

**ESTUDIO DE CASO**

Una nueva instalación portuaria en una zona remota y rural con gran población indígena

*El siguiente estudio de caso es una versión novelada de una situación real encontrada por expertos en la materia. Si bien se basa en experiencias reales, no tiene el fin de describir ningún lugar o compañía en particular.*

**Adaptación de un abordaje a diferentes inquietudes y necesidades comunitarias**

WorldPorts está desarrollando el Docklands, una instalación portuaria y de embarque para minerales y productos agrícolas frente a la costa de un país del sur de África. WorldPorts recibió un préstamo de un banco multilateral de inversiones para desarrollar la infraestructura portuaria, por lo que debe cumplir con los estándares internacionales sobre evaluación y manejo de impactos ambientales.

La construcción del puerto requerirá una fuerza laboral de aproximadamente 5.000 personas, muchas de las cuales serán traídas de otras partes del país. La construcción estará a cargo del contratista de una gran compañía internacional, Engineering, Procurement and Construction Management (EPCM) International. La construcción se realizará en tres años. Durante este período, los obreros de la construcción vivirán en un campamento cerca de la instalación portuaria.

El proyecto se ubica en una remota zona costera en donde la gente se dedica predominantemente a la pesca y a la agricultura de subsistencia. Una gran proporción de la comunidad pertenece a una minoría étnica que no es legalmente reconocida por el gobierno como indígena. En la documentación de evaluación de impactos del proyecto, se identifican como “personas vulnerables” y no parecen contar con títulos de propiedad sobre las tierras en la zona. La principal actividad económica de este grupo es la pesca.

Un segundo grupo de personas está constituido por quienes poseen tierras en el área, que usan para agricultura en pequeña escala. Están más asimilados dentro de la cultura dominante, y muchos de los jóvenes de esta comunidad se van a la capital para adquirir una mejor educación y empleo.

**Implementación del mecanismo de reclamación**

WorldPorts reconoce que el proyecto de construcción traerá una gran cantidad de trabajadores a la zona en un período relativamente corto, y que las actividades podrían tener impactos negativos sobre la población local. Por consiguiente, le requirió a EPCM International que desarrollara, implementara y administrara un mecanismo de reclamación ajustado a los estándares internacionales. EPCM International tiene cierta experiencia con mecanismos de reclamación y asignó a su experto en relación con comunidades, el Sr. Smith, para que desarrollara un mecanismo específico para el proyecto de Docklands.

El Sr. Smith tenía un modelo de mecanismo de reclamaciones que EPCM había utilizado en otros proyectos, pero reconocía la complejidad de la comunidad local y sabía que debía recurrir a las consultas como parte del desarrollo del mecanismo de reclamación. Convocó a una serie de reuniones con los pescadores para informarse de sus inquietudes y darse una mejor idea de cómo manejan las controversias en su sociedad muy tradicional. Durante las consultas salieron a la luz varias inquietudes:

* A la comunidad pesquera le preocupa que se le restrinja el acceso a las áreas usadas tradicionalmente para pescar cerca de la costa durante y después de la construcción. Los pescadores de la zona emplean pequeños botes y no pueden navegar las grandes distancias que podrían requerirse si se restringiera el acceso.
* Las mujeres vendían pescado tradicionalmente en un área informal del muelle a la gente de la comunidad agricultora. A ellas les preocupa no poder encontrar otra ubicación para vender pescado.

La consulta con la comunidad agricultora reveló una serie de inquietudes diferentes:

* A los agricultores les gustaría que hubieran más oportunidades de empleo para los jóvenes de la zona, para que tengan más probabilidad de quedarse y no migrar a la capital.
* Les preocupa la nueva gente que va a llegar a la zona y los cambios en la sociedad que esto inevitablemente traerá, como por ejemplo, la generación de diferencias de clase, más delincuencia y el consumo de drogas.
* Han escuchado que la compañía ha realizado “reuniones especiales” con los pescadores y les preocupa que los pescadores reciban un trato especial. Creen que los pescadores siempre están buscando ayuda económica, y no están contentos con la idea de que la compañía perpetúe esta práctica.

A partir de las consultas, el Sr. Smith comprendió que las dos poblaciones distintas necesitarán diferentes recursos y abordajes para el manejo de sus reclamaciones. Decidió desarrollar un proceso para el mecanismo de reclamación, pero manejar de manera diferente la participación con los dos grupos.

Las inquietudes de la comunidad pesquera se relacionan primordialmente con mantener sus medios de vida tradicionales, y el Sr. Smith prevé que la mayor parte de sus inquietudes se focalizarán en el acceso a la tierra y al mar. Las inquietudes de la comunidad agricultora se relacionan primordialmente con la creación de oportunidades de empleo, un posible cambio en la sociedad y la preocupación de que el proyecto represente un retroceso con respecto a su situación actual y en comparación con la comunidad pesquera.

Smith implementó un proceso del mecanismo de reclamación para ambas comunidades y dejó claro en las reuniones públicas que habría un solo proceso para encargarse de las inquietudes comunitarias, pero con una forma de consulta claramente diferente para cada comunidad:

* Para la comunidad pesquera, contrató a un Oficial de Enlace con pesquerías (OEP) para que fuera el contacto primario. La persona contratada era de la comunidad y había trabajado antes para el Departamento de Pesca en la capital. También convocó a un Concejo de Ancianos, constituido por adultos mayores de la comunidad que ya no trabajaban, para que oficiaran como comité de apelaciones si no se llegaba a ningún acuerdo sobre una resolución.
* Para la comunidad agricultora, contrató a un Oficial de Enlace con la Comunidad (OEC) que anteriormente trabajó con una organización no gubernamental local. El OEC era el punto primario de contacto para las consultas de la comunidad (vinculadas con oportunidades de empleo y contratación), así como para el mecanismo de reclamación.

Smith realizaba reuniones semanales con el OEP y el OEC para intercambiar información y asegurarse de que el manejo de las consultas y las reclamaciones fuera coherente y equitativo. Durante estas reuniones, preparaban un informe semanal de las consultas y del mecanismo de reclamación para la gerencia de EPCM. Luego, este informe se entregaba cada trimestre a WorldPorts para que lo incluyera en el informe trimestral a la institución de crédito del proyecto, tal como lo estipulaba el contrato.

Las consultas y la implementación tempranas del mecanismo de reclamación fueron críticas para el éxito del proyecto. La decisión de tener a un EOP y un EOC específicos trabajando con cada comunidad antes de que se iniciara la construcción ayudó al proyecto y al mecanismo de reclamaciones a ganar la confianza de las comunidades.

El abordaje sobre la participación y el manejo de reclamaciones en Docklands se convirtió en el modelo para abordar los problemas comunitarios de WorldPorts en todas sus operaciones mundiales. El modelo de EOP/EOC fue incorporado a los procedimientos estándar de operación de la compañía y llegó a ser considerado dentro del sector como un abordaje modelo.