



ITUC CSI IGB



# **Hacer Frente a las IFI: Información práctica y estrategias para sindicalistas**

**Peter Bakvis, Director**

**CSI/Global Unions - Oficina de Washington**

**Seminario Sindical CSI-FES: Hacer frente a las IFI  
en Centroamérica-Caribe**

**San Salvador, 9-10 de noviembre de 2011**

# **I. Las instituciones financieras internacionales (las IFI): Una introducción, sus estrategias frente a la crisis económica y las reivindicaciones sindicales**

### 3. Las IFI: Banco Mundial, FMI y BID

- **Fundadas en 1944 y 1959**, las IFI – Banco Mundial, Fondo Monetario Internacional (FMI), Banco Interamericano de Desarrollo (BID) – son identificadas como grandes adversarias del movimiento sindical por primera vez a partir de  $\pm$ 1980
- **Antes de 1980**, las IFI enfocan en préstamos para proyectos de infraestructura (BM, BID) o a países con problemas temporales de balanza de pagos (FMI), con pocas condiciones
- **Durante los años 1970**, expansión de préstamos privados a tasas de interés muy bajas: reciclaje de petrodólares
- **Después de 1980**, las IFI aplican Programas de Ajuste Estructural (PAE) bajo el pretexto de reducir el endeudamiento

## 4. La crisis de la deuda en América Latina

- **Principios de los años 80:** Aumento rápido de las tasas de interés produce deuda externa insostenible en los países de la región
- **1982:** México entra en incumplimiento de pago
- **1983:** Deuda externa (privada y a las IFI) de América Latina alcanza \$315 mil millones
- **Crisis de deuda:** Los Estados asumen la responsabilidad por la deuda privada y los bancos privados limitan sus préstamos nuevos y exigen el repago de préstamos anteriores.

## 5. Llegan los PAE

- **1980 en adelante:** Época de los Programas de Ajuste Estructural: FMI, BM, BID exigen aplicación de PAE como condición de préstamo; inspirados por las políticas de Reagan (EE.UU.) y Thatcher (GB)
- Las IFI empujan más de 70 países a aplicar los PAE durante los **años 1980 y 1990**, bajo el pretexto de reducción o evitación de endeudamiento
- Los PAE enfatizan la **reducción de la deuda**, a través de **austeridad** fiscal y inversión privada

## 6. La filosofía de los PAE, según las IFI: el “Consenso de Washington”

- La **reducción del papel del Estado** permitirá a países atraer más inversión privada en la economía
- La **liberalización del comercio** y de la inversión disminuirá los precios, aumentará la productividad y estimulará el crecimiento económico
- La reducción del costo de la mano de obra como consecuencia de la **flexibilidad del mercado laboral** aumentará la creación de empleos y disminuirá la desocupación y la pobreza

## 7. Elementos típicos de un PAE

- **Reducción** de gastos públicos
- **Privatización** de empresas estatales y servicios públicos
- **Reducción** de intervenciones estatales en la economía
- **Liberalización** del comercio internacional y de la inversión extranjera
- **Aumento de tasas de interés** para fomentar el ahorro y atraer inversiones extranjeras
- **Reducción** de protecciones laborales y sociales, y de subsidios para bienes esenciales

## 8. Después de veinte años de aplicación, el fracaso de los PAE

- Producción económica regional por año en Asia, **1980-2003** (donde los PAE fueron rechazados por grandes países): **7,7%**
- Producción económica regional por año en América Latina (donde los gobiernos aplicaron los PAE), **1980-2003: 2,2%**
- Crisis en Argentina (el alumno modelo de las IFI durante los años 1990): **reducción del PIB de 21% entre 1998 y 2002**
- Numero de personas en pobreza extrema (menos que \$1.25 por día) en Asia Oriental-Pacífico:  
**1981: 1072 millones , 2005: 316 millones**
- Numero de personas en pobreza extrema en África Sub-Sahariana (donde la mayoría de países aplicaron PAE):  
**1981: 211 millones , 2005: 388 millones**



## 9. Años 2000: Latinoamérica resiste

- Protestas masivas en varios países **fin años 1990-inicio 2000**; la resistencia popular en la región contra los PAE sigue y crece durante la década
- **En 2005-07**, Los gobiernos de Argentina, Brasil y Uruguay cancelan sus deudas al FMI
- **En 2007-2009**, creación del Banco del Sur (y en Asia, el Acuerdo Chiang Mai): *“Las naciones en desarrollo deben crear sus propios mecanismos de financiamiento, en vez de sufrir bajo el FMI y el Banco Mundial, que son instituciones de los países ricos... es tiempo de despertar.”* Pdte. Lula de Silva, octubre de 2007
- Pero a partir de 2008, la crisis obligó a muchos países para volver al FMI, **en particular en Centroamérica-Caribe**

## 10. Nuevo fracaso en 2007-2008: la crisis financiera y económica global

- Las IFI no anticipan la crisis que empieza en **2007-2008** y, al inicio, se oponen a acciones anti-crisis:
  - En julio de 2007, el FMI aumentó su previsión de crecimiento económico, dos semanas antes del estrechamiento rápido del mercado global de crédito
  - El jefe del FMI se opone a la regulación financiera que pueda “impedir la innovación financiera”
  - Antes de 2010, el FMI no aplicó a EE.UU. el programa de evaluación financiera aplicado a los otros países miembros
- **En 2008**, el FMI cambia su posición:
  - FMI apoya necesidad de un nuevo sistema de regulación financiera
  - FMI asesora a países ricos y **algunas** economías “emergentes” de adoptar políticas de expansión económica anti-cíclicas

## **11. La crisis global resulta en un rol renovado de las IFI, en particular el FMI**

- A partir de septiembre de 2008, el FMI negoció **préstamos de emergencia** con 25 países para sumos de hasta \$40 mil millones; 13 de los países son europeos
- Con la crisis económico global, el G20 tomó decisiones en 2009 para triplicar los recursos para préstamos del FMI hasta **\$750 mil millones**
- **6 países centroamericanos-caribeños** negociaron préstamos de emergencia con el FMI; 3 otros tienen créditos a largo plazo:
  - Antigua y Barbuda, El Salvador, Honduras, Jamaica, República Dominicana, San Cristóbal y Nieves
  - Granada, Haití, Nicaragua

## 12. Aumento luego bajo de préstamos de los bancos de desarrollo

- **Más préstamos** en el BM y el BID también, pero **después disminución**:
  - BM: +24% hasta \$72.8 mil millones en 2010  
pero -21% hasta \$57.4 mil millones en 2011 (año fiscal)
  - BID: +38% hasta \$15.3 mil millones en 2009  
pero -21% hasta \$12.1 mil millones en 2010
- Ambos bancos buscan **un aumento de su capital** contribuido por parte de países donantes para poder ampliar más su nivel de créditos

## 13. En 2010, el FMI vuelve a políticas de austeridad

- En 2009, el FMI asesoró políticas expansionistas en varios países y aceptó **condiciones presupuestarias más flexibles** en algunos países que reciben préstamos
- Pero a partir de 2010 el FMI asesora o exige la “**consolidación fiscal**”, es decir la eliminación del déficit público por medio de cortes de salarios, pensiones y servicios públicos
- Esta política del FMI ha contribuido a la **desaceleración** de la actividad económica global en 2011

## 14. Estrategia sindical ante las IFI en los países en crisis

- Exigir que el FMI apoye políticas económicas **expansionistas** en todos países, en desarrollo como industrializados, hasta que el crecimiento económico se recupera
- El FMI debe **prolongar el periodo de préstamos** y dar más tiempo antes de exigir el reembolso
- Exigir del FMI que las **centrales sindicales nacionales sean consultadas** antes de finalizar las condiciones del préstamo
- Demandar al FMI, al BM y al BID (y otros bancos regionales) de proteger los **programas sociales** y favorecer la creación y la protección de **empleos**

## 15. Algunos resultados, pero mucho más a realizar

- El FMI aceptó asesorar que varios países apliquen **políticas económicas expansionistas en medio plazo**, en vez de empezar la consolidación fiscal inmediatamente
- El FMI declara dar **prioridad a programas sociales**, pero en un contexto de **reducción general** de gastos públicos
- Las misiones del FMI **empiezan encontrar las centrales sindicales** antes de finalizar el préstamo
- En **algunos** países, pero no la mayoría, el FMI apoyó posiciones sindicales ante el gobierno – sistema de impuesto progresivo, protección de derechos de negociación colectiva – pero con pocos resultados concretos

## 16. Las IFI responden parcialmente a los críticos des los PAE

- Los cambios de posición del FMI ante la crisis representa una respuesta *parcial* a críticas expresadas por movimiento sindical, sociedad civil y algunos gobiernos
- **Varios otros intentos** de las IFI de responder a los críticos:
  - Lucha contra la pobreza y anulación de la deuda (1999 y 2005)
  - Apoyo a inversiones en la infraestructura (2003-2005-2007-2009)
  - Reducción de condicionalidad (2002-2005-2007-2009)
  - Más consultas de organizaciones de la sociedad civil (2000 en adelante)
  - Cambios de política relativa a la protección laboral (2008-2009)
  - Respecto de normas laborales fundamentales (2003-2006-2010)



## 17. Respuestas parciales a las demandas de los críticos

- **Lucha contra la pobreza y anulación de la deuda:** FMI, BM y BID anulan la deuda de 35 países pobres a condición de aplicar PAE; Jubileo y CSI demandan 60 países sin condición
- **Apoyo a inversiones en infraestructura:** Abandonada al sector privado en los años 1990, BM y BID dan nuevo enfoque en infraestructura pública a partir de 2003, pero en muchos casos insisten en “asociaciones público-privadas”
- **Reducción de condicionalidad:** Menos condiciones para la liberalización comercial, pero tantas que antes al nivel de las finanzas públicas
- **Reducción la protección laboral:** FMI y BM suspenden la aplicación de indicadores laborales de *Doing Business* y examinan alternativas con OIT, pero hay todavía presiones

## 18. Respecto por las IFI de las normas fundamentales de trabajo (NFT) de la OIT

- **Las NFT:**
  - Abolición de trabajo forzoso
  - Eliminación de trabajo infantil
  - Eliminación de la discriminación
  - Derecho de sindicalización y negociación colectiva
- **2003:** Después de 4 años de “investigación”, el BM declara que las NFT son compatibles con los objetivos de desarrollo
- **2006:** La CFI (división del BM que presta al sector privado) adopta requisitos legales exigiendo a todas las empresas clientes de respetar las NFT
- **2006:** El BID asesora a gerentes de proyectos financiados por BID de prestar atención al respeto de las NFT

## **19. Nuevas medidas para extender el respeto de las NFT por las IFI**

- **2010:** Todos los bancos multilaterales de desarrollo (BM, BID, etc.) adoptan cláusulas sobre las NFT en sus contratos para proyectos de infraestructura de + \$10 millones, pero sin mecanismo de aplicación
- **2011:** La CFI completa un proceso de revisión de sus requisitos laborales y ambientales y realiza algunas mejoras
- **2011-2013:** El BM revisa su política de salvaguardas sociales y ambientales; CSI/Global Unions reivindican la adopción de un requisito NFT para todos los créditos del BM

## 20. Preguntas sugeridas para la discusión

- ¿Les parece que la influencia del FMI está creciendo en Centroamérica-Caribe, como es el caso en Europa?
- ¿Hay mejor posibilidad de influir las decisiones del FMI actualmente, por ejemplo sobre la condicionalidad, que al principio de la década pasada?
- ¿Y al Banco Mundial y al BID?
- ¿Debemos aprovechar más las oportunidades de consulta con las IFI o los requisitos laborales para proteger los derechos sindicales en los proyectos financiados por las IFI?

## **II. Las intervenciones sindicales frente a las políticas de las IFI**

## 22. Fuentes de información sobre las políticas IFI

- El **gobierno**, por ejemplo Ministerio de la Hacienda o de la Economía
- **Estrategia nacional** de desarrollo (DELP u otro plan nacional)
- **Consultas** o reuniones públicas con las IFI
- **Documentos oficiales** de las IFI
  - Estrategia de Asistencia al País - EAP(BM)
  - Estrategia de País – EP (BID)
  - Informe del Artículo IV (FMI)

## 23. Documentos oficiales de las IFI

- Contienen el **análisis de la IFI** sobre la situación del país
- Identifican los **sectores y temas políticas de prioridad**, por ejemplo:
  - Presupuesto nacional, incluso la masa salarial del sector público
  - Sostenibilidad de la deuda
  - Comercio internacional y entorno externo
  - Servicios sociales
  - Políticas estructurales (comercio, mercado laboral, energía)
  - Políticas monetarias y fiscales
  - Desarrollo del sector privado: “clima de inversión”
- Forman la base de la asistencia técnica, los proyectos (para el BM y BID), los préstamos y las **condiciones** asociadas

## 24. Las consultas con las IFI

- Durante la preparación de la EAP, EP, y Informe del Art. IV, las IFI realizan **consultas con la sociedad civil**, incluso con los sindicatos
- **FMI**: Consultas anuales con los sindicatos
- **BM**: Consultas por el EAP cada 3-4 años; consultas sectoriales o temáticas más frecuentes, con varios ONG, sindicatos y otros grupos
- **BID**: Consultas irregulares



## 25. ¿Cómo participar en una consulta con las IFI?

- Si no fueron invitados, **contactar los representantes** de la oficina local del BID o BM para organizar una reunión
- **Exigir la agenda** de la reunión y todos los documentos relacionados al proyecto antes de la reunión
- **Preparar** trabajos de investigación, datos, etc. para apoyar su posición; si posible, plantear **planos alternativos**, que crean empleos y respetan los derechos laborales, a los de las IFI
- No hesitar de hacer preguntas a los representantes de las IFI, y **exigir que las contesten**

## 26. El resultado final: Préstamos y condiciones

- La mayoría de los documentos oficiales de las IFI es **disponible por internet** o en los centros de información pública de las IFI:
- **BID:** [www.iadb.org](http://www.iadb.org)
- **BM:** [www.bancomundial.org](http://www.bancomundial.org)
- **FMI:** [www.imf.org](http://www.imf.org)

### **III. Las intervenciones frente a los proyectos de las IFI**

## 28. Como informarse sobre los proyectos IFI

- Los **proyectos están identificados** con un mínimo de 30 días de anticipación en los sitios web de las IFI
  - Monthly Operational Summary (BM) [www.bancomundial.org](http://www.bancomundial.org) → proyectos → adquisiciones → “resumen mensual de operaciones”
  - Base de datos de proyectos (CFI) [www.ifc.org/projects](http://www.ifc.org/projects)
  - Base de datos de proyectos (BID) [www.iadb.org/projects/index.cfm?language=Spanish](http://www.iadb.org/projects/index.cfm?language=Spanish)
- Los documentos asociados (impacto social, ambiental, plan de adquisiciones, etc.) son disponibles también en **internet**
- No hay consultas regulares, sino que **consultas con “partidos afectados”** por el proyecto

## 29. Algunos proyectos recientes de las IFI en Centroamérica-Caribe

- **El Salvador**, noviembre de 2010: Inversión CFI de \$30 millones en la Federación de Cajas de Crédito y Bancos de los Trabajadores
- **República Dominicana**, octubre de 2010: Inversión CFI de \$18 millones en un terminal del puerto Caucedo
- **Honduras**, noviembre de 2010: Inversión CFI de \$30 millones en la central hidroeléctrica La Vegona
- **Nicaragua**, agosto de 2011: Inversión CFI de \$60 millones en la central geotérmica de San Jacinto
- **Panamá**, diciembre de 2008: Inversión CFI de \$500 millones en el proyecto de ampliación del Canal de Panamá
- **Haití**, octubre de 2010 y mayo de 2011: Subvención BM de \$95 millones para la reconstrucción de domicilios en Puerto Príncipe
- **Costa Rica**, 2008: Préstamo BM de \$73 millones para la modernización del puerto de la ciudad de Limón

## 30. Intervenciones en los proyectos de las IFI

1. **Identificar los proyectos de interés** y leer los documentos pertinentes
2. Si el sindicato no apoya el proyecto, tratar de desarrollar **propuestas alternativas**
  - Por ejemplo: Si el BM o el BID propone la privatización de un servicio público como solución a la inestabilidad financiera, considera mecanismos públicos que pueden lograr el mismo objetivo
3. **Presentar la propuesta sindical** al banco y a los representantes del gobierno
4. Si no aceptan las propuestas, considerar **como se puede modificar** el proyecto para disminuir sus impactos negativos

## 31. Estándares laborales en los proyectos de las IFI

- En 2006 la CFI adoptó **requisitos legales**, exigiendo a todas las empresas que reciben créditos a respetar las **normas fundamentales de trabajo** (NFT) de la OIT
- 
- En 2010, el Banco Mundial, el BID y los otros bancos regionales de desarrollo adoptaron requisitos similares para todos sus **proyectos de infraestructura** de más de \$10 millones
- Las **NFT** son:
  1. Abolición de trabajo forzoso
  2. Eliminación de trabajo infantil
  3. Eliminación de discriminación
  4. Derecho de sindicalización y negociación colectiva

## 32. Los requisitos laborales de la CFI

- La Norma de Desempeño 2 de la CFI sobre Trabajo y Condiciones Laborales incluye una referencia a **las ocho convenciones fundamentales** de la OIT
  - C. 29 y C. 105: Abolición de trabajo forzoso
  - C. 138 y C. 182: Eliminación de trabajo infantil
  - C. 100 y C. 111: Eliminación de discriminación
  - C. 87 y C. 98: Derecho de sindicalización y negociación colectiva
- “La Norma de Desempeño 2 reconoce que la búsqueda del crecimiento económico a través de la creación de empleo y la generación de ingresos debe balancearse con la protección de los **derechos básicos de los trabajadores.**”



### 33. Trabajo forzoso y trabajo infantil

- “El cliente **no empleará mano de obra forzosa**, que consista en cualquier tipo de trabajo o servicio que no se realice de manera voluntaria y que se exija a un individuo bajo amenaza de fuerza o castigo.”
- “El cliente **no empleará niños en ninguna forma que constituya una explotación económica**, o que pueda ser peligrosa, o que interfiera con la educación del niño, o que sea nociva para la salud del niño o su desarrollo físico, mental, espiritual, moral o social.”

## 34. No discriminación

- “El cliente basará las relaciones de empleo en el principio de igualdad de oportunidades y trato justo, y **no discriminará con respecto a los aspectos de la relación de empleo**, que incluye el reclutamiento y la contratación, compensación (salarios y beneficios), condiciones de trabajo y términos de empleo, acceso a la capacitación, promoción, despido o jubilación y prácticas disciplinarias.”
- “El cliente adoptará medidas para prevenir y abordar el hostigamiento, la intimidación o la explotación, especialmente **con respecto a las mujeres.**”

## 35. Derecho de sindicalización y negociación colectiva

- “El cliente no deberá desalentar a los trabajadores que **deseen elegir a representantes de los trabajadores, formar organizaciones** laborales o asociarse a aquellas de su elección o negociar contratos colectivos, y **no discriminará ni tomará represalias contra los trabajadores** que participen o intenten participar en dichas organizaciones y negociaciones colectivas.”
- “El cliente estará en contacto regular con dichos representantes de los trabajadores y organizaciones laborales de conformidad con la legislación nacional, y les facilitará puntualmente la **información necesaria para una negociación significativa.**”

## 36. Reducción del tamaño de la fuerza laboral

- “Antes de ejecutar despidos colectivos, el cliente realizará un análisis de **alternativas a la reducción del tamaño de la fuerza laboral.**”
- “Si el análisis no identifica alternativas viables a la reducción de la fuerza laboral, se desarrollará e implementará un plan de reducción de la fuerza laboral para mitigar los impactos adversos de dicha reducción en los trabajadores. Este plan se basará en el principio de no discriminación y reflejará las **consultas** del cliente con los trabajadores, sus organizaciones y, en los casos en que sea apropiado, con el Gobierno.”

## 37. Condiciones de trabajo y información

- “El cliente pondrá en conocimiento de los trabajadores información clara y comprensible relativa a **sus derechos** de acuerdo a la legislación nacional laboral y de empleo y cualquier acuerdo colectivo aplicable, que incluye sus derechos con respecto a las horas de trabajo, los salarios, las horas extras, la compensación y los beneficios desde el comienzo de la relación laboral y cuando ocurra cualquier cambio sustancial.”
- “El cliente proporcionará a los trabajadores un **entorno laboral seguro y saludable**, teniendo en cuenta los riesgos inherentes a su sector particular y las clases específicas de riesgos en las áreas de trabajo del cliente, incluyendo los peligros físicos, químicos, biológicos y radiológicos, y peligros específicos para mujeres.”

## 38. Otros puntos importantes

- La mayoría de las cláusulas de la Norma de Desempeño 2 se aplican igualmente a “los trabajadores contratados por **terceras partes** para realizar trabajos en las propiedades del cliente”
- El cliente se asegurará de que “los **trabajadores migrantes** ... estén contratados en condiciones y términos considerablemente equivalentes a las de los trabajadores no migrantes cuando realizan labores similares.”
- “Cuando se ofrezcan servicios de alojamiento, ... los acuerdos de alojamiento de los trabajadores **no deben restringir la libertad sindical** y de circulación de los trabajadores.”

## 39. ¿ Cómo se puede usar los requisitos laborales des las IFI?

- El cumplimiento de los requisitos laborales es **una exigencia**: “IFC solo financia actividades de inversión de las cuales se espera que cumplan las Normas de Desempeño durante un período razonable de tiempo. Los retrasos persistentes en el cumplimiento de estos requisitos pueden acarrear la pérdida del respaldo financiero de IFC.”
- Las organizaciones sindicales del mundo ya tienen **cinco años de experiencia** con la aplicación de los requisitos laborales de la CFI, Se utilizaron principalmente como:
  - Un instrumento para defender el derecho de sindicalización
  - Un instrumento para llevar quejas en caso de violación de las NFT u otras violaciones de las Normas de Desempeño

## 40. Algunas experiencias con los requisitos laborales de la CFI: Caso 1

Empresa de fabricación de ropa **Grupo M – Haití:**

- Enero de 2004: CFI acepta propuesta sindical de incluir una exigencia de respetar las NFT con motivo de altos riesgos de violación
- Junio de 2004: 300 trabajadores haitianos de Grupo M están despedidos por manifestar en favor de la sindicalización
- 2004-2005: La CFI aplica presiones a Grupo M y contrata un mediator
- Julio de 2005: La empresa acepta contratar nuevamente a los trabajadores despedidos y reconocer el sindicato
- Diciembre de 2005: Primer convenio colectivo entre el sindicato haitiano y Grupo M



## **41. Algunas experiencias con los requisitos laborales de la CFI: Caso 2**

Proyecto de construcción de la **Represa hidroeléctrica Bujagali – Uganda:**

- Febrero de 2007: CSI y ICM aprenden proyecto de construcción del BM de \$360 millones
- Marzo de 2007: Sindicato de la construcción de Uganda empieza campaña de sindicalización,
- Mayo de 2007: Sindicato encuentra resistencia de la parte de las empresas; ICM informa CFI de las dificultades
- Septiembre-Octubre de 2007: Sindicalización de la mayoría de los trabajadores sin obstáculo
- Octubre de 2007: Las empresas aceptan aplicar el convenio colectivo nacional para las obras de construcción

## **42. Algunas experiencias con los requisitos laborales de la CFI: Caso 3**

### **Coca-Cola – Paquistán:**

- Mayo de 2010: Después de aprender la petición de préstamo de Coca-Cola a la CFI, la UITA prepara una queja sobre prácticas antisindicales de la empresa
- Junio de 2010: La empresa suspende su petición de préstamo y inicia negociaciones con la UITA
- Julio de 2010: Coca-Cola acepta corregir sus prácticas antisindicales en Paquistán
- Agosto-septiembre de 2010: Campañas exitosas para sindicalizar et obtener el reconocimiento del sindicato en dos fábricas Coca-Cola en Paquistán

## 43. Resumen de la experiencia sindical con los requisitos laborales de la CFI

- Hasta los finales de 2010, las organizaciones sindicales sometieron **26 casos de no cumplimiento** con las Normas de Desempeño de la CFI
- Conforme a la **evaluación de la CSI**, dentro de los 26 casos:
  - Hubo cambios positivos (que respondieron al menos en parte a la queja sindical) en 15 casos
  - El financiamiento se terminó o el proyecto fue retirado en 5 casos
  - Hubo respuesta negativa en un casos
  - Esperamos la finalización de 5 casos

## 44. Como informarse y monitorear los proyectos de la CFI

- Informaciones sobre nuevos proyectos CFI publicadas **30 o 60 días** de la aprobación por el directorio ejecutivo del BM
- **Página web** sobre los proyectos CFI: [www.ifc.org/projects](http://www.ifc.org/projects) (solamente inglés)
- Se puede traer **quejas y agravios antes y después** de la aprobación del préstamo, aunque tenemos más influencia antes
- Es necesario **bien documentar** las violaciones de las Normas de Desempeño, y la FSI (GUF) y la oficina de Washington de CSI/Global Unions pueden ayudar: [washingtonoffice@ituc-csi.org](mailto:washingtonoffice@ituc-csi.org)

## 45. Como presentar una queja a la CFI

- **Dos mecanismos** son disponibles para hacer quejas
- Procedimiento con el Departamento **Social y Ambiental** de CFI
  - En español:  
[http://www.ifc.org/ifcext/sustainability.nsf/Content/LaborPS2\\_CommunicationForm\\_Spanish](http://www.ifc.org/ifcext/sustainability.nsf/Content/LaborPS2_CommunicationForm_Spanish)
  - En francés:  
[http://www.ifc.org/ifcext/sustainability.nsf/Content/LaborPS2\\_CommunicationForm\\_French](http://www.ifc.org/ifcext/sustainability.nsf/Content/LaborPS2_CommunicationForm_French)
- Procedimiento del **Ombudsman** (CAO) de CFI
  - En español: <http://www.cao-ombudsman.org/languages/spanish/>
  - En francés: <http://www.cao-ombudsman.org/languages/french/>
- Explicaciones de los dos mecanismos en el **Guía de la CSI**:  
*“Normas del trabajo en los préstamos del Grupo del Banco Mundial: Lecciones aprendidas y próximos pasos”*