

SEGUNDO BORRADOR PARA CONSULTA, 1 de julio de 2015

Norma ambiental y social 10.

Participación de las partes interesadas y divulgación de información

Introducción

1. Esta NAS reconoce la importancia de la participación abierta y transparente entre el Prestatario y las partes interesadas afectadas por el proyecto como elemento esencial de buenas prácticas internacionales. La participación eficaz de las partes interesadas puede mejorar la sostenibilidad ambiental y social de los proyectos, realzar su aceptación y brindar aportes significativos para el correcto diseño e implementación de los proyectos.
2. La participación de las partes interesadas es un proceso inclusivo que se lleva a cabo durante todo el ciclo del proyecto. Cuando está adecuadamente diseñada e implementada, apoya el desarrollo de relaciones fuertes, constructivas y receptivas que son importantes para la gestión exitosa de los riesgos ambientales y sociales de un proyecto. La participación de las partes interesadas es más eficaz cuando se inicia al comienzo del proceso del proyecto, y es una parte integral de las decisiones que se toman al principio del proyecto y de la evaluación, la gestión y el monitoreo de los riesgos e impactos ambientales y sociales del proyecto.
3. Esta NAS se debe leer en forma conjunta con la NAS1. Los requisitos de la participación de los trabajadores se encuentran en la NAS2. En la NAS2 y en la NAS4, se presentan disposiciones especiales sobre la preparación y la respuesta a emergencias. En el caso de proyectos que implican reasentamiento involuntario, pueblos indígenas o patrimonio cultural, el Prestatario también aplicará los requisitos de consulta y divulgación especiales que se estipulan en las NAS5, NAS7 y NAS8.

Objetivos

- Establecer una estrategia sistemática de participación de partes interesadas que ayudará a los Prestatarios a identificar y crear y mantener una relación constructiva con estas, en particular, en comunidades afectadas por proyectos.
- Evaluar el nivel de interés de las partes interesadas y el apoyo para el proyecto, y permitir que las opiniones de las partes interesadas se tengan en cuenta en el diseño del proyecto y el desempeño ambiental y social.
- Promover y brindar medios de participación eficaz e inclusiva de las partes afectadas por el proyecto durante todo su ciclo respecto de cuestiones que podrían afectarlos.
- Asegurar que se divulgue información adecuada sobre los riesgos e impactos ambientales y sociales del proyecto a las partes interesadas en un formato accesible y apropiado.
- Proporcionar a las partes afectadas por el proyecto medios accesibles para plantear problemas y quejas, y permitir que los Prestatarios respondan y administrar tales quejas.

NAS10. Participación de las partes interesadas y divulgación de información

Alcance de la aplicación

4. La NAS10 aplica a todos los proyectos apoyados por el Banco a través de financiamiento para proyectos de inversión. El Prestatario participará con partes interesadas relevantes como parte integral de la evaluación ambiental y social del proyecto, su diseño y su implementación, como se describe en la NAS1.

5. Para los fines de esta NAS, «**parte interesada**» se refiere a individuos o grupos que:

- (a) se vean afectados o posiblemente afectados por el proyecto (**partes afectadas por el proyecto**); y
- (b) pueden tener interés en el proyecto (**otras partes interesadas**).

Requisitos

6. Los Prestatarios trabajarán en colaboración con las partes interesadas durante el ciclo del proyecto, comenzando lo antes posible en el proceso. La naturaleza, el alcance y la frecuencia de la participación de las partes interesadas será proporcional a la naturaleza y la escala del proyecto, y a sus posibles impactos y riesgos.

7. Los prestatarios participarán en consultas plenas y efectivas con todas las partes interesadas. Los Prestatarios les brindarán a las partes interesadas información oportuna, relevante, comprensible y accesible, y consultarán con ellos de manera culturalmente adecuada, sin manipulación, interferencia, coerción, discriminación ni intimidación.

8. El proceso de participación con las partes interesadas implicará lo siguiente, como se establece en más detalle en esta NAS: (i) identificación y análisis de las partes interesadas; (ii) planificación de cómo se llevará a cabo la participación de las partes interesadas; (iii) divulgación de información; (iv) consulta con las partes interesadas; (v) abordaje y respuesta a las quejas; y (vi) elaboración de informes para las partes interesadas.

9. El Prestatario mantendrá un registro de la participación de las partes interesadas, que incluya una descripción de las partes consultadas, un resumen de las opiniones recibidas y una breve explicación de cómo se tuvieron en cuenta las opiniones, o las razones por las que esto no sucedió.

A. Participación durante la preparación de proyectos

Identificación y análisis de partes interesadas

10. El Prestatario identificará las diferentes partes interesadas, tanto las partes afectadas por el proyecto como otras partes interesadas.¹ Como se señala en el párrafo 5, los individuos o grupos que se vean afectados o que puedan verse afectados por el proyecto se identificarán como «partes afectadas por

¹ Las partes interesadas de un proyecto varían dependiendo de los detalles del proyecto. Entre ellas, se podrían incluir comunidades locales, autoridades nacionales y locales, proyectos vecinos u organizaciones no gubernamentales.

NAS10. Participación de las partes interesadas y divulgación de información

el proyecto» y otros individuos o grupos que puedan tener un interés en el proyecto se identificarán como «otras partes interesadas».

11. El Prestatario identificará las partes afectadas por el proyecto (individuos o grupos) que, por sus circunstancias particulares, podrían ser vulnerables o menos favorecidos². Sobre la base de esta identificación, el Prestatario identificará además a individuos o grupos que podrían tener diferentes intereses y prioridades sobre los impactos del proyecto, los mecanismos y beneficios de mitigación, y que podrían requerir formas de participación diferentes o separadas. Se incluirá un nivel de detalle adecuado en la identificación y el análisis de partes interesadas a fin de determinar el nivel de comunicación adecuado para el proyecto.

12. Según el posible significado de los riesgos e impactos ambientales y sociales, el Banco podrá requerir al Prestatario que contrate especialistas terceros independientes para que ayuden con la identificación de partes interesadas y el análisis para apoyar un examen integral y el diseño de un proceso de participación inclusivo.

Plan de participación de partes interesadas

13. El Prestatario desarrollará e implementará un Plan de Participación de Partes Interesadas (PPPI)³ proporcional a la naturaleza y la escala del proyecto y a sus posibles riesgos e impactos.⁴ Se divulgará un borrador del PPPI y el Prestatario buscará las opiniones de las partes interesadas, en particular, con respecto a la identificación de partes interesadas y propuestas de participación futura.

14. El PPPI describirá los plazos y los métodos de participación con las partes interesadas durante todo el ciclo del proyecto, y distinguirá entre partes afectadas por el proyecto y otras partes interesadas. El PPPI también describirá el alcance de la información que se comunicará a las partes afectadas por el proyecto y a otras partes interesadas, así como el tipo de información que se les solicitará.

15. El PPPI se diseñará de manera tal que tenga en cuenta las características principales y los intereses de las partes interesadas y los diferentes niveles de participación y consulta que serán adecuados para

² Menos favorecidos o vulnerables hace referencia a las personas que, en virtud de, por ejemplo, su edad, género, origen étnico, religión, discapacidad física, mental o de otro tipo, estado social, cívico o de salud, orientación sexual, identidad de género, problemas económicos o estatus de indígena, o que dependan de recursos naturales únicos, podrían verse más probablemente afectados por los impactos del proyecto, o estarán más limitados que otras personas en su habilidad de aprovechar los beneficios del proyecto. Es más probable que tal individuo/grupo esté excluido o no sea capaz de participar plenamente en el proceso de consulta principal y, en consecuencia, podrían requerir medidas específicas o asistencia para hacerlo. Las consideraciones con respecto a la edad incluyen a los adultos mayores y menores, incluso en circunstancias en las que pueden estar separados de su familia, la comunidad u otros individuos de quienes dependen.

³ Según la naturaleza y la escala de los riesgos e impactos del proyecto, los elementos del PPPI se podrán incluir como parte del PCAS y puede que no sea necesaria la preparación de un PPPI independiente.

⁴ Siempre que sea posible, la participación de las partes interesadas utilizará estructuras de participación dentro del sistema nacional, por ejemplo, reuniones de la comunidad, complementadas con acuerdos específicos de cada proyecto.

NAS10. Participación de las partes interesadas y divulgación de información

diferentes partes interesadas. El PPPI determinará de qué manera se gestionará la comunicación con las partes interesadas durante la preparación e implementación del proyecto.

16. El PPPI describirá las medidas que se usarán para eliminar los obstáculos a la participación y la manera en la que se captarán las opiniones de grupos afectados de diferentes maneras. Cuando corresponda, el PPPI incluirá medidas diferenciadas para permitir la participación eficaz de quienes se han identificado como vulnerables o marginados. Es probable que se necesiten estrategias específicas y un mayor nivel de recursos para la comunicación con tales grupos afectados de manera diferente para que puedan obtener la información que necesitan con respecto a cuestiones que podrían afectarlos.

17. Cuando la participación de las partes interesadas con individuos y comunidades locales depende sustancialmente de representantes de la comunidad,⁵ el Prestatario hará esfuerzos razonables para verificar que tales personas representen las opiniones de tales individuos y comunidades, y que faciliten el proceso de comunicación de manera adecuada.⁶

18. Cuando el Banco desconozca la ubicación exacta del proyecto en el momento de la debida diligencia inicial, el PPPI tendrá el formato de marco y describirá los principios generales y una estrategia colaborativa para identificar las partes interesadas y planificar un proceso de participación de conformidad con esta NAS que se implementará una vez que se conozca la ubicación.

Divulgación de información

19. El Prestatario divulgará información sobre el proyecto para permitir que las partes interesadas comprendan los riesgos e impactos del proyecto y las posibles oportunidades. El Prestatario les brindará a las partes interesadas acceso a la siguiente información tan pronto como sea posible:

- (a) el propósito, la naturaleza y la escala del proyecto;
- (b) la duración de las actividades propuestas del proyecto;
- (c) riesgos e impactos potenciales del proyecto sobre las comunidades locales, y las propuestas para mitigarlos, destacando posibles riesgos e impactos que puedan afectar desproporcionadamente a los grupos vulnerables y desfavorecidos, y describiendo las medidas diferenciadas tomadas para evitarlos y minimizarlos;
- (d) El proceso de participación de partes interesadas propuesto, que destaca las maneras en las que las partes interesadas pueden participar.
- (e) El horario y el lugar de las reuniones de consulta pública propuestas, y el proceso por el cual se notificarán, resumirán e informarán; y

⁵ Por ejemplo, líderes de aldeas o de clanes, líderes religiosos y de la comunidad, representantes del gobierno local y de la sociedad civil, políticos o docentes.

⁶ Por ejemplo, al transmitir, de una manera precisa y oportuna, información proporcionada por el Prestatario a las comunidades y los comentarios y las preocupaciones de estas comunidades al Prestatario.

NAS10. Participación de las partes interesadas y divulgación de información

(f) El proceso y el medio por el cual se plantearán y se abordarán las quejas.

20. La información se divulgará en los idiomas relevantes locales y de manera que sea accesible y culturalmente adecuada teniendo en cuenta las necesidades específicas de los grupos que se vean afectados por el proyecto en forma diferencial y desproporcionada, o a las necesidades de información específica de los grupos de población (como discapacidad, alfabetismo, género, movilidad, diferencias en el idioma o accesibilidad).

Consultas plenas y efectivas

21. El Prestatario iniciará un proceso de consultas plenas y efectivas de manera tal que les brinde a las partes interesadas oportunidades para expresar sus opiniones sobre los riesgos e impactos del proyecto, y las medidas de mitigación, y que le permita al Prestatario considerarlas y responder a ellas. Las consultas plenas y efectivas se llevará a cabo en forma continua a medida que evolucione la naturaleza de los problemas, impactos y oportunidades.

22. La consulta plena y efectiva es un proceso de dos vías que tiene las siguientes características:

- (a) comienza temprano en el proceso de planificación del proyecto para recopilar opiniones iniciales sobre la propuesta del proyecto;
- (b) fomenta las opiniones de las partes interesadas, en particular, como una manera de brindar información para el diseño del proyecto y la participación de las partes interesadas en la identificación y mitigación de riesgos e impactos ambientales y sociales;
- (c) continúa en forma ininterrumpida a medida que surjan riesgos e impactos;
- (d) se basa en la divulgación y disseminación previa y oportuna de información relevante, transparente, objetiva, significativa y de fácil acceso en un formato culturalmente adecuado, en idioma(s) local(es) relevante(s) y es comprensible para las partes interesadas;
- (e) considera y responde a las opiniones;
- (f) apoya la participación activa e inclusiva de las partes afectadas por el proyecto;
- (g) no es objeto de manipulación externa, interferencia, coerción, discriminación ni intimidación; y
- (h) es documentada y divulgada por el Prestatario.

NAS10. Participación de las partes interesadas y divulgación de información

B. Participación durante la implementación de proyectos e informes externos

23. El Prestatario seguirá trabajando en forma conjunta con las partes afectadas por el proyecto y otras partes interesadas, y les proveerá información durante el ciclo del proyecto de manera adecuada según la naturaleza de sus intereses y los posibles riesgos e impactos ambientales y sociales del proyecto.

24. El Prestatario continuará la participación de las partes interesadas según el PPPI, y ampliará los canales de comunicación y de participación ya establecidos con las partes interesadas. En particular, el Prestatario buscará las opiniones de las partes interesadas sobre el desempeño social y ambiental del proyecto, y la implementación de las medidas de mitigación del PCAS.

25. Si hubiera cambios significativos en el proyecto como consecuencia de riesgos e impactos adicionales, en especial cuando estos puedan afectar a otras partes del proyecto, el Prestatario proveerá información sobre estos riesgos e impactos y consultará a las partes afectadas por el proyecto respecto de cómo se mitigarán estos riesgos e impactos. El Prestatario deberá publicar un PCAS actualizado de conformidad con el PPPI, que estipule las medidas de mitigación.

C. Mecanismo de atención de quejas

26. El Prestatario responderá las inquietudes y quejas de las partes afectadas por el proyecto en relación con el desempeño ambiental y social del proyecto de manera oportuna. Para este fin, el Prestatario propondrá e implementará un mecanismo de atención de quejas⁷ para recibir y facilitar la resolución de las inquietudes y quejas.

27. El mecanismo de atención de quejas será proporcional a los riesgos e impactos potenciales del proyecto y será accesible e inclusivo. Cuando sea viable y adecuado para el proyecto, los mecanismos de atención de quejas utilizarán mecanismos existentes formales o informales, los que se suplementarán según sea necesario con acuerdos específicos de cada proyecto. En el Anexo 1 se establecen más requisitos sobre los mecanismos de atención de quejas.

(a) Se espera que el mecanismo de atención de quejas aborde las inquietudes de manera oportuna, eficaz y transparente que sea culturalmente adecuada y esté al alcance de todas las partes afectadas por el proyecto, sin costo ni retribuciones. El mecanismo, proceso o procedimiento no evitará el acceso a recursos judiciales o administrativos. El Prestatario informará a las partes afectadas por el proyecto acerca del proceso de queja durante sus actividades de participación en la comunidad, y pondrá a disposición pública un registro que documente las respuestas a todas las quejas recibidas.

(b) La gestión de las quejas se realizará de manera culturalmente adecuada y será discreta, objetiva, sensible y receptiva ante las necesidades e inquietudes de las

⁷ El mecanismo de queja que se proveerá de conformidad con esta NAS podrá utilizarse como mecanismo de queja necesario bajo otras NAS (consulte NAS 5 y 7). Sin embargo, el mecanismo de queja para los trabajadores del proyecto que se exige en la NAS2 debe proveerse en forma independiente.

NAS10. Participación de las partes interesadas y divulgación de información

partes afectadas por el proyecto. El mecanismo también permitirá que se planteen y aborden quejas anónimas.

D. Capacidad organizativa y compromiso

28. El Prestatario definirá roles claros, responsabilidad y autoridad, y designará personal específico que será responsable de la implementación y la supervisión de las actividades de participación de las partes interesadas y del cumplimiento con esta NAS.

NAS10. Participación de las partes interesadas y divulgación de información

NAS10 – ANEXO 1. MECANISMO DE ATENCION DE QUEJAS

1. El alcance, la escala y el tipo de mecanismo será proporcional a la naturaleza y la escala de los posibles riesgos e impactos del proyecto.
2. El mecanismo de atención de quejas incluirá lo siguiente:
 - (a) diferentes maneras mediante las cuales los usuarios pueden enviar sus quejas, que pueden incluir presentaciones en persona, por teléfono, mensaje de texto, correo, correo electrónico o sitio web;
 - (b) un registro donde se asienten las quejas por escrito, que se mantiene como una base datos;
 - (c) procedimientos publicitados en forma pública que describan la longitud de tiempo que los usuarios pueden esperar para que se confirme la recepción de las quejas, se responda a ellas y se resuelvan;
 - (d) transparencia respecto del procedimiento de queja, la estructura vigente y los encargados de tomar decisiones; and
 - (e) un proceso de apelaciones (incluido el sistema judicial nacional) al que se pueda remitir a quienes presenten quejas y no estén satisfechos cuando no se haya acordado una resolución.
3. El prestatario puede ofrecer la mediación como una opción para los usuarios que no están satisfechos con la resolución propuesta.

NAS10. Participación de las partes interesadas y divulgación de información