

Hoja orientativa: Lograr una participación significativa de las partes interesadas durante todo el ciclo del proyecto

Objetivos del Estándar Ambiental y Social 10

- 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 sus opiniones se tengan en cuenta en el diseño del proyecto** y en el desempeño ambiental y social, asegurando cerrar el ciclo de retroalimentación informándoles de los resultados.
- 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.

Etapa del proyecto	Función del Prestatario	Función del Banco	Orientación/consejos
Identificación	<p>Compartir con el Banco una lista preliminar de partes interesadas.</p> <p>Realizar consultas preliminares (por ejemplo, entrevistas a informantes clave) para intercambiar ideas sobre las posibles actividades del proyecto, sus riesgos e impactos potenciales, las posibles partes interesadas, y los métodos de participación preferidos que dan buenos resultados en el país o sector.</p>	<p>Ayudar al Prestatario a identificar a las partes interesadas pertinentes a partir de proyectos similares, información sectorial y nacional, y contactos con las partes interesadas.</p> <p>Informar al Prestatario sobre los requisitos de participación de las partes interesadas establecidos en el Marco Ambiental y Social.</p> <p>Acordar con el Prestatario las medidas de participación de las partes interesadas que serán necesarias para orientar el diseño del proyecto y la evaluación de riesgos.</p>	<p>Normalmente, los componentes del proyecto no están desarrollados en esta etapa. Sin embargo, es importante comenzar a recopilar la información disponible lo antes posible basándose en la información de las partes interesadas a nivel de país o sector y en los conocimientos ya existentes de los equipos del Prestatario y del Banco Mundial¹.</p>

¹ Las fuentes para ayudar a identificar a las partes interesadas en esta etapa inicial podrían ser otros proyectos similares en el país, los planes de participación de las partes interesadas (PPPI) existentes, y las listas de partes interesadas sectoriales y nacionales elaboradas por el Banco Mundial u otras organizaciones. Estas listas pueden basarse en la información extraída de cualquier evaluación preliminar del impacto social. Las búsquedas en los medios de comunicación y las redes sociales pueden ayudar a verificar las listas e identificar a cualquier otra parte interesada o afectada por el proyecto. Esta información también debe incluir a los principales actores de la sociedad civil pertinentes para el proyecto, y no solo a los organismos gubernamentales.

<p>Concepto</p>	<p>Identificar los procesos de participación existentes sobre la base de las prácticas y requisitos nacionales que se pueden utilizar en el marco del proyecto.</p> <p>Hacer un relevamiento de las partes interesadas en función de los componentes. (Las categorías de partes interesadas están definidas en la plantilla del PPPI)</p> <p>Proporcionar a las partes interesadas información sobre el proyecto lo antes posible en un lenguaje y un formato claros.</p> <p>Realizar consultas preliminares con una muestra de partes interesadas, que incluya a representantes de la sociedad civil de los principales grupos que en esta etapa corren riesgo de verse excluidos y afectados negativamente, sobre el diseño del proyecto, sus riesgos y sus posibles impactos.</p>	<p>Identificar las personas del equipo ambiental y social del Prestatario que son responsables de la participación de las partes interesadas.</p> <p>Analizar los procesos de participación existentes a nivel nacional y local para determinar si pueden utilizarse en el marco del proyecto (aunque sea parcialmente) y en qué medida.</p> <p>Compartir con el Prestatario la plantilla del PPPI y ejemplos de PPPI pertinentes de otros proyectos.</p> <p>Acordar con el Prestatario cuáles serán las partes interesadas que participarán (actores estatales y no estatales, y representantes de la sociedad civil, incluidos aquellos que defienden a los grupos de mayor riesgo).</p> <p>Acordar con el Prestatario el propósito y los términos de participación de las consultas y de los grupos focales, incluyendo las medidas prácticas que se tomarán para cerrar el ciclo de retroalimentación e informar a las partes afectadas por el proyecto.</p>	<p>Para llevar a cabo consultas significativas será necesario tener en cuenta varios factores, entre ellos la planificación, la organización, el registro de los comentarios y el seguimiento posterior.</p> <p>El personal del Banco Mundial podrá participar como observador en las consultas.</p> <p>La responsabilidad de la implementación del Estándar Ambiental y Social [EAS] 10 recae en el director de la unidad de ejecución del proyecto.</p>
<p>Evaluación inicial</p>	<p>Elaborar y divulgar el borrador del PPPI. Puede incluir una lista nueva o revisada de partes interesadas identificadas más exhaustivamente por componente del proyecto.</p>	<p>Revisar el borrador del PPPI y asegurarse de que se divulgue en formatos accesibles y de uso fácil.</p>	<p>Es importante que el equipo del proyecto proporcione a las partes interesadas acceso a la siguiente información lo antes posible:</p> <ul style="list-style-type: none"> • el propósito, la naturaleza y la escala del proyecto; • la duración de las actividades propuestas;

	<p>Preparar el presupuesto (incluso preliminar) para la implementación del PPPI.</p> <p>Garantizar que el PPPI esté disponible a través de canales, tanto tradicionales como basados en las redes sociales y la tecnología, que resulten adecuados en el contexto local.</p> <p>Compartir información con antelación y en formatos accesibles.</p> <p>Hacer un seguimiento a los comentarios y opiniones sobre los documentos del proyecto divulgados antes de la evaluación inicial.</p> <p>Revisar (junto con el Banco Mundial) los resultados de las consultas y otros mecanismos² de participación que se hayan utilizado para:</p> <ul style="list-style-type: none"> • evaluar las repercusiones, si las hubiere, en el diseño y 	<p>Compartir ejemplos de medidas de otros PPPI o documentos pertinentes para garantizar la inclusión, cerrar el ciclo de retroalimentación y supervisar la ejecución y los resultados.</p> <p>Realizar consultas a grupos que corren riesgo de verse excluidos y afectados negativamente.</p> <p>El personal del área ambiental y social del Banco Mundial puede comunicar al gerente del proyecto y al Prestatario las opiniones de las partes interesadas.</p> <p>Acordar con el Prestatario un proceso continuo y más integral de participación de las partes interesadas para llevar a cabo durante todo el proyecto.</p> <p>Asegurarse de que el PPPI refleje los resultados de los comentarios</p>	<ul style="list-style-type: none"> • el proceso propuesto para la participación de las partes interesadas; • el horario y el lugar de las consultas públicas propuestas; • el proceso por el cual se notificarán, resumirán e informarán las consultas. <p>Entre los métodos clave de participación se incluyen los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • reuniones participativas sobre planificación y toma de decisiones; • reuniones públicas, audiencias y talleres; • entrevistas; • encuestas; • grupos focales; • redes sociales; • consultas virtuales. <p>En cada uno de los canales de participación propuestos se debe especificar claramente de qué manera las partes interesadas pueden expresar sus quejas, reclamos, consultas, comentarios positivos, inquietudes y sugerencias³.</p> <p>Utilizar los canales de comunicación tradicionales (televisión, periódicos, radio, líneas telefónicas exclusivas y correo postal) cuando las partes interesadas no tengan acceso a los canales</p>
--	--	--	--

² Los mecanismos de participación de las partes interesadas van más allá de las consultas y los mecanismos de atención de quejas y reclamos. Pueden incluir enfoques de planificación participativa y toma de decisiones participativa.

³ Mientras realiza las consultas, el Prestatario debe tomar asistencia, explicar los objetivos de las deliberaciones (resumir la información sobre el proyecto), revisar y acordar el temario, escuchar (aprovechando la oportunidad para identificar los beneficios y los posibles impactos adversos del proyecto), gestionar las expectativas y el tiempo (de manera tal que las personas puedan expresar sus opiniones), mantener un registro escrito de las consultas, explicar los próximos pasos e informar de qué manera se abordaron (o no) las sugerencias. El Prestatario también formulará comentarios (preliminares) sobre los problemas o comentarios planteados y analizará detenidamente las sugerencias de las partes interesadas que no puedan aceptarse. Al final del análisis, resumirá los puntos planteados y la manera en que se implementarán las medidas de seguimiento, y se formularán comentarios. Deberá también recordar a los participantes el PPPI, los datos de contacto para formular preguntas y los mecanismos de atención de quejas y reclamos disponibles. Las consultas deben realizarse muy cerca de las personas directamente afectadas, en un lugar que se considere seguro. En los proyectos que abarcan una gran extensión territorial, las consultas pueden realizarse en distintos lugares a fin de que puedan asistir todas las personas afectadas. Si se llevan a cabo en un lugar distante, el Prestatario deberá proporcionar transporte desde y hacia el lugar. Es posible que se requieran arreglos especiales para diferentes grupos, por ejemplo, las mujeres (que pueden necesitar servicios de cuidado infantil para asistir a las reuniones), los adultos mayores, las personas con discapacidad (que pueden necesitar asistencia para comunicarse y otros tipos de apoyo durante la participación), etc.

	<p>los mecanismos de ejecución del proyecto;</p> <ul style="list-style-type: none"> identificar los posibles riesgos y oportunidades en el proyecto en función de las necesidades y prioridades expresadas por las partes interesadas; identificar medidas de seguimiento. 	<p>recibidos de las partes interesadas hasta el momento.</p>	<p>virtuales o no los utilicen con frecuencia. Los canales tradicionales también pueden resultar muy eficaces para transmitir información pertinente a las partes interesadas y para que estas expresen sus opiniones y brinden sugerencias.</p> <p>Es importante identificar a las asociaciones que representan a las partes afectadas por el proyecto y crear vínculos con ellas.</p> <p>Las consultas deben organizarse en un formato y en idiomas accesibles para el público destinatario. Se podría fomentar la difusión proactiva (en lugar de la divulgación).</p>
Negociación	<p>Determinar si será necesario realizar ajustes en el proceso de participación de las partes interesadas.</p> <p>Analizar con el Banco Mundial los compromisos de participación de las partes interesadas que se establecen en el Plan de Compromiso Ambiental y Social (PCAS).</p>	<p>Analizar con el Prestatario si el proceso de participación de las partes interesadas necesitará ajustes en función del diseño o los componentes más recientes del proyecto.</p> <p>Analizar con el Prestatario y, de ser necesario, revisar los compromisos de participación de las partes interesadas establecidos en el PCAS.</p>	<p>Los compromisos y las oportunidades de participación de las partes interesadas en el Marco Ambiental y Social van más allá del EAS10 dado que se abordan en todos los EAS. Para consultar cómo se aborda la participación de las partes interesadas en otros estándares, véase el anexo.</p>
Implementación	<p>Implementar las actividades de participación acordadas en el PPPI y otros documentos. Implementar mecanismos para actualizar las medidas de gestión de riesgos según sea necesario en función de las opiniones recibidas como parte de las consultas.</p> <p>Establecer un sistema de gestión ambiental y social adecuado:</p> <ul style="list-style-type: none"> un gerente de proyecto dedicado; un mecanismo de atención de quejas y reclamos que funcione adecuadamente y sea accesible (para obtener 	<p>Realizar el seguimiento de las medidas del PCAS en el marco del EAS 10.</p> <p>Procurar avances periódicos en el proceso de participación de las partes interesadas y gestión de quejas y reclamos del proyecto.</p> <p>Indicar los avances en los ayudamemorias, los informes sobre el estado de la ejecución y los resultados del proyecto, y los intercambios periódicos entre misiones.</p>	<p>Los grupos focales son útiles para recabar (recoger) las opiniones de distintas categorías de partes interesadas.</p> <p>Considerar la posibilidad de contratar facilitadores, cuando sea posible, especialmente en entornos con bajos niveles de confianza. El facilitador debe ser considerado neutral en el tema, gozar de buena reputación entre las partes interesadas, ser capaz de involucrar a la audiencia y fomentar la participación.</p> <p>Diversificar los medios de comunicación y considerar el uso de las redes sociales y los canales en línea. Cuando sea posible y adecuado, se pueden crear plataformas y grupos de conversación virtuales específicos, según el tipo y la categoría de partes interesadas.</p> <p>Cuando sea necesario interactuar directamente con las personas afectadas por el proyecto o los beneficiarios, por ejemplo, para</p>

	<p>más detalles, véase la lista de verificación del mecanismo de atención de quejas y reclamos);</p> <ul style="list-style-type: none"> • consultas periódicas; • un mecanismo para examinar las medidas de gestión de riesgos de manera periódica y, según sea necesario, en función de las opiniones recibidas. <p>Brindar a las partes interesadas información periódica sobre las actividades del proyecto que les conciernen y responder a cualquier pregunta o inquietud que planteen.</p> <p>Mantener un registro de las principales cuestiones planteadas y de las medidas de seguimiento necesarias.</p> <p>Considerar la posibilidad de establecer un proceso estructurado de planificación y seguimiento participativos, en el que las partes interesadas locales contribuyan a la aplicación y el seguimiento de las medidas de mitigación de riesgos.</p>	<p>Informar a la Administración del Banco Mundial sobre cualquier inquietud referida a la posibilidad de que no se esté logrando una participación significativa de las partes interesadas.</p> <p>Apoyar el fortalecimiento de la capacidad de la unidad ejecutora del proyecto en lo referente a los principios y las prácticas de participación de las partes interesadas.</p> <p>Asegurarse de que los beneficiarios del proyecto conozcan los canales y el proceso que tienen a su disposición para expresar sus quejas y reclamos.</p>	<p>elaborar e implementar planes de reasentamiento o planes para los pueblos indígenas, se deberán identificar canales de comunicación directa con cada hogar afectado mediante una combinación específica de mensajes de correo electrónico, correo postal, plataformas en línea y líneas telefónicas exclusivas con operadores capacitados. Es necesario garantizar que se utilicen canales de comunicación culturalmente adecuados y se los adapte a grupos destinatarios específicos (es decir, idiomas locales, modalidad oral o escrita, etc.), lo que incluye el uso de facilitadores sobre el terreno.</p> <p>Considere la posibilidad de que el proyecto se base en el seguimiento participativo o a cargo de terceros, especialmente cuando se trate de subproyectos afectados por conflictos, desembolsados, o en contextos de proyectos de alto riesgo⁴.</p>
--	--	--	---

⁴ En algunos casos, puede ser necesario realizar el seguimiento participativo o a cargo de terceros para evaluar el estado y el desempeño de un proyecto, su situación en materia de cumplimiento o los problemas emergentes, y para formular recomendaciones de mejora, cuando corresponda. El seguimiento participativo se refiere a la participación activa de los beneficiarios del proyecto, las personas afectadas por este, las comunidades y otras partes interesadas primarias en el seguimiento de los avances del proyecto o de la mitigación de los principales riesgos e impactos. El seguimiento a cargo de terceros se define como la supervisión efectuada por partes ajenas a la cadena de beneficiarios o la estructura de gestión directas del proyecto o programa con el fin de evaluar si se han logrado los productos, resultados e impactos previstos. Se utiliza principalmente para brindar una perspectiva independiente sobre el desempeño del proyecto o del Gobierno, y puede ser realizado por la sociedad civil, grupos de estudio, instituciones académicas, medios de comunicación o empresas privadas.

ANEXOS⁵:

Tabla 1: EL PROCESO DE PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS EN POCAS PALABRAS	
QUE	<ul style="list-style-type: none"> • Alternativas de diseño • Impactos (positivos y negativos, intangibles, heredados) • Cambios en el diseño • Medidas de mitigación • Disposiciones para la ejecución
QUIÉNES	<ul style="list-style-type: none"> • Partes afectadas por el proyecto (beneficiarios del proyecto y partes directamente afectadas de manera negativa) • Otras partes interesadas <ul style="list-style-type: none"> • Grupos de interés • Organizaciones no gubernamentales/organizaciones de la sociedad civil (locales e internacionales) • Gobiernos locales • Medios de comunicación • Sector privado/empresas • Gobiernos regionales • Grupos vulnerables/estructuralmente excluidos que corren el riesgo de verse privados de los beneficios del proyecto, incluidas las organizaciones que defienden sus derechos
CUÁNDO	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando se identifican en términos generales los límites y los componentes del proyecto para validarlos con las partes afectadas por el proyecto • Cuando los riesgos e impactos se definen de manera general para luego precisarlos con los aportes de las partes interesadas • Con tiempo suficiente antes de la evaluación inicial del proyecto para poder influir en su diseño y los instrumentos del Marco Ambiental y Social • Durante la ejecución del proyecto en consonancia con los plazos clave (antes de firmar los contratos, antes, durante y después de la construcción y los controles de mitad de año del proyecto, en consonancia con el proceso de seguimiento y evaluación y la presentación de informes del proyecto) • Cuando se presentan cambios en el diseño que generan nuevos impactos
DÓNDE	<ul style="list-style-type: none"> • Cerca de las partes interesadas • Se brinda transporte cuando media una distancia considerable o se trata de grupos vulnerables • Lugar y forma seguros (se podría utilizar la modalidad virtual, segregada por sexo, y aplicar la experiencia calificada para involucrar a grupos vulnerables, es decir, niños, niñas, organizaciones que defienden los derechos de las mujeres, las personas sobrevivientes de la violencia de género y las personas lesbianas, gays, bisexuales, transgénero, <i>queer</i>, intersexuales y asexuales [LGBTQI], etc.) • Múltiples ubicaciones para proyectos grandes • Todas las partes interesadas directamente afectadas deben tener la oportunidad de asistir
CÓMO	<ul style="list-style-type: none"> • Audiencias públicas, reuniones, talleres • Entrevistas • Grupos focales culturalmente adecuados • Encuestas • Consultas virtuales • Redes sociales
¿POR QUÉ?	<ul style="list-style-type: none"> • Ayudar a identificar oportunidades y riesgos

⁵ Adaptado de *Consultations in Investment Lending Guidance Note* (Nota de orientación sobre consultas en materia de financiamiento para inversiones), Banco Mundial, 2010.

	<ul style="list-style-type: none"> • Requerido por el Marco Ambiental y Social del Banco Mundial y las regulaciones del Prestatario • Mejorar el diseño y la ejecución de los proyectos • Aumentar el apoyo público, la apropiación de los proyectos y la sostenibilidad.
SEGUIMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> • Documentar y divulgar los resultados entre las partes interesadas • Medidas de seguimiento • Seguimiento y documentación de los avances y resultados. Por ejemplo: ¿cómo han mejorado la participación de las partes interesadas el diseño y la ejecución de los proyectos? ¿De qué manera ha contribuido dicha participación a que el proyecto sea más inclusivo y se oriente a las necesidades de los grupos vulnerables?

Recuadro 1: ¿Qué se debe hacer para que la participación de las partes interesadas sea significativa?

- Comunicar claramente los canales y la información de contacto que las partes interesadas pueden utilizar durante la vigencia del proyecto para formular preguntas, sugerencias, quejas y reclamos.
- Proporcionar a las partes interesadas información pertinente sobre las actividades del proyecto, sus posibles riesgos y enfoques de gestión de riesgos, los derechos de los beneficiarios y las partes interesadas, etc., de una forma y en un idioma que puedan comprender.
- Documentar el proceso general, los diversos eventos de participación y los comentarios recibidos.
- Recurrir a expertos o a facilitadores externos, según sea necesario, para garantizar que las personas y los grupos más vulnerables a la exclusión y a los daños puedan participar de manera segura y significativa y hacer oír su voz.
- Integrar sistemáticamente las preferencias y opiniones de las partes afectadas por el proyecto en las decisiones sobre el diseño y la ejecución de este último.
- Volver a comunicarse con los participantes para informarles de las decisiones tomadas y las novedades principales.
- Responder oportunamente a los comentarios y sugerencias recibidos de acuerdo con los plazos de respuesta acordados.
- Considerar cuándo es mejor utilizar facilitadores externos y canales anónimos para promover la confianza y alentar la opinión abierta con el propósito de reducir el riesgo de represalias.

En el Marco Ambiental y Social se hace hincapié en la necesidad y las oportunidades de lograr la participación de las partes interesadas en todos los Estándares Ambientales y Sociales

EAS 1

La **evaluación del impacto ambiental y social** puede incluir la evaluación de los sistemas nacionales para la participación de las partes interesadas, los requisitos de las consultas nacionales, etc.

EAS 2

Los **procedimientos de gestión de la mano de obra** deben incluir un mecanismo separado de atención de quejas y reclamos para todos los trabajadores del proyecto.

EAS 4

Las **medidas de salud y seguridad comunitarias** deben elaborarse/llevarse a cabo en consulta con las comunidades. Los **planes de respuesta ante emergencias/en materia de seguridad** pueden elaborarse en consulta con las comunidades locales.

EAS 5

El **plan/marco de reasentamiento** incluye requisitos sólidos de divulgación de información y consulta con las personas afectadas.

EAS 6

El **plan de acción para la gestión forestal sostenible** debe elaborarse con una participación significativa de las partes afectadas por el proyecto, incluidos los pueblos indígenas.

EAS 7

La **evaluación social focalizada** debe basarse en consultas significativas y en la evaluación de la capacidad del Prestatario para interactuar con beneficiarios que pertenecen a grupos sociales y culturales bien diferenciados. El **plan/marco para pueblos indígenas** debe elaborarse en consulta con las personas afectadas y debe incluir un mecanismo de atención de quejas y reclamos culturalmente adecuado. También puede incluir mecanismos de seguimiento comunitario.

EAS 8

Se deben efectuar **consultas** con las partes interesadas para identificar el patrimonio cultural, evaluar los impactos/riesgos, examinar las opciones de mitigación/prevención, y determinar de qué forma las partes interesadas pueden acceder (o seguir accediendo) al patrimonio cultural.

EAS 9

El **sistema de gestión ambiental y social de los intermediarios financieros** debe incluir la atención de quejas y reclamos y la participación de las partes interesadas.