

# Boletín

## RUMBO A LAS REUNIONES ANUALES DEL BANCO MUNDIAL.

### LOS MECANISMOS DE QUEJA EN LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS INTERNACIONALES.

## PRESENTACIÓN

*Elaborado por Derecho, Ambiente y Recursos Naturales (DAR), con los aportes de Accountability Counsel, CONECTAS Derechos Humanos, el Grupo Regional de Financiamiento e Infraestructura (GREFI) y SOMO.*

*Este boletín sobre los mecanismos de queja de las instituciones financieras internacionales que operan en la región, es el primero de una serie de boletines que tienen como finalidad difundir a la población los instrumentos existentes para la gestión de los derechos sociales y ambientales en las instituciones financieras internacionales y en los espacios de integración, considerando la próxima reunión anual del Banco Mundial y el Fondo Monetario Internacional en Lima y el contexto de revisión de las políticas operativas del Banco Mundial.*



Derecho, Ambiente y Recursos Naturales



Fundación para el Desarrollo de Políticas Sustentables



CONECTAS Derechos Humanos



Accountability Counsel



SOMO (Centre for Research on Multinational Corporations)



Grupo Regional sobre Financiamiento e Infraestructura

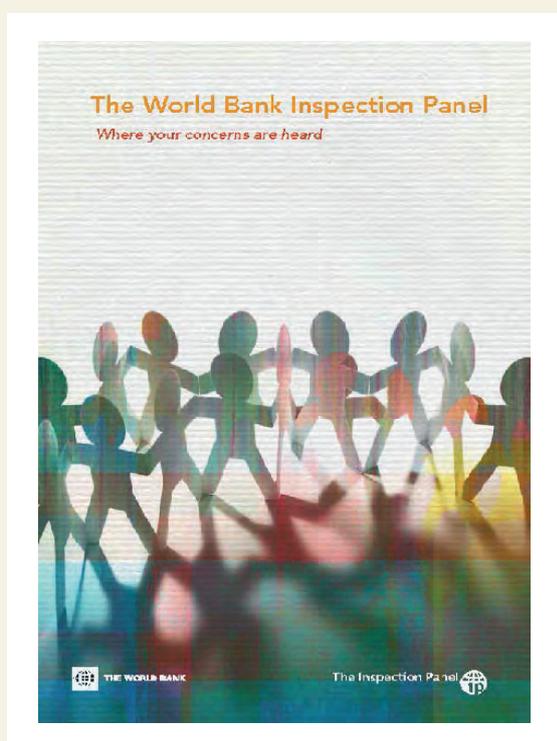
CON EL APOYO DE:



# MECANISMOS DE QUEJA EN EL BANCO MUNDIAL (BM), BANCO INTERAMERICANO DE DESARROLLO (BID) Y EL BANCO NACIONAL DE DESARROLLO ECONÓMICO Y SOCIAL DE BRASIL (BNDES)

## BANCO INTERNACIONAL DE RECONSTRUCCIÓN Y FOMENTO (BIRF) PARTE DEL GRUPO DEL BANCO MUNDIAL (BM)

Por: Francisco Rivasplata  
DAR



### ¿Qué es el Panel de Inspección del Banco Mundial?

El Banco Mundial creó el Panel de Inspección en 1993 y sus miembros adoptaron sus procedimientos operativos en agosto de 1994, iniciando su funcionamiento en septiembre de ese mismo año.

Según el párrafo 12 de la Resolución que crea el Panel de Inspección, éste es competente para recibir solicitudes de inspección presentadas por una parte afectada cuando ésta demuestre que sus derechos o intereses han sido o es probable que sean

directamente afectados por una acción u omisión del Banco de sus políticas y procedimientos operativos en relación con el diseño, valoración y/o realización de un proyecto financiado por el Banco (incluyendo situaciones en las que se alegue que el Banco no ha llevado a cabo un adecuado seguimiento de las obligaciones del prestatario bajo acuerdos de préstamo en relación con dichas políticas y procedimientos) siempre que en tales casos dicho fallo haya tenido, o amenace con tener, un efecto material adverso.

El Panel de Inspección no es competente para declarar violaciones del Derecho Internacional incluyendo el Derecho Internacional de los derechos humanos, limitándose a informar sobre el cumplimiento por parte del Banco de sus propias políticas. Hay que considerar además que el procedimiento en el Panel es de naturaleza administrativa más que judicial. Incluso sus informes son solo recomendaciones, pues son los directores ejecutivos del Banco quienes tienen la capacidad de tomar decisiones sobre si permitir o no una investigación tras el informe del Panel de admisibilidad o las acciones a tomar cuando finalice la investigación sobre la afectación de los derechos de los afectados.

Las decisiones del Consejo Directivo del Banco Mundial son potencialmente una fuente de obligaciones legales para el personal del Banco, mientras que los fallos del Panel no lo son. En la práctica, el Consejo nunca adopta una postura expresa sobre las conclusiones del Panel de Inspección y tampoco identifica una práctica específica del Banco como una violación de sus políticas operativas y mucho menos como una violación de derechos humanos.

## ¿Cuántos casos se han presentado al Panel de Inspección?

El primer caso presentado al Panel de Inspección fue el del proyecto Arun III en 1994 (Nepal) que trataba de una central hidroeléctrica en el río Arun, que incluía una gran represa, una central eléctrica y un camino de acceso. Después de la investigación, el Banco determinó que no se había observado los requisitos para la supervisión del programa de reasentamiento, entre otros y decidió retirar el apoyo.

Actualmente, el Panel de Inspección tiene registrados 102 casos, de estos, 24 se han registrado en Latinoamérica.

## ¿Cómo se relaciona el proceso de revisión de las políticas operativas del Banco Mundial con el Panel de Inspección?

Con las nuevas políticas propuestas se limita aún más el alcance de la rendición de cuentas que promueve el Panel de Inspección del Banco Mundial. Hay que considerar, por ejemplo, que las solicitudes de inspección solo las pueden interponer las personas afectadas por el proyecto, cuya determinación depende, en gran medida, de las políticas operativas de salvaguardas ambientales y sociales.

Además de esto, aun considerando que el Panel señale alguna violación de las nuevas políticas, son los directores ejecutivos del Banco quienes tienen la capacidad de tomar decisiones sobre investigar o no dicha violación.

Es decir, la promoción de las competencias del Panel ayuda sustancialmente a la causa de los derechos humanos en la medida en que las propias políticas operativas del Banco son dignas de defender.

Principales críticas de la sociedad civil a las nuevas políticas operativas propuestas del Banco Mundial:

- Atenta contra los derechos de los pueblos indígenas pues permitiría que los prestatarios puedan “prescindir” de la aplicación del estándar para pueblos indígenas.
- Falla en garantizar la protección de los derechos humanos fundamentales pues no señala como se pondrán en práctica los compromisos asumidos en materia de derechos humanos y cómo el Banco identificará los riesgos a los derechos humanos de sus actividades.
- No aborda de manera significativa el tema del cambio climático ni garantiza que los proyectos estén en línea con los planes nacionales.
- El borrador permite al Banco financiar proyectos que impliquen el desplazamiento físico y económico de las comunidades sin antes asegurar la existencia de un plan y presupuesto disponible para asegurar su adecuada compensación, reasentamiento y rehabilitación.
- El nuevo estándar de biodiversidad permite proyectos en áreas que “no se permite ninguna intervención”.
- Da mucha mayor discreción a los prestatarios sobre procesos que antes eran responsabilidad del Banco, como la propia identificación y monitoreo de las salvaguardas. De esta manera, también se da mayor fuerza a los sistemas de los países prestatarios sin identificar cuando esa opción es adecuada o cómo los estándares mínimos estarían asegurados.
- Por último, bajan los estándares para las instituciones financieras de desarrollo que ven al Banco Mundial para realmente establecer mejores y altos estándares.



**DAR**

Asociación Civil que tiene como misión buscar integrar de manera coherente políticas públicas, prácticas sociales y actividades económicas, en la definición de una visión de desarrollo sostenible.

Para mayor información pueden revisar la página web oficial:  
<http://www.dar.org.pe>

Por: Gonzalo Roza  
FUNDEPS

### ¿Qué es el Mecanismo Independiente de Consulta e Investigación (MICI)?

El MICI es el mecanismo independiente de rendición de cuentas para las operaciones financiadas por el BID, creado con el fin de incrementar la transparencia, la rendición de cuentas y la efectividad de la Institución. Se encarga de responder las inquietudes de individuos o comunidades afectadas por proyectos financiados por el Banco que deciden anteponer una queja ante el Mecanismo; y a su vez, busca mejorar los resultados sociales y ambientales de las operaciones de la Institución controlando el correcto cumplimiento de sus Políticas Operativas.

El MICI responde a tres objetivos esenciales:

1. Servir de mecanismo independiente respecto a la Administración para investigar denuncias de Solicitantes en las que se alegue un daño producido por el incumplimiento de las Políticas Operativas del Banco en el marco de sus operaciones de financiamiento;
2. Suministrar información al Directorio Ejecutivo sobre dichas investigaciones; y
3. Fungir como instancia de último recurso para atender las inquietudes de los Solicitantes, si estos no han recibido respuestas a sus reclamos previos por parte de la Administración.

El proceso por el que atraviesan las Solicitudes consta de dos Fases: la Fase de Consulta, que ofrece una oportunidad para que las Partes aborden en forma voluntaria y colaborativa las quejas planteadas en la Solicitud; y la Fase de Verificación de la Observancia, que consiste en una investigación acerca del reclamo planteado por el Solicitante, para determinar si el Banco ha incumplido con alguna de sus Políticas Operativas, produciendo un daño a los Solicitantes.

### ¿Cuántos casos se han presentado ante el MICI?

El primer mecanismo independiente del BID, el Mecanismo de Investigación Independiente (MII), fue establecido en el año 1994 a partir de un mandato de la Asamblea de Gobernadores del Banco y estuvo en operación hasta la aprobación del MICI en febrero de 2010. En ese lapso, el MII recibió sólo cinco (5) reclamos.

Entre enero de 2010 y febrero de 2015 el MICI ha recibido un total de 89 Solicitudes, de las cuales 28 fueron registradas, provenientes de nueve (9) países diferentes de América Latina y el Caribe.

A la fecha de aprobación y entrada en vigencia de la nueva política de diciembre de 2014, el MICI mantenía activas siete (7) Solicitudes en diferentes etapas de gestión de acuerdo a la política de 2010.



Imagen: <http://www.iadb.org>

## ¿Cuáles son los principales cambios y puntos a considerar en la nueva Política del MICI?

El pasado 17 de diciembre de 2014, tras un proceso de revisión, el Directorio Ejecutivo del BID aprobó por consenso una nueva política para el MICI que, en términos generales, representa un claro retroceso en el proceso de fortalecimiento del mismo, iniciado en 2010.

La nueva Política contempla una serie de importantes cambios en cuanto a la estructura y funcionamiento del Mecanismo, entre los que destacan:

**Estructura:** Se redefine la estructura del Mecanismo, lo que incluye:

- A partir de ahora estará encabezado por un Director del MICI, quien reportará al Directorio Ejecutivo del Banco y será responsable de toda la oficina y el personal administrativo y operativo del MICI, incluyendo a los dos Coordinadores de Fase, que trabajarán bajo la supervisión del Director.
- El Coordinador de la Fase de Consulta sustituye a la figura del Ombudsman de Proyectos.
- El Panel de Verificación de la Observancia deja de ser permanente, y pasará a conformarse por el Coordinador de la Fase de Verificación de la Observancia (quien actuará como presidente del Panel) y dos expertos independientes contratados ad hoc para cada caso de una lista o Roster de expertos.
- Se elimina la figura de Secretario Ejecutivo del MICI;

**Funcionamiento:** Se introducen diversas modificaciones, entre las que destacan:

- Cambios en el Procesamiento de la Solicitud, y los requisitos y contenidos requeridos.
- Alcance: limita la cobertura a las operaciones financiadas por el Banco desde la aprobación por el Directorio (la política anterior cubría también las operaciones financiadas antes de su aprobación por el Directorio) y solo hasta los 24 meses (2 años) posteriores al último desembolso.
- Se procura simplificar el proceso de Elegibilidad de las Solicitudes estableciendo una única elegibilidad conducida por el Director del MICI, en consulta con los Coordinadores de Fase.
- Se elimina el requisito de secuencia para el caso en que el Solicitante desee ir directamente a la Fase de Verificación de la Observancia, pero se mantiene para el caso que se opte por ambas Fases.
- Se establecen plazos para todas las etapas para reducir los tiempos de respuesta.

Más allá de ciertos escasos aspectos positivos, la nueva Política representa, en términos generales, un fuerte debilitamiento del Mecanismo, sobre todo en materia de Accesibilidad e Independencia, aspectos cruciales para lograr un instrumento efectivo y eficiente. Así, la nueva Política del MICI establece disposiciones que ponen en jaque la independencia del Mecanismo además de crear una gran cantidad de obstáculos innecesarios para acceder al mismo y hacer mucho más complicada la presentación de una Solicitud por parte de los afectados.



### **FUNDEPS**

La Fundación para el Desarrollo de Políticas Sustentables (FUNDEPS) es una organización sin fines de lucro cuyo trabajo se dirige hacia la construcción de una sociedad más justa, equitativa e inclusiva, promoviendo un desarrollo sustentable que respete los derechos humanos, mediante la incidencia en políticas públicas a nivel local, nacional e internacional. Con estos fines, FUNDEPS realiza actividades de investigación, capacitación, incidencia, litigio estratégico y cooperación en general.

Para mayor información pueden revisar la página web oficial:  
<http://www.fundeps.org/>

# BANCO NACIONAL DE DESARROLLO ECONÓMICO Y SOCIAL (BNDES) La Ouvidoria

Por: Caio Borges  
Conectas Direitos Humanos



La ouvidoria del BNDES, creada en 2003, es un órgano de interno de la institución para mediación de conflictos entre el Banco y sus clientes o entre el Banco y los ciudadanos. De acuerdo al BNDES, la Ouvidoria es el canal de comunicación entre la institución y sus públicos externo e interno. Tiene como misión interpretar los pedidos de la población junto al Banco y actuar de forma autónoma, imparcial y sigilosa.

Las Ouvidorias de instituciones financieras que operan en Brasil son normadas por la Resolución N° 3.849/2010, del Banco Central del Brasil. Esa resolución establece que deben ser creadas ouvidorias por instituciones financieras que tengan como clientes personas físicas y microempresas. Por la norma, ouvidoria tiene como atribución actuar como canal de comunicación entre esas instituciones y los clientes y usuarios de sus productos y servicios, inclusive en la mediación de conflictos. En 2010, el BNDES reformuló su Ouvidoria para ajustarse a la regulación del Banco Central.

En el año 2012, la Ouvidoria del BNDES recibió aproximadamente 2,400 casos, y le hizo seguimiento a cerca de 2,100 de ellos. Aunque las estadísticas

exactas no están disponibles, la mayor parte de los pedidos de providencias y reclamaciones tiene como objeto el esclarecimiento de dudas en cuanto a los requisitos para la solicitud de crédito al Banco o dudas respecto de productos destinados especialmente a pequeños empresarios, como la Tarjeta BNDES. Así, la Ouvidoria del BNDES es un canal que tiene como principal público los clientes que mantienen relaciones comerciales con la institución, y no las comunidades afectadas por los proyectos.

A pesar de estar de acuerdo a las normas del Banco Central, la Ouvidoria del BNDES aún no desempeña un papel activo en el tratamiento de casos en que hay alegaciones de violaciones de derechos humanos y daños ambientales por las empresas que reciben financiamientos del Banco. Tampoco pone a disposición, de manera clara y accesible, informaciones sobre su funcionamiento y sobre los procedimientos para el tratamiento de denuncias. En otras palabras, la Ouvidoria del BNDES no tiene el mismo diseño y la misma gobernanza de un mecanismo de accountability “tradicional”, el ejemplo de los existentes en instituciones multilaterales de financiamiento del desarrollo.

En 2014, organizaciones de la sociedad civil reunidas en el “Foro de Diálogo BNDES-Sociedad Civil” recomendaron al BNDES la reformulación de su Ouvidoria o la creación de un nuevo mecanismo para garantizar que quejas de las poblaciones afectadas o amenazadas por proyectos financiados por el Banco puedan ser oídas y sus preocupaciones incorporadas en la toma de decisiones. Se recomendó, aún, que el BNDES utilizara como referencia los Principios 25 a 31 de los Principios Orientadores de la ONU sobre Empresas y Derechos Humanos, que establecen criterios mínimos de eficacia de este tipo de órganos, como la legitimidad, accesibilidad, previsibilidad, transparencia y compatibilidad con derechos.

## CONECTAS Direitos Humanos



Es una organización internacional no gubernamental fundada en São Paulo, Brasil, en el 2001, que defiende y promueve los derechos humanos y el Estado Democrático de Derecho en los países del Sur Global (África, Asia y América Latina).

Para mayor información pueden revisar la página web oficial:  
<http://conectas.org/>

### EL PROYECTO CERRO DE ORO EN MÉXICO: Acuerdo histórico sobre los derechos de las comunidades logrado desde una mesa de diálogo

Por: Sarah Singh  
Accountability Counsel



Imagen: <http://www.accountabilitycounsel.org/>

Se suspende un proyecto hidroeléctrico en Oaxaca (México) a través de una mesa de diálogo en que las comunidades indígenas demandaron su derecho de tener una voz en decisiones de desarrollo. A nuestro conocimiento, esta es la primera vez en que la demanda fundamental de una comunidad ha sido respetada completamente como resultado de una mesa de diálogo iniciada por un mecanismo independiente de rendición de cuentas.

En noviembre de 2010, comunidades indígenas en Oaxaca presentaron una queja sobre amenazas a su seguridad, agua potable, zonas de pesca, medios de vida y cultura causada por un proyecto hidroeléctrico financiado por una agencia de los EEUU, la Corporación para la Inversión Privada en el Exterior (“OPIC” por sus siglas en inglés). Una de las preocupaciones más grandes fue el impacto de la construcción la presa Cerro de Oro, construida en los 70s y 80s, que, de ser quebrantada, destruiría las comunidades.

Las comunidades, con la ayuda de Accountability Counsel, presentaron su queja ante la Oficina de Rendición de Cuentas (“OA” por sus siglas en inglés) de OPIC. En respuesta, la OA estableció una mesa de diálogo voluntaria entre las cuatro comunidades afectadas directamente y las empresas involucradas en el proyecto. Con el apoyo de Accountability Counsel y las organizaciones mexicanas Fundar, Educa e HIC-AL, las comunidades llegaron a un acuerdo con las empresas – con las autoridades municipales y estatales actuando como testigos – para suspender la construcción del proyecto hidroeléctrico y realizar una alternativa que tendría en cuenta las preocupaciones de las comunidades. Asimismo, las empresas también acordaron aceptar la decisión final de las comunidades de avanzar o no con cualquier versión del proyecto.

En noviembre de 2011, después de revisar la alternativa de proyecto y escuchar a expertos en el tema de seguridad de la presa, tres de las cuatro

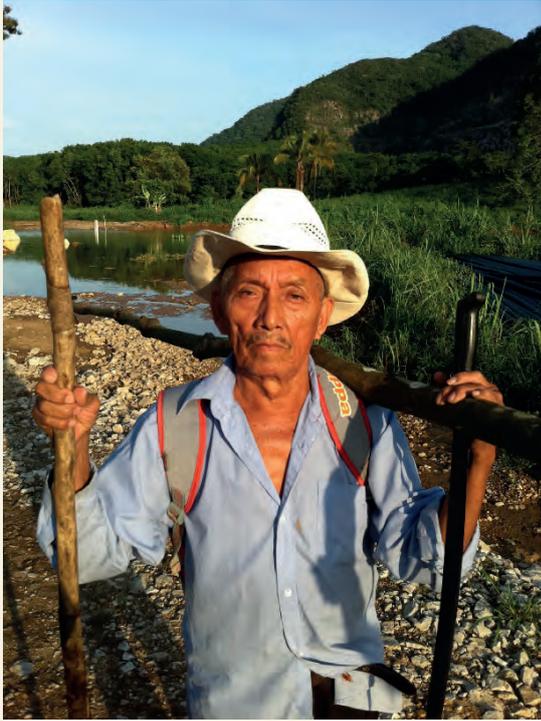


Imagen: <http://www.accountabilitycounsel.org/>

comunidades rechazaron ambos proyectos: el original y el alternativo. Hasta abril de 2015, el proyecto permanece suspendido y las empresas siguen honrando el acuerdo de respetar la decisión de las comunidades de rechazar el proyecto.

Algunos factores que contribuyeron al éxito de esta mesa de diálogo fueron: (1) las comunidades se organizaban durante el proceso, informando a los miembros sobre el proyecto y articulando sus preocupaciones y demandas; (2) las comunidades usaban estratégicamente la prensa local y las autoridades municipales y estatales para apoyar, documentar y aumentar la conciencia pública de sus preocupaciones; y (3) los tomadores de decisiones corporativos participaron en la mesa de diálogo y expresaron interés en que sus proyectos obtuvieran la licencia social para operar. Como resultado de activar la OA, las comunidades fueron capaces de exigir información importante sobre el proyecto, evaluar un proyecto alternativo y tomar una decisión informada sobre el desarrollo de sus comunidades.

## LA ASOCIACIÓN CHICHIGALPA POR LA VIDA (ASOCHIVIDA) Y LA PLANTA DE ETANOL.

Por: Kristen Genovese

SOMO (Centre for Research on Multinational Corporations)

En 2008, ASOCHIVIDA (Asociación Chichigalpa por la Vida) una asociación de trabajadores de caña de azúcar en Nicaragua presentó una queja con the Compliance Advisor Ombudsman (CAO) de la Corporación Financiera Internacional (IFC, por sus siglas en inglés). Dos años antes, su anterior empleador recibió un préstamo de IFC con el fin de extender sus plantaciones de caña de azúcar y construir una planta de etanol. Los miembros de ASOCHIVIDA, que hasta ese momento ascendían a 600, estaban sufriendo de una epidemia de insuficiencia renal crónica, supuestamente a causa de sus condiciones de trabajo. El Centro Internacional de Derecho Ambiental (CIEL, por sus siglas en inglés) y, posteriormente, el Centro de Investigación de Corporaciones Multinacionales (SOMO, por sus siglas en inglés) han financiado a ASOCHIVIDA a lo largo del proceso.

Después de recibir la queja, la CAO convoca a una mesa de diálogo entre los denunciantes y los clientes del IFC para intentar resolver el conflicto y llevar a cabo una investigación que determine cuándo el IFC cumple con su Política sobre sostenibilidad social y ambiental. La mesa de diálogo se enfocó en dos temas: a) medidas para mejorar la salud y servicios sociales para aquellos que adolecen de la enfermedad y sus familias, y b) un estudio independiente para determinar la causa de la enfermedad.

La mediación comenzó en el 2009. Uno de los primeros compromisos que ASOCHIVIDA aseguró fue una provisión mensual de comida por dos años, la que posteriormente fue extendida para cubrir el aumento de sus miembros y continúa hasta ahora. Aquellos con la enfermedad están incapacitados para continuar trabajando, y por lo tanto, no tienen medios para financiar a sus familias. La distribución de comida les permite atender sus necesidades básicas para seguir luchando. También entre los acuerdos iniciales estuvo la selección de la Escuela de Salud Pública de Boston University (BU) para llevar a cabo un estudio con varias partes y de varios años para determinar la causa de la enfermedad. Durante los

próximos años, conforme el estudio que se estaba realizando, ASOCHIVIDA aseguró beneficios adicionales para sus miembros que incluyen: a) facilidades para un micro-crédito y construcción de capacidades; b) nuevas casas con adecuadas condiciones higiénicas para recibir la diálisis a domicilio; c) suministros educativos para los niños que adolecen la enfermedad; entre otros. Recientemente, ASOCHIVIDA aseguró una donación para mejorar significativamente las facilidades de salud disponibles para sus miembros, que ahora ascienden a 2300.

Seis años después, las causa(s) de la enfermedad siguen sin ser completamente entendidas. Sin embargo, BU ha avanzado significativamente en la comprensión científica de la enfermedad y continúa su investigación en colaboración con U.S. Center for Disease Control and Prevention. BU encontró que la insuficiencia renal crónica está presente a lo largo de la Costa del Pacífico de Centroamérica y no sólo en trabajadores azucareros. La última investigación de BU ha evidenciado que uno o más factores de riesgo son ocupacionales, incluyendo estrés por calor y deshidratación.

Si bien se ha brindado a los miembros de ASOCHIVIDA mejoras en la atención de la salud y en asistencia económica, la necesidad es aún mayor. El proceso no ha tenido éxito en hacer rendir cuentas al Grupo del Banco Mundial (WBM) sobre su rol en esta situación. Durante los últimos siete años, el IFC nunca ha tomado ninguna responsabilidad por sus errores y, aún peor, los resultados de BU son mal interpretados con el fin de justificar el financiamiento a otras compañías azucareras en la región. Eso no contribuye en nada al proceso o al apoyo a ASOCHIVIDA. La apelación de ASOCHIVIDA a la Junta del Banco Mundial y al Dr. Kim también ha caído en oídos sordos. La CAO - que ha estado en un rol de seguimiento por los dos últimos años para supervisar la implementación de los acuerdos - estará oficialmente cerrando el caso pronto, y con ello la oportunidad para el WBG de hacer su parte para ayudar a ASOCHIVIDA.



### **SOMO**

SOMO es una organización de investigación independiente, sin fines de lucro, enfocada en temas sociales, ecológicos y económicos relacionados con el desarrollo sostenible. Desde 1973, SOMO investiga las corporaciones multinacionales y las consecuencias de sus actividades para las personas y el medio ambiente a nivel mundial.

Para mayor información pueden revisar la página web oficial:  
<http://www.somo.nl/>