



INFORME DE CONCLUSIÓN DEL OMBUDSMAN

Sobre las inquietudes presentadas por miembros de las comunidades de Goyena y Abangasca en relación al Proyecto Nicaragua Sugar Estates Limited, de la IFC, Nicaragua

Junio 2008 – Abril 2010

*Oficina del Asesor en Cumplimiento/Ombudsman
Corporación Financiera Internacional/
Organismo Multilateral de Garantía de Inversiones*
www.cao-ombudsman.org

Introducción

El presente Informe contiene una descripción del trabajo realizado por la Oficina del Asesor en Cumplimiento/Ombudsman, CAO, en relación a las inquietudes presentadas por algunos miembros de las comunidades de Goyena y Abangasca, en el marco de un reclamo más amplio.

La CAO es el mecanismo de recurso independiente para la Corporación Internacional Financiera (CFI) y el Organismo Multilateral de Garantía de Inversiones (OMGI) del Grupo del Banco Mundial. La CAO reporta directamente al Presidente del Grupo del Banco Mundial y su mandato es prestar asistencia en la solución justa, objetiva y constructiva a los reclamos presentados por quienes se sienten impactados por los proyectos en que la CFI y OMGI intervienen y, así, mejorar sus resultados sociales y ambientales. En una primera instancia, los reclamos son respondidos por la función de Ombudsman de la CAO.

El Reclamo

El 31 de marzo de 2008, la CAO recibió un reclamo presentado en nombre de comunidades de los Departamentos de León y Chinandega sobre los impactos en la salud, medio ambiente, y la calidad de vida de algunos miembros de las comunidades que viven en las zonas aledañas al Ingenio San Antonio, propiedad de la Nicaragua Sugar Estates Limited (NSEL) y cliente de la CFI.

El reclamo, que contaba con el patrocinio del Centro para el Derecho Ambiental Internacional (CIEL, por sus siglas en inglés), fue considerado elegible el 18 de abril de 2008 y así lo notificó a quienes presentaron el reclamo y al equipo correspondiente de la CFI que, a su vez, notificó a NSEL al respecto.

La Evaluación

El equipo técnico de CAO realizó una primera visita de evaluación en Junio de 2008. Luego de varias reuniones de trabajo, discusiones de análisis y de haber recibido información de los actores claves, se propusieron las siguientes líneas de trabajo:

1. Identificar las causas de la Insuficiencia Renal Crónica (IRC), así como buscar apoyo para enfrentar los efectos de esta enfermedad que está afectando a la comunidad alrededor del Ingenio San Antonio;
2. Analizar las opciones para monitorear la calidad y distribución del agua en un proceso que genere confianza entre las partes; y,
3. Fortalecer los mecanismos de queja existentes para poder atender de mejor manera las quejas y problemas tanto de los trabajadores como de los miembros de las comunidades.

Estos temas constituyen la base para la elaboración del Borrador del Informe de Evaluación que fue compartido con los actores y finalizado en diciembre de 2008.

La preocupación específica de miembros de las comunidades de Goyena y Abangaste estaba centrada principalmente en los temas 2 y 3.

Actividades realizadas

En Octubre de 2008, el equipo técnico de CAO volvió a Nicaragua con el objetivo de compartir con los actores claves el Borrador de Informe de Evaluación, conocer sus comentarios y definir los siguientes pasos de la intervención. Para poder abordar el reclamo presentado por las comunidades de Goyena y Abangasca, el equipo de CAO se entrevistó con representantes de la empresa NSEL y adicionalmente con los responsables del manejo y control de temas de agua que trabajan en la empresa. El equipo de CAO recolectó gran cantidad de información relacionada al marco legal del manejo de agua en Nicaragua (Ley de Aguas). Adicionalmente, la CAO recibió información relacionada con los archivos de monitoreo de cantidad y calidad de agua que la empresa ha venido contratando a lo largo del tiempo con distintos laboratorios independientes.

El equipo de CAO también mantuvo una reunión de trabajo con algunos de los miembros de las comunidades de Goyena y Abangasca (aproximadamente 30 personas). Una de las dificultades que CAO percibió durante esta reunión fue un posible problema de representación. Miembros de ambas comunidades presentes en la reunión, aceptaron y estuvieron de acuerdo con los contenidos del Informe de Evaluación presentado y se comprometieron a trabajar en el proceso conducido por la CAO. Asimismo, expresaron su deseo de que la CAO traiga expertos internacionales para evitar sesgos de cualquier naturaleza en el tratamiento de los distintos temas. Esto se expresa en la carta firmada por los miembros de las comunidades con fecha 6 de octubre de 2008.

Adicionalmente, el equipo de CAO se reunió con el Presidente y siete miembros del Directorio de la Federación de Comunidades Indígenas de Sutiaba. En términos generales, los miembros del Directorio indicaron que el relacionamiento con la empresa era bueno, aunque siempre había espacio para mejorar. Agregaron que el Directorio y la Empresa coordinan y trabajan juntos en una serie de proyectos de distinta índole.

En ese mismo viaje, el equipo técnico de CAO se entrevistó con uno de los “Consejos de Ancianos” (aparentemente, existen dos Consejos), que también indicó que la relación con la empresa, en general, era buena. Sin embargo, el Consejo de Ancianos manifestó su preocupación en los temas concernientes a la recuperación de tierras ancestrales, que tradicionalmente les habían pertenecido y que con el paso de los años se habían vendido. La CAO entendió de los Ancianos que la posesión de tierras ancestrales es una preocupación más amplia que afecta a varias y distintas áreas geográficas y CAO explicó que este tema necesita ser resuelto en el marco de la legislación nicaragüense. En consecuencia este tema no pudo ser abordado por CAO.

En Noviembre de 2008, CAO continuó trabajando en los temas concernientes al reclamo presentado. El 17 de noviembre, se llevó a cabo una reunión de trabajo entre los representantes de CAO y los técnicos de la empresa responsables del manejo del agua. El propósito de dicha reunión fue analizar y entender de mejor forma las distintas pruebas de agua que había realizado la compañía. El 19 del mismo mes, se realizó una reunión de trabajo en la escuela del reparto de Nueva Vida, en la comunidad de Goyena. A esta reunión asistieron aproximadamente 18 miembros de las comunidades. El objetivo de la reunión fue compartir con los miembros de las comunidades la experiencia de CAO en el manejo de los mecanismos de quejas entre empresas/comunidades, así como la Nota de Asesoramiento Técnico producida por CAO en este tema. De la misma manera, juntamente con los representantes de las comunidades, se analizaron las

distintas opciones mediante las cuales los mecanismos de quejas podrían convertirse en canales de comunicación estandarizados entre la empresa y los miembros de las comunidades.

Adicionalmente, el equipo de CAO mantuvo una reunión de trabajo con el Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales, MARENA, para entender mejor su estructura interna y el sistema de manejo de las cuencas hidrográficas, según la reglamentación que regula el uso del agua.

En Diciembre de 2008, el equipo de CAO continuó con las discusiones sobre las preocupaciones relacionadas con el agua. El 18 de diciembre, el equipo de CAO realizó un taller de trabajo con la participación de algunos miembros de las comunidades de Goyena y Abangasca con el objeto de recabar información relacionada con las fuentes de agua que tienen en las comunidades y con los principales usos que le dan. Durante la reunión, se conoció que cada casa dentro de las comunidades de Goyena y Abangasca tiene un pozo superficial de agua. En total, existen aproximadamente 450 pozos de agua. Obtener agua es un tema relevante en las comunidades, a tal punto que, en muchas ocasiones, las familias no se cambian a una nueva casa si antes no tienen un pozo de agua funcionando. Aparte de los pozos superficiales de agua, existen alrededor de 19 pozos profundos que han sido construidos por diferentes organismos y se encuentran distribuidos en los distintos repartos y comunidades. También, quedó claro que el principal uso que le dan al agua es para beber. En algunos casos, también se utiliza el agua para el riego (quienes tienen cultivos agrícolas), para lavar, o para dar de beber a los animales.

En Febrero de 2009, CAO regresó a Nicaragua. Se mantuvieron dos talleres/reuniones de trabajo con NSEL en relación a los Mecanismos de Queja existentes al interior de la empresa y las opciones para mejorarlos y fortalecerlos. Se presentó la Nota de Asesoría de Mecanismos de Queja elaborada por CAO y se analizaron las opciones de implementación y estandarización de dichos mecanismos al interior de la empresa. Adicionalmente, el equipo de CAO mantuvo una reunión de trabajo con el Director Administrativo de la empresa en relación a la implementación de estos mecanismos. El Administrador fue claro en manifestar la voluntad de NSEL de trabajar en los mecanismos existentes con el objeto de mejorarlos y fortalecerlos.

Al mismo tiempo, el equipo de CAO realizó una inspección y evaluación en el terreno. Se visitaron algunos pozos en las comunidades de Goyena y Abangasca. El equipo de CAO estuvo acompañado por algunos miembros de las comunidades y tuvo la oportunidad de conocer, de primera mano, la calidad de los pozos de agua superficiales con que cuentan las distintas familias. De la misma forma, el equipo de CAO pudo conocer algunos de los pozos profundos que han sido construidos por la ONG denominada "Agua para Vida". En términos generales, se pudo constatar que los pozos con los que cuentan las familias son superficiales y que, en la mayoría de casos, no han tenido un mantenimiento adecuado a lo largo de los años. Por esta razón, algunas familias tienen dificultades en subir agua a la superficie. Adicionalmente, en vista de la superficialidad de los pozos, muchos de ellos están contaminados por el ganado y las letrinas.

En relación a los pozos profundos, el equipo de CAO pudo constatar que están bien construidos. En términos generales, han sido construidos en zonas céntricas de las comunidades, facilitando el acceso a un número importante de sus miembros. Un total de nueve pozos profundos han sido construidos en las comunidades de Goyena y Abangasca (5 en Goyena y 4 en Abangasca). Estos pozos profundos tienen un promedio de entre 180 a 190 pies de profundidad. Algunos miembros de las comunidades, expresaron su deseo de que se construyan al menos dos pozos profundos

adicionales, uno en la parte norte de Goyena y otro probablemente en la parte más alta de Abangasca, que es donde mayores problemas existen.

En Marzo de 2009, CAO continuó su trabajo de tratar de entender de mejor manera el mecanismo de queja existente, con el fin de planificar cómo fortalecerlos. El 17 de marzo se llevó a cabo una reunión de trabajo entre el equipo de CAO y los responsables de “relaciones comunitarias” de NSEL. El objetivo de la reunión fue hacer un seguimiento al status de implementación de los procedimientos de Mecanismos de Queja. En días recientes, hubo un proceso de elecciones para designar a las nuevas autoridades locales (Alcaldes y nuevos Concejales). NSEL manifestó haber invertido algún tiempo en reuniones de trabajo con las autoridades electas de las Alcaldías colindantes con su propiedad (Quezalguaque, Pozoltega y Chichigalpa), con el objeto de iniciar relaciones colaborativas y de coordinación con ellos. Estos tres cantones colindan con la propiedad del Ingenio. Luego de varias visitas a estos Municipios, NSEL había podido reunir una serie de pedidos y necesidades expresados por los miembros de las comunidades y sus respectivos Alcaldes. Se había establecido como procedimiento que los pedidos debían formularse por escrito y que podían provenir, ya fuera de un individuo, como de un grupo de personas, o del representante comunitario. Los distintos pedidos y quejas estaban siendo formalmente recibidos por la empresa y, aproximadamente, se demoraba alrededor de 15 días en responder, de acuerdo a lo expresado por funcionarios de la empresa.

Durante esta visita, el equipo de CAO también mantuvo una reunión de trabajo con algunos de los miembros de las comunidades de Goyena y Abangasca. En la reunión, los miembros de las comunidades dejaron en claro que los principales problemas que mantenían a esa fecha en su relacionamiento con la empresa tenían que ver con la quema de caña, las consecuencias del traspaso y la captura del ganado cuando entraba en la propiedad del Ingenio, el relacionamiento existente con los guardias de seguridad de la empresa, y la escasez de agua.

El 31 de marzo de 2009, la CAO envió una comunicación dirigida al Dr. Álvaro Bermúdez, en su calidad de Director Administrativo de la empresa, con el propósito de poner en conocimiento de NSEL los cuatro temas que habían sido expresados como preocupaciones por los miembros de las comunidades de Goyena y Abangasca.

En Abril de 2009, el equipo de CAO regresó a Nicaragua y convocó a un taller de trabajo con miembros de las comunidades de Goyena y Abangasca para el día 27. El objetivo de la reunión era compartir con los miembros de las comunidades la carta que la Oficina de CAO envió en días anteriores a NSEL en relación a los principales temas de preocupación que habían sido expresados en marzo. Durante la reunión, quedó claro para el equipo de CAO la disposición y voluntad manifestada por los miembros de las comunidades para construir una relación constructiva y colaborativa con la empresa. Se puso en evidencia la voluntad de mantener una reunión de trabajo con la empresa para poder conocer cómo podrían acercarse a la empresa para manifestar individualmente su problemática, así como también aprender cómo la empresa está manejando estos temas. La principal preocupación transmitida por los miembros de las comunidades en el mes de abril, nuevamente, tenía que ver con el paso y captura del ganado, la relación con los guardias de seguridad de la empresa, especialmente en lo relacionado con su “actitud” hacia los miembros de las comunidades, las quemadas de la caña, y la cantidad y calidad del agua.

En el mes de abril de 2009, las comunidades indígenas de Sutiaba tuvieron un proceso de elecciones internas, en el que cambiaron a su Presidente, conjuntamente con la Junta Directiva.

En Mayo de 2009, el equipo de CAO realizó los preparativos para convocar a una reunión entre la empresa y los miembros de las comunidades de Goyena y Abangasca. El proceso de preparación requirió una frecuente e intensiva comunicación con ambas partes y, finalmente, se logró un acuerdo para que la reunión se realizara el 20 de junio de 2009 en la escuela de Nueva Vida. El equipo de CAO también pudo evidenciar que, tanto el personal de la empresa como los miembros de las comunidades, habían iniciado una serie de reuniones con el nuevo Presidente de las Comunidades Indígenas Sutiaba, Fidel Berbis.

En Junio de 2009, el equipo de CAO regresó a Nicaragua para la reunión entre la empresa y los miembros de las comunidades. El 20 de junio, la CAO organizó y facilitó la primera reunión entre miembros de las comunidades de Goyena y Abangasca y los representantes de NSEL. Estuvieron presentes alrededor de 50 miembros de las comunidades mientras que, por el lado de NSEL, asistieron los funcionarios responsables de las relaciones con la comunidad: Norman Meza, (Gerente General Aspectos Sociales); Dr. Marino Castrillo (Asesor Administrativo); Lic. Ricardo Esquivel, (Asesor Legal); además asistió Fabio (el Jefe de los guardias de seguridad de la empresa). Adicionalmente, el Sr. René Vanegas, Director del programa de hermanamiento con la ciudad de New Haven, también fue invitado a la reunión.

En representación de la empresa, el Lic. Meza realizó una presentación corta que, fundamentalmente, se enfocó en la forma como NSEL se relaciona con las comunidades Sutiaba.

Durante la reunión, los miembros de las comunidades presentaron una lista de necesidades a la empresa:

- La construcción de un puente en el camino hacia Nueva Vida para evitar las frecuentes inundaciones.
- El mantenimiento de las vías de acceso
- El problema del ganado
- Quema de caña de azúcar
- Estandarización de mecanismos de comunicación entre las comunidades y la empresa
- Protección de los pozos de agua
- Suscripción de acuerdos
- Instalación de sistemas de agua potable
- Construcción de un puente sobre el río Goyena
- Clínica para el tratamiento de la IRC
- Instalación de cercas
- Educación (este punto fue añadido al final de la reunión)

Los actores resolvieron empezar a trabajar inmediatamente sobre estos temas y crearon tres diferentes comisiones para que desarrollen planes de acción para cada uno de los temas. La primera comisión se creó para tratar temas relacionados con la infraestructura. De esta forma, darían seguimiento a la construcción del puente para evitar las inundaciones en el camino a Nueva Vida. Cabe resaltar que, sobre este tema, la empresa comprometió públicamente un aporte de 103.000,00 Córdoba y una estrecha colaboración con la Municipalidad para iniciar la

construcción de este puente a la brevedad posible. Cuatro miembros de la comunidad fueron designados para integrar esta comisión. La reunión de coordinación con la Municipalidad quedó convocada para el 22 de junio.

Otros cuatro miembros de la comunidad fueron designados para trabajar en la comisión relacionada con temas del ganado. El señor Esquivel de NSEL comunicó a los participantes que había una reunión de trabajo entre los directivos de las comunidades Sutiaba, miembros de la policía y la empresa el 29 de junio e invitó a los miembros de la comisión designados para participar en dicha reunión. La tercera comisión se creó para trabajar en la priorización de los temas de preocupación que salieron como necesidades en la reunión. Dentro de estos temas, se resolvió incluir el de educación. Esta comisión se integró por dos miembros de las comunidades, dos de la empresa y se le invitó al Sr. Vanegas que también formara parte de la misma.

Sonia Matute (en representación de las comunidades), René Vanegas (el Proyecto de hermanamiento de la ciudad de New Haven) y Norman Meza (en representación de NSEL) fueron designados para hacer un seguimiento del funcionamiento y la implementación de los acuerdos de todas las comisiones.

En Septiembre de 2009, la CAO regresó a Nicaragua y sostuvo una reunión de seguimiento con René Vanegas el 9 de Septiembre. El señor Vanegas informó al equipo de CAO que las Directivas de los Repartos de Las Parcelas y Nueva Vida habían sido electas recientemente. La CAO también pudo conocer que los líderes de las Comunidades Indígenas de Sutiaba habían mantenido una reunión el 28 de agosto de 2009, con el objeto de redactar una carta dirigida a NSEL expresando sus preocupaciones y necesidades. Adicionalmente, el señor Vanegas informó que el puente de la comunidad de Nueva Vida estaba siendo construido, que la comisión relacionada con asuntos del ganado se había reunido y que, a su entender, en el último tiempo no se habían registrado inconvenientes con el traspaso del ganado. Comentó, además, que la tercera comisión estaba trabajando en una propuesta integral de educación que sería entregada a la empresa.

Con fecha 4 de septiembre de 2009, CIEL escribió una carta dirigida a la Oficina de la CAO, expresando las preocupaciones de los miembros de las comunidades de Goyena y Abangasca en relación con los avances del proceso y la sensación de que la empresa no estaba respondiendo de manera oportuna a los acuerdos alcanzados en junio. En dicha comunicación, Kristen Genovese, de CIEL, solicitó una intervención más intensiva de CAO, señalando que, a su entender, la dedicación de tiempo y esfuerzo no había sido suficiente.

El 14 de octubre de 2009, la Oficina de CAO respondió a la carta de CIEL. En esta comunicación, se puso de manifiesto la necesidad de validar los mecanismos de comunicación y de queja existentes, para fortalecer los canales de comunicación, que existen entre los líderes de las comunidades. El equipo de CAO también se comprometió a monitorear la implementación de los mecanismos de queja desde el lado de la empresa, así como también a hacer un seguimiento del cumplimiento de los acuerdos alcanzados en junio.

Los temas discutidos y los acuerdos a los que se llegaron en junio no necesariamente coinciden con aquellos temas que fueron sujetos del reclamo planteado el 31 de marzo de 2008. Entendemos que las “quejas” suelen ser dinámicas y los problemas cambian en el camino. Los acuerdos alcanzados en Junio son:

- Construir el puente en Nueva Vida para prevenir inundaciones, con la intervención de la Municipalidad.
- Crear una Comisión que permanente de seguimiento a los problemas creados con el traspaso de ganado y su retención.
- Construir seis estructuras de protección/ brocales en las comunidades de Goyena y Abangasca.
- Priorizar otras necesidades incluyendo educación.

De estos acuerdos, solamente el traspaso del ganado fue parte del reclamo original.

En Octubre de 2009, el equipo de CAO viajó nuevamente a Nicaragua y sostuvo varias entrevistas y reuniones de trabajo. El día 15, se reunió con René Vanegas para dar seguimiento al nivel de avance y cumplimiento de los acuerdos. El señor Vanegas informó al equipo de CAO, que solamente la construcción del puente de Nueva Vida se había cumplido completamente. Además, informó que la comisión relacionada con asuntos del ganado se había reunido una vez en junio y que la comisión que abordaría el tema de la educación había sostenido un encuentro con el Presidente de las comunidades Sutiaba a finales de septiembre, para desarrollar conjuntamente la propuesta a ser presentada a la empresa. Mencionó que, desde su punto de vista, algunos miembros de las comunidades sentían que la empresa no estaba manejando la problemática de la manera apropiada y que esperaban pronto poder tener una reunión con funcionarios de la empresa. En términos generales, el señor Vanegas habló de la necesidad de fortalecimiento de toda la estructura de las comunidades Sutiaba, así como de la necesidad de fortalecer los mecanismos participativos al interior de dichas comunidades. Sugirió que quizás una buena opción para avanzar sería crear un nuevo espacio en el que miembros de la comunidad pudieran canalizar sus necesidades y reclamos a la compañía. De otra parte, CAO, enfatizó la necesidad de fortalecer los canales y los liderazgos existentes.

El 16 de octubre, el equipo de CAO mantuvo una reunión con el Presidente de las Comunidades Sutiaba, el señor Fidel Berbis. El objetivo principal de esta reunión fue darle a conocer qué es CAO y el proceso que conduce en Nicaragua. De otra parte, también, CAO quería conocer y entender de mejor manera las preocupaciones de las comunidades Sutiaba. Durante la reunión, el señor Berbis enfatizó la necesidad de mejorar los canales de comunicación internos de las comunidades, así como la necesidad de fortalecer los mecanismos de participación y la estructura de gobierno y gobernabilidad al interior de los Sutiaba. El señor Berbis también manifestó que, en el mes de agosto, los miembros de las comunidades mantuvieron una reunión de trabajo con el objetivo de redactar una comunicación dirigida a la empresa, en la que se presentarían las principales necesidades. Adicionalmente, mencionó que conocía de la reunión realizada en junio y de la creación de las comisiones. Comentó que, según su conocimiento, las comisiones habían estado trabajando bien, especialmente la que manejaba temas relacionados con el ganado y que no habían existido incidentes adicionales. Sugería que la comisión se institucionalizara para dar seguimiento permanente a estos temas.

En general, su percepción en torno a la relación entre las comunidades Sutiaba y NSEL era bastante positiva. Comentó que ha mantenido varias reuniones de trabajo con Norman Meza y que, poco a poco, podían ver la voluntad de la empresa para responder y colaborar.

Pidió a CAO la posibilidad de asistencia técnica para el fortalecimiento de la gobernabilidad al interior de las comunidades Sutiaba y su estructura interna. El equipo de CAO explicó que el

financiamiento de proyectos no es parte de su mandato y que era conveniente buscar recursos para este fin ante agencias del Gobierno de Nicaragua o ante representaciones de organizaciones donantes.

El 16 de octubre de 2009, el equipo de CAO mantuvo una reunión de trabajo con el Lic. Norman Meza, Gerente General de Aspectos Sociales de NSEL. El propósito de esta reunión fue averiguar el nivel de implementación de los acuerdos alcanzados en la reunión de junio de 2009, específicamente en relación a las comunidades de Goyena y Abangasca.

En relación a la implementación de un Sistema de Mecanismo de Queja, la empresa diseñó nuevos formularios para la recolección tanto de necesidades como de quejas de los miembros de las comunidades. Al momento, estaba empezando la distribución y difusión al interior de las comunidades para implementar y estandarizarlos como un proceso válido de comunicación. La empresa contrató una persona experimentada en la relación con comunidades para implementar estos mecanismos. Con la ayuda de esta nueva funcionaria, la empresa ha estado haciendo levantamientos de información para priorizar las necesidades al interior de las comunidades. Al momento se habían cubierto 11 Municipalidades.

En lo que tiene que ver con el grado de cumplimiento de los acuerdos de junio, la empresa manifestó que se habían logrado importantes avances. En respecto a la Comisión organizada para tratar asuntos relacionados con el ganado, no se habían reportado incidentes de ninguna naturaleza desde la última reunión de esa comisión a finales de junio de 2009.

La comisión de educación había preparado una propuesta que fue entregada a la empresa. El Lic. Meza expresó la necesidad de convocar a una reunión con los miembros de esta comisión a fin de concretar la propuesta e iniciar su implementación.

El puente construido en el Reparto de Nueva Vida fue terminado a tiempo y su inauguración estaba prevista para fines de octubre. El Lic. Meza expresó que la comisión de infraestructura, que estuvo a cargo de la supervisión de la construcción del puente, debería hacerse cargo de la supervisión de la construcción de los seis brocales que se acordaron. De los seis, solamente uno estaba totalmente terminado, tres estaban en plena construcción y los dos adicionales se encontraban en fase de planificación.

En lo que respecta a la quema de caña de azúcar, manifestó que NSEL se encontraba en fase de implementación de la nueva normativa aprobada por MARENA en relación a la quema de caña. (05030-06 Norma Técnica de Nicaragua) y que estaban capacitando a su personal en ese tema.

Relacionada con la carta de las comunidades Sutiaba dirigida a la empresa, en la que se priorizaban las necesidades, el Lic. Meza comentó que dicha comunicación fue recibida recién el día 15 de octubre del año en curso y que estaban por volcar los contenidos de la carta a los nuevos formatos.

A estas alturas, NSEL aún necesitaba trabajar en la difusión de los formularios y los mecanismos, su estandarización, y la respuesta a las necesidades y quejas.

En Diciembre de 2009, el equipo de CAO regresó a Nicaragua para dar seguimiento al cumplimiento de los acuerdos y definir los próximos pasos. CAO considera que ha habido avances

para el mejoramiento de la administración de los mecanismos de quejas. CAO convocó a una reunión de trabajo entre funcionarios de la empresa y miembros de las comunidades a fin de explicar el estado de situación de los acuerdos de junio y presentar el grado de implementación de los “Mecanismos de Queja”. La reunión se llevó a cabo el sábado 5 de diciembre de 2009 en las instalaciones de la escuela de Nueva Vida. Los detalles sobre dicha reunión se encuentran a continuación en el resumen del facilitador.

Conclusión

La CAO ha determinado que la reunión del 5 de Diciembre de 2009 demostró que la comunicación entre los miembros de las comunidades de Goyena y Abangasca y NSEL ha mejorado. Asimismo, la CAO ha determinado que el mecanismo de reclamo que NSEL tiene es apropiado, y debería ser utilizado por los miembros de la comunidad a fin de que se dé la oportunidad para que dicho mecanismo funcione tal como fuera planificado. Con este propósito, la CAO está finalizando su intervención regular en relación a los tópicos 2 y 3 según fuera discutido en la evaluación del reclamo (ver arriba).

La CAO continuará facilitando el proceso de diálogo sobre Insuficiencia Renal Crónica (IRC) entre ASOCHVIDA y NSEL, y en consecuencia continuará trabajando en León y Chinandega en el futuro cercano. CAO recomienda que todas las personas que han trabajado en el ingenio y tienen IRC contacten a ASOCHVIDA para que los representen en esta instancia. Adicionalmente, si miembros de la comunidad o representantes de la compañía tienen preocupaciones sobre el funcionamiento del mecanismo de reclamo implementado por la compañía o cualquier otra preocupación relacionada con NSEL, ellos pueden contactar a los representantes de la CAO.

Reunión entre representantes del Ingenio San Antonio y miembros de las comunidades de Goyena y Abangasca

Facilitada por la Oficina de Asesor en Cumplimiento/Ombudsman (CAO) del Grupo del Banco Mundial

5 de diciembre de 2009

1. Antecedentes

En un reclamo presentado ante la CAO el 31 de marzo de 2008, miembros de comunidades de los Departamentos de León y Chinandega alegaron impactos en su salud, medio ambiente, y calidad de vida por las actividades del Ingenio San Antonio, propiedad de la Nicaragua Sugar Estates Limited (NSEL) y, cliente de la CFI. Tras considerar elegible el reclamo y realizar un análisis de la situación, la CAO consideró que había tres grupos de preocupaciones: i) la Insuficiencia Renal Crónica; ii) el acceso a agua en las comunidades de Goyena y Abangasca (G&A); iii) y el fortalecimiento de los mecanismos de queja entre NSEL y sus comunidades vecinas.

Mientras que el tema de la Insuficiencia Renal Crónica mereció un proceso específico de diálogo entre ASOCHIVIDA y NSEL, los demás temas fueron abordados en sucesivas reuniones con las comunidades de G&A. El 20 de junio de 2009, la CAO facilitó una reunión entre representantes de NSEL y miembros de las comunidades de G&A y se realizaron los siguientes acuerdos:

- a. Conformar una Comisión sobre necesidades de Infraestructura cuya primera tarea fuera asegurar la construcción urgente de un puente que evitara las inundaciones en el camino a Nueva Vida. NSEL comprometió públicamente un aporte de 103.000,00 córdobas y se acordó la importancia de una estrecha colaboración con la Municipalidad.
- b. Cuatro miembros de las comunidades participarían en las reuniones de una Comisión sobre los problemas en torno al ganado, cuya siguiente reunión sería el 29 de junio.
- c. Otra comisión trabajaría sobre una propuesta de apoyo a la educación en las comunidades.

En dicha reunión, también se tomó nota de otras necesidades que los miembros de las comunidades de G&A consideran importantes para abordar, entre ellos: el mantenimiento de las vías de acceso; las afectaciones por la quema de la caña de azúcar; la protección de los pozos de agua; la suscripción de acuerdos, la instalación de sistemas de agua potable, la construcción de un puente sobre el río Goyena, la instalación de una clínica para el tratamiento de la IRC, y la instalación de cercas.

Finalmente, también se señaló la importancia de contar con un mecanismo de comunicación para poder atender las quejas que se presentan en la relación entre NSEL y las comunidades vecinas.

2. Avances

La reunión fue convocada con el fin de seguimiento a los acuerdos alcanzados el 20 de junio y de formalizar un mecanismo de manejo de quejas que pudiera funcionar entre NSEL y las comunidades.

Participaron aproximadamente 100 personas de las comunidades de Goyena y Abangasca y sus asesores Olivia Kaplan y Kris Genovese, así como los siguientes representantes de NSEL: Norman Meza, Marino Castrillo, Ricardo Esquivel, y Francis Méndez Paniagua.

Antes de la reunión, la CAO envió a todos una carta recibida de parte de NSEL sobre las actividades realizadas en cumplimiento de los acuerdos alcanzados en junio, así como un informe que describe todas las actividades realizadas por la CAO desde junio de 2008.

En la reunión fue posible comprobar los siguientes avances en los acuerdos logrados y en el abordaje de otros temas de interés de los miembros de las comunidades de G&A:

- a. El puente en el camino a Nueva Vida ha sido construido. Se planteó también la necesidad de verificar cuánto puede aguantar la construcción en las épocas de lluvias.
- b. Desde que se reunió la Comisión sobre el ganado no se ha reportado un solo problema relacionado con este tema y los acuerdos alcanzados han servido para mejorar mucho la situación.
- c. Se ha trabajado en una propuesta para la Comisión de Educación que ya ha sido presentada y que todavía necesita ser analizada y concretada. La Comisión continuará trabajando sobre este tema.

A su vez, la empresa contribuyó con la construcción de siete brocales para la protección de pozos de agua y, en algunos de ellos, instaló también bombas. NSEL distribuyó un folleto informativo describiendo la labor realizada.

De las otras necesidades mencionadas por los miembros de las comunidades de G&A, se tocaron las siguientes:

- los miembros de G&A que participaron en la reunión ratificaron que una de sus principales problemas es el acceso a agua potable y se acordó que este es un tema que debe ser trabajado de manera tripartita con la Municipalidad.
- algunos miembros de las comunidades expresaron su preocupación por el efecto que las fumigaciones realizadas por avionetas del ingenio causaron en sus sembríos y solicitaron la reparación del daño. Representantes de la empresa tomaron nota de la queja para analizarla y darle trámite.
- otros señalaron que quienes son trabajadores del Ingenio reciben tratos inadecuados y amenazantes de sus jefes, creando miedo que les impide quejarse. Norman Meza (NSEL) expresó que la empresa tiene una política de buen trato a sus trabajadores y que está a su disposición para recibir quejas de manera directa a su teléfono celular y a hacer las visitas e inspecciones correspondientes, manteniendo la confidencialidad de quien la haya formulado.
- se solicitó mayor información sobre la nueva normativa aprobada por MARENA en relación a la quema de caña (05030-06 Norma Técnica de Nicaragua). Representantes de la empresa se comprometieron a conseguir y entregar la documentación correspondiente.
- también se señaló que el camino necesita mejor mantenimiento y que la comunidad está dispuesta a aportar con mano de obra para colaborar con el Ingenio en esta tarea.
- finalmente, se reclamó al ingenio que la pasada hacia el mar está cortada y que debería ser abierta.

Todos estos puntos fueron planteados de manera respetuosa y en un ambiente de diálogo constructivo y cordial. Existió una coincidencia generalizada de la importancia de mantener espacios de diálogo directo para evitar los problemas de comunicación que se han presentado hasta el momento. NSEL ha destinado una persona que visitará las comunidades semanalmente y que estará presente en G&A los días jueves. La empresa también mantendrá comunicación con los representantes de todas las Comunidad Indígena Sutiava.

Para tramitar las quejas o solicitudes que las comunidades quisieran presentar a NSEL, sus representantes distribuyeron formatos que las personas pueden utilizar para que la empresa pueda darles trámite. Las quejas o solicitudes pueden ser presentadas en forma personal o comunitaria, con identificación o de manera anónima. NSEL se compromete a dar una respuesta a cada queja o solicitud en el plazo de 10 días. NSEL lleva un registro interna de las quejas y solicitudes de cada comunidad y se compromete a compartir la información sobre G&A con los miembros de estas comunidades.

La CAO también explicó que continuará facilitando el proceso de diálogo sobre la Insuficiencia Renal Crónica entre ASOCHIVIDA y NSEL. Recomendó a aquellas personas que hayan trabajado en el Ingenio y que tengan esta enfermedad que tomen contacto con ASOCHIVIDA para que los represente en dicha instancia.

Finalmente, la CAO expresó su satisfacción con la relación construida y la vocación de diálogo demostrada tanto por los miembros de las comunidades de G&A y los representantes de NSEL. Esta será la última reunión convocada por la CAO y, de aquí en adelante, el mecanismo de comunicación que se ha instaurado debe ser el canal de relación entre empresa y comunidad. Dado que la CAO continuará trabajando en Chichigalpa sobre el tema de la IRC, será posible mantener el contacto con sus representantes.



David Atkins
Consultor
CAO