

Plan de Participación de las Partes Interesadas (PPPI) Plantilla para proyectos de riesgo considerable y de alto riesgo

1. Introducción/descripción del proyecto

[Incluya un breve párrafo sobre el contexto del país y el sector, y los objetivos del proyecto, sus componentes y su ubicación. Se pueden agregar mapas al documento o a los anexos].

[Contexto del país/sector]

[El *[nombre del proyecto]* tiene como objetivo *[indique el objetivo de desarrollo del proyecto]*

El *[nombre del proyecto]* está conformado por los siguientes componentes: *[enumere los componentes e incluya una breve descripción]* *[enumere los lugares]*

El *[nombre del proyecto]* se está elaborando de conformidad con el Marco Ambiental y Social (MAS) del Banco Mundial.

2. Objetivo/descripción del PPPI

Este PPPI tiene como objetivo general definir un programa para la participación de las partes interesadas, lo que incluye divulgar información pública y realizar consultas durante todo el ciclo del proyecto. En él se establecen las formas en las que *[nombre del organismo de ejecución]* se comunicará con las partes interesadas y se incluye un mecanismo a través del cual se pueden formular inquietudes, comentarios o presentar quejas acerca del proyecto y las actividades conexas. El PPPI hace hincapié específicamente en métodos para lograr la participación de los grupos considerados más vulnerables y que corren el riesgo de quedar excluidos de los beneficios del proyecto.

3. Identificación y análisis de las partes interesadas, por componente del proyecto

3.1 Metodología

En el *[nombre del proyecto]*, se identificaron y analizaron las siguientes partes interesadas por componente. Estas partes interesadas incluyen partes afectadas (como se definen en la sección 3.2), otras partes interesadas (como se definen en la sección 3.3) y personas o grupos menos favorecidos/vulnerables (como se definen en la sección 3.4).

3.2. Partes afectadas

Las partes afectadas incluyen las comunidades locales, los miembros de la comunidad y otras partes que pueden enfrentar impactos directos del proyecto. Específicamente, entran en esta categoría los siguientes individuos y grupos: *[incluya una lista de posibles partes afectadas clasificadas por componente del proyecto]*.

3.3. Otras partes interesadas

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]*.

3.4. Individuos o grupos menos favorecidos/vulnerables¹

En el marco del proyecto, los grupos vulnerables o menos favorecidos pueden ser, entre otros, los siguientes: *[incluya una lista de posibles grupos vulnerables por cada componente del proyecto y de los posibles obstáculos que dichos grupos pueden encontrar para acceder a la información o a otros beneficios del proyecto]*.

Se utilizarán medios específicos, según corresponda, para confirmar la presencia de grupos vulnerables dentro de las comunidades afectadas por el proyecto y para consultarlos. En las siguientes secciones se describen los métodos de participación que se adoptarán en el marco del proyecto.

4. Programa de Participación de las Partes Interesadas

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

Durante la preparación del proyecto, se llevarán (o se llevaron) a cabo las siguientes reuniones de consulta pública *[inserte un cuadro en el que figuren las reuniones, el lugar, el número de participantes y los principales temas analizados]*.

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

En el PPPI que figura a continuación, se describen el proceso de participación, los métodos, incluida la secuencia, los temas de consulta y las partes interesadas destinatarias. El Banco Mundial y el Prestatario no tolerarán represalias contra las partes interesadas del proyecto que compartan sus puntos de vista sobre proyectos financiados por la entidad.

Tabla 1: Cuadro de resumen del PPPI

Etapas del proyecto	Partes interesadas destinatarias	Tema de la consulta/mensaje	Método utilizado	Responsabilidades	Frecuencia/cronograma
<i>Indique si se trata de:</i> - la etapa de preparación - la etapa de ejecución	<i>Entre los ejemplos se pueden incluir los siguientes:</i> público en general, pueblos Indígenas/comunidades tradicionales históricamente desatendidas de África subsahariana y personas con discapacidad.	<i>Entre los ejemplos se pueden incluir los siguientes:</i> - presentar el proyecto y recibir comentarios sobre las actividades relacionadas con él; - informar sobre los avances; - consultar sobre riesgos clave; - tomar nota de los eventos	<i>Entre los ejemplos se pueden incluir los siguientes:</i> - reuniones/grupos focales; - consultas con la comunidad; - reuniones formales; - discusiones o encuestas virtuales; - entrevistas individuales; - visitas a los emplazamientos.	<i>Nombre el organismo/ministerio a cargo de las actividades de participación de las partes interesadas.</i>	<i>Agregue fechas específicas o una frecuencia determinada (MM/AA o "mensual"/"trimestral"/"dos veces al año").</i>

		<p><i>públicos para difundir los resultados;</i></p> <p><i>- brindar información sobre el mecanismo de atención de quejas y reclamos.</i></p>			
--	--	---	--	--	--

4.3. Estrategia propuesta para incorporar las opiniones de los grupos vulnerables

En el marco del proyecto se recabarán las opiniones de *[grupos vulnerables o menos favorecidos identificados]* a través de los siguientes métodos *[indique los métodos de participación]*. Con el fin de eliminar los obstáculos a la participación plena y el acceso a la información, se adoptarán las siguientes medidas: *[indique aquí las medidas]*²

5. Recursos y responsabilidades para la implementación de actividades de participación de las partes interesadas

5.1. Arreglos para la ejecución y recursos

El *[especifique]* estará a cargo de las actividades de participación de las partes interesadas. Las entidades responsables de llevar adelante las actividades de participación de las partes interesadas son *[especifique]*. La responsabilidad general de la implementación del PPPI recae en el director de la unidad de ejecución del proyecto.

Los arreglos para la ejecución para la participación de las partes interesadas del proyecto son los siguientes: *[especifique]*¹.

Las actividades de participación de las partes interesadas se documentarán a través de *[especifique]*.

El presupuesto estimado para la preparación y ejecución del PPPI es de *[indique el monto total estimado]*. En el anexo 2 se puede encontrar el presupuesto desagregado. Véanse los modelos de partidas presupuestarias enumeradas en dicho anexo.

6. Mecanismo de atención de quejas y reclamos

Un mecanismo de atención de quejas y reclamos es un sistema a través del cual se presentan y responden oportunamente no solo las quejas y los reclamos, sino también las consultas, las sugerencias, los comentarios positivos y las inquietudes de las partes afectadas por el proyecto en relación con el desempeño ambiental y social de un proyecto.

¹ Incluya disposiciones sobre la movilización de técnicos expertos para llevar a cabo consultas seguras con grupos vulnerables o sobre temas delicados, según sea necesario.

6.1. Descripción del mecanismo de atención de quejas y reclamos

Tabla 2: Tabla ilustrativa sobre los pasos del mecanismo de atención de quejas y reclamos, que se ajustarán a cada proyecto

Paso	Descripción del proceso (ej.)	Cronograma	Responsabilidad
Estructura de implementación del mecanismo de atención de quejas y reclamos	[Describe, por ejemplo, la estructura del mecanismo de atención de quejas y reclamos a nivel nacional, regional y local]		
Atención de la queja o el reclamo	<p>Las quejas y los reclamos se pueden presentar a través de los siguientes canales [seleccionar y especificar según corresponda]</p> <ul style="list-style-type: none"> • Línea telefónica directa gratuita: [indique número] operada por [especifique] • Mensajes de texto dirigidos a [indique número] • Correo electrónico dirigido a [especifique] • Carta dirigida a [especifique] • En persona en un lugar determinado [especifique dónde] • Buzones de quejas y reclamos o sugerencias ubicados en [indique los lugares] • Redes sociales [incluya cuentas de redes sociales pertinentes] • Aplicación para tabletas/teléfonos inteligentes [especifique] • Formulario online en el siguiente sitio web: [especifique] 		
Clasificación, procesamiento	Las quejas recibidas se envían a [especifique], se registran en [especifique] y se categorizan según los siguientes tipos: [especifique]	Al recibir la queja o el reclamo	Coordinadores locales de quejas y reclamos
Acuse de recibo y seguimiento	El denunciante obtiene el acuse de recibo de la queja o el reclamo a través de [especifique]	Dentro de los dos días posteriores a la recepción	Coordinadores locales de quejas y reclamos
Verificación, investigación, acción	La investigación de la queja está a cargo de [especifique]	Dentro de los 10 días hábiles	Comité de reclamos compuesto por [especifique]

Paso	Descripción del proceso (ej.)	Cronograma	Responsabilidad
	La resolución propuesta es formulada por [especifique] y comunicada al denunciante a través de [especifique]		
Seguimiento y evaluación	Los datos sobre las quejas 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 del 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 reparaciones una vez resuelta la queja	[Si corresponde, describa cómo se gestionará el pago de las reparaciones, incluidos los montos, los receptores, etc.]		
Proceso de apelaciones	[Describa cómo se abordarán las apelaciones en caso de que los reclamantes no estén conformes con la solución propuesta].		

[Incluya algunas frases sobre el mecanismo de atención de quejas y reclamos laborales, que deberán describirse detalladamente en los procedimientos de gestión de la mano de obra y en otros documentos del proyecto].

[Incorpore una sección para describir cómo se recibirán y gestionarán de manera segura y ética las denuncias de explotación y abuso sexuales/acoso sexual (EyAS/AS) a través de las diferentes etapas del mecanismo de atención de quejas y reclamos, cuando sea posible]².

² En algunos proyectos, el mecanismo de atención de quejas y reclamos podría adaptarse para recibir denuncias de EyAS/AS. En tal caso, las respuestas deben seguir un enfoque centrado en las personas sobrevivientes que priorice su dignidad, confidencialidad y seguridad, y el marco de rendición de cuentas y respuesta del proyecto. Consulte las notas sobre buenas prácticas para abordar la EyAS/AS en proyectos de inversión que involucran [obras civiles de gran envergadura](#) (página 53) y en [operaciones de desarrollo humano](#) (página 38).

7. Seguimiento y presentación de informes

7.1. Resumen de cómo se hará el seguimiento del PPPI y cómo se informará al respecto (incluidos los indicadores).

El seguimiento del PPPI se basará en informes cualitativos (elaborados a partir de informes de situación) y cuantitativos vinculados con los indicadores de resultados sobre la participación de las partes interesadas y el desempeño en materia de atención de quejas y reclamos.

Los informes sobre el PPPI incluirán lo siguiente:

- ii) Informes de progreso sobre los compromisos relativos a la participación de las partes interesadas (Estándar Ambiental y Social [EAS] 10) en el marco del Plan de Compromiso Ambiental y Social.
- iii) Informes cualitativos acumulativos sobre los comentarios recibidos durante las actividades del PPPI, en particular: a) cuestiones planteadas que pueden abordarse modificando el alcance y el diseño del proyecto y reflejarse en la documentación básica, como el documento de evaluación inicial, la evaluación ambiental y social, el plan de reasentamiento, el plan para los pueblos indígenas o el plan de acción sobre EyAS/AS, de ser necesario; b) cuestiones planteadas que pueden abordarse durante la ejecución del proyecto; c) cuestiones planteadas que exceden el alcance del proyecto y se abordan mejor a través de proyectos, programas o iniciativas alternativos, y d) cuestiones que no se pueden abordar en el marco del proyecto debido a razones técnicas, jurisdiccionales o relacionadas con costos excesivos. Las actas de las reuniones en las que se resumen las opiniones de los asistentes también se pueden anexar a los informes de seguimiento.
- iiii) Presentación de informes cuantitativos basados en los indicadores incluidos en el PPPI. En el anexo 3 se incluye un conjunto ilustrativo de indicadores para el seguimiento y la presentación de informes.

7.2. Presentación de informes a los grupos de partes interesadas

El PPPI se revisará y actualizará según sea necesario durante la ejecución del proyecto.

El personal responsable recopilará resúmenes [*trimestrales u otra opción*] e informes internos sobre las quejas y los reclamos públicos, las investigaciones y los incidentes conexos, así como sobre los avances en la aplicación de las medidas preventivas o correctivas correspondientes. Dichos documentos se remitirán a la gerencia del proyecto.

Entre los mecanismos específicos para informar a las partes interesadas se incluyen los siguientes: [*insertar el mecanismo/las vías específicos que se utilizarán en el marco del proyecto para informar a los grupos de partes interesadas a los que se ha consultado/se consultará*]. Dicha información se proporcionará [*insertar el cronograma/la frecuencia*].

Anexos

- Anexo 1. Plantilla para registrar actas o registros de las reuniones de consulta
- Anexo 2. Ejemplo de un cuadro de presupuesto del PPPI
- Anexo 3. Tabla Modelo: Seguimiento del PPPI y presentación de los informes correspondientes

Otros anexos pueden incluir:

- Resúmenes visuales, como mapeos o diagramas de las partes interesadas
- Formulario de presentación de quejas y reclamos
- Mapas del proyecto (si corresponde)

Anexo 1: Plantilla para registrar las actas de consulta

Parte interesada (grupo o individuo)	Resumen de las opiniones/comentarios	Respuesta del equipo de ejecución del proyecto	Medidas complementarias/ próximos pasos

Anexo 2: Ejemplo de una tabla de presupuesto del PPPI

Categorías presupuestarias	Cantidad	Costo unitario	Veces/años	Costo total	Observaciones
1. Sueldos del personal* y gastos conexos estimados					
1a. <i>P. ej., consultor en materia de comunicaciones</i>					
1b. <i>P. ej., costos de viaje del personal</i>					
1c. <i>P. ej., salarios estimados de los funcionarios encargados de las relaciones con la comunidad</i>					
2. Consultas/planificación participativa, reuniones para la toma de decisiones					
2a. <i>P. ej., reuniones de lanzamiento del proyecto</i>					
2b. <i>P. ej., organización de grupos focales</i>					
3. Campañas de comunicación					
3a. <i>P. ej., carteles, folletos</i>					
3b. <i>P. ej., campaña en redes sociales</i>					
4. Capacitación					
4a. <i>P. ej., capacitación en temas ambientales y sociales para el personal de la unidad de ejecución del proyecto y del contratista</i>					
4b. <i>P. ej., capacitación en violencia de género para el personal de la unidad de ejecución del proyecto y del contratista</i>					
5. Encuesta de beneficiarios					
5a. <i>P. ej., encuesta de percepción de medio término</i>					

5b. P. ej., encuesta de percepción al final del proyecto					
6. Mecanismo de atención de quejas y reclamos					
6a. P. ej., 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					
6d. P. ej., investigaciones de quejas y reclamos/visitas al emplazamiento del proyecto					
6e. P. ej., sistema de información del mecanismo de atención de quejas y reclamos (instalación o mantenimiento)					
6f. Otros costos logísticos del mecanismo de atención de quejas y reclamos					
7. Otros gastos					
7a. ...					
PRESUPUESTO TOTAL PARA LA PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS:					

*Nota: Los costos salariales pueden ser indicativos.

Anexo 3. Tabla Modelo: Seguimiento del PPPI y presentación de los informes correspondientes

Preguntas clave de la evaluación	Preguntas específicas de la evaluación	Posibles indicadores	Métodos de recopilación de datos
<p>Mecanismo de atención de quejas y reclamos.</p> <p>¿En qué medida se ha proporcionado a las partes afectadas por el proyecto medios accesibles e inclusivos para plantear problemas, quejas y reclamos? ¿El organismo de ejecución respondió a tales</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Las partes afectadas por el proyecto plantean problemas, quejas y reclamos? • ¿Con qué rapidez y eficacia se resuelven las quejas y los reclamos? 	<ul style="list-style-type: none"> • Uso del mecanismo de atención de quejas y reclamos o de mecanismos de retroalimentación. • Solicitudes de información a los organismos relevantes. • Uso de buzones de sugerencias colocados en los poblados y en las comunidades del proyecto. • Número de quejas y reclamos presentados por los trabajadores, 	Registros del organismo de ejecución y otros organismos pertinentes

<p>quejas y reclamos, y los gestionó?</p>		<p>desagregados por género y lugar de trabajo, resueltos dentro de un período especificado.</p> <ul style="list-style-type: none"> Número de casos de EyAS/AS denunciados en las zonas del proyecto que fueron remitidos para que las personas denunciantes obtuvieran apoyo sanitario, social, jurídico y de seguridad de acuerdo con el proceso de derivación implementado (si corresponde). Número de quejas y reclamos que i) se abrieron; ii) se abrieron durante más de 30 días, iii) se resolvieron y iv) se cerraron, y v) número de respuestas con las cuales las personas denunciantes se sintieron satisfechas, durante el período de denuncia, desagregados por categoría de queja o reclamo, género, edad y ubicación de la persona denunciante. 	
<p>Impacto de la participación de las partes interesadas en el diseño y la ejecución del proyecto. ¿De qué manera las actividades de participación han marcado una diferencia en el diseño y la ejecución del proyecto?</p>	<ul style="list-style-type: none"> ¿El proyecto despertó interés y obtuvo apoyo? ¿Se realizaron ajustes durante el diseño y la ejecución del proyecto en función de las opiniones recibidas? ¿Se divulgó información prioritaria a las partes pertinentes durante todo el ciclo del proyecto? 	<ul style="list-style-type: none"> Participación activa de las partes interesadas en las actividades Número de medidas adoptadas oportunamente en respuesta a los comentarios recibidos durante las sesiones de consulta con las partes afectadas por el proyecto. Número de reuniones de consulta y debates públicos en que los comentarios y las recomendaciones recibidos se reflejan en el diseño y la ejecución del proyecto. Número de sesiones de participación desagregadas, centradas en los grupos de riesgo 	<p>Planilla de asistencia/actas de reuniones de las consultas con las partes interesadas</p> <p>Formularios de evaluación</p> <p>Encuestas estructuradas</p> <p>Menciones en redes sociales/medios de comunicación tradicionales sobre los resultados del proyecto</p>

		del proyecto, que se han realizado.	
Eficacia de la implementación. ¿Las actividades de participación de las partes interesadas fueron eficaces en la implementación?	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Las actividades se llevaron a cabo según lo previsto? ¿Por qué o por qué no? • ¿El enfoque para la participación de las partes interesadas incluyó a los distintos grupos desagregados? ¿Por qué o por qué no? 	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de actividades del PPPI implementadas. • Principales obstáculos a la participación identificados con representantes de las partes interesadas. • Número de ajustes realizados en el enfoque relativo a la participación de las partes interesadas para mejorar el alcance, la inclusión y la eficacia de los proyectos. 	<p>Estrategia de comunicación (cronograma de consultas)</p> <p>Debates periódicos de los grupos de discusión</p> <p>Reuniones presenciales o grupos de discusión con grupos vulnerables o sus representantes</p>

¹ Es particularmente importante determinar si los impactos del proyecto 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, y asegurarse de que la labor de concientización y las actividades de participación en las que intervengan estos grupos o individuos estén adaptadas de manera tal de tener en cuenta sus sensibilidades particulares, inquietudes y sensibilidades culturales, y garantizar una comprensión cabal de las actividades del proyecto y sus beneficios. La vulnerabilidad de las personas puede deberse a distintos factores como el origen, el género, la edad, el estado de salud, la deficiencia económica e inseguridad financiera, la posición desfavorecida dentro de la comunidad (por ejemplo, minorías o grupos marginales), la dependencia respecto de otros individuos o de los recursos naturales, etc. La interacción con los individuos y grupos vulnerables a menudo requiere aplicar medidas específicas y otorgar asistencia para facilitar su participación en el proceso de toma de decisiones relacionado con el proyecto, de modo que sus conocimientos sobre el proceso en general y el aporte de sus opiniones al respecto sean proporcionales con los de las otras partes interesadas.

² 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 online y presenciales y otras actividades de participación, de manera que las mujeres que realizan trabajos de cuidado no remunerados puedan participar; tener en cuenta arreglos para el cuidado de niños, transporte y seguridad para cualquier actividad de participación comunitaria que se realice de manera presencial; promover consultas segregadas por género y otros enfoques que permitan la participación libre y significativa de mujeres y niñas, incluidos los grupos de mujeres y niñas que son particularmente vulnerables a la exclusión y a los riesgos que podría traer el proyecto; consultar con organizaciones de mujeres, como las que defienden los derechos de las sobrevivientes; ii) mujeres embarazadas: sobre la base de las preguntas y preocupaciones de este grupo de mujeres se deberá elaborar material educativo en el que se aborden temas como las prácticas de higiene básicas y las precauciones que se deben tomar para evitar infecciones, y en el que se brinde información sobre cómo y dónde solicitar atención; iii) adultos mayores y personas con enfermedades preexistentes: se debe elaborar 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 los centros asistenciales) y a su estado de salud, y dirigirse a los familiares; iv) personas con discapacidad: se debe brindar información en formatos accesibles (por ejemplo, braille o letras grandes), ofrecer varias formas de comunicación, como subtítulos o videos en los que se utilice lenguaje de señas, subtítulos para personas con discapacidad auditiva o material online para personas que utilizan tecnología de asistencia, y v) niños: se debe diseñar información y materiales de comunicación dirigidos a los niños, y proporcionar a los padres habilidades para recopilar y promover las voces, el interés, las perspectivas y la participación de los niños; movilizar la capacidad necesaria para poder involucrar de manera segura a los adolescentes o colaborar con organizaciones que defienden los derechos de los niños.