo médico. Ellos cuestionan parte de la información que los Reclamantes han presentado y atribuyen la mayoría de las afecciones médicas informadas a otros factores (estilo de vida, afecciones no ocupacionales y otras fuentes de exposición). Ellos indicaron que algunos de los Reclamantes no estaban trabajando en cargos o áreas que pudieran exponerlos a metales pesados. La Compañía señaló que quienes estaban trabajando en áreas de

exposición contaban con todos los elementos para su protección personal, que los trabajadores eran monitoreados como una práctica habitual y que cualquier problema de salud habría surgido en los exámenes médicos que la Compañía exige que los trabajadores realicen de manera periódica, incluso en los exámenes médicos realizados al dejar la compañía.

La Compañía también declaró que tiene una política "de puertas abiertas" según la cual los trabajadores pueden plantear sus preocupaciones que se abordan de manera individual, y que cada trabajador puede solicitar y recibir registros médicos de la Compañía sobre procedimientos o tratamientos que le fueran provistos a ellos por personal médico de la Compañía. En cuanto a información en poder de terceros, como clínicas u hospitales, la Compañía indicó que no tiene acceso a esa información debido a la naturaleza confidencial de esos registros tal como lo establece la ley peruana y que los trabajadores deberían solicitar ese material directamente al tercero en cuestión.

La Compañía expresó preocupación con respecto al grupo de Reclamantes porque, en su opinión, algunos de los Reclamantes han ido de un tribunal a otro a presentar demandas, y, en algunos casos, ya han llegado a acuerdos. También están preocupados porque algunos de los Reclamantes decidieron iniciar litigios, lo que hace más difícil para la Compañía encarar un diálogo con ellos.

En términos del proceso de la CAO, y luego de revisar los casos individuales, la Compañía indicó que prefiere que el reclamo sea manejado por la función Cumplimiento de la CAO.

#### **4. PRÓXIMOS PASOS**

Si bien los Reclamantes expresaron su interés en avanzar con un proceso de resolución de conflicto facilitado por la CAO, la Compañía ha indicado que no tiene interés en participar en un proceso de diálogo con los Reclamantes dada las razones mencionadas arriba. Dado el principio de voluntariedad que guía el proceso de resolución de conflicto de la CAO, la CAO deriva el reclamo a su función de Cumplimiento. De acuerdo con sus Guías Operativas, 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 RECLAMO DE LA CAO

La Oficina del Asesor Cumplimiento Ombudsman (CAO) es el mecanismo independiente de responsabilidad/rendición de cuentas para la Corporación Financiera Internacional (International Finance Corporation, IFC) y el Organismo Multilateral de Garantía de Inversiones (Multilateral Investment Guarantee Agency, MIGA), del Grupo del Banco Mundial. La CAO reporta directamente al Presidente del Grupo del Banco Mundial, y su mandato es ayudar a abordar los reclamos de las personas afectadas por proyectos respaldados por IFC/MIGA de una manera justa, objetiva y constructiva, y mejorar los resultados de dichos proyectos en materia social y ambiental.

La evaluación inicial la realiza la función de Resolución de Disputa de la CAO. El objetivo de la evaluación de la CAO es (1) aclarar las cuestiones y problemas planteados por el/los reclamante/s, (2) reunir información sobre cómo ven la situación otras partes y (3) ayudar a las partes a entender las opciones de recursos con las que cuentan y determinar si desean llevar adelante una solución de colaboración a través de la función de Resolución de Disputa de la CAO, o si el caso debe ser revisado por la función de Cumplimiento de la CAO.

De acuerdo con las Guías Operativas de la CAO<sup>9</sup>, generalmente, se siguen los siguientes pasos en respuesta a un reclamo recibido:

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

Paso 2: **Elegibilidad:** Determinación de la elegibilidad del reclamo para su evaluación conforme al 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 en colaboración, 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 implicar facilitación/mediación, búsqueda conjunta de datos u otros abordajes acordados de resolución de disputa, tendientes a un acuerdo u otros objetivos mutuamente convenidos 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>10</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

---

<sup>9</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>10</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.

la debida diligencia ambiental 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.**