

# NOTA DE ORIENTACIÓN PARA LOS PRESTATARIOS

Marco Ambiental  
y Social para las  
operaciones de  
financiamiento  
de proyectos  
de inversión

**EAS 10:  
Participación  
de las Partes  
Interesadas y  
Divulgación de  
Información**

*Las Notas de Orientación (NO) son una guía para los Prestatarios sobre la aplicación de los Estándares Ambientales y Sociales (EAS), que forman parte del Marco Ambiental y Social de 2016 del Banco Mundial. Ayudan a explicar los requisitos de los EAS y no constituyen una política del Banco ni son obligatorias. Tampoco reemplazan la necesidad de aplicar el buen criterio en las decisiones sobre los proyectos. En caso de cualquier discrepancia o conflicto entre las NO y los EAS, prevalecerán las disposiciones de los EAS. Cada párrafo del estándar está resaltado en un recuadro, seguido de la correspondiente orientación.*

Primera edición,  
publicada en junio de 2018

# Índice

<b>Introducción</b> .....	<b>1</b>
<b>Objetivos</b> .....	<b>1</b>
<b>Ámbito de aplicación</b> .....	<b>1</b>
<b>Requisitos</b> .....	<b>2</b>
A. Participación durante la preparación de proyectos .....	3
Identificación y análisis de las partes interesadas .....	3
Plan de participación de las partes interesadas .....	4
Divulgación de la información .....	6
Consulta significativa .....	7
B. Participación durante la ejecución de proyectos e informes externos .....	8
C. Mecanismo de atención de quejas y reclamos .....	8
D. Capacidad organizacional y compromiso .....	9
<b>Anexo 1: Mecanismo de atención de quejas y reclamos</b> .....	<b>10</b>
<b>Bibliografía</b> .....	<b>11</b>



## Introducción

1. En este EAS se reconoce la importancia de la interacción abierta y transparente entre el Prestatario y las partes interesadas afectadas por el proyecto como elemento esencial de las buenas prácticas internacionales. La participación eficaz de las partes interesadas puede mejorar la sostenibilidad ambiental y social de los proyectos, incrementar su aceptación, y contribuir significativamente al éxito del diseño y la ejecución de los proyectos.

2. La participación de las partes interesadas es un proceso inclusivo que se lleva a cabo durante todo el ciclo del proyecto. Cuando está adecuadamente diseñada e implementada, respalda el desarrollo de relaciones sólidas, constructivas y receptivas que son importantes para la gestión exitosa de los riesgos ambientales y sociales de un proyecto. La participación de las partes interesadas es más eficaz cuando comienza en las etapas iniciales del proceso de desarrollo del proyecto, y es una parte integral de las decisiones que se toman al principio del proyecto y de la evaluación, la gestión y el seguimiento de los riesgos e impactos ambientales y sociales del proyecto.

3. Este EAS debe leerse en forma conjunta con el EAS 1. Los requisitos de la participación de los trabajadores se encuentran en el EAS 2. En el EAS 2 y en el EAS 4 se presentan disposiciones especiales sobre la preparación y respuesta ante situaciones de emergencia. En el caso de proyectos relacionados con el reasentamiento involuntario, los pueblos indígenas o el patrimonio cultural, el Prestatario también aplicará los requisitos especiales de consulta y divulgación que se estipulan en los EAS 5, 7 y 8.

## Objetivos

- Establecer un enfoque sistemático con respecto a la participación de las partes interesadas que ayudará a los Prestatarios a identificarlas y crear y mantener una relación constructiva con ellas, sobre todo con las partes afectadas por proyectos.
- Evaluar el nivel de interés y de apoyo de las partes interesadas en relación con el proyecto, y permitir que las opiniones de las partes interesadas se tengan en cuenta en el diseño del proyecto y el desempeño ambiental y social.
- Promover durante todo el ciclo del proyecto la participación inclusiva y eficaz de las partes afectadas en relación con las cuestiones que podrían tener impacto en ellas, y brindar los medios necesarios para dicha participación.
- Garantizar que se divulgue información adecuada sobre los riesgos e impactos ambientales y sociales a las partes interesadas en un formato y de una manera que sean accesibles, oportunos, comprensibles y apropiados.
- Proporcionar a las partes afectadas por el proyecto medios accesibles e inclusivos para plantear problemas y reclamos, y permitir que los Prestatarios respondan a dichos reclamos y los gestionen.

## Ámbito de aplicación

4. El EAS 10 se aplica a todos los proyectos respaldados por el Banco a través de financiamiento para proyectos de inversión. La interacción entre el Prestatario y las partes interesadas será parte integral de la evaluación ambiental y social del proyecto, su diseño y su ejecución, como se describe en el EAS 1.

**NO 4.1:** La participación de las partes interesadas es el proceso continuo e iterativo por el cual el Prestatario identifica, comunica y facilita un diálogo bidireccional con las personas afectadas por sus decisiones y actividades, así como con otras partes que tienen un interés en la implementación y los resultados de sus decisiones y del proyecto. En este proceso se tienen en cuenta las distintas necesidades de acceso y comunicación de varios grupos e individuos, especialmente aquellos vulnerables o menos favorecidos, y se consideran los desafíos en materia de comunicación y accesibilidad física. El proceso debe comenzar lo antes posible en la etapa de elaboración del proyecto, pues la identificación de las partes que se verán afectadas y que tengan un interés en el proyecto, así como las consultas a esas partes en forma temprana, permiten que sus opiniones e inquietudes se tengan en cuenta en el diseño, la ejecución y la operación del proyecto.

**NO 4.2:** La participación significativa de las partes interesadas durante todo el ciclo del proyecto es un aspecto esencial de la buena gestión de los proyectos y brinda a los Prestatarios oportunidades para aprender de la experiencia, los conocimientos y las inquietudes de las partes interesadas que se vean afectadas o tengan un interés en el proyecto, y para gestionar sus expectativas mediante la clara especificación del alcance de las responsabilidades y los recursos del Prestatario. Las consultas a las partes interesadas aportan información, según proceda, para la evaluación ambiental y social; el diseño del proyecto; los planes de mitigación; los informes de seguimiento, y la evaluación más exhaustiva del proyecto, incluido el Plan de Compromiso Ambiental y Social (PCAS); los resúmenes de la evaluación de todos o algunos de los marcos ambientales y sociales de los Prestatarios, y cualquier otro plan que pueda elaborarse respecto del proyecto. El nivel y la frecuencia de la participación de las partes interesadas deben ser proporcionales a los riesgos y los impactos del proyecto.

**NO 4.3:** Las técnicas y las prácticas que se describen en esta nota de orientación se aplican tanto a los requisitos específicos del EAS 10 como a cualquier requisito de participación, consulta y divulgación estipulado en los otros EAS (se describan, o no, esas técnicas y prácticas en las respectivas notas de orientación).

5. Para los fines de este EAS, “parte interesada” se refiere a individuos o grupos que:

- a) se vean afectados o puedan verse afectados por el proyecto (“partes afectadas por el proyecto”), y
- b) pueden tener interés en el proyecto (“otras partes interesadas”).

**NO 5.1:** La expresión “partes afectadas por el proyecto” incluye a las partes que probablemente se verán afectadas por el proyecto debido a impactos reales o riesgos potenciales en su ambiente físico, salud, seguridad, prácticas culturales, bienestar o medios de subsistencia. Estas partes interesadas pueden incluir individuos o grupos, así como comunidades locales.

**NO 5.2:** La expresión “otras partes interesadas” se refiere a cualquier individuo, grupo u organización que tenga un interés en el proyecto, el que puede obedecer a la ubicación del proyecto, sus características, sus impactos o aspectos relacionados con el interés público. Pueden incluir, por ejemplo, entidades reguladoras, funcionarios públicos, el sector privado, la comunidad científica, académicos, sindicatos, organizaciones de mujeres, otras organizaciones de la sociedad civil y grupos culturales.

**NO 5.3:** Como se señala en más detalle en el párrafo 20 de este EAS, en el caso de ambos grupos, se debe prestar especial atención a las partes interesadas vulnerables o menos favorecidas.

## Requisitos

6. Los Prestatarios deberán interactuar con las partes interesadas durante todo el ciclo del proyecto, comenzando lo antes posible en el proceso de desarrollo del proyecto y en un plazo que permita llevar a cabo consultas significativas sobre el diseño del proyecto. La naturaleza, el alcance y la frecuencia de la participación de las partes interesadas serán proporcionales a la naturaleza y la escala del proyecto, y a sus posibles impactos y riesgos.

**NO 6.1:** El ciclo del proyecto comienza con la identificación de un proyecto propuesto; continúa con su elaboración, la evaluación económica, financiera y ambiental y social; las negociaciones entre los Prestatarios y el Banco; y la ejecución del proyecto, y finaliza con el cierre y el desmantelamiento del proyecto. La participación de las partes interesadas relacionadas con el proyecto comienza en la etapa de identificación del proyecto y continúa hasta el cierre del proyecto. La magnitud de los riesgos e impactos ambientales y sociales del proyecto y el nivel de inquietud manifestado por las partes interesadas determinan el alcance de esa participación. Dado que la participación de las partes interesadas mejora la calidad de la ejecución del proyecto y fomenta la confianza de las comunidades afectadas y otras partes interesadas, los proyectos con alto riesgo y riesgo considerable en materia ambiental y social deben incluir varios puntos formales de participación, así como la divulgación constante de información durante todo el ciclo del proyecto. Los proyectos con riesgo moderado y bajo riesgo deben incluir varios puntos de participación antes de que el Banco los apruebe y, preferentemente, más de uno durante su ejecución. La divulgación obligatoria de la documentación pertinente del proyecto se aborda en el párrafo 19 del EAS 10 y en su correspondiente orientación.

**NO 6.2:** En los casos en que el Banco comience a intervenir después de que el Prestatario haya iniciado un proyecto, el Banco trabajará en colaboración con el Prestatario para examinar las disposiciones establecidas en materia de participación de las partes interesadas y, si fuese necesario, para elaborar e implementar un plan de participación de las partes interesadas (PPPI) con el objeto de garantizar que dicha participación sea adecuada en el futuro.

**NO 6.3:** La participación previa a la aprobación de un proyecto por el Banco debe incluir lo siguiente:

- a) Consulta a las partes interesadas con el objeto de incorporar la información en el análisis de las partes interesadas.
- b) Difusión del material pertinente del proyecto, incluidas explicaciones de los beneficios previstos del proyecto y, cuando corresponda, la creación de un sitio web del proyecto.

- c) Consultas a las partes interesadas sobre el diseño del proyecto propuesto, los riesgos e impactos ambientales y sociales, las medidas de mitigación, el PPPI propuesto y la versión preliminar de los instrumentos de gestión del riesgo ambiental y social.

**NO 6.4:** La participación posterior a la aprobación de un proyecto por el Banco debe incluir lo siguiente:

- a) Divulgación de la información acerca del modo en que los comentarios de las partes interesadas se incorporaron en el diseño del proyecto y en los instrumentos de gestión del riesgo ambiental y social.
- b) Consultas a las partes interesadas sobre cuestiones relativas a la ejecución y supervisión, consultas sobre cualquier característica nueva del proyecto o nuevos riesgos ambientales y sociales, y consultas sobre los avances en la aplicación de las medidas de mitigación del riesgo ambiental y social.
- c) Medidas periódicas para informar a las partes interesadas acerca de la ejecución del proyecto.
- d) Examen de la suficiencia de la identificación de las partes interesadas a la luz de la ejecución del proyecto y de las revisiones relacionadas con el PPPI.

7. Los prestatarios llevarán a cabo consultas significativas a todas las partes interesadas. Les brindarán información oportuna, pertinente, comprensible y accesible, y les consultarán de manera culturalmente adecuada, sin manipulaciones, interferencias, coerción, discriminación ni intimidación.

8. El proceso de participación de las partes interesadas implicará lo siguiente, como se establece con mayor detalle en este EAS: i) identificación y análisis de las partes interesadas, ii) planificación de cómo se llevará a cabo la participación de las partes interesadas, iii) divulgación de información, iv) consulta a las partes interesadas, v) abordaje y respuesta a las quejas y los reclamos, y vi) presentación de informes a las partes interesadas.

9. El Prestatario mantendrá y divulgará, como parte de la evaluación ambiental y social, un registro documentado de la participación de las partes interesadas, que incluirá una descripción de las partes interesadas consultadas, un resumen de las opiniones recibidas y una breve explicación de cómo se tuvieron en cuenta las opiniones, o las razones por las que esto no sucedió.

**NO 9.1:** La documentación de la participación de las partes interesadas se publicará de manera oportuna en los idiomas locales pertinentes a través de canales que sean accesibles a dichas partes. Esta documentación debe incluir, según corresponda, lo siguiente:

- a) Fecha y lugar de cada reunión, y una copia de la notificación cursada a las partes interesadas.
- b) Objetivo de la reunión (por ejemplo, informar a las partes interesadas acerca de un proyecto previsto o recoger sus opiniones sobre los posibles impactos ambientales y sociales de un proyecto previsto).
- c) Modalidad de la participación y consulta (por ejemplo, reuniones presenciales, como reuniones en sedes municipales o talleres; grupos focales, consultas escritas o en línea).
- d) Número y categorías de participantes.
- e) Lista de la documentación pertinente divulgada a los participantes.
- f) Resumen de los principales temas e inquietudes planteados por las partes interesadas.
- g) Resumen de la respuesta dada a las inquietudes de las partes interesadas y la manera en que se tuvieron en cuenta esas inquietudes.
- h) Cuestiones y actividades que requieran medidas complementarias, incluidas aclaraciones respecto de la manera en que se informan las decisiones a las partes interesadas.

## A. Participación durante la preparación de proyectos

### Identificación y análisis de las partes interesadas

10. El Prestatario identificará tanto a las partes afectadas por el proyecto como a otras partes interesadas<sup>1</sup>. Como se señala en el párrafo 5, los individuos o grupos que se vean afectados o que puedan verse afectados por el proyecto se identificarán como “partes afectadas por el proyecto”, y otros individuos o grupos que puedan tener un interés en el proyecto se identificarán como “otras partes interesadas”.

Nota al pie 1. Las partes interesadas de un proyecto varían dependiendo de los detalles de este último. Entre ellas se podrían incluir comunidades locales, autoridades nacionales y locales, proyectos vecinos y ONG.

**NO 10.1:** El proceso de identificación de las partes interesadas incluye, según corresponda, lo siguiente:

- a) Primero, al comienzo de la evaluación ambiental y social del proyecto, el Prestatario elabora una lista de las partes afectadas por el proyecto y de otras partes interesadas, dedicando especial atención a la identificación de los grupos vulnerables o menos favorecidos. Esta lista puede basarse en la información aportada por cualquier evaluación preliminar del impacto social.
- b) Segundo, a los efectos de identificar a las otras partes interesadas, se elabora una lista de los grupos de interés pertinentes y se tienen en cuenta las cuestiones históricas, las relaciones sociales, las relaciones entre las comunidades locales y la entidad de ejecución del proyecto, y otros factores pertinentes relacionados con el sector y el lugar que permitan prever las reacciones locales y externas ante el proyecto.
- c) Por último, es aconsejable llevar a cabo deliberaciones con representantes de las partes interesadas identificadas y con personas que estén bien informadas acerca del contexto nacional, local y sectorial. En algunas circunstancias, las búsquedas en los medios de comunicación y las redes sociales pueden resultar útiles para verificar la lista e identificar cualquier otra parte afectada por el proyecto o parte interesada y para contactarse con ella. Debe prestarse especial atención a la identificación de grupos vulnerables o menos favorecidos.

**NO 10.2:** Según el contexto social, puede ser necesario considerar como grupos separados de partes interesadas a las mujeres, los niños, los jóvenes y los ancianos u otros grupos, y usar modalidades de consulta separada para captar sus sugerencias y sus inquietudes.

**NO 10.3:** Las partes interesadas pueden intervenir en el proceso de participación en cualquier momento, incluso cuando no se hayan identificado previamente como partes interesadas.

11. El Prestatario identificará a las partes afectadas por el proyecto (individuos o grupos) que, por sus circunstancias particulares, podrían ser vulnerables o menos favorecidas<sup>2</sup>. Sobre la base de esta identificación, identificará además a individuos o grupos que podrían tener diferentes intereses y prioridades con respecto a los impactos del proyecto, los mecanismos de mitigación y los beneficios, y que podrían requerir formas de participación diferentes o separadas. En la identificación y el análisis de partes interesadas se incluirá un nivel de detalle adecuado a fin de determinar el nivel de comunicación apropiado para el proyecto.

Nota al pie 2. Las expresiones "menos favorecidas" o "vulnerables" hacen referencia a las personas que tienen más probabilidades de verse afectadas por los impactos del proyecto o que podrían estar más limitadas que otras en su capacidad para aprovechar los beneficios del proyecto. Asimismo, estas personas o grupos tienen mayor probabilidad de ser excluidos del proceso de consulta o no son capaces de participar plenamente en él y, en consecuencia, podrían requerir medidas específicas o asistencia para hacerlo. Aquí se tendrán en cuenta consideraciones respecto de la edad, lo que incluye a los menores y a los adultos mayores incluso en circunstancias en las que podrían estar separados de su familia, de la comunidad o de otros individuos de quienes dependen.

**NO 11.1:** Varios tipos de obstáculos pueden influir en la capacidad de los grupos vulnerables o menos favorecidos para expresar sus inquietudes y prioridades acerca de los impactos del proyecto. Estos obstáculos pueden estar vinculados a factores sociopolíticos, educativos, prácticos o relacionados con conflictos sociales. Suelen existir, por ejemplo, en el caso de las minorías étnicas, lingüísticas y religiosas; los hogares de ingreso bajo; las mujeres; los jóvenes; las personas con movilidad limitada, o las personas con discapacidades. Para mitigarlos, pueden aplicarse diversas estrategias con el objeto de abordar las cuestiones de accesibilidad, comunicación, empoderamiento y confidencialidad.

**NO 11.2:** Es importante establecer medidas para garantizar que las partes interesadas, y en particular los grupos vulnerables y menos favorecidos, puedan participar de manera segura en las consultas y que en estas no exista coerción ni coacción.

12. Según la posible magnitud de los riesgos e impactos ambientales y sociales, el Banco podrá exigir al Prestatario que contrate a terceros especialistas independientes para que asistan en la identificación y el análisis de las partes interesadas para apoyar un examen integral y el diseño de un proceso de participación inclusivo.

**NO 12.1:** El párrafo 25 del EAS 1 y la nota de orientación del EAS 1 contienen orientaciones respecto de la naturaleza y la función de los terceros independientes.

**NO 12.2:** Un proceso de participación inclusivo debe empoderar a todas las partes interesadas pertinentes para que intervengan en él, incluida la participación sistemática, entre otros, de mujeres, niños, jóvenes, ancianos, personas con discapacidades y otros grupos vulnerables y menos favorecidos.

### **Plan de participación de las partes interesadas**

13. En consulta con el Banco, el Prestatario elaborará e implementará un plan de participación de las partes interesadas (PPPI)<sup>3</sup> proporcional a la naturaleza y la escala del proyecto, y a sus posibles riesgos e impactos<sup>4</sup>.



Se divulgará un borrador de dicho plan lo antes posible y, antes de la evaluación inicial del proyecto, el Prestatario buscará las opiniones de las partes interesadas sobre el PPPI, con inclusión de la identificación de partes interesadas y las propuestas de participación futura. Si se realizan cambios significativos en el PPPI, el Prestatario divulgará una versión actualizada de este.

Nota al pie 3. Según la naturaleza y la escala de los riesgos e impactos del proyecto, los elementos de un PPPI se podrán incluir como parte del PCAS, y podría no ser necesaria la preparación de un PPPI independiente.

Nota al pie 4. Siempre que sea posible, la participación de las partes interesadas contará con formas de participación dentro del sistema nacional, por ejemplo, reuniones comunitarias, complementadas con acuerdos específicos de cada proyecto, según sea necesario.

14. En el PPPI se describirán los métodos y el momento de la participación de las partes interesadas durante todo el ciclo del proyecto, según lo acordado entre el Banco y el Prestatario, y se distinguirá entre partes afectadas por el proyecto y otras partes interesadas. Asimismo, se describirá el alcance de la información y el momento en que esta se comunicará a las partes afectadas por el proyecto y a otras partes interesadas, así como el tipo de información que se les solicitará.

**NO 13.1:** El proceso de preparación del PPPI es inclusivo, y el plan preliminar se diseña de manera de incorporar las necesidades y las circunstancias de las diversas partes interesadas, prestando especial atención a la identificación de los individuos o los grupos vulnerables o menos favorecidos. En este plan se identifican la información y los tipos de interacción que se llevarán a cabo en cada etapa del proyecto, se tienen en cuenta y se abordan las dificultades relacionadas con la comunicación y el acceso físico de las partes interesadas y se incluye cualquier otra participación de dichas partes que se exija en el marco de los otros EAS.

**NO 13.2:** Según corresponda a la naturaleza y la escala del proyecto y sus riesgos e impactos potenciales, el PPPI deberá incluir una descripción del proyecto con los impactos ambientales y sociales previstos que se conozcan en ese momento, una lista de los grupos de partes interesadas identificados, incluidas las personas o los grupos vulnerables o menos favorecidos y el programa propuesto de participación de las partes interesadas (incluidos los temas en que estas intervendrán, cómo serán notificadas, los métodos de participación, una lista de la información y los documentos que estarán a disposición del público, los idiomas en los que estarán disponibles, la duración del período de consulta y las oportunidades para formular comentarios). Deberá indicar también los recursos necesarios y las responsabilidades respecto de la implementación de las actividades de participación de las partes interesadas, una breve descripción del mecanismo de atención de quejas y reclamos, la información de contacto y el proceso para solicitar más información.

**NO 13.3:** La versión preliminar del PPPI se pone a disposición de las partes interesadas en formatos accesibles y a través de canales apropiados para ellas. La publicación del PPPI puede notificarse a las partes interesadas a través de diversas vías adecuadas, entre ellas, sitios web, afiches, radio, redes sociales u otros canales que sean adecuados en el contexto local. Según sea pertinente para el proyecto, en la versión preliminar del PPPI se solicitan comentarios respecto de varios aspectos, a saber: a) la exactitud de la lista de partes interesadas identificadas; b) los métodos propuestos de notificación y participación (por ejemplo, el lugar donde se llevarán a cabo las reuniones y los talleres y la modalidad de comunicación con los grupos vulnerables o menos favorecidos); c) el alcance y la modalidad propuestos para la participación (por ejemplo, el tipo de reuniones y la duración del período de consulta), y d) el formato y el idioma de la información que se suministrará. Los comentarios de las partes interesadas sobre estos aspectos se examinarán e incorporarán en el PPPI, según corresponda. Si se realizaran cambios significativos en el PPPI, se publicará una versión revisada de dicho plan.

**NO 13.4:** El PPPI debe ser proporcional al impacto ambiental y social previsto del proyecto propuesto y a las inquietudes de las partes interesadas respecto de los riesgos y los impactos vinculados al proyecto. Cuando los elementos del PPPI se incluyan en el PCAS, será importante garantizar que los mecanismos específicos de participación de las partes interesadas se comuniquen de maneras que sean adecuadas y comprensibles para las partes identificadas. Estas pueden incluir, por ejemplo, una hoja informativa, un folleto o emisiones de radio por cuyo intermedio se indique a las partes interesadas la información que se suministrará, así como los lugares de las reuniones de consulta, los canales para aportar comentarios, los plazos para presentarlos, la información de contacto y un resumen del mecanismo de atención de quejas y reclamos.

**NO 13.5:** Dado que pueden producirse cambios en las circunstancias del proyecto y en las inquietudes de las partes interesadas, o surgir otras nuevas, el proceso de participación de las partes interesadas se lleva a cabo durante todo el ciclo del proyecto. En ocasiones, es necesario actualizar el PPPI durante la ejecución del proyecto, y esto permite incorporar mejoras en su ejecución, basadas en los comentarios de las partes interesadas, así como abordar las inquietudes de manera proactiva.

15. El PPPI se diseñará de manera tal que tenga en cuenta las características principales y los intereses de las partes interesadas y los diferentes niveles de participación y consulta que serán adecuados para diferentes partes interesadas. El PPPI determinará de qué manera se gestionará la comunicación con las partes interesadas durante la preparación y ejecución del proyecto.

16. En el PPPI se describirán las medidas que se utilizarán para eliminar los obstáculos a la participación y la forma en que se obtendrán las opiniones de grupos afectados de manera diferente. Cuando corresponda, el PPPI incluirá medidas diferenciadas para permitir la participación eficaz de quienes se han identificado como menos favorecidos o marginados. Es probable que se necesiten enfoques específicos y un mayor nivel de recursos para la comunicación con tales grupos afectados de manera diferente para que puedan obtener la información que necesitan sobre las cuestiones que podrían afectarlos.

17. Cuando la participación de los individuos y las comunidades locales depende sustancialmente de representantes de la comunidad<sup>5</sup>, el Prestatario hará esfuerzos razonables para verificar que tales personas representen las opiniones de tales individuos y comunidades, y que faciliten el proceso de comunicación de manera adecuada<sup>6</sup>.

Nota al pie 5. Por ejemplo, líderes de aldeas o de clanes, líderes religiosos y de la comunidad, representantes del Gobierno local y de la sociedad civil, políticos o docentes.

Nota al pie 6. Por ejemplo, transmitiendo, de una manera precisa y oportuna, información proporcionada por el Prestatario a las comunidades, y los comentarios y las inquietudes de estas comunidades, al Prestatario.

**NO 17.1:** Se tendrán en cuenta todas las opiniones, incluso las de los individuos o grupos vulnerables o menos favorecidos. Para estos fines, es útil elaborar un mapa detallado de las estructuras comunitarias, utilizar diversos métodos de identificación de líderes y aplicar sistemas y procesos que promuevan la rendición de cuentas de las personas identificadas como representantes de la comunidad. En este análisis, se puede tener en cuenta el grado de autoridad y legitimidad que posean dichos representantes. Las buenas prácticas indican que, toda vez que un grupo de partes interesadas ofrezca una perspectiva pertinente al proyecto, sus opiniones se deben tener en cuenta.

18. En algunas circunstancias<sup>7</sup>, según el nivel de información disponible sobre el proyecto, el PPPI tendrá el formato de un enfoque de marco y describirá los principios generales y una estrategia colaborativa para identificar a las partes interesadas y planificar un proceso de participación de conformidad con este EAS que se implementará una vez que se conozca la ubicación.

Nota al pie 7. Por ejemplo, cuando no se conozca la ubicación exacta del proyecto.

**NO 18.1:** El uso del enfoque de marco del PPPI es apropiado cuando el diseño y la ubicación del proyecto no se conocen durante la elaboración del proyecto o cuando un proyecto consta de múltiples subproyectos que recién se diseñarán durante la ejecución del proyecto. En tales casos, en el marco se establecerán los principios que se habrán de aplicar en lo pertinente a la participación de las partes interesadas, de manera congruente con el EAS 10, y se indicará el modo en que se habrá de notificar a las personas a medida que se vaya conociendo la información relevante. El PPPI se actualizará a medida que se conozcan los detalles concretos, por ejemplo, los lugares, las partes interesadas y el cronograma de actividades específicos.

### **Divulgación de la información**

19. El Prestatario divulgará información sobre el proyecto para permitir que las partes interesadas comprendan sus riesgos e impactos y las posibles oportunidades. Asimismo, brindará a las partes interesadas acceso a la siguiente información tan pronto como sea posible, antes de que el Banco dé comienzo a la evaluación inicial del proyecto y en un plazo que permita llevar a cabo consultas significativas a las partes interesadas sobre el diseño del proyecto:

- a) el propósito, la naturaleza y la escala del proyecto;
- b) la duración de las actividades propuestas para el proyecto;
- c) los riesgos e impactos potenciales del proyecto en las comunidades locales, y las propuestas para mitigarlos, destacando posibles riesgos e impactos que puedan afectar desproporcionadamente a los grupos vulnerables y menos favorecidos, y describiendo las medidas diferenciadas adoptadas para evitarlos y minimizarlos;
- d) el proceso de participación de las partes interesadas propuesto, en el que destacan las maneras en que las partes interesadas pueden participar;
- e) el horario y el lugar de las reuniones de consulta pública propuestas, y el proceso por el cual estas se notificarán, resumirán e informarán;
- f) el proceso y el medio por el cual se plantearán y se abordarán las quejas y los reclamos.

**NO 19.1:** La participación significativa de las partes interesadas depende de información oportuna, exacta, accesible y comprensible. Es importante difundir la información relacionada con el proyecto lo antes posible en el ciclo del proyecto, de una manera y en un lenguaje que sean adecuados para cada grupo de partes interesadas. Las modalidades para proporcionar información pueden incluir copias impresas de presentaciones, resúmenes no técnicos, folletos sobre el proyecto y panfletos. Lo ideal sería que el material contenga mapas del área del proyecto y esquemas no técnicos. Los documentos utilizados en la consulta a las partes interesadas se deben poner a disposición de esas partes; por ejemplo, en carteleras públicas comunitarias y, cuando sea posible, en el sitio web del Prestatario.

**NO 19.2:** Asimismo, la documentación debe ser accesible para las partes interesadas con discapacidades sensoriales, por ejemplo, proporcionándoles documentos en sistema braille o, según corresponda, utilizando los servicios de un intérprete de lenguaje de señas en una reunión de consulta.

**NO 19.3:** En los casos en los que los niveles de alfabetización sean bajos, es posible que otros formatos, como bosquejos de la ubicación, modelos físicos y proyecciones de películas, sean útiles para comunicar la información pertinente. El Prestatario debe ayudar al público a entender los documentos técnicos; por ejemplo, mediante la publicación de resúmenes simplificados, explicaciones de los antecedentes de manera no técnica o el acceso a expertos locales.

**NO 19.4:** El Prestatario debe poner especial empeño en informar y entender a los grupos vulnerables o menos favorecidos y dialogar con ellos en lo referente a los impactos del proyecto, los medios para tener acceso, cuando corresponda, a una compensación y beneficios, la oportunidad para plantear quejas y reclamos, y la manera de hacerlo.

**NO 19.5:** Es importante que durante todo el ciclo del proyecto se continúe respondiendo a las solicitudes de información presentadas por las partes afectadas por el proyecto y otras partes interesadas. Con ese fin, resulta útil establecer sistemas adecuados para difundir la información del proyecto en forma constante. Por ejemplo, un sitio web u otro medio de comunicación suelen ser útiles para proporcionar información relacionada con el proyecto y actualizarla con regularidad.

20. La información se divulgará en los idiomas locales pertinentes y de manera que sea accesible y culturalmente adecuada, teniendo en cuenta las necesidades específicas de los grupos que puedan verse afectados por el proyecto en forma diferente y desproporcionada, o de grupos de la población que tengan necesidades de información específicas (como discapacidad, alfabetismo, género, movilidad, diferencias en el idioma o accesibilidad).

### **Consulta significativa**

21. El Prestatario llevará a cabo un proceso de consulta significativa de manera tal que brinde a las partes interesadas oportunidades para expresar sus opiniones sobre los riesgos e impactos del proyecto, y las medidas de mitigación, y que permita al Prestatario considerarlas y responder a ellas. La consulta significativa se llevará a cabo en forma continua a medida que evolucione la naturaleza de los problemas, los impactos y las oportunidades.

22. La consulta significativa es un proceso de dos vías que tiene las siguientes características:

- a) comienza temprano en el proceso de planificación del proyecto para recopilar opiniones iniciales sobre la propuesta del proyecto y orientar el diseño del proyecto;
- b) fomenta las opiniones de las partes interesadas, en particular como una manera de orientar el diseño del proyecto y la participación de las partes interesadas en la identificación y mitigación de riesgos e impactos ambientales y sociales;
- c) continúa en forma ininterrumpida a medida que surgen riesgos e impactos;
- d) se basa en la divulgación previa y oportuna de información pertinente, transparente, objetiva, significativa y de fácil acceso en un plazo que permite llevar a cabo consultas significativas a las partes interesadas en un formato culturalmente adecuado, en el idioma local pertinente, y que resulta comprensible para las partes interesadas;
- e) considera las opiniones y les da respuesta;
- f) apoya la participación activa e inclusiva de las partes afectadas por el proyecto;
- g) no es objeto de manipulación externa, interferencia, coerción, discriminación ni intimidación;
- h) es documentada y divulgada por el Prestatario.

**NO 22.1:** El objetivo de las consultas es entablar un diálogo significativo con las partes interesadas, recibir comentarios sobre el análisis y los planes propuestos, analizar las inquietudes y reunir información para fundamentar las decisiones del Prestatario. Se espera que la seguridad y la accesibilidad se tengan en cuenta al diseñar el programa de consultas, en particular en situaciones frágiles y afectadas por conflictos.

**NO 22.2:** Se debe alentar a las partes interesadas a que expresen las inquietudes relacionadas con el proyecto a los efectos de que el Prestatario las tenga en cuenta. La participación en las consultas y la expresión de cualquier opinión no deben dar lugar a represalias, abusos ni ningún tipo de discriminación. Se espera que el Prestatario aborde las denuncias de represalias, abuso o discriminación y adopte las medidas correctivas adecuadas.

## B. Participación durante la ejecución de proyectos e informes externos

23. El Prestatario seguirá involucrando a las partes afectadas por el proyecto y otras partes interesadas, y les brindará información, durante todo el ciclo del proyecto, de una manera adecuada a la naturaleza de sus intereses y los posibles riesgos e impactos ambientales y sociales del proyecto<sup>8</sup>.

Nota al pie 8. Es probable que se deba divulgar información adicional en etapas clave del ciclo del proyecto, por ejemplo, antes del inicio de las operaciones, y sobre cuestiones específicas que durante el proceso de divulgación y consulta o a través del mecanismo de atención de quejas y reclamos se hayan identificado como preocupantes para las partes interesadas.

**NO 23.1:** A medida que avanza la ejecución de un proyecto, pueden surgir nuevos impactos y desaparecer otros. El Prestatario debe proporcionar a las partes interesadas información actualizada con regularidad sobre el desempeño del proyecto y los cambios en el alcance o el cronograma, utilizando los procedimientos concertados en el PPPI.

24. El Prestatario continuará dirigiendo la participación de las partes interesadas según el PPPI, y fortalecerá los canales de comunicación y de participación ya establecidos con las partes interesadas. En particular, buscará las opiniones de las partes interesadas sobre el desempeño social y ambiental del proyecto, y la implementación de las medidas de mitigación del PCAS.

25. Si hubiera cambios significativos en el proyecto que generen riesgos e impactos adicionales, en especial cuando estos puedan recaer sobre las partes afectadas por el proyecto, el Prestatario proveerá información sobre estos riesgos e impactos y consultará a las partes afectadas por el proyecto respecto de cómo se mitigarán estos riesgos e impactos. Deberá publicar un PCAS actualizado en el que se establezcan las medidas de mitigación adicionales.

**NO 24.1:** Los comentarios constantes de las partes interesadas son útiles para efectuar el seguimiento de los riesgos y los impactos y para evaluar la eficacia de las medidas orientadas a mitigar los riesgos e impactos ambientales y sociales. Asimismo, las consultas se pueden usar para determinar si se han cumplido los requisitos establecidos en el PCAS respecto de las medidas de mitigación, si han surgido cuestiones adicionales y la manera en que estas se estén abordando.

## C. Mecanismo de atención de quejas y reclamos

26. El Prestatario responderá oportunamente a las inquietudes y los reclamos de las partes afectadas por el proyecto en relación con el desempeño ambiental y social del proyecto. Para este fin, propondrá e implementará un mecanismo de atención de quejas y reclamos<sup>9</sup> para recibir dichas inquietudes y reclamos y facilitar su resolución.

Nota al pie 9. El mecanismo de atención de quejas y reclamos que se proveerá de conformidad con este EAS podrá utilizarse como el mecanismo de atención de quejas y reclamos requerido en el marco de otros EAS (véanse los EAS 5 y 7). Sin embargo, el mecanismo de atención de quejas y reclamos para los trabajadores del proyecto que se exige en el EAS 2 debe proveerse en forma separada.

**NO 26.1:** Un mecanismo de atención de quejas y reclamos es un sistema, proceso o procedimiento accesible e inclusivo que se utiliza para recibir reclamos y sugerencias de mejoras y adoptar medidas oportunas al respecto, y para facilitar la solución de las inquietudes y quejas que surjan en relación con un proyecto. Un mecanismo eficaz de atención de quejas y reclamos proporciona una reparación a las partes afectadas por el proyecto y permite abordar los problemas en una etapa temprana.

27. El mecanismo de atención de quejas y reclamos será proporcional a los riesgos e impactos potenciales del proyecto y será accesible e inclusivo. Cuando sea viable y adecuado para el proyecto, los mecanismos de atención de quejas y reclamos utilizarán mecanismos formales o informales existentes, que se complementarán, según sea necesario, con arreglos específicos de cada proyecto. En el anexo 1 se incluyen más detalles sobre los mecanismos de atención de quejas y reclamos.

- a) Se espera que el mecanismo de atención de quejas y reclamos permita abordar las inquietudes con rapidez y eficacia, de una manera transparente, que sea culturalmente adecuada y esté al alcance de todas las partes afectadas por el proyecto, sin costo ni retribución. El mecanismo, proceso o

procedimiento no impedirá el acceso a recursos judiciales ni administrativos. El Prestatario informará a las partes afectadas por el proyecto acerca del proceso de atención de quejas y reclamos durante sus actividades de interacción con la comunidad, y pondrá a disposición pública un registro en el que se documenten las respuestas a todos los reclamos recibidos.

- b) La gestión de las quejas y reclamos se llevará a cabo de una manera culturalmente adecuada y será discreta, objetiva, sensible y receptiva a las necesidades e inquietudes de las partes afectadas por el proyecto. El mecanismo también permitirá que se planteen y aborden quejas y reclamos anónimos.

**NO 27.1:** Un mecanismo de atención de quejas y reclamos se diseña sobre la base de la comprensión de las cuestiones que, probablemente suscitarán inquietudes y reclamos. El diseño y la escala adecuados de dicho mecanismo son específicos de cada proyecto. El diseño depende de factores tales como el contexto, la escala y el alcance del proyecto; el número de beneficiarios del proyecto; la capacidad; las actitudes culturales respecto de la formulación de reclamos; los recursos humanos y financieros disponibles, y las limitaciones tecnológicas. Se pueden utilizar los mecanismos existentes, tanto formales como informales, identificados como parte de la evaluación ambiental y social en el EAS 1, siempre que se consideren adecuados para los fines del proyecto, y, si fuese necesario, se pueden complementar con mecanismos específicos del proyecto. En algunas circunstancias, puede ser más eficaz en función de los costos y sostenible aprovechar y mejorar tales mecanismos formales o informales de solución de reclamos.

**NO 27.2:** El mecanismo de atención de quejas y reclamos se establece lo antes posible en la etapa de elaboración del proyecto y debe contar con recursos humanos y financieros suficientes. En él se indican las vías y los lugares específicos para la recepción de los reclamos y los medios para su presentación (por ejemplo, correo, mensaje de texto, correo electrónico, sitio web, teléfono, buzones de sugerencias y reclamos, formulario para reclamos); se especifica una persona, una oficina o una institución responsable de la tramitación de los reclamos, y se establecen plazos para dicha tramitación y un proceso para registrarlos y monitorearlos. En los mecanismos de atención de quejas y reclamos para proyectos más grandes o complejos, se pueden establecer múltiples lugares, medios y métodos para la recepción, tramitación y seguimiento de los reclamos; un equipo con la dotación adecuada de personal, y un proceso de apelaciones.

**NO 27.3:** Para lograr que todas las partes interesadas tengan la posibilidad de acceder a los mecanismos de atención de quejas y reclamos, es útil establecer procedimientos de presentación simples y fáciles de comprender; darlos a conocer al público en general a través de diarios, emisiones de radio u otros canales accesibles y adecuados, e indicar los plazos previstos para acusar recibo, dar una respuesta y resolver la cuestión. Este mecanismo es gratuito para las partes interesadas. Es importante que el mecanismo sea accesible para los individuos o los grupos vulnerables o menos favorecidos, así como también que se documenten los reclamos recibidos y las respuestas dadas.

**NO 27.4:** Las medidas adoptadas en respuesta a los reclamos o sugerencias deben ser equilibradas y estar fundamentadas. El plazo para resolver los reclamos depende de factores tales como la urgencia de la queja; la necesidad de llevar a cabo investigaciones y consultas y de obtener financiamiento, y la capacidad. En el mecanismo de atención de quejas y reclamos, se establecen plazos indicativos para acusar recibo, dar una respuesta provisional y, en caso de ser posible, solucionar definitivamente los reclamos. Algunos reclamos pueden requerir la coordinación de las actividades entre múltiples departamentos y organismos, que con frecuencia están fuera del control del proyecto, o exigir una investigación exhaustiva. En esos casos, la solución puede llevar más tiempo, y este hecho debe comunicarse a las partes involucradas al acusar recibo de los reclamos. Los documentos de respaldo necesarios para resolver los reclamos forman parte de los archivos relacionados con cada reclamo y comentario.

**NO 27.5:** En los mecanismos de atención de quejas y reclamos, se debe establecer que todos los reclamos deben ser tratados de manera confidencial, imparcial, objetiva y oportuna. En los países donde la presentación de reclamos anónimos no esté permitida, será importante garantizar la confidencialidad; en esos casos, el Prestatario podrá considerar la posibilidad de contratar a entidades externas para facilitar la presentación de reclamos. Los usuarios de un mecanismo de atención de quejas y reclamos no podrán ser objeto de represalias, abusos ni ningún tipo de discriminación. Se espera que el Prestatario atienda las denuncias de represalias, abuso o discriminación y adopte las medidas correctivas adecuadas.

## D. Capacidad organizacional y compromiso

28. El Prestatario definirá roles, responsabilidad y atribuciones claros, y designará personal específico que será responsable de la implementación y el seguimiento de las actividades de participación de las partes interesadas y del cumplimiento de este EAS.

**NO 28.1:** El Prestatario debe designar personal calificado para el diseño, la implementación y el seguimiento de las actividades de participación de las partes interesadas y, en caso de ser necesario, debe considerar la posibilidad de complementar el personal con la asistencia de expertos externos. El número de miembros del personal debe ser proporcional a la naturaleza del proyecto y a los tipos y niveles de los riesgos e impactos previstos.

# Anexo 1: Mecanismo de atención de quejas y reclamos

1. El alcance, la escala y el tipo de mecanismo de atención de quejas y reclamos será proporcional a la naturaleza y la escala de los posibles riesgos e impactos del proyecto.

2. El mecanismo de atención de quejas y reclamos podrá incluir lo siguiente:

- a) diferentes maneras en que los usuarios pueden enviar sus reclamos, que pueden incluir presentaciones en persona, por teléfono, mensaje de texto, correo, correo electrónico o sitio web;
- b) un registro donde se consignen los reclamos por escrito y que se mantenga como base de datos;
- c) procedimientos dados a conocer públicamente, en los que se determine el tiempo que los usuarios deberán esperar para que se acuse recibo de sus reclamos, se responda a ellos y se les dé solución;
- d) transparencia respecto del procedimiento de atención de quejas y reclamos, la estructura de gestión y los encargados de tomar decisiones;
- e) un proceso de apelaciones (incluido el sistema judicial nacional) al que se pueda remitir a quienes presenten quejas y reclamos y no estén satisfechos cuando no se haya logrado llegar a una solución.

3. El prestatario puede ofrecer la mediación como opción para los usuarios que no están satisfechos con la solución propuesta.

# Bibliografía

Hay numerosos recursos que pueden resultar útiles para el Prestatario en relación con la aplicación del Marco Ambiental y Social (MAS). A continuación, se incluyen obras de referencia que lo pueden ayudar a poner en práctica los requisitos del MAS. Los recursos que aquí se enumeran no representan necesariamente las opiniones del Banco Mundial.

## *Grupo Banco Mundial Consultas y participación de las partes interesadas*

International Finance Corporation. 2007. "Stakeholder Engagement: A Good Practice Handbook for Companies doing Business in Emerging Markets". Washington, DC: International Finance Corporation. [https://www.ifc.org/wps/wcm/connect/938f1a0048855805beacfe6a6515bb18/IFC\\_StakeholderEngagement.pdf?MOD=AJPERES](https://www.ifc.org/wps/wcm/connect/938f1a0048855805beacfe6a6515bb18/IFC_StakeholderEngagement.pdf?MOD=AJPERES)

World Bank. 1999. "Public Consultation in the EA Process: A Strategic Approach. Environmental Assessment Sourcebook Update". Washington, DC: World Bank. <http://siteresources.worldbank.org/INTSAFEPOL/1142947-1118039086869/20526299/Update26PublicConsultationInTheEAProcessAStrategicApproachMay1999.pdf>

———. 2007. "Consultations with Civil Society." World Bank, Washington, DC. [http://siteresources.worldbank.org/CSO/Resources/ConsultationsSourcebook\\_Feb2007.pdf](http://siteresources.worldbank.org/CSO/Resources/ConsultationsSourcebook_Feb2007.pdf)

———. 2009. "Guidance Note on Bank Multi-Stakeholder Engagement." World Bank, Washington, DC. <http://documents.worldbank.org/curated/en/319671468336604958/pdf/492200BR0SecM2101Official0Use0Only1.pdf>

———. 2011. "Stakeholder Consultations in Investment Operations. Guidance Note." World Bank, Washington, DC. <http://documents.worldbank.org/curated/en/830941468323985308/pdf/671210WP00PUBL0ultations0Note0web20.pdf>

World Bank Group. 2013. "Consultation Guidelines." World Bank, Washington, DC. [http://consultations.worldbank.org/Data/hub/files/documents/world\\_bank\\_consultation\\_guidelines\\_oct\\_2013\\_0.pdf](http://consultations.worldbank.org/Data/hub/files/documents/world_bank_consultation_guidelines_oct_2013_0.pdf)

## **Atención de reclamos**

International Finance Corporation. 2009. "Addressing Grievances from Project-Affected Communities." Good Practice Note Number 7. International Finance Corporation, Washington, DC. [https://www.ifc.org/wps/wcm/connect/topics\\_ext\\_content/ifc\\_external\\_corporate\\_site/sustainability-at-ifc/publications/publications\\_gpn\\_grievances](https://www.ifc.org/wps/wcm/connect/topics_ext_content/ifc_external_corporate_site/sustainability-at-ifc/publications/publications_gpn_grievances)

Post, David, and Sanjay Agarwal. 2011. "HOW-TO NOTES Feedback Matters: Designing Effective Grievance Redress Mechanisms for Bank-Financed Projects. Part 2: The Practice of Grievance Redress." Social Development HOW-TO Series. World Bank, Washington, DC. <http://documents.worldbank.org/curated/en/658351468316439488/The-practice-of-grievance-redress>

World Bank. 2014. "The World Bank's Approach to Grievance Redress in Projects." World Bank, Washington, DC. <https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/20119>

## *Bibliografía adicional*

### **Consultas y participación de las partes interesadas**

Inter-American Development Bank. 2019. "Meaningful Stakeholder Engagement: A Joint Publication of the MFI Working Group on Environmental and Social Standards." Inter-American Development Bank, Washington, DC. <http://dx.doi.org/10.18235/0001990>

———. 2017. "Meaningful Stakeholder Consultation." Inter-American Development Bank, Washington, DC. <http://dx.doi.org/10.18235/0000776>

European Investment Bank. 2013. "Environmental and Social Handbook." European Investment Bank, Luxembourg. [https://www.eib.org/attachments/strategies/environmental\\_and\\_social\\_practices\\_handbook\\_en.pdf](https://www.eib.org/attachments/strategies/environmental_and_social_practices_handbook_en.pdf)

United Nations Environment Program. 2005. "From Words to Action: The Stakeholder Engagement Manual – Volume 2: The Practitioner's Handbook on Stakeholder Engagement". Nairobi: United Nations Environment Program. <http://stakeholderresearch.com/wp-content/uploads/sra-2005-words-to-action-stakeholder-engagement-02.pdf>

#### **Plan de participación de las partes interesadas**

AccountAbility. 2015. "AA1000 Stakeholder Engagement Standard." [https://www.accountability.org/wp-content/uploads/2016/10/AA1000SES\\_2015.pdf](https://www.accountability.org/wp-content/uploads/2016/10/AA1000SES_2015.pdf)

#### **Análisis de las partes interesadas**

Schmeer, Kammi. 1999. "Stakeholder Analysis Guidelines." PHR, Abt Associates, Bethesda, MD. <http://documents.worldbank.org/curated/en/319671468336604958/pdf/492200BR0SecM2101OfficialUseOnly1.pdf>

#### **Accesibilidad**

World Intellectual Property Organization. 2016. "Marrakesh Treaty to Improve Access to Published Works for Persons who are Blind, Visually Impaired or otherwise Print Disabled." World Intellectual Property Organization, Geneva. [http://www.wipo.int/edocs/mdocs/govbody/en/mvt\\_a\\_1/mvt\\_a\\_1\\_3.pdf](http://www.wipo.int/edocs/mdocs/govbody/en/mvt_a_1/mvt_a_1_3.pdf)