

**Informe de Cierre del proceso de resolución de conflictos
relacionado con el reclamo recibido sobre la inversión de la IFC en Corporación
Montelimar (#32253) en Nicaragua**

Mayo de 2023

RESUMEN

Este Informe de Cierre documenta los procesos de evaluación y resolución de disputas relacionados con un reclamo presentado ante la Oficina de Asesoría, Cumplimiento y Ombudsman (Office of the Compliance Advisor Ombudsman, CAO) sobre un proyecto de un ingenio azucarero en Nicaragua apoyado por la Corporación Financiera Internacional (International Finance Corporation, IFC) y presenta también algunas reflexiones y lecciones aprendidas.

El cliente de la IFC es Corporación Montelimar (CM), antes conocida como Consorcio Naviero Nicaragüense (Navinic), que ha sido propietaria de un ingenio azucarero en San Rafael del Sur, Nicaragua, desde 2002. La IFC invirtió en el proyecto en 2013.

El reclamo fue presentado por una organización comunitaria llamada Asociación Montelimar Bendición de Dios (AMBED), con el apoyo de una organización no gubernamental internacional, el Centro de Investigación sobre Empresas Multinacionales (Stichting Onderzoek Multinationale Ondernemingen, SOMO). Los miembros de AMBED viven en las cercanías de los campos de caña de azúcar de la compañía CM en San Rafael del Sur y Villa El Carmen. La mayoría de ellos son extrabajadores del ingenio azucarero que padecen la enfermedad renal crónica (ERC) o son familiares de extrabajadores que murieron a causa de esta enfermedad. El reclamo planteó varias preocupaciones ambientales y sociales, relacionadas con la salud, el impacto de la ERC sobre los trabajadores y extrabajadores, la disponibilidad y la calidad del agua, el reasentamiento y la propiedad de la tierra, entre otras, además de cuestiones relacionadas con la debida diligencia de la IFC.

En octubre de 2015, la CAO determinó que el reclamo era admisible y realizó un viaje de evaluación en noviembre de ese año. Durante la evaluación, ambas partes expresaron su interés por participar en una reunión para intercambiar información sobre las cuestiones planteadas en el reclamo y luego decidir si podrían entablar un diálogo productivo bajo los auspicios de la CAO (y de qué manera lo harían). Las partes iniciaron formalmente un proceso de resolución de disputas mediado por la CAO en el año 2016. Llegaron a un acuerdo parcial en enero de 2017 y a un acuerdo final en octubre de 2019. La CAO monitoreó la implementación de ambos acuerdos hasta enero de 2023. Dado que las partes han informado a la CAO que los acuerdos se han implementado a su mutua satisfacción, de acuerdo con la Política de la CAO, la CAO finalizó el proceso de resolución de disputas y cerró el caso.



El Presidente de AMBED y el Gerente General de Corporación Montelimar tras la firma del acuerdo final de mediación, octubre 2019

ANTECEDENTES

Proyecto

Según la IFC, la compañía Corporación Montelimar, S.A., ubicada en San Rafael del Sur, es propietaria de uno de los cuatro ingenios azucareros de Nicaragua. Sus principales operaciones incluyen la producción de azúcar y la cogeneración de energía a partir de biomasa (bagazo de azúcar). Al año 2022, la compañía CM tiene una capacidad de molienda de 4.112 toneladas de caña de azúcar por día. El área plantada con caña de azúcar fue de 6.063 hectáreas y el volumen total de producción de azúcar fue de 62.900 toneladas en el ciclo 2022-23. La operación de cogeneración de Montelimar Green Power ahora representa alrededor del 30 por ciento de los ingresos (un total de USD 63 millones en 2021). En el año 2013, la IFC otorgó a CM un préstamo A de USD15 millones (Proyecto del IFC 32253). El proyecto de la IFC con CM tenía como objetivo aumentar la producción anual de azúcar de la compañía e incluía la adquisición de 1.628 hectáreas de tierra para incrementar el área para la siembra, inversión en riego y otra infraestructura en el campo, aumento en la capacidad de molienda, compra de equipos adicionales para cosecha y transporte, y financiamiento de necesidades incrementales para

capital de trabajo. El costo total del proyecto fue de USD38 millones y su rating de riesgo ambiental y social fue Categoría A¹.

Reclamo

En octubre de 2015, la CAO recibió un reclamo relacionado con el proyecto de la IFC con el ingenio azucarero de CM en San Rafael del Sur. El reclamo fue presentado por AMBED con el apoyo de la organización no gubernamental internacional, SOMO. En ese momento, AMBED reportaba que tenía 789 miembros de la comunidad que vivían en áreas cercanas y adyacentes a los campos de caña de azúcar de la compañía en San Rafael del Sur y Villa El Carmen. Según AMBED, la mayoría de ellos eran extrabajadores que padecían de ERC o eran familiares de extrabajadores que habían fallecido a causa de esta enfermedad. El reclamo planteó varias preocupaciones ambientales y sociales, relacionadas con la salud, el impacto de la ERC sobre los trabajadores y extrabajadores, la disponibilidad y la calidad del agua, el reasentamiento y la propiedad de la tierra, entre otras, además de cuestiones relacionadas con la debida diligencia de la IFC.

En el presente informe, se hace referencia a CM y a AMBED como “las partes”. Al ingenio azucarero de CM en San Rafael del Sur se hace referencia como “Ingenio Montelimar”.

Evaluación de la CAO

En octubre de 2015, la CAO determinó que el reclamo era admisible y, en noviembre de 2015, realizó un viaje de evaluación. Luego de una serie de reuniones y conversaciones, las partes expresaron que, a pesar de tener puntos de vista diferentes sobre las cuestiones planteadas en el reclamo, estaban dispuestas a reunirse para intercambiar información y luego decidir si avanzarían (y de qué manera) hacia un diálogo productivo mediado por la CAO.

La CAO documentó los resultados del proceso de evaluación en un informe de evaluación que fue publicado en el sitio web de la CAO² en febrero de 2016.

PROCESO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Descripción general del proceso de resolución de conflictos

Durante el proceso de evaluación de la CAO, las partes acordaron iniciar el proceso mediante el intercambio de información. Durante su primera reunión, que tuvo lugar el 5 de febrero de 2016, AMBED tuvo la oportunidad de presentar una detallada descripción de las cuestiones que contenía el reclamo, mientras que los representantes de CM escucharon atentamente e hicieron

¹La IFC define a los proyectos Categoría A como “actividades comerciales con posibles riesgos ambientales o sociales adversos de relevancia y/o impactos que sean diversos, irreversibles o sin precedentes”.

²<https://officecao.org/MontelimarAReport>

preguntas. En una segunda reunión, que tuvo lugar el 1 de abril de 2016, CM dio las respuestas a cada uno de los puntos planteados por AMBED. AMBED agradeció la información, así como las rápidas decisiones que CM había tomado para abordar algunas de las preocupaciones que AMBED había presentado en la primera reunión. Como resultado de este intercambio, las partes acordaron iniciar un proceso de diálogo facilitado por el equipo de mediación de la CAO para mejorar las condiciones de vida de los miembros de AMBED y apoyar el proceso de CM para mejorar continuamente sus prácticas laborales. Las partes acordaron que la compensación económica no sería un tema abarcado por la agenda del diálogo.

Antes de iniciar el proceso de diálogo, la CAO impartió capacitación sobre negociación colaborativa a representantes de ambas partes para fortalecer su capacidad de participar en el proceso de manera eficaz.

En ese momento, CM expresó su preocupación en cuanto a que la membresía de AMBED incluyera a muchas personas que no habían trabajado para la compañía. Sin perjuicio de comprender sus necesidades y empatizar con ellas, CM quería centrar su apoyo en aquellos que habían trabajado para la compañía bajo la administración actual (desde 2002). Para abordar la preocupación de CM, con el apoyo del equipo de la CAO, AMBED realizó un censo para actualizar la cantidad de miembros y la información sobre sus necesidades y antecedentes laborales. El 5 de junio de 2016, AMBED realizó una presentación en la mesa de diálogo con la compañía y ofreció un panorama general de su membresía, que ahora ascendía a 316 miembros, así como de sus necesidades más apremiantes.

Desde febrero de 2016 hasta octubre de 2019, las partes realizaron 21 reuniones conjuntas con el apoyo de la CAO y demostraron un sólido compromiso con el proceso de diálogo. Llegaron a un acuerdo provisional en el año 2017 y a un acuerdo final en el año 2019. Esos acuerdos se implementaron íntegramente, a pesar de una compleja crisis socio-política sufrida por el país en el año 2018 y la pandemia de COVID-19 que comenzó en 2020.



Reunión de la mesa de diálogo facilitada por mediadores de la CAO, agosto 2019

Disposiciones clave de los acuerdos y su implementación

Los acuerdos firmados por las partes estipulaban varias acciones destinadas a apoyar a los trabajadores y a los extrabajadores de CM que habían trabajado para la compañía después de 2002 y que habían dejado de trabajar por motivos de enfermedad, accidente o vejez. Los acuerdos ampliaban las acciones en las que CM ya participaba desde que adoptó su estrategia de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) en el año 2014, e incluyeron una combinación de beneficios temporales a corto plazo relacionados con la salud y la alimentación, así como acciones sostenibles a mediano plazo para crear fuentes alternativas de ingresos y empleo. Además, las partes acordaron colaborar con las autoridades nacionales para mejorar los servicios de atención médica en las comunidades vecinas al Ingenio Montelimar. Los acuerdos también incorporaron la decisión de las partes de canalizar los reclamos individuales de trabajadores activos, extrabajadores o miembros de las comunidades vecinas a través del Mecanismo de Resolución de Quejas y Sugerencias (“mecanismo de quejas”) de CM y de establecer una iniciativa participativa de monitoreo del agua.

Los acuerdos alcanzados por las partes están disponibles en inglés y en español en el sitio web de la CAO³.

³<https://officecao.org/MontelimarAgreements>

Apoyo a la atención médica para extrabajadores

Las partes acordaron que todos los extrabajadores que trabajaron para CM durante un mínimo de dos años desde 2002 y que no tuvieran acceso a una pensión y servicios de atención médica serían elegibles para inscribirse en el Programa de Apoyo a la Salud de CM, que les ofrecía:

- educación y formación para hacer frente a su enfermedad;
- atención médica en la clínica de CM;
- ayuda con medicamentos básicos;
- acceso al transporte para citas médicas;
- asistencia en la planificación de exámenes médicos y tratamientos de hemodiálisis; y
- asesoramiento y asistencia en trámites para obtener las correspondientes pensiones del Instituto Nicaragüense de Seguridad Social (INSS) o para apelar cuando el monto de sus pensiones fuera muy bajo.

Además, las partes acordaron que CM proporcionaría apoyo alimentario mensual para todos los que solicitaran una pensión y que no tuvieran otras fuentes de ingresos, durante un máximo de cuatro meses, que es el tiempo estimado para obtener su pensión. Todos estos beneficios cesarían cuando el beneficiario obtuviera su pensión y tuviera acceso a atención médica y a medicamentos del INSS o del sistema de salud pública.

De los miembros de AMBED, 22 resultaron elegibles y se beneficiaron del Programa de Apoyo a la Salud. Entre ellos, 6 obtuvieron su pensión, 3 lamentablemente fallecieron mientras el proceso estaba en curso, 3 fueron recontratados por CM y 2 de ellos retiraron sus solicitudes. Los 8 miembros restantes que no cumplían con los requisitos para recibir una pensión siguen buscando opciones para obtener una pensión reducida. Hasta la fecha, se han entregado más de 1.000 paquetes de asistencia alimentaria, superando en gran medida el acuerdo inicial de otorgar un máximo de 4 meses de suministros de alimentos por persona. CM ha reafirmado su compromiso de apoyar a los 8 extrabajadores que aún no han recibido su pensión y ha mantenido el suministro temporal de alimentos para ellos.

CM brinda apoyo continuo a más de 100 pacientes de hemodiálisis para que viajen a Managua día por medio para acceder a su tratamiento y regresar a casa. Durante la pandemia de COVID-19, los pacientes también recibieron un kit higiénico que contenía máscaras faciales, jabón líquido y alcohol para evitar el contagio del virus durante el transporte y en los hogares.

Mejorar el acceso al cuidado de la salud

Con la intención de contribuir a los esfuerzos del Ministerio de Salud (MINSA) y del INSS para ofrecer una mejor atención de salud en la zona y facilitar el acceso a las pensiones, las partes acordaron facilitar la creación de una comisión interinstitucional a nivel local, con la participación de autoridades locales y nacionales competentes. Sin embargo, a pesar de los numerosos intentos, reunir a tales autoridades resultó más complicado de lo esperado. Las partes acordaron cambiar de dirección y trabajar por separado con cada autoridad en iniciativas específicas en

materia de atención médica. Como resultado de ello, en 2022, las partes organizaron tres "Ferias de la Salud" en tres comunidades diferentes, durante los cuales el centro de salud local llevó médicos a las comunidades para brindar atención y realizar exámenes médicos. En este momento, las partes están analizando cómo dar seguimiento de esta iniciativa.

A pedido de AMBED, CM acordó brindar apoyo temporal de atención médica a 33 de sus miembros que no tenían acceso a servicios de salud en sus comunidades. CM les otorgó acceso a la clínica médica de la compañía y también cobertura de las necesidades básicas en materia de medicamentos. Se han realizado 87 citas médicas en total. Este apoyo está destinado a durar hasta que puedan tener acceso a las unidades de salud pública.

Oportunidades de generación de ingresos

Las partes acordaron que CM incorporaría un proyecto local de fabricación textil a su estrategia de RSC para satisfacer su demanda anual de uniformes. El proyecto consistió en la creación de una cooperativa cuyos miembros serían extrabajadores que ya no podían trabajar para CM debido a enfermedad, accidente o vejez. CM llevó adelante las siguientes actividades:

- pagó los costos legales relacionados con la creación de la cooperativa,
- colaboró en la evaluación financiera del proyecto,
- realizó la inversión inicial para las instalaciones,
- adquirió maquinaria y compró materias primas,
- capacitó a los miembros de la cooperativa y a sus trabajadores,
- cubrió los costos operativos iniciales, y
- permitió que la cooperativa participara en la licitación para la compra de uniformes.

La cooperativa se creó en el año 2018 bajo el nombre de Cooperativa Textil de Servicios Múltiples Manantial de Agua Viva, R.L. (COSEMUNAV). Tiene 171 miembros, todos extrabajadores. Tiene una fábrica textil que comenzó con 7 trabajadores y ahora da empleo a 18 miembros de la comunidad, que operan 25 máquinas. El taller textil es financieramente sostenible y atiende a 10 clientes corporativos con ventas superiores a USD 250.000 por año, permitiendo la distribución de dividendos crecientes a sus miembros durante 5 años consecutivos. CM es el principal cliente del taller textil, lo que representa el 56 por ciento de las ventas. Se están realizando negociaciones con potenciales nuevos clientes corporativos.



Visita de miembros de AMBED y de la compañía a la fábrica textil el día de su inauguración, noviembre 2018

Para complementar esta iniciativa, las partes también acordaron que AMBED desarrollaría otro proyecto para financiar empresas individuales. AMBED y CM acordaron hacer una prueba piloto de una pequeña iniciativa de microcrédito. CM depositó los fondos en una cuenta bancaria especial bajo el control de AMBED, antes de que el proyecto se suspendiera debido a la pandemia durante casi 18 meses hasta que pudiera reactivarse. Lamentablemente, en octubre de 2021, el asesor y la tesorera de AMBED confesaron que habían desviado los fondos para uso personal. Esto tuvo un impacto negativo en la confianza que las partes habían construido. La asamblea de AMBED decidió excluir a estas dos personas de su organización y solicitó formalmente a CM que continuara con su relación. Después de consultar internamente, CM decidió continuar trabajando con AMBED y redobló su apoyo hacia ellos. Ofrecieron ayuda a AMBED para recuperar los fondos desviados y obtener su personería jurídica a través de la conformación de una nueva cooperativa, algo que AMBED había intentado lograr, sin éxito, durante años. Poco tiempo después, las partes lograron recuperar casi el 90 por ciento de los fondos. Además, CM ofreció aumentar aún más los recursos comprometidos con la iniciativa de microcrédito, implementar salvaguardas más sólidas para garantizar una buena gestión y obtener apoyo técnico de NITLAPAN, una organización especializada en iniciativas de desarrollo comunitario y microfinanzas. El proyecto se reanudó con 7 proyectos de pequeñas empresas totalmente financiados y en marcha, el 71 por ciento de los cuales pertenecen y son dirigidos por mujeres.

Adicionalmente, las partes están trabajando para crear la nueva cooperativa que otorgará a AMBED el estatus legal para desarrollar nuevos proyectos de generación de ingresos con el apoyo de la compañía. CM contrató a una consultora externa para apoyar a ambas partes en la identificación de oportunidades de proyectos de negocios viables. Se espera que la organización presente un perfil del proyecto para su discusión en el primer semestre de 2023.

Creación de un comité para responder a los reclamos

Las partes acordaron que el mecanismo de quejas de CM podría abordar varias de las cuestiones planteadas en el reclamo de AMBED ante la CAO. Sin embargo, las partes identificaron la necesidad de realizar un mayor esfuerzo para dar a conocer la existencia y funcionamiento del mecanismo de quejas a la comunidad en general. En consecuencia, las partes acordaron que AMBED realizaría actividades de divulgación para concientizar a los miembros de la comunidad sobre el mecanismo y actuaría, además, como un canal adicional de presentación de reclamos por parte de trabajadores, extrabajadores y miembros de la comunidad en general. Las partes crearon un Comité de atención de quejas y sugerencias compuesto por dos representantes de cada parte para discutir y dar seguimiento a los reclamos y sugerencias presentados a través de AMBED. También acordaron sobre sus procedimientos operativos.

Cuando el Comité comenzó sus actividades el 29 de noviembre de 2016, la CAO brindó capacitación a CM y a AMBED sobre las mejores prácticas para el funcionamiento de los mecanismos de quejas. Desde entonces, con algunas interrupciones debido a la crisis sociopolítica del país y a la pandemia, el Comité se ha reunido mensualmente para dar seguimiento a los reclamos y sugerencias. CM recibió un total de 28 reclamos externos entre los años 2016 y 2022. Al momento de redactar este informe, solo queda 1 por resolver y depende de la acción del estado nicaragüense. Los reclamos presentados al mecanismo incluyen cuestiones relacionadas con daños a los cultivos debidos a aplicaciones aéreas de madurador, interrupciones debidas a la quema de caña de azúcar, la cantidad de agua disponible para el consumo humano y problemas con la logística de transporte para pacientes que padecen de ERC y reciben tratamiento de hemodiálisis en los hospitales de Managua. De 2017 a 2022, 100 reclamos de trabajadores también han sido abordados íntegramente por el mecanismo de quejas de la compañía. A principios de 2023, se recibieron 4 nuevos reclamos que están siendo atendidos. La creación de este canal adicional para reclamos y el diálogo constructivo entre los miembros del Comité han ayudado a abordar las preocupaciones de los trabajadores de CM, de los extrabajadores y de los miembros de las comunidades vecinas. Al mismo tiempo, se ha convertido en un instrumento para la mejora continua de las operaciones de la compañía.

Monitoreo participativo del agua

Las partes acordaron poner en marcha un programa participativo de monitoreo del agua para hacer frente a la preocupación de AMBED sobre la calidad del agua en las comunidades vecinas al Ingenio Montelimar. La iniciativa apuntaba a agregar un componente participativo a los procesos de monitoreo de agua ya existentes en CM. La CAO brindó capacitación a las partes para ayudarlas a adaptar el programa a su situación y a sus necesidades. El objetivo del

monitoreo participativo fue generar información creíble y confiable sobre la calidad del agua para todas las partes interesadas, prestando especial atención a las preocupaciones ambientales de las comunidades. Las partes conformaron un comité específico compuesto por 2 representantes de cada parte. Desde el año 2018, se han completado 5 rondas de monitoreo participativo, sin interrupción durante la crisis socio-política y la pandemia. Cada año, AMBED propone los sitios donde se tomarán las muestras y CM dirige el proceso. Se invita a los residentes de cada comunidad a presenciar la toma de muestras y a AMBED a que acompañe el traslado de las muestras al laboratorio independiente del Centro para la Investigación en Recursos Acuáticos de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua (CIRA-UNAN). Los resultados se presentan ante la Junta Directiva de AMBED y ante las comunidades donde se han tomado muestras. Desde el año 2018, se han tomado muestras en 33 sitios en las comunidades de San Rafael del Sur y Villa El Carmen, lo que beneficia a una población total de más de 3.000 personas. Hasta el momento, los resultados han demostrado que los parámetros que involucran factores físicos, químicos, agroquímicos o de metales pesados no representan una amenaza para la salud humana. Se determinó que los parámetros microbiológicos en los pozos locales estaban fuera de la norma debido a un mal manejo de alguna comunidad o de alguna familia. CM ofreció recomendaciones a los miembros de la comunidad sobre cómo restaurar la calidad del agua potable en esos sitios.



Representantes de la compañía y de la comunidad trabajando en la recolección de muestras de agua para su análisis, junio 2020

Causas de la ERC y prácticas laborales de CM

En su reclamo, AMBED planteó preocupaciones sobre las prácticas laborales de CM y su posible impacto sobre el avance de la ERC en trabajadores que estaban padeciendo la enfermedad. Las partes invitaron a científicos de la Universidad de Boston a que hagan una presentación sobre los conocimientos científicos que se tienen hasta la fecha y a que informen sobre la investigación en curso sobre la enfermedad. CM también hizo una presentación detallada de sus normas laborales para los trabajos de mayor interés para los miembros de AMBED para que ellos también pudieran informar a sus miembros. Además, CM solicitó a la Universidad de Boston recomendaciones preliminares sobre sus prácticas laborales.

A lo largo del proceso, CM informó sobre sus avances para mejorar las prácticas de trabajo para prevenir la deshidratación crónica y el estrés por calor, que están asociados con la ERC. Según CM, los cortadores de caña trabajan de 6:00 am a 12:00 pm y toman descansos obligatorios de 15 minutos cada hora más descansos voluntarios adicionales. Los descansos se toman bajo la sombra en tiendas de campaña ubicadas cerca de sus lugares de trabajo, lo que asegura que los cortadores de caña no caminarán más de 50 metros. También es obligatoria una pausa de 30 minutos a la sombra para el almuerzo. Los trabajadores deben beber un vaso de agua cada 15 minutos, incluso si no tienen sed, lo que equivale a 1 litro por hora. Además, están obligados a beber 250 mililitros por hora (ml/h) de una bebida isotónica, un total de 1,5 litros por día.

Un grupo de 49 promotores de salud capacitados verifican que los trabajadores cumplan con los descansos y con la hidratación obligatoria y monitorean la temperatura corporal y otros síntomas para determinar si hay signos de estrés por calor y deshidratación. También monitorean el clima y la humedad, que pueden aumentar el riesgo de estrés por calor, y pueden solicitar que los trabajadores tomen más recesos y se hidraten cuando sea necesario. Los promotores de salud están capacitados para detectar signos tempranos de estrés por calor y deshidratación y para proporcionar primeros auxilios cuando sea necesario. También ofrecen a los trabajadores charlas periódicas de concientización sobre los riesgos del calor y de la deshidratación.

Títulos de las tierras

Durante el proceso de evaluación de la CAO, AMBED expresó su preocupación por la situación de las familias que vivían dentro de las plantaciones de azúcar de CM y no tenían título de propiedad de sus tierras. Preguntaron si CM tenía planes de reasentarlos por la fuerza o mediante el diálogo. CM informó a la CAO y a AMBED que habían heredado este problema en el año 2002 de los propietarios anteriores y que su Junta Directiva había solicitado que se realizara una iniciativa de escrituración de tierras para apoyar a las familias que habían vivido allí durante años y habían adquirido un derecho sobre la tierra. En el marco de esta iniciativa, la compañía donó formalmente 349 lotes de tierra en Los Vivas, El Apante y Los Jícaros a las familias que vivían en la tierra, y se proporcionaron planos detallados para que pudieran obtener su título de propiedad (escrituras) del Gobierno. El proceso para obtener los títulos a las tierras (escrituración) es largo y está fuera del control de CM porque requiere la intervención de las

instituciones gubernamentales nacionales. CM se ha comprometido a respetar la posesión legítima de la tierra mientras las familias obtienen sus títulos.

Para las familias que no podían obtener un título porque vivían en zonas de riesgo, se realizó un proceso de reasentamiento siguiendo la Norma de Desempeño 5 de la IFC. El proceso de reasentamiento fue realizado con el apoyo del Instituto Nacional de Vivienda Urbana y Rural (INVUR), la Municipalidad de San Rafael y Habitat Foundation (Fundación Hábitat). Un total de 31 familias, que totalizan 119 personas, fueron reasentadas a una zona libre de riesgo en iguales o mejores condiciones que aquellas en las que vivían anteriormente y en casas/terrenos sobre los que obtendrán títulos del Gobierno de Nicaragua una vez que logren completar el proceso correspondiente.

Apoyo adicional para los miembros de la AMBED

Desde el comienzo del proceso de la CAO, CM dejó claro que solo participaría en iniciativas para apoyar a los miembros de AMBED que fueran financieramente sostenibles y no consideraría las solicitudes que crearan dependencia de la compañía. Si bien el suministro permanente de alimentos se descartó como opción, CM encontró formas de ayudar a los miembros más vulnerables de AMBED. Durante la pandemia –en coordinación con ANDECU (una ONG nicaragüense) y SOMO, que brindó fondos para el proyecto– CM apoyó tareas para suministrar ayuda alimentaria a los miembros de AMBED, de manera temporal y excepcional, como respuesta a la grave situación económica provocada por la pandemia del COVID-19. Hacia finales de 2022, CM también acordó brindar un apoyo alimentario por única vez para los miembros más vulnerables de AMBED, dado que el proceso para implementar un nuevo proyecto de generación de ingresos estaba tardando más tiempo de lo esperado. En total, se entregaron seiscientos setenta y un paquetes de alimentos. Además, CM conectó a AMBED con el Banco Nacional de Alimentos en Nicaragua para proporcionar asistencia alimentaria bimensual a los miembros más vulnerables de AMBED. CM se hizo cargo de los gastos de transporte y AMBED contribuye con un promedio de 8.000 córdobas (aproximadamente USD 220) por cada donación.

Además, durante la pandemia, CM proporcionó a AMBED *kits* de higiene, que incluían un total de 100 galones de gel, 100 galones de jabón líquido y 1.100 mascarillas reutilizables.

En acuerdo con AMBED, CM también ha emprendido otras actividades para apoyar a los miembros de AMBED, como ayudar a procesar el estatus legal de la asociación; donar una computadora; ocuparse del proceso de selección y contratación de una asistente administrativa para la Junta Directiva de la AMBED; construir una oficina para ellos; conseguir donaciones de prendas de vestir; asistir con los gastos funerarios de 11 familias, y brindar apoyo económico en general.



Representantes de la compañía y de AMBED se preparan para la distribución de apoyo alimentario para la comunidad, abril 2017

Monitoreo de la CAO

El acuerdo final firmado en octubre de 2019 estableció que la CAO supervisaría su implementación durante 18 meses. Sin embargo, los desafíos planteados por la pandemia y las complicaciones con la iniciativa de microcrédito obligaron a la CAO a posponer 3 veces su salida.

Durante el periodo de monitoreo de la CAO, las partes celebraron 16 reuniones conjuntas (algunas de ellas en línea, a raíz de la pandemia), de las que también surgieron nuevos acuerdos. Además, han seguido trabajando en conjunto para implementar los compromisos del acuerdo de 2019.

Después de otorgar la última extensión a las partes en junio de 2022, la CAO puso en marcha un intenso programa de visitas a San Rafael del Sur para apoyar a las partes en finalizar la implementación de los acuerdos. Esto fue para abordar las preocupaciones de AMBED en cuanto a que carecían de la capacidad necesaria para continuar colaborando con CM e implementar las disposiciones de los acuerdos luego de la salida de la CAO. La CAO proporcionó más desarrollo de capacidades a ambas partes en temas como la preparación de reuniones, comunicación constructiva, mediación y el monitoreo efectivo de las acciones acordadas.

En diciembre de 2022, las partes indicaron a la CAO que estaban satisfechas con la implementación de los acuerdos hasta la fecha. Sin embargo, AMBED continuó expresando la preocupación de que, sin la CAO y sin un asesor, quedarían en estado de vulnerabilidad. En octubre de 2022, AMBED se acercó a la IFC con una solicitud de apoyo técnico. La IFC se reunió con AMBED en noviembre de 2022 para entender mejor sus necesidades y su solicitud. Considerando su relación con su cliente, la IFC indicó que continuaría colaborando de cerca con

CM durante la supervisión del proyecto y, a través de ese proceso, apoyando los esfuerzos de CM con AMBED.

En enero de 2023, la CAO convocó una reunión final de cierre en San Rafael del Sur con la Junta Directiva de la AMBED, el Presidente de COSEMUNAV y los representantes de CM. AMBED expresó su gratitud a CM por su participación en el proceso de la CAO y por su apoyo a la comunidad. CM agradeció a AMBED por su compromiso continuo e indicó que seguían comprometidos con su relación y colaboración futura. Dado que las partes informaron a la CAO que los acuerdos se habían implementado a mutua satisfacción, de conformidad con su Política, la CAO concluyó el proceso de resolución de disputas y cerró el caso en enero de 2023.



Reclamantes, representantes de la compañía y el equipo de CAO se reunieron para la ceremonia de cierre, enero 2023

PERSPECTIVAS Y LECCIONES DEL PROCESO

El caso presentó varios desafíos y oportunidades para la reflexión y el aprendizaje.

Desafíos

Participar en un proceso durante una crisis socio-política y una pandemia

Durante este caso, las partes tuvieron que sortear desafíos causados por:

- una grave crisis socio-política en el año 2018, que paralizó el país durante semanas y tuvo graves repercusiones sobre todos los ciudadanos nicaragüenses y la economía;
- la pandemia del COVID-19, que impidió que las partes y la CAO se reunieran en persona durante meses.

Cuando estalló la crisis social y política en Nicaragua en el año 2018, el Grupo Banco Mundial suspendió todas las misiones hacia el país y dentro de él. Si bien la CAO no pudo viajar a la zona debido a restricciones de seguridad, las partes continuaron trabajando juntas para llegar a acuerdos e implementarlos. En particular, CM pudo completar la construcción del taller textil y ponerlo en marcha en medio de violentos enfrentamientos que tenían lugar en las calles. La forma en que las partes pudieron superar ese desafío es un testimonio de su resiliencia y de su compromiso con el proceso de la CAO.

Dos años después, cuando la pandemia de COVID-19 paralizó al mundo, las partes mostraron su resiliencia una vez más. La CAO rápidamente decidió convertir el proceso en un proceso virtual. Sin embargo, al comienzo, AMBED carecía de los medios y de la capacidad para participar en un proceso virtual. La CAO ayudó equipando a la Junta Directiva de AMBED con teléfonos celulares y servicio de internet y les brindó capacitación para que pudieran utilizar aplicaciones de videoconferencia. La CAO también ayudó a las partes a preparar videos para difundir las buenas prácticas para prevenir los contagios de COVID-19 y luego capacitó a ambas partes en la producción de videos cortos para mantener informados a sus miembros y a sus empleados. Las partes mostraron una determinación para adaptarse, en especial, los representantes de la comunidad, quienes tuvieron que atravesar una curva de aprendizaje empinada en materia de nuevas tecnologías. Las partes pudieron reanudar rápidamente las reuniones conjuntas bimensuales y se reunieron en 10 ocasiones virtualmente antes de poder reanudar reuniones en persona.

Desvío de fondos y pérdida de confianza

El proyecto piloto de microcrédito acordado por las partes estaba destinado a empezar con una pequeña cantidad de dinero y hacer los testeos con unos pocos beneficiarios sin el apoyo de un organismo especializado. El proyecto se puso en marcha, pero se suspendió a raíz de la pandemia de COVID-19. Se suponía que la cuenta especial que estaba abierta para este proyecto requeriría dos firmas para retirar fondos. Sin embargo, debido a un descuido en el momento de

la apertura de la cuenta, el retiro de dinero solo requería una sola firma, volviéndola vulnerable al mal uso de los fondos. El desvío de los fondos por el asesor y la tesorera de AMBED tuvo un impacto negativo sobre el proceso y la confianza que se había generado entre las partes.

Si bien el proceso de diálogo demostró ser suficientemente resiliente y las partes lograron superar esta situación difícil, se perdió la oportunidad de probar adecuadamente una iniciativa de microcrédito que podría haber crecido para el beneficio de cientos de familias.

Reflexiones

Oportunidad de diálogo para dar forma a la estrategia de RSC de la compañía

Si bien CM estaba molesta con el reclamo presentado por AMBED y lo consideraba una descripción injusta de su desempeño social y ambiental, gradualmente descubrió que el proceso de diálogo ofrecía una oportunidad para fortalecer su compromiso con una organización comunitaria. El proceso de diálogo ayudó a la compañía a consolidar una transición: de un enfoque filantrópico a uno centrado en asociaciones a más largo plazo que construyen proyectos sostenibles.

El proceso de diálogo ayudó a salvar vidas

AMBED ha declarado en repetidas ocasiones que no sabía cómo iniciar un diálogo con la compañía, y sienten que el proceso de la CAO brindó una plataforma adecuada para iniciar una relación con ellos. Más importante aún, ellos creen firmemente que si no hubiera sido por el proceso de diálogo y las acciones tomadas para implementar los acuerdos, muchos de sus miembros no estarían vivos hoy. Los acuerdos alcanzados en la mesa de diálogo les permitieron acceder a servicios de hemodiálisis, obtener una pensión del INSS y mejorar los ingresos de sus familias. También, reconocieron el compromiso individual de los miembros del personal de CM que hicieron esfuerzos significativos para ayudar a los más necesitados a salvar sus vidas.

Lecciones aprendidas

La colaboración con la IFC y con la oficina del Banco Mundial en Nicaragua fue un valor agregado

La Representante de la IFC en el país desempeñó un papel importante al inicio del proceso de la CAO construyendo puentes entre la CAO y el cliente de la IFC. Durante las interacciones iniciales en la etapa de evaluación, a CM le preocupaba que la CAO intentara reproducir el proceso que se había conducido en un caso anterior en Nicaragua, que también tenía que ver con la ERC, sin prestar la debida atención a las diferencias de contexto y situación. La IFC compartió las preocupaciones de CM con la CAO y también explicó a su cliente el posible valor agregado que implicaría participar en un proceso de resolución de conflictos para resolver el reclamo.

La CAO mantuvo contacto con el equipo del proyecto de la IFC a lo largo de todo el proceso. Con frecuencia, los especialistas ambientales y sociales de la IFC y el equipo de la CAO intercambiaron información sobre el caso con frecuencia y hacia el final del proceso de resolución de disputas tomaron medidas coordinadas mientras la CAO concluía el caso.

La oficina del Banco Mundial en Nicaragua ofreció un valioso apoyo cuando el proceso de la CAO enfrentaba circunstancias difíciles. Brindó apoyo en materia de seguridad para permitir que los consultores de la CAO regresaran a la zona después de la crisis política del año 2018. Hacia fines del año 2020, cuando comenzaron a levantarse las restricciones por el COVID, la oficina del país apoyó al consultor local de la CAO con las aprobaciones necesarias para reanudar el trabajo en el campo. Además, a medida que la CAO se acercaba al final de su proceso, la oficina del Banco Mundial autorizó un intenso cronograma de viajes para los consultores de la CAO con el fin de que pudieran apoyar a las partes en la fase final de la implementación de los acuerdos.

Una lección crucial para este caso es la importancia de un compromiso continuo y constructivo con el equipo del proyecto de la IFC y la oficina del Banco Mundial en el país, respetando debidamente la independencia y la confidencialidad del proceso de la CAO.

Las reglas básicas no son una necesidad para todos los casos

En la experiencia de la CAO, establecer algunas reglas básicas para el proceso de resolución de disputas en el inicio de un proceso es una parte importante de la creación de confianza y el entendimiento mutuo. De hecho, puede ser útil para las partes acordar sobre un conjunto de principios que las guíen a lo largo de todo el proceso y a los que el mediador pueda sujetarlas. Sin embargo, en este caso, las partes no tuvieron necesidad de acordar sobre un conjunto de reglas básicas antes de comenzar el proceso de mediación. Al principio, las partes acordaron reunirse para intercambiar información y recién más tarde acordaron iniciar un diálogo. En lugar de acordar un conjunto detallado de reglas, éstas se construyeron durante el proceso a medida que se fueron volviendo necesarias. Este enfoque permitió a las partes centrarse en las cuestiones importantes en lugar de dedicar mucho tiempo a debatir un marco de mediación en el inicio del proceso.

CONCLUSIÓN

De conformidad con la Política de la CAO, la CAO concluyó el proceso de resolución de conflictos y cerró el caso en enero de 2023. Toda la documentación relacionada con este caso está disponible en el sitio web de la CAO en <https://officecao.org/NicaraguaMontelimar01>. Si desea más información sobre el proceso de la CAO, consulte el Anexo A.

Anexo A. PROCESO DE MANEJO DE LAS RECLAMACIONES DE LA CAO

Una vez que la CAO declara que una reclamación es elegible, los especialistas en resolución de disputas de la CAO realizan una evaluación inicial. El propósito de una evaluación de la CAO es: (1) aclarar las cuestiones y problemas planteados por los reclamantes, (2) recoger información sobre cómo otras partes interesadas ven la situación y (3) ayudar a las partes interesadas a comprender las opciones de resarcimiento disponibles con las que cuentan, y determinar si desean buscar una solución colaborativa a través de la función de Resolución de Disputas de la CAO o si el caso debe ser revisado por la función de Cumplimiento de la CAO.

De acuerdo con la Política del Mecanismo Independiente de Rendición de Cuentas de IFC/MIGA de la CAO⁴, por lo general, se siguen los siguientes pasos en respuesta a una reclamación recibida:

- Paso 1: **Confirmación** de que se ha recibido la reclamación.
- Paso 2: **Elegibilidad:** Determinación de la elegibilidad de la reclamación para la evaluación bajo el mandato de la CAO (no más de 15 días hábiles)
- Paso 3: **Evaluación:** Evaluar los problemas y brindar apoyo a las partes interesadas para que comprendan y determinen si desean buscar una solución consensuada a través de un proceso de colaboración convocado por la función de Resolución de Disputas de la CAO o si el caso debe ser manejado por la función de Cumplimiento de la CAO para revisar la debida diligencia ambiental y social de IFC/MIGA. El tiempo de evaluación puede requerir hasta un máximo de 90 días hábiles, la con posibilidad de extenderlo por un máximo de 30 días hábiles adicionales si después del período de 90 días hábiles: (1) las Partes confirman que la resolución de la reclamación es probable o (2) cualquiera de las Partes expresa interés en la resolución de disputas, y existe la posibilidad de que la otra Parte esté de acuerdo.
- Paso 4: **Mediación del acuerdo:** Si las Partes optan por seguir un proceso de colaboración, se inicia la función de Resolución de Disputas de la CAO. El proceso de resolución de disputas generalmente se basa en o es iniciado mediante un Memorando de Entendimiento y/o reglas básicas mutuamente acordadas entre las Partes. Puede implicar facilitación/mediación, investigación conjunta de hechos u otros enfoques de resolución acordados que conduzcan a un acuerdo de resolución u otros objetivos mutuamente acordados y apropiados. El objetivo principal de estos tipos de abordajes de resolución de problemas será ocuparse de las cuestiones planteadas en la reclamación y toda otra cuestión central que sea relevante para la reclamación y que se hubiera identificado durante la

⁴ Para más información sobre el papel y el trabajo de la CAO, puede remitirse a la Política completa sobre el Mecanismo Independiente de Control de IFC/MIGA de la CAO:
<https://documents1.worldbank.org/curated/en/889191625065397617/pdf/IFC-MIGA-Independent-Accountability-Mechanism-CAO-Policy.pdf>

evaluación o durante el proceso de resolución de disputas, de una manera que sea aceptable para las partes afectadas⁵.

O

Evaluación/Investigación de Cumplimiento: Si las Partes optan por un proceso de investigación, la reclamación se transfiere a la función de Cumplimiento de la CAO. La reclamación también se transfiere a la función de Cumplimiento cuando un proceso de resolución de disputas da como resultado un acuerdo parcial o ningún acuerdo. Al menos un reclamante debe dar su consentimiento explícito para la transferencia, a menos que la CAO tenga conocimiento de cuestiones relacionadas con amenazas y represalias. La función de cumplimiento de la CAO revisa el cumplimiento de las políticas ambientales y sociales de IFC/MIGA, evalúa los daños relacionados y recomienda acciones correctivas cuando corresponda después de un proceso de tres pasos. En primer lugar, una evaluación del cumplimiento determina si se justifica una investigación adicional. La evaluación puede insumir hasta 45 días hábiles, con la posibilidad de extender 20 días hábiles en circunstancias excepcionales. En segundo lugar, si se justifica una investigación, la evaluación va seguida de una investigación exhaustiva del desempeño de IFC/MIGA. Se hará público un informe de investigación, junto con la respuesta de IFC/MIGA y un plan de acción para remediar en caso de que se descubrieran incumplimientos y daños relacionados. En tercer lugar, en los casos en que se detecte incumplimiento y daños relacionados, la CAO supervisará la aplicación efectiva del plan de acción.

Paso 5: **Monitoreo y seguimiento**

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

⁵ Cuando las partes interesadas no puedan resolver los problemas a través de un proceso de colaboración dentro de un marco de tiempo acordado, la función de Resolución de Disputas de la CAO buscará, en primer lugar, ayudar a las partes interesadas a superar el estancamiento. Si esto no es posible, el equipo de resolución de disputas informará a las partes interesadas, incluso al personal de IFC/MIGA, al Presidente y al Directorio del Grupo del Banco Mundial y al público, que la función de Resolución de Disputas de la CAO ha concluido el proceso de resolución de disputas y lo ha transferido a la función de Cumplimiento de la CAO para su evaluación.