

GUÍA PARA LA NORMA DE DESEMPEÑO

# AMBIENTAL Y SOCIAL 10: PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS Y DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN

SEPTIEMBRE 2021



# 10

### **Publicación del Banco Interamericano de Desarrollo, septiembre 2021**

El desarrollo de las Guías para el Marco de Política Ambiental y Social fue liderado por Iván Besserer, bajo la supervisión de Joseph Milewski, Jefe de la Unidad de Soluciones Ambientales y Sociales, y de Oscar Came, Jefe de Operaciones.

Las Guías fueron preparadas por Alberto Villalba; Alessandro Sidore; Alvaro Adam; Andrea Gaviano; Daniela Zuloaga; Iván Besserer; Juan Martínez; Juan Carlos Vásquez; Julia Miguez; Julio Rojas; María Amelia Viteri; Maricarmen Esquivel; Melissa Barandiaran; Natasha Ward; Patricia Díaz; Patricia Henríquez; Pilar Larreamendy; Robert Langstroth; Roberto Leal; Soraya Senosier; Ute Reisinger; y Zachary Hurwitz. Agradecimientos especiales a Bilal Rahill y Motoko Aizawa por su apoyo durante el proceso de preparación. Gracias a Kate Stevens por su apoyo en la Guía del Estándar 10. Gracias a Joaquín Espinoza y a Oscar Castillo por su apoyo en diferentes tareas durante el proceso de preparación.

Varias otras personas de diferentes divisiones, unidades, y oficinas de país contribuyeron al desarrollo de las Guías. En particular, el siguiente grupo brindó comentarios y contribuciones especiales: Adela Moreda; Adriana La Valley; Adrien Lopez; Adrien Vogt-Schilb; Alan Mentis; Alejandro Carrión; Alejandro Quijada; Alejandro Taddia; Alfredo Rihm; Allen Blackman; Ana Saiz; Ana Victoria de Obladia; Anne Urban; Annette Killmer; Arturo Alarcon; Aurelie Flavy; Benjamin Santa María; Carlos Pineda; Carmiña Albertos; Carolina Freire; Christiaan Gischler; Claudia Grayeb; Cristiane Ronza; Dalve Soria; Diego Cortes; Eirivelthon Lima; Elsa Chang; Emma Naslund; Ernani Pilla; Ernesto Monter; Felipe Vera; Francisco Zegarra; Fretes Arguello; Geraud Alberet; Germán Sturzenegger; Gianleo Frisari; Gina Penaranda; Gines Suarez; Gloria Lugo; Gregory Watson; Hector Rabade; Huascar Eguino; Isabel Palomer; Isabelle Braly; Jason Hobbs; Javier Game; Javier Jimenez; Jele Baskovich; Jesus Navarrete; Jimena Sánchez; Jorge Samayoa; José Abra; Jose Irigoyen; Jose Luis De la Bastida; Juan de Dios Mattos; Juan Murguía; Juan Paredes; Judith Morisson; Juliana Bettini; Kelvin Suero; Kevin McTigue; Kleber Machado; Laura Rojas; Laureen Montes; Laurence Telson; Lesley Cassar; Leslie Harper; Lidia Reboucas; Lina Salazar; Marcela Piedrafita; Marcelo Cerna; Marcia Gomes; Marco Butazzoni; Marco Cevallos; María Cecilia Ramírez; María del Rosario Navia; María Julia; María Molina; Marion LePommellec; Marisol Inurritegui; Matilde Neret; Michelle Muhringer; Molina Baldeon; Monica Cherry; Nora Libertun; Norma Peña; Omar Samayoa ; Ophelie Chevalier; Pablo Guerrero; Patricia Nalvarte; Patricio Zambrano; Rafael Capristan; Rafael Rodriguez; Raul Munoz; Rhina Cabezas; Ricardo Quiroga; Robert Pantzer; Roberto Camblor; Sabine Rieble Aubourg; Santiago German; Serge Troch; Sheries Ruddock; Shirley Canete; Sisi Larrea; Stefanie Brackmann; Steven Collins; Tatiana Arriaran; Vanderleia Radaelli; Veronica Adler; Victoria Fazio; Virginia Snyder; Viviana Alva Hart.

Las Guías se beneficiaron de la retroalimentación proporcionada por una amplia gama de personas e instituciones como parte del periodo de comentarios públicos virtuales realizado para las Guías. Agradecemos su participación y comentarios.

Se otorga permiso para reproducir este documento de forma total o parcial únicamente cuando esto se haga con fines no comerciales y con la debida atribución a la Unidad de Soluciones Ambientales y Sociales y al Banco Interamericano de Desarrollo.

Unidad de Soluciones Ambientales y Sociales (ESG)

Banco Interamericano de Desarrollo

1300 New York Ave, NW, Washington, D.C. 20577

Correo electrónico: [bid-mpas@iadb.org](mailto:bid-mpas@iadb.org) | Pagina web: <https://www.iadb.org/en/mpas>

GUÍA PARA LA NORMA DE DESEMPEÑO

**AMBIENTAL Y SOCIAL 10:  
PARTICIPACIÓN DE LAS  
PARTES INTERESADAS  
Y DIVULGACIÓN DE  
INFORMACIÓN**

SEPTIEMBRE 2021



# INTRODUCCIÓN

La siguiente guía corresponde a la Norma de Desempeño Ambiental y Social 10: Participación de las Partes Interesadas y Divulgación de Información que, junto a las demás Normas de Desempeño Ambientales y Sociales (NDAS) y una declaración de políticas, conforman el Marco de Política Ambiental y Social (MPAS) del BID. Las NDAS son las siguientes:



Evaluación y Gestión de los Riesgos e Impactos Ambientales y Sociales



Salud y Seguridad de la Comunidad



Adquisición de Tierras y Reasentamiento Involuntario



Pueblos indígenas



Conservación de la Biodiversidad y Gestión Sostenible de Recursos Naturales Vivos



Participación de las Partes Interesadas y Divulgación de Información



Trabajo y Condiciones Laborales



Eficiencia en el uso de los Recursos y Prevención de la Contaminación



Patrimonio Cultural



Igualdad de Género

Esta guía brinda orientación a los prestatarios sobre los requisitos de la Norma de Desempeño Ambiental y Social 10: Participación de las Partes Interesadas y Divulgación de Información, con el propósito general de mejorar el desempeño del proyecto y los resultados ambientales y sociales. La relevancia de cada NDAS y su guía depende de la naturaleza, escala y complejidad de una operación y es proporcional a su nivel de riesgos e impactos ambientales y sociales. Cabe señalar que es probable que la NDAS 1 y la NDAS 10 sean relevantes para todas las operaciones.

Para facilitar la lectura:

1. Todo el texto que pertenece al MPAS está formateado en negrito y sombreado en azul. El texto del MPAS, incluidas sus notas a pie de página, ha mantenido su numeración original de párrafos y notas de pie de página.
2. Todos los párrafos de la guía comienzan con el acrónimo “GL”.
3. Todas las notas al pie son notas al pie del MPAS.

Las Guías y otro material de referencia estarán disponibles públicamente en un sitio web específico (<https://www.iadb.org/en/mpas/guidelines>). El BID actualizará periódicamente el material del sitio web para reflejar las mejores prácticas y las necesidades cambiantes.

## AVISO LEGAL

Las Guías no constituyen una política ni son obligatorias. La información presentada en ellas es solo para fines informativos. Las Guías no sustituyen la necesidad de ejercer un buen juicio al tomar decisiones de proyectos que sean consistentes con las NDAS. En caso de cualquier inconsistencia o conflicto entre las Guías y las NDAS, prevalecerán las disposiciones de las NDAS. En caso de cualquier inconsistencia o conflicto entre las Guías y la Declaración de Políticas del MPAS, prevalecerán las disposiciones de la Declaración de Políticas. Las Guías son aprobadas por la Administración del BID y no por el Directorio del BID.



## INTRODUCCIÓN

1. Esta Norma de Desempeño reconoce la importancia de una interacción abierta y transparente entre el prestatario y las partes interesadas, especialmente las personas afectadas por el proyecto, como elemento clave que puede mejorar la sostenibilidad ambiental y social de los proyectos, aumentar su aceptación y contribuir sustancialmente a su elaboración y ejecución con éxito. Asimismo, es congruente con el objetivo de implementar los derechos de acceso a la información ambiental, la participación pública en el proceso de toma de decisiones ambientales y el acceso a la justicia en asuntos ambientales.<sup>188</sup>
2. La participación de las partes interesadas es un proceso incluyente que se lleva a cabo a lo largo del ciclo de vida de un proyecto. Si el proceso se diseña y lleva a cabo adecuadamente, sustenta el establecimiento de relaciones sólidas, constructivas y receptivas que son importantes para la gestión satisfactoria de los riesgos e impactos ambientales y sociales de un proyecto. La participación de las partes interesadas es más eficaz cuando se inicia a principios del proceso de elaboración de un proyecto. Forma parte integral de las decisiones tempranas sobre evaluación, gestión y seguimiento de los riesgos ambientales y sociales.
3. Esta Norma de Desempeño debe leerse junto con las Normas de Desempeño 1 y 9. En la Norma de Desempeño Ambiental y Social 2 se presentan requisitos específicos en cuanto a la interacción con los trabajadores. A su vez, en la Norma de Desempeño Ambiental y Social 4 aparecen disposiciones especiales sobre preparación y respuesta frente a emergencias. En el caso de proyectos con reasentamiento voluntario, pueblos indígenas o patrimonio cultural, el prestatario también aplicará los requisitos específicos de divulgación y consulta expuestos en las Normas de Desempeño Ambiental y Social 5, 7 y 8, respectivamente.

## OBJETIVOS

- Establecer un enfoque sistemático de participación de las partes interesadas que ayude al prestatario a identificar dichas partes, especialmente las personas afectadas por el proyecto, y establecer y mantener una relación constructiva con ellas.
- Evaluar el nivel de interés de las partes interesadas en el proyecto y su apoyo y permitir que sus puntos de vista se consideren en el diseño y el desempeño ambiental y social de la operación.
- Promover y facilitar los medios para una interacción efectiva e incluyente con las personas afectadas por el proyecto, a lo largo de su ciclo de vida, sobre temas que podrían afectarlas o beneficiarlas.
- Asegurarse de que a las partes interesadas se les suministre información adecuada sobre los riesgos e impactos ambientales y sociales del proyecto, de manera y forma oportuna, comprensible, accesible y adecuada.

<sup>188</sup> De conformidad con los principios del Acuerdo Regional sobre el Acceso a la Información, la Participación Pública y el Acceso a la Justicia en Asuntos Ambientales en América Latina y el Caribe (Acuerdo de Escazú).

- Proporcionar a las partes interesadas medios accesibles e incluyentes para formular preguntas, propuestas, preocupaciones y reclamaciones y permitir a los prestatarios darles respuesta y gestionarlas de manera adecuada.

**GL1.** La participación de las partes interesadas del proyecto es un proceso continuo e iterativo mediante el cual el prestatario o el proyecto facilita una interacción bidireccional con dichas partes. Puede comprender la consulta, el diálogo, la gestión de reclamaciones o cualquier otra forma de intercambio de información, debate o colaboración bilateral. La comunicación, que es la transmisión de información de una parte a otra, incluida la divulgación o publicación de información del proyecto, es un aspecto de la participación de las partes interesadas. La consulta es un evento específico o serie de eventos que forman parte de un proceso permanente de participación de las partes interesadas. Una participación efectiva de las partes interesadas requiere la divulgación de información para facilitar el entendimiento antes de una consulta significativa.

**GL2.** La participación de las partes interesadas consiste en establecer una relación sólida, constructiva y receptiva entre el prestatario o el proyecto y las partes interesadas, sobre todo las personas afectadas por el proyecto, a lo largo del ciclo de vida del proyecto. Como tal, la participación de las partes interesadas debe iniciarse lo más tempranamente posible en el ciclo de vida del proyecto, durante la definición del proyecto y gestionarse proactivamente hasta el cierre del mismo. Es un aspecto esencial de una buena gestión del proyecto y un elemento integral del Sistema de Gestión Ambiental y Social efectivo y adaptable del proyecto (véase la Norma de Desempeño Ambiental y Social [NDAS] 1). Puede comprender un canal básico para el diálogo con las partes interesadas o un proceso de participación integral que comprende una consulta significativa (véanse los párrafos 21-23).

**GL3.** La participación de las partes interesadas permite al prestatario aprender de la experiencia, los conocimientos y las preocupaciones de las partes interesadas, para gestionar sus expectativas y construir confianza. También ayuda al prestatario a identificar y gestionar los riesgos del proyecto y mejorar potencialmente sus operaciones. La participación de las partes interesadas constituye un vehículo para que dichas partes contribuyan a la evaluación ambiental y social del proyecto, al proceso de identificación de riesgos e impactos, al diseño del proyecto, incluido el diseño de medidas de mitigación ambiental y social y a la gestión continua del proyecto. Esta última incluye la implementación, seguimiento y evaluación de las medidas de mitigación, y otros aspectos del desempeño ambiental y social. También proporciona un canal para que las partes interesadas presenten preguntas, requerimientos y reclamaciones y para que el prestatario gestione esas reclamaciones. El prestatario debe desarrollar los canales de comunicación y entendimiento logrados mediante la participación de las partes interesadas a lo largo del ciclo de vida del proyecto.

**GL4.** Un enfoque sistemático de la participación de las partes interesadas comienza con la identificación de todas las partes interesadas y el desarrollo de un plan de participación de las partes interesadas que establece un conjunto de actividades de participación consistentes e iterativas en acorde con los problemas y riesgos asociados con el proyecto.

**GL5.** La participación inclusiva involucra a todas las partes interesadas, incluidas las personas o grupos con discapacidades, marginados o vulnerables y los empoderan para participar en el proceso de participación. La inclusividad asegura que el proceso de participación esté abierto a todas las partes interesadas sin discriminación ni miedo a represalias, ni costo alguno, que sea social y culturalmente adecuado y en uno o más idiomas y formas que todos puedan entender. Puede requerir diferentes enfoques que deben ser adaptados para las diferentes partes interesadas. El resultado esperado es que cualquier individuo u organización que critique, se manifieste en contra, o busque/apoye la reparación de agravios contra el proyecto o los componentes del proyecto podrá expresar sus opiniones y preocupaciones, las cuales serán escuchadas y respondidas por el prestatario, y no se enfrentará a daños, represalias ni repercusiones por parte del prestatario u otros proponentes del proyecto, directa o indirectamente.

**GL6.** La NDAS 10 es congruente con el principio de participación de los derechos humanos y del Acuerdo de Escazú, que fue firmado el 4 de marzo de 2018 en Costa Rica y consta de cuatro pilares: acceso a la información; acceso a la participación en la toma de decisiones ambientales; acceso a la justicia en asuntos ambientales; y protección de los defensores del medio ambiente. Es el único acuerdo legalmente vinculante que nace de Río +20 y fue negociado por los estados con una participación importante de la sociedad civil. El Acuerdo de Escazú entró en vigor el 22 de abril de 2021 (<https://www.cepal.org/es/acuerdodeescazu>).

## ÁMBITO DE APLICACIÓN

4. Esta Norma de Desempeño se aplica a todos los proyectos de financiamiento para inversión. La ejecución de las acciones necesarias para cumplir con sus requisitos se maneja a través del Sistema de Gestión Ambiental y Social (SGAS) del prestatario, cuyos elementos se presentan en la Norma de Desempeño Ambiental y Social 1.
5. A los efectos de esta Norma de Desempeño, el término “parte interesada” se refiere a personas o grupos que
  - están afectados o es probable que se vean afectados por el proyecto (“personas afectadas por el proyecto”) y
  - pueden tener interés en el proyecto (“otras partes interesadas”).

**GL7.** Para los objetivos de la NDAS, un proyecto es cualquier préstamo de inversión, subsidio a las inversiones o garantía de inversiones financiados por el BID.

**GL8.** Las personas afectadas por el proyecto son personas o grupos, incluidas las comunidades, organizaciones y/o empresas locales, situadas aguas abajo o al otro lado de la frontera, y que se ven afectadas directa o indirectamente, o de manera acumulativa, por el proyecto (véase la NDAS 1), o que es probable que lo sean, ya sea de forma positiva o negativa. El proyecto puede afectar sus entornos físicos, la salud y el bienestar, la seguridad, los medios de protección, los modos de vida, las prácticas culturales o los medios de subsistencia. También puede proporcionar beneficios directos o indirectos. Las personas afectadas por el proyecto normalmente, pero no siempre, están situada geográficamente cerca del proyecto y sus correspondientes instalaciones, o son adyacentes al proyecto.

**GL9.** Otras partes interesadas son las personas, organizaciones, empresas o comunidades que no están directa o indirectamente afectadas por el proyecto pero que tienen un interés o potencialmente tienen una influencia en él.

**GL10.** Las técnicas y prácticas descritas en esta Guía rigen para los requisitos de la NDAS 10 y para cualquiera de los puntos formales de participación como las consultas, el mecanismo de reclamación o los requisitos de divulgación, establecidos en otras NDAS..

## REQUISITOS

- 6.** El prestatario interactuará con las partes interesadas durante todo el ciclo de vida del proyecto. Iniciará dicha interacción lo más temprano posible en el proceso de elaboración de la operación y en un plazo que posibilite la celebración de consultas significativas con dichas partes acerca de su diseño y elaboración. La naturaleza, el alcance y la frecuencia de la participación de las partes interesadas serán acordes con la naturaleza y escala del proyecto, su cronograma de elaboración y ejecución y sus posibles riesgos e impactos.
- 7.** El prestatario emprenderá consultas significativas con las partes interesadas. Les brindará información oportuna, pertinente, comprensible y accesible y celebrará consultas culturalmente apropiadas, libres de toda manipulación, injerencia, coerción, discriminación e intimidación.
- 8.** La participación de las partes interesadas entrañará los siguientes pasos: (i) identificación y análisis de las partes interesadas, (ii) planificación de la manera en que se llevará a cabo la interacción con ellas, (iii) divulgación de información, (iv) consulta con dichas partes, (v) atención y respuesta a las reclamaciones y (vi) presentación de información 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 la retroalimentación recibida y una breve explicación de cómo, o por qué no, se tuvo en cuenta.

**GL11.** El ciclo de vida del proyecto generalmente comprende tres etapas: preparación del proyecto, implementación y cierre del proyecto. La preparación del proyecto normalmente abarca otras tres etapas: identificación del proyecto; diseño del proyecto, incluidas las evaluaciones técnicas, económicas, ambientales, sociales y otras relacionadas, así como la selección de la ubicación; y negociaciones con las autoridades competentes y los prestamistas. La implementación del proyecto puede comprender dos etapas, la construcción y la operación, en los proyectos que implican actividades de construcción. El cierre del proyecto generalmente se refiere a la fase del proyecto al final de su vida útil cuando se cierran las instalaciones y el emplazamiento es rehabilitado y reutilizado. La participación de las partes interesadas comienza lo más tempranamente posible en el ciclo de vida del proyecto, durante la definición del proyecto y, en algunos proyectos, continúa hasta el cierre del proyecto (por ejemplo, proyectos que consisten en operaciones en curso, no solo una fase de construcción).

**GL12.** La participación de las partes interesadas es un proceso continuo e iterativo, cuyo nivel está determinado por un conjunto de aspectos que incluyen la naturaleza (por ejemplo, infraestructura, transporte, energía, agua y saneamiento, vivienda, educación, salud, etc.), la escala (por ejemplo, tamaño o grado de perturbación) y la complejidad (por ejemplo, sitio único, lineal o con instalaciones asociadas) del proyecto; los riesgos ambientales y sociales y los impactos potenciales asociados con el proyecto; y el nivel de preocupación expresada por las partes interesadas, en particular, por las personas afectadas por el proyecto. En todos los proyectos, la participación debe ser lo bastante frecuente para que el prestatario construya una relación con las partes interesadas basada en la confianza. También debe ser lo bastante frecuente para permitir al prestatario responder a y basarse en la retroalimentación de las partes interesadas recibidas durante cada actividad de participación. Un equipo de participación sólido apoyará el desarrollo de relaciones genuinas. En circunstancias excepcionales, como en una pandemia o epidemia, puede que sea necesario modificar el carácter de la participación en conformidad con las disposiciones de salud pública adecuadas en vigor. En esas circunstancias, el prestatario debería realizar un esfuerzo concertado para alcanzar un nivel similar de participación que habría prevalecido en circunstancias normales.

**GL13.** Durante la preparación del proyecto, la participación de las partes interesadas debe, como mínimo, incluir:

- Consultas con las partes interesadas para fundamentar el proceso de identificación y análisis de las partes interesadas;
- Divulgación de información relevante del proyecto, incluido el diseño del proyecto y cualquier actividad asociada, riesgos e impactos ambientales y sociales relacionados con el proyecto, medidas de mitigación propuestas y planes de acción (o planes de gestión), así como explicaciones de los beneficios previstos del proyecto. Esto incluirá el borrador del plan de participación de las partes interesadas (véanse los párrafos 13-18) y el proyecto de mecanismo de reclamación (véanse los párrafos 27-28). El proyecto debe divulgar la información que ayudará a las partes interesadas a conocer el proyecto y entender los problemas relacionados con el proyecto que les interesan o les afectan, de modo que puedan interactuar efectivamente con el prestatario y formular comentarios y tomar decisiones fundamentadas durante la consulta;
- Consultas sobre los aspectos mencionados más arriba. Esto normalmente tiene lugar durante el proceso de evaluación ambiental y social;
- Respuestas a cualquier reclamación o preocupación planteada;
- Informar a las partes interesadas, sobre todo a las personas afectadas por el proyecto, sobre cómo se incorporaron las opiniones de las partes interesadas en el proyecto y en el diseño y las actividades de mitigación, y en los planes de acción ambiental y social, para mejorar la calidad, sostenibilidad y aceptabilidad del proyecto.

**GL14.** Durante la implementación del proyecto, las actividades de participación de las partes interesadas del prestatario deben incluir:

- Esfuerzos regulares para mantener informadas a las partes interesadas sobre lo que sucede en la implementación del proyecto, para mantener las relaciones, sobre todo si el proyecto implica actividades de construcción, en consonancia con el nivel de actividad del proyecto;
- Consultas con las partes interesadas sobre cualquier cambio en el diseño del proyecto o en los riesgos de impactos ambientales y sociales, en la implementación continua de medidas de mitigación ambiental y social y cualquier aspecto nuevo que surja en relación con la implementación del proyecto o durante la misma;
- Respuestas oportunas y consistentes en relación con las reclamaciones; y
- Revisión del plan de participación de las partes interesadas, incluida la idoneidad de la identificación de las partes interesadas, a la luz de cualquier problema que haya surgido durante la implementación del proyecto.
- Solicitud proactiva de la opinión de las partes interesadas, dando prioridad al diálogo bidireccional además del intercambio de información unidireccional.

**GL15.** En los casos en que la participación del BID comience después de que el prestatario ha definido el proyecto, el BID trabajará con el prestatario para revisar su plan de participación de las partes interesadas y, si fuera necesario, para desarrollar e implementar un Plan de participación complementario de las partes interesadas con el fin de asegurar su adecuado funcionamiento.

**GL16.** El prestatario es responsable de documentar el proceso de participación de las partes interesadas y puede que convenga mantener esa información en una base de datos. El prestatario debe adoptar medidas para mantener la confidencialidad cuando se lo requiera y cuando sea necesario para proteger los datos personales. La documentación debe incluir, como mínimo, la siguiente información:

- La fecha y localización de cada actividad de participación (por ejemplo, reuniones públicas, encuestas, distribución de folletos), incluyendo una copia de cualquier notificación/invitación a las partes interesadas, o registros de las invitaciones hechas oralmente;
- El objetivo de la actividad de participación (por ejemplo, informar a las partes interesadas de un proyecto previsto, para consultarlas sobre el cambio de los patrones de circulación del tráfico, para proporcionar información sobre cómo acceder al mecanismo de reclamación);
- La forma de participación (por ejemplo, reuniones públicas o talleres presenciales, grupos focales, consultas por escrito, consultas en línea, divulgación de información antes de un proceso formal de consultas, encuesta puerta a puerta).
- El número de participantes y, cuando las partes interesadas han sido agrupadas en categorías en el plan de participación de las partes interesadas, la categoría de los participantes (por ejemplo, líderes comunitarios, empresas locales, personas de edad avanzada, pueblos indígenas, trabajadores de la salud, ONG). No deben divulgarse los nombres de los participantes sin su autorización explícita.
- Una lista de los materiales divulgados o distribuidos a los participantes, incluida cualquier instrucción de que los materiales deben ser revisados antes de una consulta.
- Copias de cualquier fotografía o videos grabados.
- Un resumen de los principales puntos tratados, ideas, problemas o preocupaciones planteadas por las partes interesadas, y cualquier acuerdo o compromiso adoptado.

- Un resumen de cómo se respondió a las ideas, problemas o preocupaciones de las partes interesadas y cómo se tomaron en cuenta en el diseño del proyecto o de mitigación, o en la gestión de las actividades.
- Cualquier problema o actividad que requiera un seguimiento y cómo se lo abordará.

## Interacción durante la preparación del proyecto

### *Identificación y análisis de las partes interesadas*

- 10.** El prestatario identificará y documentará a las partes interesadas, incluidas tanto las personas afectadas por el proyecto como otras partes.

**GL17.** La identificación de las partes interesadas es un proceso iterativo que suele comenzar en una etapa temprana del proceso de identificación de riesgo e impacto ambiental y social y que se actualiza a lo largo del ciclo de vida del proyecto. La identificación de las partes interesadas se puede facilitar levantando un mapa del área geográfica que el proyecto puede afectar para contribuir a identificar tanto el área de influencia del proyecto como sus partes interesadas. Inicialmente, hay dos grupos de partes interesadas que el prestatario tendrá que identificar:

1. Personas afectadas por el proyecto: el prestatario elaborará una lista de las personas o grupos, incluidas las comunidades, organizaciones o empresas que tienen probabilidades de verse afectadas por el proyecto, ya sea de manera directa, indirecta o potencial, positiva o negativamente. Se debe prestar atención a las personas o a los grupos potencialmente afectados por el proyecto de manera directa y adversa.
2. Otras partes interesadas: el prestatario elaborará una lista de personas o grupos que están interesadas en o que tienen influencia en el proyecto o en las personas afectadas por el proyecto. Estas pueden ser autoridades locales, regionales y nacionales, organizaciones políticas, empresas, grupos cuyas instalaciones pueden ser utilizadas o sufrir el impacto de un proyecto (por ejemplo, clínicas, hospitales), medios de comunicación, ONG (locales, nacionales y posiblemente internacionales), académicos, proyectos vecinos y cualquier otra persona o grupo que pueda estar interesado en el proyecto debido a problemas sociales o históricos (por ejemplo, reivindicaciones de tierras, un cementerio antiguo o un sitio cultural), la ubicación del proyecto y las sensibilidades asociadas (por ejemplo, proximidad a una zona protegida o monumento cultural) o el sector del proyecto (por ejemplo, infraestructura de salud).

**GL18.** El prestatario también elaborará una lista de representantes formales y/o tradicionales de las partes interesadas y otras partes interesadas claves, incluidos los ancianos, los funcionarios elegidos, los líderes comunitarios, los líderes de instituciones comunitarias formales o informales en las comunidades afectadas (como maestros o médicos), debido a que dichos representantes de partes interesadas claves conocen los contextos regionales locales o sectoriales.

**GL19.** Una vez que se ha elaborado una lista de partes interesadas y representantes de las partes interesadas, el prestatario puede consultar con los representantes y otras partes interesadas clave para identificar a otros grupos o personas que no han sido incluidas. Esto se puede hacer esencialmente en reuniones individuales o de grupo o utilizando una plataforma virtual adecuada, que sea accesible a las partes interesadas. El prestatario debe revisar la lista de las partes interesadas a la luz de los cambios en el alcance del proyecto que afectan al área de influencia del proyecto. Cualquiera que se considere a sí mismo una parte interesada puede participar en el proceso.

- 11.** El prestatario identificará y documentará a las personas afectadas por el proyecto que, debido a sus circunstancias, pueden estar en situación desfavorecida o vulnerable.<sup>189</sup> Luego, partiendo de esa identificación, el prestatario identificará a las personas o grupos que puedan tener distintas preocupaciones y prioridades acerca de los impactos, mecanismos de mitigación y beneficios del proyecto, y que puedan necesitar formas de interacción diferentes o independientes. La identificación y el análisis de las partes interesadas tendrán un grado de detalle suficiente para determinar un grado de comunicación que sea adecuado para el proyecto.

**GL20.** Las personas afectadas por el proyecto deben ser analizadas por subgrupos o categorías dado que puede variar su disposición para participar, cómo participan, sus posibles preocupaciones y prioridades para el desarrollo o su percepción de los riesgos del proyecto y su experiencia de los impactos. Esto puede influir en cómo se estructura la participación. Por ejemplo, en algunas sociedades, las normas culturales requieren que mujeres y hombres sean consultados por separado mientras que, en otras, las mujeres pueden unirse a los hombres en la participación, pero es menos probable que se pronuncien cuando hay hombres presentes. Las percepciones de cómo un proyecto tendrá un impacto en la comunidad puede diferir por género, edad, identidad étnica, discapacidad, religión, situación socioeconómica o legal dentro de la comunidad. Por consiguiente, el prestatario debe identificar en ese momento a los grupos a los que debe consultar por separado, o para los cuales se deben adoptar arreglos especiales, como los grupos religiosos o étnicos, los líderes o ancianos de la comunidad, los grupos con prácticas socioculturales diferentes o lenguas o dialectos nativos diferentes, o cualquier grupo que sea marginado por la mayoría, que sea vulnerable o desfavorecido (véase la NDAS 1, GL 50) en el momento de la identificación. Los prestatarios deben asegurar que los intereses de los grupos desfavorecidos o en situación de vulnerabilidad estén apropiadamente representados a lo largo de todo el proceso de participación de las partes interesadas.

---

<sup>189</sup> “Desfavorecidos o vulnerables” se refiere a las personas que tienen mayores probabilidades de verse afectadas de manera adversa por los impactos del proyecto o que tienen menos posibilidades de aprovechar los beneficios de un proyecto. Una persona o grupo de esa índole también tiene más probabilidades de que se le excluya del proceso de consulta principal o de no poder participar plenamente en dicho proceso, por lo cual puede necesitar medidas específicas o asistencia para hacerlo. La designación tiene en cuenta consideraciones relativas a la edad (lo que incluye a los ancianos y los menores de edad) y circunstancias en las que se puedan ver separados de su familia, la comunidad u otras personas de las que dependen

**GL21.** Los grupos desfavorecidos o vulnerables pueden ser grupos basados en género, identidad de género u orientación sexual (véase la NDAS 1, GL52), edad, raza, discapacidad, religión, color, etnicidad, estado de salud, lengua, opiniones políticas u otras, origen nacional o social, patrimonio, nacimiento, situación económica, condición social y otros factores que los hacen potencialmente más propensos a sufrir impactos adversos, o menos capaces de aprovechar las ventajas de un proyecto. Esto puede incluir a las mujeres, las niñas y los niños, los jóvenes, las personas de edad avanzada o los enfermos. También puede incluir a personas sin tierra, los pobres, las personas solteras o las mujeres cabezas de familia, a las personas sin empleo, las personas reasentadas, las comunidades que dependen de los recursos naturales o de modos de vida tradicionales, a los refugiados o personas desplazadas internamente o a otras personas desplazadas que pueden no estar amparadas por la legislación nacional y/o internacional. En algunos países de América Latina y el Caribe, algunos grupos se consideran históricamente desfavorecidos, como las personas de orientación sexual e identidades de género diversas (véase la NDAS 9), las personas con discapacidad, los afrodescendientes, los pueblos indígenas (véase la NDAS 7) y otros pueblos tradicionales. Allí donde estas poblaciones estén presentes y se vean perjudicadas, se necesitarán enfoques de participación basados en derechos, puestos en marcha por especialistas capacitados para comprometerse con las personas en situación de vulnerabilidad sin causar daño involuntario. Véanse GL24 y GL25 para más detalles acerca de los especialistas externos.

**GL22.** En algunos casos, como la vulnerabilidad debido a la orientación sexual, puede que se requieran medidas especiales o diferenciadas para asegurar una participación efectiva e inclusiva sin exponer a las personas/grupos a una posible identificación o reacción pública, o incluso a un peligro físico. En algunos casos, la participación efectiva e inclusiva puede requerir llevar la participación a las personas/grupos, en lugar de esperar a que ellos asistan a una reunión. Adaptar la participación puede requerir un equipo de participación equilibrado en términos de género, utilizando un facilitador/intérprete local en lugar de un foráneo o viceversa, distribuyendo materiales en diferentes formatos a diferentes grupos, cambiando la hora del día cuando se trata de la participación, el sitio donde esta tiene lugar, o una diversidad de opciones según el contexto del proyecto, los temas que se tratan y la naturaleza del grupo desfavorecido o vulnerable con que se procura interactuar.

**GL23.** Cuando es probable que los proyectos tengan un impacto, o cuando lo tengan realmente en personas o grupos desfavorecidos o vulnerables, el prestatario o los terceros que trabajan con él deben tener experiencia y ser competentes en los asuntos específicos relacionados con esas personas o grupos. Puede que en algún caso se justifique una capacitación específica.

**12.** Según la potencial importancia de los riesgos e impactos ambientales y sociales, el prestatario tal vez deba contratar a especialistas independientes para que colaboren en la identificación y análisis de las partes interesadas a fin de sustentar un análisis integral y el diseño de un proceso de interacción incluyente.

**GL24.** Puede ser útil para el prestatario contratar a especialistas o expertos terceros para apoyar numerosos aspectos de la participación de las partes interesadas, sobre todo la identificación y análisis de las partes interesadas y el desarrollo de un plan de participación de las partes interesadas que incluya una consulta significativa. Los especialistas terceros son particularmente útiles en un contexto sociopolítico donde la confianza es escasa o hay un alto riesgo de que las reuniones se utilicen como medio de vigilancia o tengan como resultado represalias. (Para una explicación de la importancia, véase la NDAS 1).

**GL25.** Los especialistas contratados para apoyar el proceso de participación deben tener los conocimientos técnicos pertinentes, las competencias y la credibilidad e independencia, a los ojos de la comunidad. Idealmente, tendrá suficiente experiencia en la facilitación de proyectos con riesgos e impactos ambientales y sociales similares y/o conocimientos locales pertinentes. Debe ser capaz de proporcionar asesoría profesional, objetiva e imparcial y evitar conflictos con otras tareas o con sus propios negocios o intereses personales. No debería tener intereses locales o motivos para influir en el resultado del proceso. Los prestatarios nunca deben externalizar la participación de las partes interesadas en terceros; en su lugar, deben gestionar el proceso de participación y rendir cuentas a las partes interesadas en todo momento.

## Plan de participación de las partes interesadas

- 13.** El prestatario elaborará y ejecutará un plan de participación de las partes interesadas<sup>190</sup> que será acorde con la naturaleza y escala del proyecto y sus posibles riesgos e impactos, y con las circunstancias a nivel de proyecto para dicha participación.<sup>191</sup> En los casos en que se prepare dicho plan, se divulgará un borrador lo antes posible en el proceso de elaboración del proyecto. El prestatario recabará los puntos de vista de las partes interesadas, inclusive sobre la identificación de dichas partes y las propuestas para la participación futura. Si se efectúan cambios importantes en el plan, el prestatario divulgará de manera oportuna la versión actualizada.
- 14.** En el plan de participación de las partes interesadas se describirán la cronología y los métodos de interacción con dichas partes durante todo el ciclo de vida del proyecto, estableciéndose una distinción entre las partes afectadas y otras partes interesadas. El plan también describirá la clase de información que se ha de comunicar y en qué momento, así como el tipo de información que se buscará recabar de las partes afectadas y otras partes interesadas.

<sup>190</sup> Según la naturaleza y escala de los riesgos e impactos del proyecto, los elementos de un plan de participación de las partes interesadas podrán incluirse en un plan de acción, en cuyo caso no será necesario preparar un plan de participación separado.

<sup>191</sup> Donde sea posible, la participación de las partes interesadas utilizará estructuras de participación del sistema nacional, por ejemplo, reuniones comunitarias, complementadas según sea necesario con arreglos específicos para el proyecto.

15. El plan de participación de las partes interesadas tendrá en cuenta las principales características e intereses de las partes interesadas y los distintos niveles de interacción y consulta que procederán para las diferentes partes interesadas. Asimismo, el plan indicará la manera en que se manejarán las comunicaciones con dichas partes a lo largo de la preparación y ejecución del proyecto.

**GL26.** Un plan de participación de las partes interesadas proporciona el marco para tomar contacto y comunicarse de manera proactiva y sistemática con las partes interesadas de una manera significativa. El prestatario debe elaborar un plan de participación de las partes interesadas siempre que haya personas afectadas por el proyecto. Debe incorporar cualquier participación de las partes interesadas requeridas en el marco de otras NDAS. Como parte del proceso de participación, el plan de participación de las partes interesadas puede incluir una estrategia de comunicación que establezca cómo el proyecto se comunicará con las partes interesadas en lo relativo al proyecto, para mantenerlos informados sobre los desarrollos.

**GL27.** El plan de participación de las partes interesadas es una parte integral del SGAS del prestatario y debe ser tratado como un documento vivo. El prestatario debe mantenerlo actualizado regularmente y, a medida que el proyecto progresa, adaptarlo a las necesidades diferentes y cambiantes del proyecto y sus partes interesadas. Generalmente, un plan de participación de las partes interesadas se actualiza antes del comienzo de la implementación del proyecto (en proyectos que comprenden actividades de construcción, antes del comienzo de la construcción y, una vez más, antes del comienzo de las operaciones) en consonancia con los requisitos de la participación permanente. Como mínimo, debe revisarse anualmente. El proceso de preparación de un plan de participación de las partes interesadas es inclusivo y cualquier retroalimentación o comentario recibido de las partes interesadas debe revisarse e incorporarse en un plan de participación de las partes interesadas revisado, como corresponde, y en conformidad con cualquier plan acordado con las partes interesadas. Para una guía más detallada y ejemplos específicos de participación exitosa de las partes interesadas, véase el documento del BID “Consulta significativa con las partes interesadas”.

**GL28.** El prestatario debe publicar un borrador del plan de participación de las partes interesadas antes de la primera ronda de consultas, a menudo como parte de un proceso de evaluación de impacto ambiental y social. Los planes de participación de las partes interesadas revisados también deben divulgarse, ya sea junto con otros materiales antes de la consulta o como documentos independientes, cuando sea necesario. Es importante asegurar que los datos personales estén protegidos en todo momento.

16. El plan de participación de las partes interesadas describirá las medidas que se utilizarán para eliminar los obstáculos a la participación y cómo se captarán las opiniones de los grupos que se vean afectados de distinta manera por el proyecto. Cuando proceda, el plan de participación de las partes interesadas incluirá medidas diferenciadas para permitir la participación eficaz de aquellos a quienes se haya identificado como desfavorecidos o vulnerables. Para la comunicación con esos grupos afectados de manera diferente tal vez se deba recurrir a enfoques particulares o precisar recursos adicionales, a fin de que puedan obtener la información que necesitan acerca de los temas que podrían afectarlos y compartir sus opiniones e inquietudes.

**17.** Cuando la interacción con personas y comunidades locales dependa sustancialmente de representantes comunitarios,<sup>192</sup> el prestatario hará lo razonable para verificar que estos representen los puntos de vista de aquellas personas y comunidades y que faciliten el proceso de comunicación adecuadamente.<sup>193</sup>

**GL29.** Cuando los representantes de la comunidad asumen el liderazgo en una consulta, es importante desarrollar una comprensión clara de su nivel de autoridad y legitimidad y el nivel de representación de la población local, sobre todo en relación con las personas afectadas por el proyecto y los grupos desfavorecidos. Cuando no representan a todos los grupos por igual, se promueven otras formas de participación. Los prestatarios pueden encontrar un instrumento útil en el análisis y el mapeo de estructuras comunitarias (por ejemplo, instituciones formales e informales, procesos de toma de decisiones, figuras de autoridad formales e informales) para utilizar diversos métodos con el fin de identificar a los representantes de la comunidad (por ejemplo, encuestas de la comunidad, procesos participativos o consultas con organismos externos), y seguir los sistemas y procesos locales que promueven la transparencia de las personas identificadas.

**18.** En determinadas circunstancias,<sup>194</sup> según la información disponible sobre el proyecto, el plan de participación de las partes interesadas se cristalizará como un enfoque marco, en el que se enuncien los principios generales y una estrategia colaborativa para identificar a dichas partes y planificar un proceso de participación acorde con la presente Norma de Desempeño, que se ejecutará una vez conocida la ubicación correspondiente.

**GL30.** Un enfoque marco del plan de participación de las partes interesadas es adecuado cuando el diseño o localización del proyecto no se conocen durante la preparación del proyecto, o cuando un proyecto tiene múltiples subproyectos que solo serán diseñados durante la implementación del proyecto. En esos casos el marco establece los principios de la participación de las partes interesadas de una manera que sea consistente con la NDAS 10 e indica cómo las personas deben ser notificadas a medida que se dispone de la información clave, como la localización del proyecto o subproyecto, los impactos potenciales, los calendarios del proyecto y el carácter de las partes interesadas. Es un instrumento importante para gestionar las expectativas de las partes interesadas a medida que el proyecto evoluciona.

**GL31.** El marco del plan de participación de las partes interesadas es actualizado a medida que se dispone de más información y se divulga a las partes interesadas cuando se introducen cambios importantes. Cuando se han definido uno o más proyectos, el marco se puede reemplazar con uno o varios Planes de participación de las partes interesadas, según la naturaleza de los proyectos.

<sup>192</sup> Por ejemplo, jefes de aldeas, jefes de clanes, líderes comunitarios y religiosos, representantes de los gobiernos locales, representantes de la sociedad civil, políticos o maestros.

<sup>193</sup> Por ejemplo, proporcionando exacta y oportunamente la información suministrada por el prestatario a las comunidades, y al prestatario los comentarios y preocupaciones manifestados por estas comunidades.

<sup>194</sup> Por ejemplo, cuando la ubicación exacta del proyecto se desconozca.

## Divulgación de información

- 19.** El prestatario divulgará información sobre el proyecto para que las partes interesadas puedan entender los riesgos e impactos que entraña y las oportunidades potenciales y beneficios de desarrollo que el proyecto presenta. Asimismo, brindará a dichas partes acceso a la siguiente información, lo antes posible en el proceso de elaboración del proyecto y dentro de un plazo que posibilite la realización de consultas significativas con ellas acerca del diseño de la operación:
- a.** Una descripción del área de influencia y las características físicas y técnicas del proyecto o actividad que se propone.
  - b.** La duración de las actividades propuestas del proyecto.
  - c.** Los posibles riesgos e impactos para las comunidades locales y el medio ambiente y propuestas para su mitigación, resaltando los riesgos e impactos potenciales que puedan afectar de manera desproporcionada a grupos vulnerables y desfavorecidos y describiendo las medidas diferenciadas adoptadas para evitarlos o minimizarlos.
  - d.** Oportunidades potenciales y beneficios de desarrollo que entrañe el proyecto para las comunidades locales.
  - e.** Un resumen de los puntos (a), (b), (c) y (d) de este párrafo en un léxico comprensible y no técnico.
  - f.** El proceso de participación de las partes interesadas propuesto, donde se resalten maneras en que dichas partes podrán participar.
  - g.** El momento y lugar de cualquier reunión de consulta pública que se proponga y cómo se notificarán y resumirán dichas reuniones y se informará sobre ellas.
  - h.** El proceso y los medios a través de los cuales se podrán presentar y abordar reclamaciones.<sup>195</sup>
- 20.** La información se divulgará en los lenguajes locales que corresponda y de manera accesible y culturalmente adecuada, teniendo en cuenta las necesidades de los grupos que puedan verse afectados de forma diferenciada o desproporcionada por el proyecto o de los grupos que tengan necesidades específicas de información (tales como discapacidad, nivel de alfabetización, género, movilidad, diferencias de lenguaje o accesibilidad).

<sup>195</sup> Esto incluye el mecanismo de reclamación del proyecto y el Mecanismo Independiente de Consulta e Investigación del BID.

**GL32.** La información precisa, accesible y comprensible es un requisito previo para la participación efectiva de las partes interesadas y permite a las partes interesadas expresar opiniones e ideas fundamentadas. La información debe transmitirse con la antelación suficiente a los eventos de consulta para proporcionar a las partes interesadas suficiente tiempo para estudiar la información y formarse sus opiniones.

**GL33.** La información relacionada con los riesgos, los impactos potenciales y los beneficios del proyecto se pueden proporcionar como presentaciones en forma impresa, resúmenes no técnicos, folletos del proyecto, en línea, y como panfletos, carteles u otros formatos que sean tecnológicamente accesibles y culturalmente adecuados a los diversos grupos de partes interesadas. Puede que se requieran formatos diferentes para grupos diferentes cuando se consideren aspectos como el nivel de educación, la alfabetización y las normas culturales. Puede que algunos quieran estudiar un conjunto completo de documentos técnicos mientras que otros quizá requieran una explicación oral. Cuando sea posible, los materiales deben incluir mapas del área del proyecto y dibujos no técnicos. En los casos en que los niveles de alfabetización son bajos, los formatos como dibujos de la ubicación, modelos físicos y proyecciones de películas pueden ser útiles para comunicar información importante.

**GL34.** Los materiales deben estar disponibles a través de mecanismos localmente adecuados, por ejemplo, tableros de anuncios, en las oficinas del gobierno local, en los medios de comunicación locales, en la oficina local de información del proyecto y otros lugares accesibles o, en ocasiones, mediante la entrega puerta a puerta. Los materiales deben redactarse en la lengua materna de las partes interesadas. Los materiales también deben darse a conocer en el sitio web del prestatario y del proyecto y en otras plataformas virtuales, sobre todo cuando la presentación física no es posible (por ejemplo, durante una pandemia). Después de la publicación, el prestatario debe ayudar al público a entender el proyecto y los documentos técnicos asociados mediante un proceso de consulta que incluya explicaciones y presentaciones no técnicas y/o facilitándole el acceso a expertos locales. El calendario y el método de divulgación puede variar según los requisitos de la legislación nacional.

**GL35.** Las partes interesadas con discapacidades sensoriales deben tener acceso a los materiales (por ejemplo, proporcionándoles textos en braille o contratando a un intérprete de lengua de signos en una reunión de consultas, según corresponda).

**GL36.** El prestatario debe seguir proporcionando información a las partes interesadas de manera continua, como mínimo siempre que se produzca un cambio en el proyecto que pueda tener un impacto en las partes interesadas, y al menos una vez al año. Puede que a algunos proyectos les resulte útil proporcionar a las personas afectadas por el proyecto un boletín semanal/mensual/trimestral, o reuniones regulares para dialogar sobre el progreso. Es importante mantenerse siempre receptivo ante las solicitudes de información de las personas afectadas por el proyecto y otras partes interesadas. Al prestatario le convendrá establecer sistemas adecuados para hacer disponible la información una vez solicitada, potencialmente a través del mecanismo de reclamación. Los costos de divulgación de información a las partes interesadas deben incluirse en el presupuesto del proyecto.

**GL37.** El prestatario debe establecer un equilibrio entre la necesidad de transparencia y la necesidad de proteger la información confidencial. Cuando los documentos del proyecto, como un plan de acción de reasentamiento, contienen información personal como nombres, direcciones, números de teléfono o cualquier otra información de identificación personal, deben ser tratados como confidenciales, excepto

cuando la divulgación es requerida por la ley o esté redactada de tal manera que ningún dato o información se puede asociar con una persona concreta. La información sensible sobre las comunidades afectadas por el proyecto, como los ingresos y la información relativa a la salud compilada como parte de una base socioeconómica, no debe divulgarse de una manera que se pueda atribuir a personas u hogares concretos.

## Consulta significativa

- 21.** El prestatario emprenderá un proceso de consulta significativa que brinde a las personas afectadas por el proyecto y a otras partes interesadas pertinentes la oportunidad de manifestar sus opiniones sobre los riesgos, impactos y medidas de mitigación del proyecto, así como sobre el acceso a oportunidades potenciales y beneficios de desarrollo, sin temor a sufrir represalias, y que permita al prestatario considerarlas y darles respuesta. Este llevará a cabo la consulta significativa de manera continua conforme los temas, los impactos, las oportunidades potenciales y los beneficios de desarrollo evolucionen. La medida y el grado de participación necesarios para el proceso de consulta deberán ser proporcionales a los riesgos e impactos adversos del proyecto y a las preocupaciones planteadas por las personas afectadas por él y otras partes interesadas.
  
- 22.** La consulta significativa es un proceso bidireccional que:
  - comienza a principios del proceso de planificación del proyecto para recabar opiniones iniciales sobre la propuesta y obtener insumos para su diseño;
  - promueve el suministro de retroalimentación por las partes interesadas, especialmente como manera de generar insumos para el diseño del proyecto y fomentar la participación de dichas partes en la identificación y mitigación de los riesgos e impactos ambientales y sociales;
  - se lleva a cabo de manera continua conforme van surgiendo riesgos e impactos;
  - se basa en la divulgación y difusión previa de información pertinente, transparente, objetiva, significativa y fácilmente accesible, dentro de un plazo que posibilite la realización de consultas con las partes interesadas en un formato culturalmente adecuado, en el o los idiomas locales pertinentes, y resulta comprensible para las partes interesadas;
  - considera y atiende la retroalimentación;
  - sustenta una interacción activa e incluyente con las personas afectadas por el proyecto y otras partes interesadas;
  - se ve libre de toda manipulación, injerencia, coerción, discriminación, represalia e intimidación externa; y
  - el prestatario documenta y divulga.



**GL38.** La consulta significativa es una piedra angular de la toma de decisiones fundamentadas y un aspecto clave del programa de participación de la participación de las partes interesadas de un proyecto. Requiere un conocimiento del contexto del proyecto y de cualquier riesgo para el proyecto que surja de ese contexto (riesgo contextual), como conflictos continuos o tensiones sociales, escasa experiencia comunitaria con proyectos anteriores o extrema pobreza.

**GL39.** La consulta significativa es un proceso organizado e iterativo que comienza durante la definición del proyecto. Está diseñado para dar a las personas afectadas por el proyecto una comprensión en profundidad del proyecto para permitirles hacer aportes más fundamentados en el diseño y en la toma de decisiones del proyecto. Las consultas significativas también deben informar a las personas afectadas por el proyecto acerca de cómo se considerarán sus contribuciones en la toma de decisiones del proyecto. Su escala debe corresponderse con el nivel de riesgo y los impactos a los que se enfrentan las personas afectadas por el proyecto. Comprende un intercambio en profundidad de opiniones e información entre el proyecto y las personas afectadas por el mismo, lo que lleva en muchas instancias a la inclusión de las opiniones de las personas afectadas en el diseño de medidas de mitigación y en la distribución de beneficios y oportunidades que surgen del proyecto, cuando estas se producen. Permite que el proyecto se beneficie de nuevas ideas, conocimientos y visión de los habitantes locales. Se recomienda que el proceso de consulta significativa sea diseñado y acordado con las personas afectadas por el proyecto junto con el diseño del proceso de evaluación. Debe tener en cuenta las opiniones de todas las partes interesadas, incluidas las diferencias de opinión, las prioridades y preocupaciones de las personas o grupos que puedan requerir formas diferentes o independientes de participación. Cuando se diseñe un programa de consultas significativas debe tenerse en cuenta la seguridad y la accesibilidad, sobre todo en contextos frágiles y afectados por un conflicto. Debe ser documentado adecuadamente.

**GL40.** La consulta significativa culturalmente adecuada es receptiva a las normas culturales específicas de cualquier persona o grupo. Tiene en cuenta una gama de aspectos como: género (por ejemplo, si las mujeres, hombres y/o personas con orientaciones sexuales o identidades de género diversas pueden ser consultadas efectivamente en el mismo espacio, y/o si se requieren disposiciones especiales para cualquier grupo específico con el fin de evitar represalias; véase la NDAS 9, párrafo 20, con respecto a la participación equitativa de las personas de todos los géneros en las consultas); edad (por ejemplo, la edad en que las personas son reconocidas legalmente como adultas, expectativas específicas para el trato de las personas de edad avanzada); tiempo disponible para la participación y el correspondiente calendario (por ejemplo, días de la semana, expectativas de que las acciones de participación duren varias horas, limitaciones debido a los medios de subsistencia de las personas afectadas por el proyecto y sus horarios laborales); procesos tradicionales de toma de decisiones; ubicación de las actividades de participación, requisitos de prácticas culturales concretas (por ejemplo, saludarse dando la mano o no, puntualidad a la hora de empezar a las reuniones o no, cómo establecer el espacio de reunión); niveles de alfabetismo; la idoneidad de diferentes tipos de apoyos y formatos de audio y visuales; y constitución, incluido el equilibrio de género, del equipo de participación.

**GL41.** La consulta significativa debe estar libre de manipulación, injerencias, coerción, discriminación e intimidación por parte del proyecto/equipo del proyecto, los prestamistas o el gobierno. El prestatario también debe adoptar medidas para tener conocimiento en la medida de lo posible de cualquier intento, incluido desde dentro de la comunidad o de grupos externos, de discriminar o intimidar a los miembros de la comunidad en relación con el proyecto, o excluirlos del proceso de consulta. Todas las partes interesadas deben ser invitadas a participar, independientemente de su posición dentro de la comunidad. Se debe permitir a todas las partes interesadas decidir si participan por voluntad propia y confiando en que su participación activa no será objeto de represalias o sanciones desde ninguna instancia. Se debe permitir a todas las partes interesadas expresar sus opiniones con libertad y sin distinciones, aunque esas opiniones se muestren críticas del proyecto o el proceso, y deben adoptarse medidas para celebrar reuniones por separado con personas o grupos que no se sienten seguros o no están dispuestos o no pueden participar libremente en un contexto de diversos grupos, con el fin de permitir un debate abierto de todos los puntos de vista. No se debe ofrecer ningún tipo de estímulo para asistir, hablar o firmar documentos, excepto en casos en que haya que cubrir gastos directos de asistencia para asegurar que no entraña ningún costo para las partes interesadas y/o en casos en que las transacciones financieras forman parte de un acuerdo negociado entre el prestatario y la comunidad. No se recomiendan las listas de asistencia en zonas de alta tensión social o política. Se espera que el prestatario trate las reclamaciones de represalias, abusos o discriminación seriamente y adopte medidas correctivas adecuadas, de manera oportuna.

**GL42.** Para lograr una consulta significativa, debe ponerse a disposición de las personas afectadas por el proyecto información pertinente, comprensible y accesible, con traducciones cuando corresponda, con suficiente antelación de los eventos de consulta para permitirles leer y absorber la información, en conformidad con los principios del Acuerdo de Escazú.

**23.** En el caso de proyectos que puedan tener impactos adversos importantes para las personas afectadas por ellos, el prestatario llevará a cabo un proceso de consulta y participación informada, de conformidad con la Norma de Desempeño Ambiental y Social 1. En el caso de proyectos que produzcan impactos adversos para pueblos indígenas, el prestatario deberá llevar a cabo un proceso de consulta y participación informada y, en ciertas circunstancias, tendrá que obtener su consentimiento libre, previo e informado), de conformidad con las Normas de Desempeño Ambiental y Social 1 y 7.

**GL43.** Los requisitos para un proceso de consulta y participación informada (CPI) son los mismos que para las consultas significativas.

**GL44.** Debe obtenerse un consentimiento libre, previo e informado (CLPI) cuando los pueblos indígenas se ven sometidos al impacto adverso de un proyecto, en conformidad con los requisitos establecidos en la NDAS 7. Varios países en América Latina han adoptado las medidas para una aplicación más expansiva de los principios del CLPI. Esto ha incluido la ampliación de las protecciones del CLPI a los afrodescendientes en varios países. Algunas comunidades de afrodescendientes en América Latina se autoidentifican como comunidades tradicionales o indígenas, o son legalmente reconocidas con derechos distintos de los de la población general y, como tal, pueden estar sujetos al CLPI. Esto es lo que ocurre en varios países de la región, entre ellos Bolivia, Honduras, Colombia y algunas comunidades de afrodescendientes en Brasil, como las comunidades Quilombola.

**GL45.** Bajo ciertas circunstancias (un intento previo de desarrollar el proyecto, posiblemente bajo una dirección diferente), una autoridad diferente al prestatario puede haber realizado previamente un proceso de consulta directamente vinculado al proyecto. En ese caso, el prestatario debe determinar si el proceso llevado a cabo y sus resultados son consistentes con los requisitos de la NDAS 10 y, en caso contrario, si se requieren medidas correctivas. Estas medidas correctivas podrían ir de la mano de otras actividades de participación a la facilitación del acceso a la información ambiental y social pertinente y asegurar su idoneidad cultural

## Participación durante la ejecución del proyecto y presentación de informes externos

**24.** El prestatario seguirá interactuando con las personas afectadas por el proyecto y otras partes interesadas y brindándoles información durante todo el ciclo de vida de la operación, de forma acorde con la naturaleza de sus intereses y los posibles riesgos e impactos ambientales y sociales del proyecto.<sup>196</sup>

<sup>196</sup> Podrá ser necesario divulgar información adicional en etapas clave del ciclo del proyecto, por ejemplo, antes del comienzo de las operaciones, y en relación con cualquier tema específico que el proceso de divulgación y consulta o el mecanismo de reclamación haya identificado como objeto de preocupación para las partes interesadas.

25. El prestatario seguirá llevando adelante la participación de las partes interesadas de conformidad con el plan de participación y aprovechará los canales de comunicación e interacción ya establecidos con dichas partes. En particular, les solicitará retroalimentación acerca del desempeño ambiental y social del proyecto y la aplicación de las medidas de mitigación.
26. En caso de que un proyecto sufra cambios importantes que redunden en riesgos e impactos adicionales, especialmente si inciden ulteriormente en las personas afectadas por la operación, el prestatario proporcionará información sobre dichos riesgos e impactos y consultará con las personas afectadas cómo mitigarlos. Asimismo, elaborará y divulgará un plan de acción actualizado en el que se estipule cualquier medida de mitigación adicional y su plazo de ejecución.

**GL46.** Durante la implementación del proyecto, el prestatario debe presentar actualizaciones regulares a las partes interesadas de los cambios del alcance, plazos, riesgos e impactos, incluidos los cambios en el área de influencia del proyecto, y mantener un diálogo y relaciones abiertas con las partes interesadas para mantener la confianza y la comunicación y recabar opiniones. En los proyectos donde hay pocos cambios, las actualizaciones deben presentarse al menos una vez al año. La realimentación permanente de las partes interesadas es útil para controlar los riesgos de impactos ambientales y sociales y para evaluar la efectividad de las medidas diseñadas para mitigarlos. Las consultas durante la implementación del proyecto también ayudan al prestatario a identificar y a abordar preocupaciones nuevas o recurrentes de las partes interesadas y gestionar las expectativas y evaluar si se han cumplido los requisitos del plan de acción. Las relaciones permanentes también son esenciales en la gestión de eventos no programados.

**GL47.** El seguimiento de la gestión de los riesgos e impactos del proyecto basado en la comunidad presenta una oportunidad más para la participación de las partes interesadas durante la preparación del proyecto. Presenta una oportunidad continua para que las partes interesadas presenten al proyecto opiniones basadas en evidencia.

## Mecanismo de reclamación

27. El prestatario responderá oportunamente a las preguntas, preocupaciones y reclamaciones que las partes interesadas afectadas tengan respecto del desempeño ambiental y social del proyecto, para lo cual propondrá e implantará un mecanismo de reclamación destinado a recibir preocupaciones y reclamaciones y facilitar su resolución. El mecanismo de reclamación que se deberá proporcionar en virtud de la presente Norma de Desempeño podrá servir como tal también para otras normas (véanse las Normas de Desempeño 5 y 7). Sin embargo, el mecanismo de reclamación para los trabajadores del proyecto, exigido en virtud de la Norma de Desempeño 2, se establecerá por separado.

**GL48.** Un mecanismo de reclamación a nivel operativo o del proyecto proporciona un medio para abordar y resolver lo más temprana y rápidamente posible cuestiones y preocupaciones que surjan entre las personas/grupos o unidades y el proyecto. Se trata de un procedimiento o proceso formalizado que recibe y facilita la resolución de reclamaciones planteadas a propósito de un proyecto, así como solicitudes de información, preguntas, comentarios, preocupaciones y sugerencias de mejoras. Las partes interesadas pueden presentar quejas o expresar sus preocupaciones acerca del daño que un proyecto pueda causar en el futuro. Un mecanismo de reclamación puede proporcionar soluciones a las personas y comunidades perjudicadas por el proyecto y puede tener como resultado una mejora de los beneficios del proyecto. Constituye un elemento esencial de la participación efectiva de las partes interesadas y un instrumento útil de identificación y gestión de riesgo.

**GL49.** Los mecanismos de reclamación para los trabajadores del proyecto (véase la NDAS 2) y el mecanismo para las partes interesadas deben ser independientes unos de otros. El mecanismo de reclamación de las partes interesadas debe cumplir los requisitos de la NDAS 4 (en relación con la posibilidad de que surjan reclamaciones con respecto a las disposiciones de seguridad y el comportamiento del personal de seguridad), la NDAS 5 (en relación con la posibilidad de que surjan reclamaciones relacionadas con la adquisición de tierras o el reasentamiento), la NDAS 7 (en relación con reclamaciones de los pueblos indígenas) y la NDAS 9 (en relación con la necesidad de que los mecanismos de reclamación estén diseñados de una manera adecuada para los grupos o personas que han sufrido violencia sexual y de género). Bajo ciertas circunstancias, debido al tamaño o complejidad del reasentamiento, o de disposiciones institucionales específicas, puede que sea necesario tener un mecanismo de reclamación separado para las partes interesadas afectadas por la adquisición de tierras y el reasentamiento.

**28.** El mecanismo de reclamación será acorde con los posibles riesgos e impactos del proyecto y será accesible e incluyente. Donde sea factible y adecuado para el proyecto, se utilizarán mecanismos existentes, formales o informales, complementados según sea necesario con arreglos específicos para el proyecto.

- El mecanismo de reclamación se concibe para abordar las preocupaciones con presteza y eficacia, de una manera transparente que sea culturalmente adecuada y fácilmente accesible para todas las partes afectadas por el proyecto,<sup>197</sup> sin costo alguno y sin retribución. El mecanismo, proceso o procedimiento no impedirá el acceso a medios de resarcimiento judiciales o administrativos o al Mecanismo Independiente de Consulta e Investigación del BID. El prestatario informará a esas partes acerca del proceso de reclamación, así como sobre el acceso al Mecanismo Independiente de Consulta e Investigación del BID, en el contexto de sus actividades de interacción con la comunidad y dará carácter público a un registro en el que se documenten las respuestas a todas las reclamaciones recibidas.

<sup>197</sup> El mecanismo deberá considerar la utilización de formatos accesibles para personas con distintas necesidades físicas, sensoriales o cognitivas.

- Las reclamaciones se manejarán de manera culturalmente adecuada, discreta, objetiva, sensible y respondiendo a las necesidades y preocupaciones de las partes afectadas por el proyecto. El mecanismo también deberá permitir que se planteen y se aborden quejas confidenciales y anónimas.
- El prestatario abordará las denuncias de represalias, abuso o discriminación y tomará medidas correctivas adecuadas.

**GL50.** Un mecanismo de reclamación se establece lo más tempranamente posible en el desarrollo del proyecto. En un proyecto grande y complejo donde habrá personas afectadas, un proyecto con problemas pendientes, en una zona de conflicto social o donde existe una oposición reconocida al proyecto, será importante contar con un mecanismo de reclamación desde el comienzo del proceso de identificación de riesgo e impacto ambiental y social.

**GL51.** El diseño y escala del mecanismo de reclamación es específico de cada proyecto. El diseño estará condicionado por las características culturales en relación con la presentación de reclamaciones (por ejemplo, por escrito u oralmente, adjudicado a un nombre o anónimo), el número de lenguas habladas por las partes interesadas, el nivel de alfabetismo, la tecnología disponible y las cuestiones locales en relación con el género. Debe considerar el contexto, la naturaleza y la escala del proyecto, así como el tipo de problemas que tendrá que abordar (por ejemplo, reasentamiento, problemas de seguridad). La escala dependerá del número de personas afectadas por el proyecto, de beneficiarios del proyecto, del tamaño de la población afectada y de la gravedad de los impactos potenciales. Puede que su escala cambie entre el diseño del proyecto, la construcción y las operaciones, a medida que cambia el nivel de los impactos del proyecto.

**GL52.** El mecanismo de reclamación debe ser fácil de entender y presentar reclamaciones debe ser intuitivo. Debe ser accesible por igual a las personas desfavorecidas o vulnerables, incluidos los pueblos indígenas, las personas con discapacidad, las mujeres y las personas de orientaciones sexuales e identidades de género diversas. En conformidad con la NDAS 9, un mecanismo de reclamación de un proyecto debe tener procedimientos específicos para denunciar la violencia sexual y de género, que sean confidenciales y seguros, minimicen la dificultad de los sobrevivientes para plantear reclamaciones y proporcionen servicios de una manera sensible al género que minimice el riesgo de represalias. Un mecanismo de reclamación debe permitir la presentación anónima de reclamaciones y un manejo confidencial de los problemas. También debe publicitarse ampliamente mediante canales localmente adecuados.

**GL53.** Las medidas adoptadas a partir de las reclamaciones deben ser predecibles, fundamentadas y equilibradas. Los mecanismos de reclamación deben incluir procedimientos ya publicados para responder a las reclamaciones y resolverlas en un plazo establecido. Cuando las reclamaciones requieren más tiempo para investigar, consultar o posiblemente financiar la resolución, se debe informar correspondientemente al demandante. Los prestatarios deben mantener una comunicación continua con los demandantes, tanto para proveer actualizaciones regulares e información adicional a pedido, incluso a través de canales seguros, si fuere necesario. Puede que algunas reclamaciones requieran coordinación entre múltiples departamentos/organismos. Las copias de los materiales de apoyo necesarios para llegar a una resolución, y cualquier realimentación recibida, debe conservarse en el archivo durante la vida del proyecto. Los

mecanismos de reclamación deben contar con un equipo del tamaño y la experiencia adecuada y disponer de recursos para investigar las reclamaciones y ser parte integral del SGAS del proyecto. Las reclamaciones presentadas deben ser consideradas en la revisión y actualización de las políticas organizacionales y operativas para prevenir que ocurran circunstancias similares en el futuro. La efectividad de los mecanismos de reclamación debe ser revisada regularmente como parte de la función continua del SGAS.

**GL54.** Los mecanismos de reclamación deben permitir una presentación anónima de las reclamaciones, excepto cuando esto no lo permita la ley; también deben ser confidenciales. Asegurar la confidencialidad requiere adoptar medidas para impedir que terceros tengan acceso a información personal identificable o que esta se ponga a su disposición, por ejemplo, eliminando nombres, direcciones, números de teléfono y otra información personal de la documentación publicada. Los prestatarios deben garantizar también la seguridad de los datos personales y de los canales privados de comunicación. Puede que algunos demandantes deseen que se mantenga confidencial el carácter de la propia reclamación. Las resoluciones de reclamaciones anónimas deben hacerse públicas, cuando sea posible, para apoyar la transparencia. En algunos casos, puede que el prestatario considere contratar a terceros para facilitar la resolución de la reclamación.

**GL55.** Si se presentan reclamaciones de represalias, abusos o discriminación, el prestatario debe contemplar llevar a cabo una investigación integral para identificar el problema y los culpables y adoptar medidas correctivas adecuadas. Estas pueden incluir medidas disciplinarias, y proporcionar apoyo y servicios adecuados a la parte lesionada o, en el caso de que sea el propio mecanismo de reclamación el que está en falta, modificarlo para asegurar que la discriminación no se pueda repetir. Si hay reclamaciones que denuncian un comportamiento delincente, debería alertarse a las autoridades policiales (excepto en el caso de reclamaciones de violencia sexual y de género (véase la NDAS 9). Se alienta a los prestatarios, a sus equipos y a los contratistas y proveedores a adoptar una política de tolerancia cero hacia las represalias, los abusos y la discriminación, y mantener un código de conducta que establezca las expectativas de comportamiento y el trato de su personal. Se alienta a los prestatarios a ampliar este código de conducta para incluir el trato de las partes interesadas.

**GL56.** Los mecanismos formales o informales de reclamación identificados como parte de la evaluación ambiental y social pueden ser utilizados si son adecuados. En algunos casos, puede ser más efectivo en términos de costos, así como sostenible, basarse en procesos formales o informales existentes que diseñar e implementar un proceso nuevo que pueda crear confusión o donde la falta de antecedentes pueda no inspirar confianza. Dependiendo de la identidad del prestatario, la legislación o las regulaciones nacionales pueden requerir la creación de un servicio de defensor (por ejemplo, en algunos países, cuando el prestatario es una empresa de suministro público), o puede que ya exista uno para decisiones administrativas difíciles. Sin embargo, es poco probable que esos servicios cumplan los requisitos de la NDAS 10. En ese caso, se requiere la creación de un mecanismo de reclamación específico del proyecto. En algunos casos, hay mecanismos gestionados por los contratistas, los proveedores o los consultores que pueden trabajar junto con el mecanismo de reclamación del proyecto. En ese caso, el prestatario es responsable de ejercer una supervisión sobre todos los mecanismos de reclamación de ese tipo a nivel del proyecto asociados con el proyecto. Cuando hay varios mecanismos, simplificarlos todo lo posible ayudará por igual al prestatario y a las partes interesadas. El prestatario no debe impedir el acceso a mecanismos judiciales y administrativos alternativos para la resolución de conflictos, disponibles para las partes interesadas.

**GL57.** Además del mecanismo de reclamación a nivel de proyecto, las personas y comunidades afectadas por los proyectos pueden acceder al mecanismo de reclamación del BID. El Mecanismo Independiente de Consulta e Investigación (MICI), que se ha creado con independencia de las operaciones y la gestión del BID y que depende directamente del Directorio Ejecutivo del BID, examinará las reclamaciones de las personas y comunidades afectadas por los proyectos financiados por el Grupo BID. El MICI gestiona dos mecanismos a través de los cuales evalúa las reclamaciones presentadas por los demandantes: (i) la Fase de Consulta, que es un espacio voluntario y flexible de resolución de conflictos, bajo la mediación imparcial del MICI. A través de este mecanismo, el (los) demandante(s), el prestatario y/o el organismo ejecutor y el BID tienen la oportunidad de resolver sus diferencias y llegar a un acuerdo que resuelva el reclamo; (ii) la Fase de Verificación de Cumplimiento, que consiste en una investigación de los hechos por parte del MICI para determinar si el BID cumplió con sus obligaciones con respecto a los requerimientos de su Marco de Política Ambiental y Social (MPAS). Todos los procesos del MICI, incluidos los requisitos de procedimiento para presentar una reclamación, están regulados por la Política del MICI, disponible en su sitio web <https://www.iadb.org/mici/>. Los demandantes también pueden ponerse en contacto con el MICI por correo electrónico a través de [mechanism@iadb.org](mailto:mechanism@iadb.org) para obtener información adicional. En sus iniciativas de participación de las partes interesadas, en particular cuando se trate de personas afectadas por el proyecto, el prestatario debe incluir información sobre la existencia y el papel del MICI, sus funciones y los medios de contacto.

## Capacidad y compromiso organizacionales

**29.** El prestatario definirá funciones, responsabilidades y facultades claras y señalará los recursos humanos y financieros específicos asignados a la aplicación y el seguimiento de las actividades de participación de las partes interesadas, a fin de alcanzar los objetivos de esta Norma de Desempeño.

**GL58.** La participación efectiva de las partes interesadas requiere el compromiso de la administración y el personal y suficientes recursos especializados (humanos, técnicos y financieros). Estos recursos deben estar claramente definidos en el presupuesto de preparación del proyecto, y posteriormente debe formar parte del SGAS del proyecto y del presupuesto asociado.

**GL59.** El número de miembros del personal del prestatario en el equipo de participación y el presupuesto asignado deben ser proporcionales a la naturaleza y alcance del proyecto, y a los tipos e intensidad de los riesgos e impactos. El personal debe ser calificado, tener experiencia relevante y contar con el detalle de las tareas y las líneas de autoridad y responsabilidad claras. Puede ser complementado por terceros expertos cuando sea necesario. El personal es responsable de la planificación, la gestión y el seguimiento de las actividades de participación. Compete al prestatario lograr que los resultados de las actividades de participación se puedan traducir en cambios en el diseño de mitigación y en los planes de acción del proyecto, y asegurar la gestión de los asuntos pendientes que surjan debido a la implementación del

