**Plan de Participación de las Partes Interesadas (PPPI)**

**Plantilla simplificada para proyectos de riesgo moderado**

**Noviembre de 2023**

**Instrucciones sobre la plantilla:** Este PPPI tiene como objetivo principal definir un programa para la participación de las partes interesadas, lo que incluye la divulgación de información pública y las consultas durante todo el ciclo del proyecto. El alcance y el nivel de detalle del PPPI deberán ser acordes y proporcionales a la naturaleza, la magnitud y los posibles riesgos e impactos del proyecto, así como a las inquietudes de las partes interesadas que puedan verse afectadas por este o tengan interés en él.

Según la naturaleza y la magnitud de los riesgos e impactos del proyecto, los elementos de un PPPI se podrán incluir como parte del Plan de Compromiso Ambiental y Social (PCAS); por ejemplo, con proyectos de bajo riesgo, y quizá no sea necesario preparar un PPPI independiente.

Para los proyectos de riesgo moderado, en los que los riesgos ambientales y sociales pueden ser menos complejos que en los de alto riesgo o riesgo considerable, se puede utilizar este modelo simplificado de PPPI. La utilización de esta plantilla simplificada es opcional. La plantilla debe usarse junto con la hoja informativa adjunta (documento separado).

El PPPI debe ser claro y conciso; la extensión sugerida **no debe superar las 20 páginas con anexos**. Cada sección tiene un límite sugerido de páginas.

En todo el documento, las instrucciones están en rojo y deben eliminarse una vez completadas. Se debe insertar información específica del proyecto cuando hay [ ](por ejemplo, “[nombre del proyecto]”) y eliminar [ ] al insertar información.

## 1. Introducción/descripción del proyecto (extensión sugerida: 1 página)

Describa los objetivos, los componentes y la ubicación del proyecto. Agregue un enlace al documento de información sobre el proyecto, si lo hubiera.

El [nombre del proyecto] tiene como objetivo [agregue el objetivo de desarrollo del proyecto].

El proyecto [nombre del proyecto] abarca los siguientes componentes: [enumere los componentes y una breve descripción]; [relacione los lugares].

El proyecto [nombre del proyecto] se encuentra en elaboración de conformidad con el Marco Ambiental y Social (MAS) del Banco Mundial. Según se establece en el Estándar Ambiental y Social 10 (EAS 10) sobre Participación de las Partes Interesadas y Divulgación de Información, los organismos de ejecución del proyecto deben brindar a las partes interesadas información oportuna, pertinente, comprensible y accesible, y las consultarán de manera culturalmente adecuada, sin manipulaciones, interferencias, coerción, discriminación ni intimidación.

**2. Objetivo/descripción del PPPI**

Este PPPI tiene como objetivo principal definir un programa para la participación de las partes interesadas, lo que incluye la divulgación de información pública y las consultas durante todo el ciclo del proyecto. En el PPPI se establece la manera en la que el equipo a cargo del proyecto se comunicará con las partes interesadas, a la vez que se incluye un mecanismo a través del cual pueden presentarse inquietudes, opiniones, quejas o reclamos acerca de las actividades del proyecto y las actividades conexas.

## 3. Identificación y análisis de las partes interesadas (extensión sugerida: entre 1 y 2 páginas)

## 3.1 Metodología

A fin de cumplir con las mejores prácticas, en el proyecto se aplicarán los siguientes principios para la participación de las partes interesadas:

* *Apertura y enfoque centrado en el ciclo del proyecto:* Se organizarán consultas públicas acerca del proyecto durante toda su vigencia de manera abierta, sin manipulación externa, interferencia, coerción ni intimidación.
* *Participación informada y opiniones:* Se proporcionará información y se la distribuirá ampliamente entre todas las partes interesadas en un formato adecuado; se brindarán oportunidades para que estas puedan transmitir sus opiniones y comentarios, y para analizar y abordar sus comentarios e inquietudes.
* *Inclusión y sensibilidad:* Se identificará a las partes interesadas para lograr una mejor comunicación y forjar relaciones eficaces. El proceso de participación del proyecto será inclusivo. En todo momento se alentará a participar en el proceso de consulta a todas las partes interesadas, que tendrán igual acceso a la información. La sensibilidad a las necesidades de las partes interesadas es el principio clave que subyace en la selección de los métodos de participación. Se presta especial atención a los grupos vulnerables que pueden estar en riesgo de quedar fuera de los beneficios del proyecto, en particular las mujeres, los ancianos, las personas con discapacidad, las personas desplazadas, los trabajadores migrantes y las comunidades, así como las sensibilidades culturales de los diversos grupos étnicos.
* *Flexibilidad:* (incluya este principio si es pertinente) Si el distanciamiento social, el contexto cultural (por ejemplo, la dinámica de género particular) o los factores de gobernanza (por ejemplo, alto riesgo de represalias) inhiben las formas tradicionales de participación presencial, la metodología debe adaptarse a otras formas de participación, incluidas varias formas de comunicación a través de Internet o por teléfono.

### **3.2. Partes afectadas y otras partes interesadas [[1]](#endnote-1)**

Las partes afectadas incluyen las comunidades locales, los miembros de la comunidad y otros actores que pueden recibir los impactos directos del proyecto. Específicamente, entran en esta categoría los siguientes individuos y grupos: [incluya la lista de posibles partes afectadas positiva o negativamente].

Las partes interesadas del proyecto también incluyen otros actores que no son las comunidades directamente afectadas, por ejemplo: [incluya una lista de otras posibles partes interesadas. Algunos ejemplos incluyen las organizaciones no gubernamentales o los grupos de la sociedad civil a nivel local y nacional, los propietarios de empresas y los proveedores de servicios dentro de la zona del proyecto, y otros funcionarios gubernamentales].

### **3.3. Individuos o grupos menos favorecidos/vulnerables[[2]](#endnote-2)**

Dentro del proyecto, los grupos vulnerables o menos favorecidos pueden incluir, entre otros, los siguientes: [incluya el cuadro o la lista de posibles grupos vulnerables y los obstáculos que les impiden acceder a la información o a otros beneficios del proyecto. [Como ejemplos se pueden mencionar los siguientes: los ancianos; las personas con discapacidad y sus cuidadores; las mujeres cabeza de hogar; las minorías sexuales o de género; los desempleados, los grupos menos favorecidos que cumplen con los requisitos establecidos en el EAS 7. Identifique a las organizaciones representativas y los líderes de estos grupos, que pueden ser aliados en la participación de las partes interesadas].

Es posible que se incluya a grupos vulnerables dentro de las comunidades afectadas por el proyecto, una vez se confirme su presencia y se los consulte a través de medios específicos, según corresponda. En las siguientes secciones se describen los métodos que se adoptarán en el marco del proyecto para la participación de estos grupos.

## 4. Programa de Participación de las Partes Interesadas (extensión sugerida: 3 páginas como máximo)

### **4.1. Resumen de las actividades de participación de las partes interesadas implementadas durante la preparación del proyecto**

Durante la preparación del proyecto, se llevaron a cabo las siguientes reuniones de consulta pública [inserte una breve descripción resumida de las reuniones celebradas, el lugar, el número de participantes y los principales temas analizados]. Para mayor información, ver la Tabla 1 del anexo.

Los informes y planes ambientales y sociales se divulgaron a través de [especifique]. Entre las opiniones recibidas durante las consultas se encuentran [inserte un resumen de los puntos clave planteados por las partes interesadas] y fueron tenidas en cuenta por [especifique]. En la Tabla 1 del anexo se incluye un resumen de las principales recomendaciones recibidas e integradas en el PPPI.

### **4.2. Resumen de las necesidades de las partes interesadas y de los métodos, las herramientas y las técnicas empleadas para su participación**

Se proponen distintos métodos de participación, que abarcan distintas necesidades de las partes interesadas, como se indica a continuación: [Inserte la descripción. Como ejemplos se pueden mencionar los siguientes: i) agendas estructuradas, ii) grupos focales/reuniones; iii) consultas comunitarias; iv) reuniones formales; v) entrevistas individuales; vi) visitas al lugar].

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

Complete la siguiente Tabla.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Etapa del proyecto** | **Fecha o período estimado** | **Tema de la consulta o el mensaje** | **Método utilizado** | **Partes interesadas destinatarias** | **Responsabilidades** |
|  |  |  |  |  |  |

### Nota: En la Tabla anterior, destaque las actividades centradas en los grupos vulnerables. Preste especial atención a los grupos vulnerables, como las mujeres pobres, las personas con discapacidad y otras personas[[3]](#endnote-3). En “Métodos utilizados”, los ejemplos pueden incluir, según corresponda: i) para las entidades gubernamentales: comunicaciones por teléfono o correo electrónico, entrevistas individuales, reuniones formales y mesas redondas de discusión, y ii) para las comunidades locales y los grupos vulnerables: cartas a los líderes de la aldea, notificaciones tradicionales, divulgación de la documentación del proyecto de un modo culturalmente apropiado y accesible, reuniones comunitarias, reuniones de grupos focales, actividades de divulgación.

La información se divulgará de la siguiente manera: [describa brevemente qué información se divulgará (por ejemplo, PPPI, documentos ambientales y sociales pertinentes, procedimientos del mecanismo de atención de quejas y reclamos, orientación sobre el proyecto; actualizaciones periódicas sobre la evolución del proyecto) y en qué formatos (por ejemplo, anuncios públicos, comunicados de prensa, sitio web del proyecto; reuniones de consulta; panfletos y folletos informativos; reuniones por separado de grupos de discusión con grupos vulnerables). Indique en qué idioma se divulgará la información].

### **4.4. Presentación de informes a las partes interesadas**

Se mantendrá informadas a las partes interesadas a medida que se desarrolle el proyecto, lo que incluye presentar informes sobre el desempeño ambiental y social, la implementación del PPPI y del mecanismo de atención de quejas y reclamos, y el avance general en la ejecución del proyecto.

## 5. Recursos y responsabilidades vinculados a la implementación de actividades de participación de las partes interesadas (extensión sugerida: 2 páginas)

### **5.1. Recursos**

[Inserte el nombre de la entidad] estará a cargo de las actividades de participación de las partes interesadas.

El presupuesto para el PPPI es de [especifique] y está incluido en el componente [especifique] del proyecto.

A continuación, se proporciona un ejemplo de Tabla de Presupuesto (incluya solamente las categorías que correspondan). Complete la Tabla a continuación:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Categoría de presupuesto** | **Cantidad** | **Costo unitario** | **Veces/años** | **Costo total** | **Observaciones** |
| **1. Sueldos del personal\* y gastos relacionados estimados** | | | |  |  |
| 1a. [p. ej., consultor en comunicaciones] |  |  |  |  |  |
| 1b. [p. ej., costos de viaje del personal] |  |  |  |  |  |
| 1c. [p. ej., salario de los funcionarios de enlace con la comunidad] |  |  |  |  |  |
| **2. Eventos** |  |  |  |  |  |
| 2a. [p. ej., organización de grupos focales] |  |  |  |  |  |
| **3. Campañas de comunicación** |  |  |  |  |  |
| 3a. [p. ej., carteles, folletos] |  |  |  |  |  |
| 3b. [p. ej., campaña en redes sociales] |  |  |  |  |  |
| **4. Capacitaciones** |  |  |  |  |  |
| 4a. [p. ej., capacitación sobre problemas ambientales o sociales para el personal de la Unidad de Ejecución del Proyecto y del contratista] |  |  |  |  |  |
| 4b. [p. ej., capacitación sobre violencia de género para la unidad de ejecución del proyecto y el personal del contratista] |  |  |  |  |  |
| **5. Encuesta de beneficiarios** |  |  |  |  |  |
| 5a. [p. ej., encuesta de percepción de medio término] |  |  |  |  |  |
| 5b. [p. ej., encuesta de percepción al final del proyecto] |  |  |  |  |  |
| **6. Mecanismo de atención de quejas y reclamos** | |  |  |  |  |
| 6a. [capacitación de los comités del mecanismo de atención de quejas y reclamos] |  |  |  |  |  |
| 6b. [p. ej., buzones de sugerencias en los pueblos] |  |  |  |  |  |
| 6c. [p. ej., material de comunicación sobre el mecanismo de atención de quejas y reclamos] |  |  |  |  |  |
| **7. Otros gastos** |  |  |  |  |  |
| 7a. [especifique] |  |  |  |  |  |
| **PRESUPUESTO TOTAL PARA LA PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS:** | | | |  |  |

*Nota:* \*Los costos salariales pueden ser indicativos.

### **5.2. Funciones y responsabilidades de gestión**

Las entidades responsables de llevar adelante las actividades de participación de las partes interesadas son [especifique].

Dichas actividades se documentarán a través de [especifique].

## 6. Mecanismo de atención de quejas y reclamos (extensión sugerida: 2 páginas como máximo)

El principal objetivo de un mecanismo de atención de quejas y reclamos es ayudar a resolver las quejas y los reclamos de una manera oportuna, eficaz y eficiente que satisfaga a todos los involucrados.

### **6.1. Descripción del mecanismo de atención de quejas y reclamos**

Complete la siguiente Tabla. Los ejemplos incluidos se presentan de manera ilustrativa; incluya solamente los ejemplos que correspondan.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Paso** | **Descripción del proceso** | **Plazos** | **Responsabilidad** |
| Estructura de implementación del mecanismo de atención de quejas y reclamos | [Describa, por ejemplo, la estructura del mecanismo de atención de quejas y reclamos a nivel nacional, regional y local]. |  |  |
| Recepción de la queja o el reclamo | Las quejas y los reclamos se pueden presentar a través de los siguientes canales:   * [p. ej., línea telefónica directa gratuita/línea para mensajes de texto (SMS)]; * correo electrónico; * carta dirigida a los coordinadores de quejas y reclamos en las oficinas locales; * formulario de reclamos para presentar a través de alguno de los canales mencionados anteriormente; * las personas que se presenten sin cita previa podrán consignar su reclamo en el libro de registro de quejas del establecimiento o depositarlos en el buzón de sugerencias]. |  |  |
| Clasificación, tramitación (procesamiento) | Cualquier queja o reclamo recibido se reenvía a [especifique], se registra en [especifique] y se clasifica según los siguientes tipos de quejas o reclamos: [X/Y/Z]. | Al recibir la queja o el reclamo | Coordinadores locales de quejas y reclamos |
| Acuse de recibo y seguimiento | El denunciante obtiene el acuso de recibo de la queja o el reclamo a través de [especifique]. | Dentro de los dos días de recibido | Coordinadores locales de quejas y reclamos |
| Verificación, investigación, acción | La investigación de la queja o el reclamo está a cargo de [especifique]. La formulación de la resolución propuesta corre por cuenta de [especifique] y se comunica al denunciante a través de [especifique]. | Dentro de los 10 días hábiles | Comité de reclamos compuesto por …, … y … |
| Seguimiento y evaluación | Los datos sobre las quejas y los reclamos se recopilan en [especifique] y se informan a [especifique] cada [especifique]. |  |  |
| Formulación de comentarios | Los comentarios de los denunciantes sobre su conformidad con la resolución de la queja o reclamo se recopilan en [especifique]. |  |  |
| Capacitación | Las necesidades de capacitación del personal o los consultores de la unidad de ejecución del proyecto, los contratistas y los consultores encargados de la supervisión son las siguientes: [especifique]. |  |  |
| Si corresponde, el pago de indemnizaciones luego de la resolución de los reclamos | [Describa cómo se gestionarán las indemnizaciones, incluidos los montos, los receptores, etc.]. |  |  |

En el mecanismo de atención de quejas y reclamos, se establecerá un proceso de apelaciones para los casos en que el reclamante no esté conforme con la solución propuesta para su reclamo. Una vez que se hayan propuesto todos los medios posibles para solucionar el reclamo, si el reclamante aún no está satisfecho, se lo deberá asesorar sobre su derecho a utilizar los recursos legales.

[Cuando corresponda, en el marco del proyecto se implementarán otras medidas para gestionar reclamos delicados y confidenciales, incluidos aquellos relacionados con la explotación y el abuso sexuales y el acoso sexual, conforme a la nota sobre buenas prácticas referida a estos temas que forma parte de los recursos del MAS del Banco Mundial. Incluya la descripción, si corresponde].

[Inserte también algunas oraciones sobre el mecanismo de atención de quejas y reclamos laborales, en las que se indique que existe y que los trabajadores pueden usarlo. El mecanismo de atención de quejas y reclamos laborales debe describirse en detalle en los procedimientos de gestión de la mano de obra].

El Banco Mundial y el Prestatario no toleran represalias contra las partes interesadas del proyecto que comparten sus puntos de vista sobre los proyectos financiados por el Banco.

## 7. Seguimiento y presentación de informes (extensión sugerida: media página)

### **7.1. Resumen de cómo se supervisará la implementación del PPPI y cómo se informará al respecto**

Describa los mecanismos de seguimiento y presentación de informes del PPPI. Incluya indicadores, por ejemplo, el número de reuniones comunitarias realizadas para analizar los avances del proyecto, el número de paneles informativos mostrados, etc. Describa la labor de las partes interesadas en las actividades de seguimiento, si corresponde.

### 

### **7.2. Presentación de informes a los grupos de partes interesadas**

El PPPI se revisará y se actualizará periódicamente según sea necesario durante la ejecución del proyecto. El personal responsable recopilará resúmenes [inserte “trimestrales” u otra opción] e informes internos sobre las quejas y los reclamos públicos, las investigaciones y los incidentes conexos, así como sobre el avance respecto de la aplicación de las medidas preventivas o correctivas correspondientes. Dichos documentos se remitirán a la alta gerencia del proyecto. Los resúmenes [inserte “trimestrales” u otra opción] proporcionarán un mecanismo para evaluar tanto el número como la naturaleza de los reclamos, las quejas y los pedidos de información, y para determinar la capacidad del proyecto para abordarlos de manera oportuna y eficaz. La información sobre las actividades de participación pública llevadas a cabo durante el año en el marco del proyecto puede darse a conocer a las partes interesadas de diversas formas: [especifique].

**Anexos**

Estos pueden incluir:

* Registros de reuniones o consultas (véase la Tabla 1)
* Resúmenes visuales, como mapeos o diagramas de partes interesadas
* Formulario de presentación de quejas y reclamos, etc.

**Tabla 1. Plantilla para registrar las actas de consulta**

Complete la siguiente Tabla.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Parte interesada (grupo o persona)** | **Fechas de las consultas** | **Resumen de las opiniones** | **Respuesta del equipo de ejecución del proyecto** | **Acciones de seguimiento/próximos pasos** | **Cronograma/fecha para llevar a cabo las acciones de seguimiento** |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

**Notas**

1. A los efectos de lograr una participación eficaz y adaptada al contexto, las partes interesadas de los proyectos propuestos pueden clasificarse en las siguientes categorías básicas:

   * **Partes afectadas:** personas, grupos y otras entidades dentro del área de influencia del proyecto que se ven directamente afectados (o que pueden verse afectados) por el proyecto o han sido identificados como los más susceptibles de sufrir cambios asociados con el proyecto, y con los que se debe interactuar estrechamente para identificar los impactos y su importancia, así como para tomar decisiones sobre las medidas de mitigación y gestión.
   * **Otras partes interesadas:** individuos, grupos o entidades que quizá no experimentan los impactos directos del proyecto pero que consideran o perciben que sus intereses se ven afectados por este o que podrían influir de alguna manera en el proyecto y en su proceso de ejecución.
   * **Grupos vulnerables:** personas que pueden sufrir de manera desproporcionada los impactos del proyecto o que pueden verse más desfavorecidas en comparación con todos los demás grupos debido a su condición de vulnerabilidad, y para cuya participación puede ser necesario implementar medidas especiales dirigidas a garantizar su representación equitativa en el proceso de consultas y toma de decisiones asociado con el proyecto.
   * Es importante señalar que, a veces, los proyectos tienen componentes diferentes con grupos de partes interesadas muy diferentes para cada componente. A la hora de preparar el PPPI se deben tener en cuenta esas distintas partes interesadas.

   [↑](#endnote-ref-1)
2. Es particularmente importante entender los impactos del proyecto y analizar si pueden recaer de manera desproporcionada sobre personas o grupos menos favorecidos o vulnerables, quienes con frecuencia no pueden expresar sus preocupaciones o no comprenden los impactos de un proyecto. Se debe garantizar que la labor de concientización y las actividades de participación estén adaptadas de manera tal que tengan en cuenta sus sensibilidades específicas, sus inquietudes y sensibilidades culturales, y verificar que comprendan plenamente las actividades del proyecto y sus beneficios. La interacción con los individuos y grupos vulnerables a menudo requiere que se implementen medidas específicas y se otorgue asistencia para facilitar su participación en el proceso de toma de decisiones vinculado con el proyecto, de modo que sus conocimientos sobre el proceso en general y el aporte de sus opiniones al respecto sean semejantes a los de otras partes interesadas. [↑](#endnote-ref-2)
3. Como ejemplos se pueden mencionar los siguientes: i) mujeres: se deberá garantizar que los equipos de participación comunitaria cuenten con una cantidad equitativa de miembros de ambos géneros y fomentar el liderazgo femenino dentro de estos grupos, diseñar encuestas en línea y presenciales y otras actividades de participación, de manera que las mujeres que realizan trabajos de cuidado no remunerados puedan participar; además, se deberá tener en cuenta la provisión de cuidado de niños, transporte y seguridad para cualquier actividad de participación comunitaria que se realice en persona; también puede haber mujeres que enfrenten múltiples desafíos, por ejemplo, las mujeres indígenas, las mujeres con discapacidades, etc.; ii) ancianos y personas con enfermedades preexistentes: se debe desarrollar material informativo sobre sus necesidades específicas, explicar por qué estas personas corren un mayor riesgo e informar qué medidas se deben tomar para cuidarlas. También es necesario adaptar los mensajes para que se ajusten a sus condiciones de vida específicas (incluidas las residencias para ancianos) y a su estado de salud, además de dirigirse a los familiares; iii) personas con discapacidad: se debe brindar información en formatos accesibles (por ejemplo, en braille o escrito con letras grandes), ofrecer varias formas de comunicación, como subtítulos o videos en los que se utilice lengua de señas, subtítulos para personas sordas o material en línea, y iv) niños: se debe diseñar información y material de comunicación que apunte a los niños; asimismo, se debe brindar a los padres las herramientas que necesitan para manejar sus propias preocupaciones y para ayudar a manejar las de sus hijos. [↑](#endnote-ref-3)