

**Plantilla para el EAS 10: Participación de las Partes Interesadas y Divulgación de Información**  
**Plan de Participación de las Partes Interesadas**  
**y Marco de Participación de las Partes Interesadas**

*Esta plantilla es una guía para los Prestatarios sobre aspectos específicos de la aplicación de los Estándares Ambientales y Sociales (EAS), que forman parte del Marco Ambiental y Social de 2016 del Banco Mundial. Las plantillas ayudan a exponer los requisitos de los EAS y proponen enfoques de referencia para cumplir con ellos; no constituyen una política del Banco y pretenden ser una herramienta útil de uso voluntario. En caso de discrepancia o conflicto con los EAS, prevalecerán las disposiciones de los EAS.*

---

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

---

El alcance y el nivel de detalle del plan deberán ser acordes y proporcionales a la naturaleza, la magnitud y los posibles riesgos e impactos del proyecto y las inquietudes de las partes interesadas que puedan verse afectadas por este o tengan interés en él. Según la naturaleza y la magnitud de los riesgos e impactos del proyecto, los elementos de un PPPI se podrán incluir como parte del Plan de Compromiso Ambiental y Social (PCAS), y quizá no sea necesario preparar un PPPI independiente.

*El PPPI deberá ser claro y conciso, y enfocarse en la descripción del proyecto y la identificación de sus partes interesadas. Es clave para determinar qué información será de dominio público, en qué idiomas estará expresada y dónde se la podrá encontrar. En el plan se deberán indicar las oportunidades de consulta pública, proporcionar una fecha límite para aportar comentarios y explicar de qué manera se notificará a las personas acerca de nueva información o nuevas oportunidades para aportar comentarios. Se deberá detallar cómo se evaluarán y tomarán en cuenta los comentarios, describir el mecanismo de atención de quejas y reclamos del proyecto, e indicar cómo acceder a él. En el PPPI también deberá establecerse el compromiso de difundir información periódica sobre el desempeño ambiental y social del proyecto, lo que debe incluir las oportunidades de consultas y la manera en que se abordarán las quejas y los reclamos.*

**1. Introducción/descripción del proyecto**

Describa brevemente el proyecto, la etapa del proyecto, su propósito y las decisiones que se están considerando actualmente y que constituyen el objeto de las consultas públicas.

Describa la ubicación y, si es posible, incluya un mapa de los emplazamientos del proyecto y la zona circundante, en el que se muestren las comunidades y la proximidad a lugares sensibles, así como los campamentos de los trabajadores, predios de almacenamiento al aire libre u otras actividades temporales que también podrían afectar a las partes interesadas. Adjunte un resumen no técnico sobre los posibles riesgos e impactos sociales y ambientales del proyecto o incluya un enlace para remitir a este documento.

**2. Breve resumen de las actividades anteriores de participación de las partes interesadas**

Si hasta la fecha se han realizado actividades de consulta o divulgación, incluidas las de divulgación de información y consultas o reuniones formales o informales, proporcione un resumen de tales actividades (de no más de media página) con la información difundida hasta el momento e indique dónde se pueden obtener más detalles al respecto (por ejemplo, si están disponibles en un enlace o una ubicación física o se pueden obtener mediante solicitud).

**Plantilla para el EAS 10: Participación de las Partes Interesadas y Divulgación de Información**  
**Plan de Participación de las Partes Interesadas**  
**y Marco de Participación de las Partes Interesadas**

**3. Identificación y análisis de las partes interesadas**

Identifique las partes interesadas a las que se informará y consultará sobre el proyecto, incluidas las personas, los grupos o las comunidades que:

- se vean afectados o puedan verse afectados por el proyecto (partes afectadas por el proyecto);
- puedan tener interés en el proyecto (otras partes interesadas).

Según la naturaleza, la magnitud y los posibles riesgos e impactos del proyecto, las otras partes interesadas pueden ser las autoridades gubernamentales, las organizaciones locales, las empresas, las organizaciones no gubernamentales (ONG) y las comunidades cercanas. También pueden incluir políticos, sindicatos, académicos, grupos religiosos, organismos sociales y ambientales del sector público nacional y medios de comunicación.

**3.1. Partes afectadas**

Identifique los individuos, grupos, comunidades locales y otras partes interesadas que puedan verse afectados por el proyecto, directa o indirectamente, de forma positiva o negativa. El PPPI deberá enfocarse particularmente en los afectados de forma directa y adversa por las actividades del proyecto. Elaborar un esquema de las zonas de impacto ubicando a las comunidades afectadas dentro de una zona geográfica puede ayudar a definir o precisar el área de influencia del proyecto. En el PPPI se deberá identificar a otras personas que piensen que podrían verse afectadas, y que necesitarán información adicional para entender los límites de los impactos del proyecto.

**3.2. Otras partes interesadas**

Identifique el grupo más amplio de partes que pueden tener interés en el proyecto debido a su ubicación, su proximidad a recursos naturales o de otro tipo, o debido al sector o las partes involucradas. Pueden ser funcionarios públicos locales, líderes de la comunidad y organizaciones de la sociedad civil, particularmente aquellas que trabajan con las comunidades afectadas. Si bien es posible que estos grupos no se vean afectados directamente por el proyecto, pueden tener alguna función en su preparación (por ejemplo, permisos del Gobierno) o estar situados en una comunidad afectada y tener preocupaciones más generales que no se circunscriben a sus hogares individuales.

Además, las organizaciones de la sociedad civil y las ONG pueden conocer en profundidad las características ambientales y sociales de la zona del proyecto y las poblaciones próximas, y contribuir a la identificación de los riesgos, los posibles impactos y las oportunidades para que el Prestatario las considere y aborde en el proceso de evaluación. Algunos grupos podrían tener interés en el proyecto por el sector al que pertenece (por ejemplo, minería o atención de salud), mientras que otros quizá deseen obtener información simplemente debido a que se busca financiar el proyecto con fondos públicos. No es importante identificar los motivos subyacentes por los cuales las personas o grupos desean obtener información sobre un proyecto; si la información es de dominio público, debe estar a disposición de todos los interesados.

**3.3. Individuos o grupos menos favorecidos/vulnerables**

Es particularmente importante entender los impactos del proyecto y analizar si pueden recaer de manera desproporcionada sobre personas o grupos menos favorecidos o vulnerables, que con frecuencia no pueden expresar sus preocupaciones ni comprender los impactos de un proyecto. Las

**Plantilla para el EAS 10: Participación de las Partes Interesadas y Divulgación de Información**  
**Plan de Participación de las Partes Interesadas**  
**y Marco de Participación de las Partes Interesadas**

siguientes pautas pueden ayudar a estructurar un método para entender los puntos de vista de estos grupos:

- Identifique los individuos o grupos menos favorecidos o vulnerables y las limitaciones que puedan tener para comprender la información del proyecto o para participar en el proceso de consulta.
- ¿Qué impide que estos individuos o grupos participen en el proceso planificado? (Por ejemplo, diferencias de idioma, falta de transporte a los eventos, inaccesibilidad de los lugares, discapacidad, falta de comprensión acerca del proceso de consulta).
- ¿De qué manera obtienen normalmente información sobre la comunidad, los proyectos, las actividades?
- ¿Tienen limitaciones con respecto al horario o el lugar donde se realizan las consultas públicas?
- ¿Qué tipos de apoyo o recursos adicionales podrían ser necesarios para facilitar a estas personas la participación en el proceso de consulta? (Por ejemplo, ofrecer servicios de traducción a un idioma minoritario o lenguaje de señas, utilizar letras grandes o información en Braille; elegir lugares accesibles para los eventos; proporcionar transporte hacia la reunión más cercana para las personas que se encuentran en áreas remotas; realizar reuniones pequeñas y específicas donde las partes interesadas vulnerables se sientan más cómodas para hacer preguntas o plantear inquietudes).
- Si en la zona del proyecto no hay organizaciones activas que trabajen con grupos vulnerables, como las personas con discapacidad, póngase en contacto con los proveedores de atención médica, quienes podrían estar más al tanto de la presencia de grupos marginados y de la mejor manera de comunicarse con ellos.
- ¿Qué vinculación reciente se ha tenido en el proyecto con las partes interesadas vulnerables y sus representantes?

3.4. Resumen de las necesidades de las partes interesadas del proyecto

Ejemplo

Comunidad	Grupo de partes interesadas	Características principales	Necesidades relacionadas con el idioma	Medios de notificación preferidos (correo electrónico, teléfono, radio, carta)	Necesidades específicas (accesibilidad, letras grandes, cuidado de niños, reuniones diurnas)
Pueblo A	Padres con hijos pequeños	Aproximadamente 180 hogares afectados; 300 niños	Idioma oficial	Información escrita, radio	Cuidado de niños durante las reuniones, horario preferido: última hora de la tarde

**Plantilla para el EAS 10: Participación de las Partes Interesadas y Divulgación de Información**  
**Plan de Participación de las Partes Interesadas**  
**y Marco de Participación de las Partes Interesadas**

Pueblo A	Refugiados	38 familias ampliadas, en condición de pobreza	Idioma alternativo	Visita con un traductor y un representante de la sociedad civil	Gráficos, educación sobre el proceso
----------	------------	--	--------------------	---	--------------------------------------

**4. Programa de Participación de las Partes Interesadas**

**4.1. Propuesta y cronograma del Programa de Participación de las Partes Interesadas**

Resuma los objetivos principales del Programa de Participación de las Partes Interesadas y el cronograma previsto para las distintas actividades: en qué etapas del ciclo del proyecto se realizarán, con qué frecuencia y qué decisión se está tomando para que las personas manifiesten sus inquietudes. Si aún no se ha decidido sobre las reuniones públicas, los lugares y el horario en que se celebrarán, proporcione información específica sobre cómo se notificará a las personas acerca de las próximas oportunidades para analizar información y proporcionar sus puntos de vista. Incluya el Plan de Compromiso Ambiental y Social (PCAS) como parte de dicha información. Para algunos proyectos, quizá no sea necesario elaborar un PPPI independiente y sus elementos pueden incorporarse en el PCAS.

**4.2. Estrategia propuesta para la divulgación de información**

Describa brevemente qué información se divulgará, en qué formatos y qué métodos que se usarán para comunicarla a cada uno de los grupos de partes interesadas. Los métodos pueden variar según el público destinatario. Para cada tipo de medio de comunicación, identifique los nombres específicos (por ejemplo, *The Daily News* y *The Independent*, emisora Radio Noticias 100.6, Canal 44 de la televisión). La selección del método de divulgación, tanto para notificar como para proporcionar información, debe basarse en la manera en que la mayoría de la población próxima al proyecto obtiene habitualmente información, y puede incluir una fuente central de interés nacional. Se deben utilizar diversos métodos de comunicación para llegar a la mayoría de las partes interesadas; es necesario elegir los que sean más apropiados y tener una justificación clara para ello. El plan de participación propuesto debe incluir una declaración en la que se indique que se aceptan comentarios y sugerencias para mejorarlo. En el caso de las partes interesadas que se encuentran en zonas remotas, podría ser necesario prever un periódico adicional o una reunión por separado o bien proporcionar documentos adicionales que deberán ser de dominio público. El dominio público incluye:

- periódicos, carteles, radio, televisión;
- centros de información y exposiciones u otras exhibiciones visuales;
- folletos, panfletos, carteles, resúmenes o informes no técnicos;
- correspondencia oficial, reuniones;
- sitios web, redes sociales.

En la estrategia se deberán indicar los medios que se utilizarán para consultar a las partes interesadas afectadas si se introducen cambios significativos en el proyecto que puedan generar riesgos e impactos adicionales. Después de dicha consulta, se divulgará la versión actualizada del PCAS.

**Plantilla para el EAS 10: Participación de las Partes Interesadas y Divulgación de Información**  
**Plan de Participación de las Partes Interesadas**  
**y Marco de Participación de las Partes Interesadas**

*Ejemplo*

Etapa del proyecto	Lista de información que se divulgará	Métodos propuestos	Cronograma: lugares/fechas	Partes interesadas destinatarias	Porcentaje alcanzado	Responsabilidades
Construcción	Plan de gestión del tráfico	Notificación en la emisora Radio News 100.6 y copia en el ayuntamiento del pueblo  Cartel en el tablero de anuncios de la comunidad	Radio, dos veces al día durante las semanas de divulgación	Habitantes, incluidos los peatones y conductores	La emisora Radio Noticias 100.6 llega al 60 % del pueblo.  El cartel colocado en el tablero de anuncios llega a otro porcentaje de la población.	Funcionario de relaciones con la comunidad

**4.3. Estrategia de consulta propuesta**

Describe brevemente los métodos que se usarán para las consultas con cada uno de los grupos de partes interesadas. Dichos métodos pueden variar según el público destinatario, por ejemplo:

- entrevistas con las partes interesadas y la organización pertinente;
- encuestas, sondeos y cuestionarios;
- reuniones públicas, talleres o grupos de discusión sobre temas específicos;
- métodos participativos;
- otros mecanismos tradicionales de consulta y toma de decisiones.

*Ejemplo*

Etapa del proyecto	Tema de consulta	Método utilizado	Cronograma: lugares y fechas	Partes interesadas destinatarias	Responsabilidades
Construcción	Seguridad vial	Discusiones con las escuelas del pueblo	Escuela primaria ABC, 4 de septiembre a las 15.00 horas	Padres y niños del pueblo	Funcionario de relaciones con la comunidad
		Reunión pública	Ayuntamiento del pueblo A, 8 de septiembre a las 17.30 horas	Comunidad	Ingeniero de transporte, gerente, funcionario de relaciones con la comunidad

**Plantilla para el EAS 10: Participación de las Partes Interesadas y Divulgación de Información**  
**Plan de Participación de las Partes Interesadas**  
**y Marco de Participación de las Partes Interesadas**

**4.4. Estrategia propuesta para incorporar la opinión de los grupos vulnerables**

Describa de qué manera se solicitarán las opiniones de los grupos menos favorecidos o vulnerables durante el proceso de consulta. ¿Qué medidas se usarán para eliminar los obstáculos que dificultan su participación? Esto puede incluir mecanismos independientes para consultas y atención de quejas y reclamos, y medidas que permitan acceder a los beneficios del proyecto, entre otros.

**4.5. Cronogramas**

Proporcione información sobre los cronogramas de las etapas del proyecto y las decisiones clave. Establezca fechas límite para aportar comentarios.

**4.6 Análisis de los comentarios**

Explique de qué manera se recopilarán y examinarán los comentarios (escritos y orales) y comprométase a comunicar a las partes interesadas la decisión final y a proporcionarles un resumen de cómo se tomaron en cuenta los comentarios.

**4.7 Etapas futuras del proyecto**

Explique que se mantendrá informadas a las personas a medida que se desarrolle el proyecto, lo que incluye presentar informes sobre el desempeño ambiental y social del proyecto y sobre la implementación del PPPI y del mecanismo de atención de quejas y reclamos. Durante el desarrollo de los proyectos se deberá informar a las partes interesadas al menos una vez al año, pero a menudo se hará con mayor frecuencia durante los periodos especialmente activos, cuando el público quizá experimente más impactos o cuando se pase a otra etapa (por ejemplo, informes trimestrales durante la construcción y luego informes anuales durante la ejecución).

**5. Recursos y responsabilidades vinculados a la implementación de actividades de participación de las partes interesadas**

**5.1. Recursos**

Indique qué recursos se destinarán para gestionar e implementar el PPPI, en particular:

- informe qué personas están a cargo del PPPI;
- confirme que se haya asignado un presupuesto adecuado para la participación de las partes interesadas;
- proporcione información de contacto para que las personas puedan comunicarse si tienen comentarios o preguntas acerca del proyecto o del proceso de consulta; es decir, número de teléfono, dirección, dirección de correo electrónico, cargo de la persona responsable (los nombres pueden cambiar).

**5.2. Funciones y responsabilidades de gestión**

Describa de qué manera las actividades de participación de las partes interesadas se incorporarán en el sistema de gestión del proyecto e indique qué miembros del personal se dedicarán a gestionar e implementar el PPPI:

**Plantilla para el EAS 10: Participación de las Partes Interesadas y Divulgación de Información**  
**Plan de Participación de las Partes Interesadas**  
**y Marco de Participación de las Partes Interesadas**

- ¿Quiénes serán responsables de llevar a cabo cada una de las actividades de participación de las partes interesadas y cuáles son sus calificaciones?
- ¿En qué medida se involucrará la gerencia en estas actividades?
- ¿De qué manera se documentará y gestionará el proceso, y cómo se le dará seguimiento (por ejemplo, base de datos de partes interesadas, registro de compromisos, entre otros)?

**6. Mecanismo de atención de quejas y reclamos**

Describe el proceso a través del cual las personas afectadas por el proyecto pueden plantear sus quejas, reclamos e inquietudes a la gerencia del proyecto, y de qué forma se considerarán y abordarán:

- ¿Existe un mecanismo de atención de quejas y reclamos formal o informal? ¿Cumple con los requisitos del EAS 10? ¿Puede adaptarse o es necesario crear algo nuevo?
- ¿El mecanismo de atención de quejas y reclamos es culturalmente apropiado, es decir, ha sido diseñado para tomar en consideración formas culturalmente adecuadas de abordar las inquietudes de la comunidad? Por ejemplo, en las culturas en las que los hombres y las mujeres tienen reuniones por separado, ¿puede una mujer plantear una inquietud a otra mujer en el proceso de atención de quejas y reclamos del proyecto?
- ¿Qué proceso se usará para documentar las reclamaciones e inquietudes? ¿Quién recibirá las quejas y los reclamos del público? ¿De qué manera se los registrará y se les dará seguimiento?
- ¿Qué compromisos se asumirán sobre los tiempos para acusar recibo de los problemas y resolverlos? ¿Se mantendrá una comunicación continua con el reclamante durante todo el proceso?
- ¿De qué manera se comunicará la existencia del mecanismo de atención de quejas y reclamos a todos los grupos de partes interesadas? ¿Se necesitan procesos distintos para las partes interesadas vulnerables?
- Si un reclamo no se considera procedente o apropiado para iniciar una investigación, ¿se brindará una explicación al reclamante sobre los motivos?
- ¿Se establecerá un proceso de apelaciones para los casos en que el reclamante no esté conforme con la solución propuesta? No todos los proyectos tendrán necesariamente un proceso de apelaciones, pero se recomienda incluirlo en los proyectos más complejos. En todos los casos, se debe asegurar a los reclamantes que mantienen sus derechos legales en el marco de su proceso judicial nacional.
- Se debe proporcionar al público un resumen periódico de la implementación del mecanismo de atención de quejas y reclamos, pero sin la información que permitiría identificar a las personas, a fin de proteger sus identidades. ¿Con qué frecuencia se darán a conocer los informes al público para mostrar que el proceso se está implementando?

***Plantilla para el EAS 10: Participación de las Partes Interesadas y Divulgación de Información  
Plan de Participación de las Partes Interesadas  
y Marco de Participación de las Partes Interesadas***

**7. Seguimiento y presentación de informes**

**7.1. Participación de las partes interesadas en las actividades de seguimiento**

En algunos casos, se asigna a terceros la función del seguimiento del proyecto o de sus impactos. Describa los planes que se hayan elaborado para involucrar a las partes interesadas del proyecto (incluidas las comunidades afectadas) o a supervisores externos en el seguimiento de los impactos del proyecto y de los programas de mitigación. Los criterios para la selección de terceros deben ser claros. Para obtener más información, consulte la nota sobre buenas prácticas del Banco Mundial relativa al seguimiento de terceros.

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

Describa cómo, cuándo y dónde se informarán los resultados de las actividades de participación tanto a las partes afectadas como a los grupos más amplios de partes interesadas. Se recomienda emplear las mismas fuentes de comunicación que se utilizaron anteriormente para notificar a las partes interesadas. Siempre se les debe recordar que tienen a su disposición el mecanismo de atención de quejas y reclamos.

**Plantilla para el EAS 10: Participación de las Partes Interesadas y Divulgación de Información**  
**Plan de Participación de las Partes Interesadas**  
**y Marco de Participación de las Partes Interesadas**

**Marco de Participación de las Partes Interesadas**

*Léase en conjunto con la Plantilla del Plan de Participación de las Partes Interesadas.*

---

*En ciertos casos, cuando no se tengan aún los datos específicos para elaborar un PPPI detallado, se puede adoptar un Marco de Participación de las Partes Interesadas, que orientará el desarrollo del PPPI ni bien se conozcan las ubicaciones específicas, los grupos de partes interesadas y el calendario de actividades. El alcance y el nivel de detalle del marco deben ser acordes a la naturaleza, la magnitud y los posibles riesgos e impactos del proyecto y el nivel de preocupación que se haya generado en la zona del proyecto. Sin embargo, debido a que todavía no se dispone de información adecuada sobre qué personas pueden aportar comentarios, es necesario incluir más detalles sobre la variedad de temas en consideración que en un PPPI específico, al cual a menudo se adjunta un resumen no técnico del proyecto.*

Es importante recordar que las personas forman su opinión sobre un proyecto, ya sea positiva o negativa, en una etapa temprana. Si solo se les proporciona información limitada, formarán sus opiniones a partir de discusiones informales entre ellas y, tal vez, de datos menos confiables. Si bien es importante manejar las expectativas, por lo general es un error retrasar el suministro de información a las partes interesadas, ya que las opiniones pueden formarse con mucha determinación, incluso si posteriormente se brindan más datos.

Cuando los detalles de la ubicación del proyecto, la tecnología u otros factores clave se desconocen y se decidirán en una fecha futura, el PPPI debe presentarse como el enfoque previsto para la participación de las partes interesadas, teniendo en cuenta la nota informativa anterior, pero con los siguientes cambios:

- La identificación de las partes interesadas puede extenderse a una zona más amplia que la que se verá afectada por el proyecto, si todavía no se ha identificado su ubicación específica. Sea cuidadoso al proporcionar información sobre la variedad de opciones que se están considerando y la manera en que se reducirán esas opciones.
- Proporcione información sobre el proceso que se seguirá para elaborar un PPPI específico y los objetivos de la consulta.
- Proporcione detalles sobre las etapas iniciales de la consulta, cuando se recopilará más información para elaborar la versión preliminar del PPPI, y reciba comentarios sobre los métodos más adecuados para la notificación, divulgación de información y consulta.
- El marco debe ser específico con respecto a la manera en que se notificará a las personas cuando se disponga de nueva información y debe incluir los nombres específicos de los medios de comunicación y los sitios web. Debe describir el proceso general que se adoptará, y la cantidad de días, semanas o meses que las personas tendrán para comentar sobre la información una vez que esté disponible.
- Cuando no se conozcan los lugares y las fechas de las reuniones, proporcione una perspectiva general de la cantidad de reuniones planificadas y el método que se utilizará para las consultas.
- En el marco se debe proporcionar la información de contacto completa del proyecto para las personas que tengan más preguntas o inquietudes.
- También se debe incluir en el marco la totalidad del mecanismo de atención de quejas y

***Plantilla para el EAS 10: Participación de las Partes Interesadas y Divulgación de Información  
Plan de Participación de las Partes Interesadas  
y Marco de Participación de las Partes Interesadas***

reclamos. Las partes interesadas pueden tener problemas incluso durante la etapa de planificación del proyecto.