



## **Informe de avance de la CAO - Ingenio Montelimar-01/Montelimar Environs/Nicaragua**

### **ANTECEDENTES**

#### **El Proyecto**

La Corporación Montelimar (CM), anteriormente conocida como Consorcio Naviero Nicaragüense (Navinic), es propietaria del ingenio azucarero más pequeño de los cuatro que existen en Nicaragua. CM es cliente de la Corporación Financiera Internacional (IFC) y cuenta con una capacidad de molienda de 2.300 toneladas de caña por día. El proyecto del IFC con CM consiste en un aumento en la producción anual de azúcar de la compañía e incluye la adquisición de 1.628 hectáreas de tierras para aumentar el área de plantación, inversión en irrigación y otra infraestructura en el campo, el aumento de la capacidad de molienda, adquisición de equipamiento adicional de cosecha y transporte y financiamiento de las necesidades incrementales de capital de trabajo. El costo total del proyecto es de US\$ 38 millones y la IFC ha aportado un Préstamo A de US\$ 15 millones.

#### **El Reclamo**

En octubre del año 2015, la CAO recibió un reclamo sobre el proyecto del IFC con el Ingenio Montelimar. El reclamo fue presentado por la Asociación Montelimar Bendición de Dios (AMBED) con el apoyo de una organización no gubernamental internacional, Centro de Investigaciones sobre Corporaciones Multinacionales (SOMO). AMBED está constituida por trescientos dieciséis (316) miembros de comunidades que viven en áreas cercanas y vecinas a los campos de caña

de azúcar de la compañía; entre ellos trabajadores, ex trabajadores con Enfermedad Renal Crónica (ERC), y familiares de quienes han fallecido por causa de la Enfermedad. El reclamo plantea preocupaciones con respecto a una cantidad de cuestiones en materia de salud, temas ambientales y sociales incluyendo el impacto de la ERC en trabajadores y ex trabajadores, la disponibilidad y calidad del agua, el reasentamiento y los títulos de tierras, entre otras, y la debida diligencia del IFC.

#### **EVALUACIÓN INICIAL DE LA CAO**

La CAO determinó que el reclamo era admisible en octubre de 2015 y condujo una visita de evaluación en noviembre de 2015. A partir de una serie de reuniones y conversaciones con las partes, la CAO determinó que, a pesar de que las dos partes tienen puntos de vista divergentes en cuanto a las cuestiones planteadas en el reclamo, ambas expresaron el deseo de reunirse para intercambiar información y decidir si y cómo deberían continuar este compromiso inicial, con miras a un diálogo productivo bajo los auspicios de la CAO. Para más información sobre la etapa de evaluación de este caso, ver el informe de evaluación publicado en el sitio internet de la CAO:

[http://www.cao-ombudsman.org/cases/case\\_detail.aspx?id=242](http://www.cao-ombudsman.org/cases/case_detail.aspx?id=242)

## **EL PROCESO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTO DE LA CAO**

### **La primera reunión de intercambio**

La primera reunión de intercambio entre las partes tuvo lugar el 5 de febrero de 2016. En aquella ocasión, AMBED tuvo la oportunidad de presentar en detalle las preocupaciones contenidas en el reclamo y las partes acordaron reunirse nuevamente a fin de que CM pudiera brindar sus respuestas a cada uno de los puntos planteados por AMBED.

Durante este primer intercambio, las partes acordaron comenzar un proceso de diálogo facilitado por el equipo de mediación de la CAO.

### **Comienzo del proceso de diálogo**

Antes de comenzar el proceso de dialogo, la CAO brindó capacitación en negociación colaborativa a ambas partes para fortalecer su capacidad de participar efectivamente en el proceso.

Durante un período de 11 meses, la CAO interactuó con las partes, tanto de manera conjunta como separadamente, para ayudarlas a trabajar hacia un acuerdo mutuamente aceptable. Tras varias reuniones bilaterales y seis reuniones conjuntas, CM y AMBED firmaron un primer acuerdo en enero de 2017.

### **Acuerdo de enero de 2017**

El acuerdo firmado por las partes establece acciones para apoyar a los trabajadores y ex trabajadores de CM que han laborado bajo la administración actual (desde el año 2002 en adelante) y que tienen un impedimento para continuar laborando por enfermedad, accidente o vejez. Ampliando las acciones que CM venía desarrollando desde su estrategia de Responsabilidad Social Empresarial para beneficiar a sus ex trabajadores, el acuerdo combina beneficios temporarios

de corto plazo en materia de salud y alimentación, con acciones sostenibles de mediano plazo para crear fuentes alternativas de ingresos y empleo. Al mismo tiempo, expresa la decisión de las partes de colaborar con las autoridades nacionales para mejorar los servicios de salud en las comunidades vecinas al Ingenio Montelimar. El acuerdo incorpora también la decisión de las partes de canalizar los reclamos individuales de ex trabajadores o vecinos a través de los mecanismos de reclamo creados por la CM.

### Apoyo de CM a sus ex trabajadores en temas de salud

El acuerdo establece que todos los ex trabajadores de CM que cumplen con los requisitos correspondientes pueden integrarse a su Programa de Apoyo a la Salud que les ofrece: educación y capacitación sobre la enfermedad que sufran; asesoramiento y acompañamiento en los trámites para obtener su pensión ante el Instituto Nicaragüense de Seguridad Social (INSS) o para presentar apelaciones cuando el monto de sus pensiones sea muy reducido; asistencia médica en la clínica de CM; apoyo con medicamentos básicos; acceso a transporte para consultas médicas, trámites de estudios ante el seguro social y en tratamientos de hemodiálisis. Adicionalmente, se acordó que CM brindaría un apoyo alimentario mensual para quienes estén activos en su trámite de pensión y no tengan otras fuentes de ingreso, por un máximo de cuatro meses. Todos estos beneficios se interrumpen cuando el beneficiario completa su trámite de pensión y tiene acceso a atención médica y medicamentos por parte del INSS o el sistema público de salud.

### Conformación de una comisión inter-institucional

Con el objetivo de contribuir a los esfuerzos que realizan el Ministerio de

Salud (MINSA) y el INSS para brindar un mejor servicio de salud en la zona y facilitar el acceso a pensiones, las partes acordaron proponer la conformación de una Comisión inter-Institucional a nivel local con la participación de las autoridades nacionales y locales competentes.

#### Creación de una cooperativa

En materia de generación de empleos e ingresos, las partes acordaron que CM incorporaría dentro de su estrategia de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) el desarrollo de un proyecto de confección textil para suplir su demanda anual de uniformes. El proyecto contempla la conformación de una Cooperativa de ex trabajadores que no puedan continuar trabajando para CM por razones de enfermedad, accidente o vejez. CM asumió el compromiso de pagar los costos legales para constituir la cooperativa; colaborar en la evaluación financiera del proyecto; hacer la inversión inicial para instalar el local, adquirir maquinaria y comprar materia prima; capacitar a los miembros de la cooperativa y a sus trabajadores; cubrir temporalmente los costos iniciales de operación; y permitir la participación de la cooperativa en la licitación de compra de uniformes. Las partes acordaron también que AMBED elaboraría un proyecto para complementar esta iniciativa con otra de financiamiento para negocios individuales.

#### Conformación de un comité de atención a reclamos

En el diálogo, se acordó también que los mecanismos con los que cuenta la CM para atender quejas internas y externas están en condiciones de canalizar varios de los puntos presentados en el reclamo de AMBED ante la CAO. Sin embargo, aún era necesario hacer un esfuerzo mayor para dar a conocer su existencia y funcionamiento. Por lo tanto, las partes

acordaron que AMBED actuaría como una vía adicional para divulgar la existencia de este mecanismo y canalizar quejas de trabajadores, ex trabajadores y miembros de la comunidad en general. De común acuerdo, las partes establecieron un comité de atención a reclamos con la participación de dos representantes de cada una de las partes y acordaron un reglamento para su funcionamiento.

#### **Implementación del primer acuerdo**

Desde la firma del acuerdo hasta la fecha, las partes han mantenido otras diez reuniones de diálogo, para dar seguimiento a la implementación del acuerdo firmado y atender a otros temas presentados por AMBED en el reclamo.

#### Programa de apoyo a la salud

A la fecha de publicación de este informe de avance, 20 miembros de AMBED son parte del Programa de Apoyo a la Salud. Siete de ellos obtuvieron su pensión, tres tuvieron negativa de pensión y nueve que no cumplen requisitos para obtener pensión, se están buscando opciones para conseguir una pensión reducida y un ex trabajador abandonó su proceso de pensión ya que emigró a Costa Rica. Se han entregado hasta el momento 279 paquetes de ayuda alimentaria hasta agosto del 2018, excediendo largamente el acuerdo inicial de otorgarlos hasta un máximo de cuatro meses por persona. Por la crisis que atraviesa Nicaragua actualmente y específicamente el INSS, CM expresa que no hay avances ante el INSS sobre las nueve personas que estarían gestionando con autoridades locales del INSS para buscar solución a su situación y obtener las pensiones debidas, sin embargo, CM ha anunciado que mantendrán el apoyo del paquete alimenticio.

### Actualización sobre la comisión interinstitucional

Las partes enviaron cartas e hicieron varias gestiones ante las autoridades de salud, pero no consiguieron avanzar en este aspecto debido a la situación financiera del INSS. Queda pendiente encontrar otros caminos para mejorar los servicios de salud en la zona, sin embargo CM realiza gestiones con estas instituciones para abordar casos específicos.

### Constitución de la cooperativa

La cooperativa para el proyecto textil ya ha sido constituida con 144 miembros, el local remodelado, la maquinaria ya ha sido comprada y el jefe del taller ha sido contratado. El personal operario ya fue reclutado y capacitado. El taller ya se encuentra produciendo los uniformes de CM y según sus requerimientos. La cooperativa tiene su certificación por parte de la autoridad competente que es el Ministerio de la Economía Familiar, Comunitaria, cooperativa y Asociativa (MEFCCA). La inauguración oficial de la cooperativa se realizó el 24 de noviembre de 2018.

AMBED también ha entrado en contacto con una organización de micro-finanzas (NITLAPAN) y están preparando un proyecto para el desarrollo de negocios individuales. Con la situación socio política de Nicaragua, no se ha logrado avanzar en este sentido, pero AMBED está deseoso de concretar dicho proyecto para beneficio de sus miembros y familias.

### Actualización sobre el Comité de atención a reclamos

Al iniciar el Comité sus actividades, la CAO brindó capacitación para CM y AMBED sobre mejores prácticas en el funcionamiento de mecanismos de

atención a reclamos. Desde el 29 de noviembre de 2016 hasta la fecha, el Comité se ha reunido mensualmente para darle seguimiento a los reclamos presentados a través de AMBED. De mayo a julio del 2018, las reuniones no pudieron llevarse a cabo debido a la crisis socio política del país. El Comité funciona y se rige en conformidad al reglamento interno acordado por las partes. CM ha recibido un total de 31 reclamos en el año 2017 y 18 reclamos de enero a abril del 2018. Del total de los 49 reclamos registrados, hay 48 resueltos (98 por ciento) quedando una queja pendiente por resolver. Los reclamos presentados alegan daños a cultivos por aplicación aérea de madurante, molestias por quemas de caña, cantidad de agua disponible para consumo humano, incumplimiento de prácticas establecidas de trabajo, logística de transporte para enfermos de ERC en tratamiento de hemodiálisis en hospitales de Managua, entre otros. Con la creación de este canal adicional de presentación de reclamos, el diálogo ha contribuido a resolver preocupaciones de trabajadores, ex trabajadores y vecinos de la CM y, al mismo tiempo, se ha convertido en un instrumento de mejora continua de las operaciones de la empresa.

Para atender la preocupación de AMBED sobre la calidad del agua en las comunidades vecinas al Ingenio Montelimar, planteada en varias ocasiones ante el comité de atención a reclamos, las partes acordaron llevar adelante un proceso de monitoreo participativo. La CAO brindó capacitación e información a las partes para que pudieran decidir cómo estructurar el proceso que más se ajustara a su situación y a sus necesidades. El objetivo del monitoreo participativo fue generar información creíble y confiable sobre la calidad del agua para todos los interesados, prestando atención especial a las preocupaciones ambientales de las comunidades. De este modo, la

conversación sobre la calidad del agua puede basarse en datos objetivos y no en percepciones subjetivas. El Comité de Monitoreo Participativo fue conformado por las partes y está integrado por dos representantes de AMBED y dos de CM. En conjunto y por consenso, definieron 12 sitios donde realizar las muestras y los parámetros de calidad de agua a ser utilizados: fisicoquímicos; agroquímicos (órganos fosforados y clorados); metales pesados (cadmio y arsénico); microbiológicos (coliformes fecales, termotolerantes y totales). Pobladores de cada comunidad fueron invitados a ser testigos de la toma de muestras y una representante de AMBED acompañó el traslado hacia el laboratorio independiente Centro de Investigación de Recursos Acuáticos de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua (CIRA-UNAN). Debido a la crisis política del país (ver abajo) y por el avance del invierno, sólo quedó pendiente realizar muestras en dos de los 12 sitios acordados y una muestra adicional para medir presencia de plomo a solicitud de un miembro de AMBED. El 29 de agosto del 2018, CM presentó y entregó al Comité los resultados en físico de los análisis realizados por el laboratorio. En la presentación de los resultados se pudo observar que no hay parámetros físicos, químicos, agroquímicos y metales pesados que puedan ocasionar algún daño a la salud humana; sin embargo, se encontraron parámetros microbiológicos fuera de la norma, por lo que se deberá solicitar asesoramiento del MINSa para corregir la calidad del agua de consumo de los sitios que salieron alterados. Las partes acordaron que el período de realización del Monitoreo Participativo para las tomas de muestras de agua y los tipos de análisis que se realizarán, serán propuestos, discutidos y consensuados entre las partes dentro del Comité conformado para tal fin. De modo que este es un primer ejercicio y los aprendizajes obtenidos servirán para la mejora continua del proceso. AMBED y CM han

presentado los resultados oficiales a los representantes de las comunidades donde se realizaron los muestreos de agua con el propósito de informar y generar confianza en el proceso.

### **Conversación sobre las causas de la ERC**

Con respecto a la preocupación de AMBED sobre las causas de la ERC y, en particular, sobre las prácticas de trabajo que se aplican en el Ingenio Montelimar, las partes invitaron a los científicos de la Universidad de Boston a presentar sobre el conocimiento científico disponible hasta la fecha e informar sobre las investigaciones que están en curso en Nicaragua y en otros países de Centroamérica y del mundo sobre este tema. CM hizo también una presentación detallada de sus normas de trabajo para los puestos de mayor interés para AMBED con el objetivo de que éstos pudieran informar a sus miembros y solicitó a la Universidad de Boston recomendaciones preliminares para sus prácticas laborales.

### **Apoyo adicional a los miembros de AMBED**

En acuerdo con AMBED, CM ha desarrollado otras actividades para apoyar a los miembros de AMBED, como donación de ropa y ayuda en los gastos fúnebres de los fallecidos; ayuda económica para las gestiones de la Junta Directiva de AMBED ante otros organismos no gubernamentales que puedan ayudar a mejorar las condiciones de vida de los miembros de AMBED; ayuda para la gestión de la personería jurídica de la asociación; apoyos a miembros de la asociación y a la asociación misma como, por ejemplo, la entrega de una computadora y una beca para que una directiva de AMBED pueda afianzar sus conocimientos en computación.

## **La crisis socio - política en Nicaragua y desafíos al proceso de la CAO**

Desafortunadamente, desde abril de 2018, Nicaragua cayó en una crisis socio - política aguda con características violentas que lamentablemente aún no encuentra solución. Frente a esta situación, el Grupo del Banco Mundial estableció una serie de requisitos de seguridad que ha limitado la posibilidad de que el equipo de mediación de la CAO pudiera seguir trabajando normalmente con las partes. Por ejemplo, dada la prohibición de poder viajar a Nicaragua y dentro del país, la CAO no pudo facilitar reuniones conjuntas entre el período de abril a julio del 2018. Sin embargo, la CAO se ha mantenido en contacto estrecho con las partes, quienes han continuado trabajando juntas durante este periodo. Desde agosto de 2018, la CAO ha podido reanudar su trabajo en el terreno y reunirse con las partes de manera bilateral y conjunta, gracias al apoyo prestado por el equipo de seguridad del Grupo del Banco Mundial.

### **Próximos pasos**

La CAO continuará brindando apoyo para asegurar que todos los temas planteados en el reclamo se aborden en la mesa de diálogo con miras a encontrar soluciones y que los acuerdos que se hayan firmado se implementen a la satisfacción de ambas partes. Para más información sobre el caso ver el siguiente enlace de la CAO:

[http://www.cao-ombudsman.org/cases/case\\_detail.aspx?id=242](http://www.cao-ombudsman.org/cases/case_detail.aspx?id=242)