



INFORME DE EVALUACIÓN DE LA CAO

**Acerca de las preocupaciones ambientales relacionadas con el proyecto del IFC
Alqueria (#28492) en Cajica, Colombia**

Agosto 2013

Oficina del Asesor Cumplimiento Ombudsman (CAO)
para
Corporación Financiera Internacional
Organismo Multilateral de Garantías de Inversiones
www.cao-ombudsman.org

Acerca de CAO

La Oficina del Asesor Cumplimiento Ombudsman (CAO) es el mecanismo de recurso independiente para la Corporación Financiera Internacional y el Organismo Multilateral de Garantías de Inversiones, las cuales se ocupan del sector privado en el Grupo del Banco Mundial. La CAO reporta directamente al Presidente del Grupo del Banco Mundial y sus funciones son recibir y atender reclamos por parte de personas que puedan verse afectadas por proyectos de la IFC o de MIGA de una forma justa, objetiva y constructiva; y mejorar los resultados sociales y ambientales de dichos proyectos.

Para más información, visite www.cao-ombudsman.org

CONTENIDO

CONTENIDO..... 3

LISTA DE ABREVIATURAS.....4

1. DESCRIPCIÓN5

2. HISTORIA5

 2.1. Proyecto.....5

 2.2. Reclamo.....5

3. RESUMEN DE LA EVALUACIÓN5

4. PASOS A SEGUIR.....7

LISTA DE ABREVIATURAS

CAO	Oficina del Asesor Cumplimiento Ombudsman
CAR	Corporación Autónoma Regional
IFC	Corporación Financiera Internacional
MIGA	Organismo Multilateral de Garantías de Inversiones

1. DESCRIPCIÓN

En abril de 2013, CAO recibió un reclamo de parte de una asociación familiar legal, propietarios de la Finca Golpe de Agua, la cual colinda con la planta Alquería en Cajica, Colombia. Los reclamantes presentaron preocupaciones sobre alegaciones de impactos ambientales causados por las operaciones de Alquería en relación a la finca Golpe de Agua. CAO determinó que el reclamo cumplía con los tres requisitos de elegibilidad y empezó una evaluación del reclamo. Luego de conducir dicha evaluación, la cual incluyó una visita de campo del 15 al 17 de julio de 2013, CAO ha escuchado de ambas partes que están dispuestas a resolver los asuntos que surgieron del reclamo a través de un proceso de resolución de conflicto. Este Informe de Evaluación brinda un resumen del proceso de evaluación, incluyendo una descripción del proceso, el reclamo, la metodología de evaluación y los pasos a seguir.

2. HISTORIA

2.1 El Proyecto

Según el IFC, Productos Naturales de la Sabana S.A. Alquería (“Alquería” o la “Compañía”) es la segunda compañía de leche líquida más grande en Colombia. La compañía procesa leche y una gran variedad de productos lácteos tales como leche UHT, leche líquida saborizada, crema de leche y yogur – por medio de una sociedad conjunta con Danone (Danone Alquería S.A.) – así como bebidas de frutas.

IFC aprobó un préstamo de 15 millones de dólares y 5 millones de dólares en capital para ayudar a que la compañía implementara su programa de inversiones de 2010-2012, el cual incluía expandir la capacidad de producción de sus plantas, pagar el capital de trabajo dirigido a incrementar la eficiencia y reducir los costos con inversiones.

Según el IFC, su inversión en la compañía hará posible que Alquería (a) continúe mejorando la calidad de sus productos y sus estándares de seguridad, logrando que la compañía siga diversificando sus productos; (b) se beneficie con la implementación de los estándares de conducta social y ambiental de IFC; (c) fortalezca su conducción corporativa y mejore sus indicadores financieros; y (d) mantenga su posición competitiva al reducir costos.

2.2 El Reclamo

En abril de 2013 se recibió en la CAO un reclamo por parte de los propietarios de una granja, *Finca Golpe de Agua*, que se encuentra adyacente a la planta de la compañía en Cajica, en la que se planteaban varios temas ambientales en relación a las operaciones de Alquería por polución, incluyendo descargas industriales al río Frio y a la Finca Golpe de Agua, contaminación de suelos, polución acústica, desechos inadecuados de residuos tóxicos y emisiones atmosféricas, sin contar además con los permisos ambientales y urbanísticos.

3. RESUMEN DE LA EVALUACIÓN

El propósito de esta evaluación llevada a cabo por la CAO es aclarar los conceptos y preocupaciones de los reclamantes, recolectar información sobre cómo otros actores ven la situación, y determinar si a los reclamantes y a la compañía les gustaría tener un proceso de resolución de conflicto bajo el auspicio de la CAO, o si el reclamo debería ser examinado por

la CAO cumplimiento (ver Anexo B referente al manejo de la función CAO cumplimiento). La CAO no recolecta información para emitir un juicio sobre los méritos del reclamo durante su evaluación.

La evaluación del reclamo por parte de CAO consistió en:

- Revisar la documentación del proyecto;
- Tener reuniones con los reclamantes y sus asesores legales;
- Hacer visitas de campo a la Finca Golpe de Agua;
- Tener reuniones con el personal de la compañía;
- Hacer una visita de campo a la planta de producción de Alquería;
- Tener una reunión con el Administrador del Polo Club y una visita de campo;
- Entrevistar telefónicamente al Gerente General del Polo Club;
- Tener reuniones con el equipo del IFC.

Ver el anexo A para una lista de reuniones durante la visita de campo en Julio.

Basado en el reclamo original y las discusiones con los reclamantes, la compañía y el IFC antes de y durante el viaje de evaluación de CAO, CAO identificó los temas de discusión sobre los cuales los actores tienen diferentes puntos de vista. Estos temas incluyen:

- ruido producido por la planta de Alquería
- descargas de agua residuales en el río y en el suelo de la Finca Golpe de Agua
- residuos sólidos en el suelo
- procedimientos para manejar elementos residuales
- emisiones de aire producidas por la planta de Alquería
- información sobre el seguimiento de los sistemas de agua – desagüe, cañerías, cajas de conexión, reservorios, irrigación y canales
- existencia de los permisos urbanos y ambientales correspondientes
- mecanismos de comunicación adecuado para buscar solución a los reclamos
- reconocimiento sobre medidas tomadas para resolver temas ambientales

Mientras las partes tienen diferentes puntos de vista en los temas presentados arriba, hay también varias áreas de puntos de vista en común que pueden ser resumidas a continuación:

- Hay un deseo de resolver los asuntos presentados en el reclamo y de participar en un proceso de resolución de conflicto que no tenga un impacto negativo en las actividades de cada una de las partes.
- Las partes reconocen la histórica relación de respeto entre ellos como vecinos.
- Las partes están preocupadas por las consecuencias a largo plazo si estos asuntos no se resuelven.
- Ambas partes han enfrentado desafíos al buscar orientación ante la Corporación Autónoma Regional (CAR) para resolver preocupaciones ambientales concernientes a ambas partes, debido a los cambios dinámicos del marco legal colombiano.

- Las partes reconocen los compromisos sociales de la compañía con la comunidad en general, sus logros económicos y la exitosa innovación en los productos de la compañía.
- Hay frustración frente a la obtención de los permisos ambientales demorados dada la dinámica en la actualización de las leyes ambientales y la enorme carga de trabajo de las autoridades ambientales.

4. PASOS A SEGUIR

Los reclamantes y Alquería están de acuerdo en participar en el proceso voluntario de resolución de conflicto facilitado por la CAO. La CAO en su rol de facilitador de este proceso de diálogo y, como paso preliminar, trabajará con las partes en establecer las reglas del diálogo para guiar el proceso. Esto incluirá, entre otros, acuerdo sobre la representación y el rol de potenciales observadores y/o asesores. Las partes también deberán decidir los temas que el proceso de resolución de conflicto estará diseñado para resolver.

Anexo A. Horario de reuniones y visitas de campo en Colombia

Fecha	Participantes	Lugar
7/15/13	Reclamantes y CAO Visita de campo	Bogota y Cajica, Colombia
7/15/13	Alqueria y CAO	Bogota, Colombia
7/16/13	Alqueria y CAO Visita de campo	Cajica, Colombia
7/17/13	Administrador del Polo Club y CAO	Cajica, Colombia
7/17/13	Gerente de Golpe de Agua y CAO Visita de campo	Cajica, Colombia
7/17/13	Equipo de proyecto IFC y CAO	Bogota, Colombia
7/17/13	Reclamantes y CAO	Bogota, Colombia
7/22/13	Gerente General del Polo Club y CAO (conferencia telefónica)	Bogota, Washington y Lima

Anexo B. Proceso de Manejo de Reclamos de CAO

La Oficina del Asesor Cumplimiento Ombudsman (CAO) es el mecanismo de recurso independiente para la Corporación Financiera Internacional y el Organismo Multilateral de Garantías de Inversiones, las cuales se ocupan del sector privado para el Grupo del Banco Mundial. La CAO reporta directamente al presidente del Grupo del Banco Mundial y sus funciones son recibir y atender reclamos por parte de personas que puedan verse afectadas por proyectos de la IFC o la MIGA de una forma justa, objetiva y constructiva; y mejorar los resultados sociales y ambientales de dichos proyectos.

La evaluación inicial es hecha por la función de Resolución de Conflicto de la CAO. El propósito de tal evaluación es: (1) aclarar los asuntos y preocupaciones de los reclamantes; (2) conseguir información sobre cómo otros actores ven la situación; y (3) ayudar a los actores a entender las opciones que tienen a su disposición para determinar si quisieran una solución colaborativa con la función de resolución de conflicto de la CAO, o si el caso debiera ser revisado por la función de cumplimiento de la CAO.

Este documento es un registro preliminar de los puntos de vista escuchados por el equipo de la CAO, explicaciones y pasos a seguir dependiendo de si las partes escogen un proceso de resolución de conflicto o si prefieren un proceso de cumplimiento de la CAO. *Este informe no hace ningún juicio de valor sobre el mérito del reclamo.*

Concerniente a las Directrices Operacionales¹ de la CAO, los siguientes pasos son los que normalmente se toman en dar respuesta a un reclamo recibido:

Paso 1: **Acuso** de recibo del reclamo

Paso 2: **Elegibilidad**: Se determina si el reclamo cumple con los requisitos para ser evaluado por CAO (máximo 15 días útiles)

Paso 3: **Evaluación CAO**: "Evaluación del caso y apoyo a los actores para entender y determinar si quisieran llegar a una solución consensual a través de un proceso de colaboración auspiciado por la función de resolución de conflicto de la CAO, o si el caso debiera ser manejado por la función de cumplimiento de la CAO para revisar la debida diligencia ambiental y social de IFC y MIGA. El tiempo de evaluación puede llegar a 120 días laborables".

Paso 4: **Facilitando acuerdos**: Si las partes eligen llevar un proceso de colaboración, se inicia la función de resolución de conflicto de la CAO. Ésta normalmente se basa en o inicia con un Memorandum de Entendimiento y/o reglas de diálogo establecidas de mutuo acuerdo entre las partes. Éstas pueden incluir el facilitar/mediar, encontrar hechos conjuntamente, u otros métodos de resolución acordados que lleven a un acuerdo u otra meta mutuamente acordada y apropiada. El objetivo principal de este tipo de métodos de resolución de problemas es enfrentar los asuntos que surjan del reclamo y cualquier otro asunto significativo en relación al reclamo que fuera identificado durante la evaluación o el proceso de resolución de conflicto, de una forma aceptable para las partes afectadas².

O

¹ Para más detalles sobre el rol y trabajo de la CAO, por favor dirigirse al texto completo de las Directrices Operacionales: http://www.cao-ombudsman.org/documents/CAOOperationalGuidelines_2013.pdf

² Si los actores no son capaces de resolver sus preocupaciones en un proceso de colaboración dentro del tiempo acordado, CAO Resolución de Conflicto intentará primero ayudar a los actores a superar cualquier impase(s). De no ser esto posible, el equipo de Resolución de Conflicto informará a los actores, incluyendo el personal del IFC/MIGA, al Presidente y el Directorio del Grupo del Banco Mundial, y al público en general, que CAO Resolución de Conflicto ha cerrado el reclamo y se lo ha transferido a la CAO Cumplimiento para evaluación.

Evaluación de Cumplimiento/Investigación: Si las partes optan por un proceso de cumplimiento, la función de cumplimiento de la CAO iniciará una evaluación de la debida diligencia ambiental y social que IFC/MIGA hayan realizado en el proyecto en cuestión para determinar si se amerita una investigación de cumplimiento en relación al proyecto. El tiempo de evaluación puede llegar a ser de 45 días laborables. Si se amerita una investigación, la CAO cumplimiento conducirá una investigación en profundidad de la actuación de IFC/MIGA. Se hará público un informe de investigación con cualquier no-cumplimiento identificado, junto con la respuesta de IFC/MIGA.

Paso 5: **Monitoreo** y seguimiento

Paso 6: **Conclusión/Cierre** del caso