



CHILE

**ESTUDIOS SOCIOAMBIENTALES PARA LA PREPARACIÓN DEL
“Programa de Fortalecimiento de Gobiernos Regionales en la Gestión de
Infraestructura y servicios urbanos a escala metropolitana”**

CH-L1176

**PLAN DE PARTICIPACIÓN DE PARTES INTERESADAS DEL PROYECTO
CONSTRUCCIÓN MUSEO REGIONAL DE LA MEMORIA Y LOS DDHH,
REGIÓN DEL BIOBÍO**

BORRADOR, 17/05/2024

Firma consultora: **IDOM Consulting, Engineering and Architecture, SAU**

IDOM

Contenido

1. Introducción, objetivos y responsables	5
1.1. Consideraciones generales	5
1.2. Descripción del proyecto	5
1.3. Objetivo del PPPI	6
1.4. Lineamientos que guían el PPPI	6
1.5. Estructura del PPPI	7
2. Marco de actuación.....	9
2.1. Requisitos de participación de partes interesadas	9
2.2. Antecedentes del PPPI.....	11
3. Proceso de Participación de las Partes Interesadas.....	12
3.1. Mapa y análisis de actores y partes interesadas	12
3.2. Consulta para socialización de información y avances	14
3.2.1. Plan de consultas para socialización de información y avances	14
3.2.2. Plan de consultas para socialización de información y avances durante la fase de implementación del proyecto	16
3.2.3. Planificación del proceso de consultas para socialización de información y avances	17
3.3. Mecanismo de Quejas y Reclamos (MQR)	19
3.3.1. Difusión del MQR	23
3.3.2. Mecanismo de Reclamación del BID	24
3.4. Plan de divulgación de la información	28
4. Monitoreo, evaluación y reporte de la ejecución de este PPPI.....	29
5. Bibliografía.....	31
ANEXOS	32
Anexo 1. Directorio de actores y agenda inicial de consultas	33
Anexo 2. Estructura y contenido de los informes de resultados de las consultas ..	34
Anexo 3. Formularios complementarios del Mecanismo de Quejas y Reclamos	36

Abreviaturas

BID	Banco Interamericano de Desarrollo
IAS	Estudio de Impacto Ambiental y Social
ESG	Ambiental, Social y Gobernanza (por sus siglas en inglés)
GEIs	Gases de Efecto Invernadero cuyas emisiones contribuyen al cambio climático
IDOM	IDOM, Consulting, Engineering and Architecture, SAU
MPAS	Marco de Política Ambiental y Social
MQR	Mecanismo de Quejas y Reclamos
NDAS	Norma de Desempeño Ambiental y Social
OIRS	Oficinas de informaciones, reclamos y sugerencias
PGAS	Plan de Gestión Ambiental y Social
PPPI	Plan de Participación de Partes Interesadas
SUBDERE	Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo

Definiciones

A lo largo de este Plan se hace uso de los términos y conceptos específicos que se definen a continuación.

Término	Definición
Parte interesada	Se refiere a personas o grupos que y 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”).
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, o que es probable que lo sean, ya sea de forma positiva o negativa
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.
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.
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.

1. Introducción, objetivos y responsables

1.1. Consideraciones generales

El **Plan de Participación de Partes Interesadas (PPPI)** se formula como parte del Estudio de Impacto Ambiental y Social, y del Marco de Gestión Ambiental y Social del proyecto “Construcción Museo Regional de la Memoria y los DDHH”. La participación de las partes interesadas es condición necesaria para mejorar los proyectos y reducir los riesgos en su implementación. Con la participación se establecen las relaciones sólidas, constructivas y receptivas que el proyecto necesita para materializarse con éxito. Este Plan establece los principios y lineamientos para el proceso participativo en conformidad con la normatividad y directrices nacionales y el Marco de Política Ambiental y Social del BID, especialmente de la NDAS 10: “Participación de las Partes Interesadas y Divulgación de Información”, en conjunto con la NDAS 1 “Evaluación y Gestión de los Riesgos e Impactos Ambientales y Sociales” y la NDAS 9 “Igualdad de género”.

El PPPI se considerará un documento dinámico, actualizable según se obtenga nueva información. Este se compartirá con las partes involucradas cada vez que se realicen modificaciones relevantes. Como parte de este plan, se llevarán a cabo Consultas para los proyectos dentro del Programa. Además, se informará sobre el Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos, que permitirá abordar las preocupaciones y dudas de las partes interesadas durante todo el ciclo de los proyectos.

1.2. Descripción del proyecto

Este documento se realiza en el marco de la preparación de la operación de financiamiento del “Programa de fortalecimiento de gobiernos regionales y municipios en la gestión de residuos sólidos”, promovido por el Ministerio del Interior y Seguridad Pública, a través de la Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo (SUBDERE). Entre los proyectos que integra programa se encuentra la Construcción Museo Regional de la Memoria y los DDHH.

El Museo Regional de la Memoria, los Derechos Humanos y la Democracia de la Región del Biobío se concibe como un espacio dedicado a visibilizar las violaciones de los derechos humanos ocurridas en Chile entre 1973 y 1990. A través de documentos, objetos y archivos de diversos formatos, junto con una propuesta visual y sonora que recopila testimonios y relatos, se busca brindar un conocimiento profundo sobre la historia del golpe de estado y los eventos relacionados durante ese período.

El proyecto se ubica en un terreno municipal en la Avenida Costanera Cardenal Raúl Silva Henríquez 550, entre las calles Central Norte y Central Sur, Región del Biobío, Comuna de Concepción. Actualmente, el predio alberga el parque urbano El Bicentenario.

El Plan de Participación de las Partes Interesadas (PPPI) forma parte integral del Sistema de Gestión Ambiental y Social (SGAS) del proyecto. Este plan establece los principios generales de participación y una estrategia colaborativa para identificar a las partes interesadas y planificar un proceso de participación acorde con las normativas ambientales y sociales pertinentes.

1.3. Objetivo del PPPI

Incentivar y facilitar la participación de las partes afectadas y otras partes interesadas durante el ciclo de vida del proyecto, brindando información adecuada sobre los riesgos e impactos ambientales y sociales de manera oportuna y comprensible; así como proporcionando medios accesibles e inclusivos para que las partes puedan plantear preguntas, propuestas, preocupaciones y reclamaciones, que sean gestionadas de manera adecuada por los responsables del proyecto.

1.4. Lineamientos que guían el PPPI

El PPPI se formula como parte de la preparación de la operación de financiamiento y en conjunto con los documentos que se vienen trabajando desde la agencia ejecutora. En este sentido, la interacción con las partes interesadas iniciará lo antes posible en el proceso de planificación y con suficiente antelación para permitir consultas significativas sobre su diseño y desarrollo. La participación de las partes interesadas se ajustará a la naturaleza y escala del proyecto, su calendario y los posibles riesgos e impactos. Se llevarán a cabo consultas significativas, proporcionando información oportuna, relevante y comprensible, y asegurando que sean culturalmente apropiadas y libres de manipulación. El proceso de participación incluirá:

- (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.

El responsable del proyecto mantendrá un registro documentado de la participación de las partes interesadas, que incluirá una descripción de las partes consultadas, un resumen de la retroalimentación recibida y una explicación de cómo se tuvo en cuenta esta retroalimentación en la evaluación ambiental y social. Además, la documentación relacionada con el proceso debe contener mínimamente:

- **Fecha y ubicación de la actividad:** Se registrarán la fecha y el lugar de la actividad de participación, junto con cualquier notificación o invitación enviada a las partes interesadas.
- **Objetivo de la actividad:** Se detallará el propósito de la actividad, ya sea socializar el proyecto, brindar información sobre el mecanismo de atención, identificar impactos, entre otros.

- **Forma de participación:** Se especificará el tipo de actividad y cómo se llevó a cabo la participación: reuniones presenciales, consultas escritas, encuestas, entre otras.
- **Número y afiliación de los participantes:** Se registrará el número de personas participantes y su afiliación, como líderes comunitarios, empresas locales, residentes del área de influencia directa, etc. (se deben proteger los datos personales sensibles de las personas participantes).
- **Materiales divulgados:** Se proporcionará una lista de los materiales divulgados o distribuidos durante la actividad, junto con enlaces a su ubicación en línea, y se indicará si es necesario revisarlos antes de participar en una consulta formal.
- **Fotografías y videos:** Se incluirán copias de cualquier fotografía o video grabado durante la actividad, con la debida autorización de las personas involucradas para su uso y difusión.
- **Resumen de puntos tratados:** Se resumirán los principales puntos tratados durante la actividad, incluyendo ideas, problemas o preocupaciones planteadas por las partes interesadas, así como cualquier acuerdo o compromiso adoptado, indicando dónde se registraron estas recomendaciones.
- **Respuestas a las inquietudes:** Se detallará cómo se respondió a las ideas, problemas o preocupaciones planteadas por las partes interesadas, mostrando el compromiso del proyecto para abordarlas de manera adecuada.
- **Problemas o actividades que requieran seguimiento:** Se identificarán cualquier problema o actividad que necesite un seguimiento posterior, junto con el procedimiento para abordarlo y resolverlo de manera efectiva.
- **Formas de comunicación:** Se proporcionarán las vías de comunicación con el proyecto para solicitar información adicional, plantear inquietudes o conocer el progreso de la implementación del proyecto, asegurando una comunicación abierta y transparente con las partes interesadas.

1.5. Estructura del PPPI

Este PPPI contiene el Mapa de actores y partes interesadas del proyecto (Capítulo 3.1); una propuesta para la planificación y desarrollo de las Consultas (Capítulo 3.2); el Mecanismo de Quejas y Reclamos (Capítulo 3.3); un Plan de Divulgación de la Información (Capítulo 3.4); y el mecanismo para el Monitoreo, evaluación y reporte de la ejecución de este PPPI.

Las personas responsables de la elaboración, implementación y actualización de este PPPI por parte de la Agencia Ejecutora y Subejecutora se indican en la Tabla siguiente.

Tabla 1. Detalles de la preparación y actualización de este PPPI

Alcances	Por parte de la Agencia Ejecutora: SUBDERE	Por parte de la Agencia Subejecutora: Gobierno Regional del Biobío
Unidad o departamento responsable		

Alcances	Por parte de la Agencia Ejecutora: SUBDERE	Por parte de la Agencia Subejecutora: Gobierno Regional del Biobío
Fecha de elaboración del PPPI		
Fechas de actualización anual del PPPI		

2. Marco de actuación

2.1. Requisitos de participación de partes interesadas

El marco de aplicación en relación con este Plan y con las consultas a actores del proyecto es la buena práctica internacional, así como el Marco de Política Ambiental y Social (MPAS) del BID, el cual se encuentra alineado con el de los demás grandes Bancos Multilaterales de Desarrollo e Instituciones Financieras Internacionales.

Asimismo, aunque la normativa nacional no requiere, específicamente, la realización de un PPPI, Chile cuenta con diversos mecanismos y normatividad relacionada con los procesos de participación ciudadana. A continuación, se presenta la principal normatividad del país vinculada a estos proceso, así como los requisitos que emanan del MPAS del BID.

Tabla 2. Principales requisitos de participación de partes interesadas

Normas	Descripción
Normas internacionales de referencia	<p>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 y su anexo 1</p> <p>29-ABR-1989 / Decreto 778 / Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos</p> <p>Código Iberoamericano de Buen Gobierno</p> <p>Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico</p> <p>Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana</p>
Normas nacionales de referencia	<p>Ley sobre bases generales del medio ambiente 19.300. Disposiciones relacionadas con la participación ciudadana. Es deber del Estado facilitar la participación ciudadana, permitir el acceso a la información ambiental y promover campañas educativas destinadas a la protección del medio ambiente (Art. 4).</p> <p>Ley no. 20.500, Participación Ciudadana en la Gestión Pública.</p> <p>Ley orgánica constitucional de bases generales de la administración del Estado 18.575. Es contraria a las normas establecidas toda conducta destinada a excluir o discriminar, sin razón justificada, el ejercicio del derecho de participación ciudadana.</p> <p>Ley de Juntas de Vecinos y demás organizaciones comunitarias N°19.418</p> <p>Ley de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado 20.285</p> <p>Decreto Supremo N° 40/2013 Reglamento del Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental. Establece las disposiciones por las cuales se regirá la Participación de la Comunidad en el proceso de Evaluación de Impacto Ambiental</p> <p>Decreto Supremo N° 30/2024 Aprueba modificación al Decreto Supremo N° 40, de 2012, del Ministerio del Medio Ambiente, que establece el Reglamento del Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental. Establece las disposiciones por las cuales se regirá la Participación de la Comunidad en el proceso de Evaluación de Impacto Ambiental</p> <p>Decreto 680 Aprueba instrucciones para el establecimiento de oficinas de Información para el Público usuario en la administración del Estado Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC)</p> <p>Decreto 209 Promulga el 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 y su anexo 1</p>

Normas	Descripción
<p>MPAS del BID</p>	<p>El MPAS establece requisitos primordiales para evaluar y gestionar los riesgos e impactos ambientales y sociales, así como otros aspectos relacionados con proyectos. Entre estos requisitos se encuentran la creación y ejecución de PPPI adaptados a los riesgos e impactos del proyecto, asegurando la consulta significativa con aquellos afectados por riesgos adversos. Se exige considerar los requisitos de participación de las partes interesadas en aspectos como el trabajo y las condiciones laborales, la adquisición de tierras y el reasentamiento involuntario, así como la conservación de la biodiversidad y la gestión sostenible de los recursos naturales vivos. Además, se promueve un proceso de interacción culturalmente adecuado con comunidades indígenas, consultas significativas en temas de igualdad de género, y la divulgación de información transparente y comprensible para todas las partes interesadas.</p>

Adicionalmente, el país cuenta con distintos mecanismos e instructivos para impulsar la participación ciudadana, tales como:

- **Guía para la implementación de procesos de consultas ciudadanas Ministerio del Medio Ambiente elaborada por la División de Educación Ambiental y Participación Ciudadana del Departamento Ciudadanía.** El objetivo de la guía es proporcionar una explicación más detallada del proceso de consulta ciudadana, ofreciendo criterios y procedimientos que deben tenerse en cuenta al implementar dicho mecanismo.
- **Guía de Participación Ciudadana elaborada por el Ministerio del Medio Ambiente.** Esta guía ofrece información relacionada con las formas y mecanismos de participación ciudadana en temas ambientales.
- **Instructivo Presidencial de Participación Ciudadana.** El instructivo brinda lineamientos gubernamentales en materia de participación ciudadana y para la articulación de los órganos de la Administración del Estado en la ejecución de acciones de coordinación con la sociedad civil y sus organizaciones.
- **Carta de Compromiso del Ministerio del Medio Ambiente.** La Carta es una declaración por medio de la cual la Institución se compromete en distintas materias relacionadas sus objetivos misionales, especialmente en materia de atención a la ciudadanía.

2.2. Antecedentes del PPPI

En el contexto del levantamiento de la iniciativa se realizaron algunas reuniones en el año 2015. Concretamente se tiene registro en acta de tres:

26 de mayo de 2015. Reunión a la que asisten seis personas representantes del MOP, SEREMI MINVU, la Municipalidad de Concepción y SERVIU. En ella se abordan temas del Museo Regional de la Memoria relacionados con las opciones de terreno para la intervención.

01 de junio de 2015. Reunión a la que asisten 11 personas que representan instituciones como el MOP, SEREMI MINVU, y la Corporación por la Memoria y los DDHH. En la reunión se abordan temas relacionados con las opciones de terreno.

05 de junio de 2015. Reunión a la que asisten 14 personas que representan instituciones como el MOP, SEREMI MINVU, PRAIS, Brigada PS, y la Corporación por la Memoria y los DDHH. En la reunión se abordan temas relacionados con la ubicación del proyecto y temas de financiamiento.

3. Proceso de Participación de las Partes Interesadas

A continuación, se presentan los pasos a seguir como parte del proceso de participación de las partes interesadas

3.1. Mapa y análisis de actores y partes interesadas

El objetivo principal de un mapeo de actores es identificar y comprender a todas las partes interesadas relevantes que pueden verse afectadas por un proyecto o iniciativa, así como aquellas que pueden influir en su desarrollo o resultados. Al realizar este mapeo, se busca tener una visión clara de quiénes son estas partes interesadas, cuáles son sus intereses, necesidades, preocupaciones y expectativas. Esto facilita el diseño de estrategias de consulta y relacionamiento más efectivas y significativas, ya que permite dirigirse específicamente a cada grupo de interés de manera apropiada. Al comprender mejor a las partes interesadas y sus contextos, se pueden establecer canales de comunicación más adecuados, adaptar los mensajes y la información de manera más relevante, y garantizar que las consultas y los procesos de relacionamiento sean eficaces e inclusivos.

Las tipologías de actores y partes interesadas identificados para este proyecto se presentan en la tabla inferior, clasificados en función de su naturaleza, carácter de la afectación y tipo de influencia potencial en el proyecto.

Tabla 3. Principales actores y partes interesadas identificadas

TIPOLOGÍA	Actores que participan en la implementación del proyecto	Partes afectadas positiva o negativamente por el proyecto	Actores que pueden influenciar o decidir positiva o negativamente en el desarrollo del proyecto
SECTOR INSTITUCIONAL	<ul style="list-style-type: none"> • Agencia ejecutora: SUBDERE • Agencia subejecutora: Gobierno Regional del Biobío • Municipalidad de Concepción 	<ul style="list-style-type: none"> • Corporación Regional por la Memoria y los Derechos Humanos Región del Biobío 	<ul style="list-style-type: none"> • Ministerio del Medio Ambiente (Superintendencia de Medio Ambiente; Servicio de Evaluación Ambiental) • Ministerio de Vivienda y Urbanismo, MINVU • Ministerio de Obras Públicas • Servicio de Vivienda y Urbanización • Defensa Civil

TIPOLOGÍA	Actores que participan en la implementación del proyecto	Partes afectadas positiva o negativamente por el proyecto	Actores que pueden influenciar o decidir positiva o negativamente en el desarrollo del proyecto
CIUDADANÍA	-	<ul style="list-style-type: none"> • Usuarios o grupos de usuarios potenciales de la infraestructura social • Residentes y comunidades ubicados en el área de influencia (distancia de 1 km) del proyecto y de sus vías de acceso • Pueblos y comunidades indígenas del entorno 	<ul style="list-style-type: none"> • Organizaciones vecinales • Referentes comunitarios
SOCIEDAD CIVIL Organizada: ONG y otras asociaciones y organizaciones de la sociedad civil	-	<ul style="list-style-type: none"> • Grupos de mujeres o minorías sexuales y de género. • Organizaciones de derechos humanos. • Asociaciones indígenas 	<ul style="list-style-type: none"> • ONG ambientalistas y conservacionistas • ONG de integración social
SECTOR PRODUCTIVO	<ul style="list-style-type: none"> • Empresa que ejecuta licitación para la construcción de la infraestructura • Empresa concesionaria de la infraestructura 	<ul style="list-style-type: none"> • Comerciantes ubicados en el área de influencia (distancia de 1 km) y sus asociaciones 	
SECTOR ACADÉMICO	-	-	<ul style="list-style-type: none"> • Universidades y Centros tecnológicos centrados en el objeto del proyecto
OTROS	-	-	-

En el **Anexo 1** se presenta el directorio de los contactos disponibles recopilados en relación con el anterior mapa de actores.

3.2. Consulta para socialización de información y avances

Introducción. Se debe adelantar un proceso de consulta para la socialización de información y avances con las personas afectadas por el proyecto y otras partes interesadas pertinentes. Esta consulta debe llevarse a cabo con posterioridad a la divulgación de la información para facilitar que las personas afectadas conozcan y estudien la información con anticipación. Estas consultas deben permitir a las partes expresar 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. La consulta debe estar libre de manipulación, injerencias, coerción, discriminación e intimidación.

La consulta debe ser culturalmente adecuada. Asimismo, debe tener en cuenta una gama de aspectos como: género (el presente programa debe implementarse de forma articulada con el Plan de Igualdad de Género); edad; tiempo disponible para la participación; procesos tradicionales de toma de decisiones; ubicación de las actividades de participación; requisitos de prácticas culturales concretas; niveles de alfabetismo; idoneidad de diferentes tipos de apoyos y formatos de audio y visuales; y constitución, incluido el equilibrio de género, del equipo de participación. Los resultados de la consulta deben documentarse y divulgarse con posterioridad.

<p>Objetivos de la participación y de las consultas para socialización de información</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Informar a las personas participantes sobre el proyecto, su avance, riesgos e impactos identificados y las estrategias y medidas de prevención, mitigación, restauración y compensación. • Mantener una interacción activa e incluyente con las personas afectadas y con otras partes interesadas, estableciendo un diálogo bidireccional con estas.
--	---

3.2.1. Plan de consultas para socialización de información y avances

Dado el avance con el que cuenta el proyecto, para esta instancia se plantea una consulta para socialización de información y avances dirigida principalmente a las organizaciones de derechos humanos como la Corporación Regional por la Memoria y los Derechos Humanos Región del Biobío, al ser las principales interesadas, las cuales han estado involucradas a lo largo del desarrollo del proyecto. Se incluyen, igualmente, otras partes interesadas como las autoridades locales y regionales y el Ministerio de Obras Públicas que, al igual que las organizaciones, han venido trabajando para la materialización del proyecto

En la tabla siguiente se propone una modalidad de participación para los actores y partes interesadas identificadas, relevantes a efectos de la realización de las consultas para socialización de información y avances.

Tabla 4. Plan inicial de consultas

TIPOLOGÍA	Partes afectadas por el proyecto y otros actores relevantes	Modalidad de participación propuesta	Objetivo y temas prioritarios para las consultas
SECTOR INSTITUCIONAL	<ul style="list-style-type: none"> • Gobierno Regional del Biobío • Municipalidad de Concepción • Dirección de Arquitectura MOP 	<ul style="list-style-type: none"> • Consultas duales (presenciales y remotas) 	<p>El objetivo de la consulta es socializar el avance del proyecto. Entre los principales temas a tratar se encuentran:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Objetivo del proceso de participación y consulta. • Información relevante sobre el Proyecto (objetivos, principales características, riesgos e impactos socioambientales, medidas de manejo, etc.), incluyendo los detalles del EIAS así como el Marco Ambiental del BID aplicable. • Mecanismos disponibles para presentar quejas y reclamos. • Preguntas, opiniones y propuestas de las personas asistentes
SOCIEDAD CIVIL Organizada: ONG y otras asociaciones y organizaciones de la sociedad civil	<ul style="list-style-type: none"> • Organizaciones de derechos humanos 		

Los resultados de las consultas se plasmarán en Informes realizados según el Anexo 2.

3.2.2. Plan de consultas para socialización de información y avances durante la fase de implementación del proyecto

Durante la fase de implementación y operación del proyecto se dará continuidad a las consultas iniciadas en la fase de preparación del proyecto.

Con periodicidad anual se procederá a la actualización del mapa de actores. Este proceso deberá quedar registrado documentalmente (cuándo se ha realizado, quién lo ha realizado y los resultados). En cada revisión anual se generará una nueva versión actualizada y trazable de este PPPI.

Las consultas serán realizadas, como mínimo una vez al año, incluyendo los mismos actores relevados en la fase de preparación, e incorporando los que pudieran haber surgido en el proceso de actualización del mapa de actores.

Las temáticas prioritarias para abordar en las consultas durante la fase de implementación y operación del proyecto son las siguientes:

<p>Temáticas prioritarias a abordar en las consultas en esta fase</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Proporcionar información actualizada sobre la implementación del proyecto • Impactos negativos realmente producidos por el proyecto (o percibidos en relación con el proyecto). • Eficacia de las medidas del Plan de Gestión Ambiental y Social • Consecuencias y gestión de imprevistos y contingencias que hayan podido producirse durante la implementación. • Características y forma de acceso al Mecanismo de Quejas y Reclamos (recordatorio) • Quejas y Reclamos que se hayan producido durante la implementación. • Lecciones aprendidas a lo largo de la implementación del proyecto
--	---

Los resultados de las consultas se plasmarán en Informes anuales realizados según el Anexo 2.

3.2.3. *Planificación del proceso de consultas para socialización de información y avances*

Preparación y divulgación del material. Deberá proporcionarse a las partes interesadas información relevante sobre el Proyecto, incluyendo los detalles del EIAS así como el Marco Ambiental del BID aplicable al proyecto y los mecanismos disponibles para presentar quejas y reclamos. Se crearán materiales gráficos y/o audiovisuales para difundir la actividad, los cuales deberán presentar información sobre el proceso de consulta, incluyendo detalles como la fecha, modalidad, horario, forma de inscripción y lugar. Estos materiales serán discutidos con las partes interesadas a través de diversos canales, tanto físicos como virtuales, adaptados al tema a consultar y a las características y diversidad de los grupos destinatarios.

Convocatoria. Antes de llevar a cabo las consultas, se pondrá a disposición de las partes interesadas información esencial y fácilmente comprensible sobre los proyectos que se van a ejecutar, de modo que puedan participar de manera informada más adelante. En este contexto, para cada proyecto, se convocará a los participantes al menos con catorce (14) días de anticipación a la celebración del evento de Consulta para la socialización de información y avances, con el fin de asegurar un tiempo adecuado para una difusión efectiva y para los materiales relacionados. Además, se garantizará la correcta recepción de las notificaciones.

Difusión de la información. Con anterioridad al desarrollo de la Consulta Significativa se deberá divulgar la Evaluación Ambiental y Social y el Marco de Gestión Ambiental y Social. Una vez establecida la modalidad de la actividad, la fecha y el lugar, se procederá a publicar la convocatoria utilizando diversos canales apropiados (por ejemplo, correo electrónico, redes sociales, sitios web, anuncios en medios de comunicación locales, distribución de volantes, entre otros). A través de estos canales se difundirá la información pertinente, se proporcionará el formulario de inscripción, y se facilitarán los medios para realizar consultas o expresar inquietudes. Tanto en las invitaciones personales a los afectados como en las publicaciones dirigidas al público en general, se deberán detallar datos como

- Convocante
- Programa y proyecto en cuestión
- Fecha, hora, lugar y duración de la actividad
- Temas a tratar
- Documentación disponible y medios por los cuales se puede consultar.

Durante los 14 días posteriores a la publicación de los materiales de consulta, las partes interesadas podrán revisar los documentos en línea y enviar observaciones, consultas y/o sugerencias a través de los medios habilitados para ello, las cuales serán recopiladas y respondidas durante el evento de consulta correspondiente a cada proyecto. Es esencial que todos los medios de comunicación con las partes interesadas estén gestionados por personal capacitado para asegurar un ambiente de respeto e igualdad para todas las intervenciones, y que las convocatorias sean diseñadas considerando la perspectiva de género.

Desarrollo de la Consulta para socialización. Se plantea la realización de consultas duales (presenciales y remotas simultáneamente), en el mismo evento. Considerando que la disponibilidad de medios electrónicos y conexión a internet es cada vez más frecuente entre la población general, incluso entre la población más vulnerable, en todos los eventos de consulta presencial propuestos en este Plan, se propone habilitar la alternativa de participación remota simultánea junto con la presencial. De esta forma, cada persona participante podrá optar a la modalidad que mejor le convenga en función de sus preferencias, disponibilidad y dominio de los medios virtuales.

Durante la consulta, se explicará el propósito del proceso de participación, destacando que aunque no sean vinculantes, las preguntas y propuestas de los asistentes serán consideradas y respondidas. Además, se informará que el proyecto se desarrolla conforme al Marco de Política Ambiental y Social del BID. Se describirán los objetivos, características y alternativas del proyectos, así como los impactos ambientales y sociales y las medidas de mitigación propuestas, utilizando un lenguaje claro y apoyado por material gráfico. Se permitirán preguntas de los asistentes, tanto de forma escrita como verbal, para garantizar una participación ordenada y accesible. Las respuestas se documentarán en el Informe de Consulta. Luego de las preguntas, se informará sobre la publicación de los informes de consulta y el mecanismo de atención de quejas y reclamos. Se destacará que las instancias de participación están abiertas durante todo el ciclo de vida del proyecto. Las intervenciones escritas de los participantes se registrarán y se les enviará una copia de los informes de consulta o el enlace para acceder a ellos.

Informe de Consulta. Una vez concluida la etapa de consulta, se mantendrán abiertos los canales para recibir observaciones y sugerencias durante los días siguientes. Estas consultas serán evaluadas y respondidas, incorporando las pertinentes al informe de consulta. Al finalizar el proceso, se elaborará un informe detallado. Este informe debe de contener, como mínimo, una breve introducción sobre el propósito del informe y el objetivo de la consulta; el detalle de las consultas llevadas a cabo, incluyendo fechas, participantes, y cualquier otra información relevante sobre el proceso; el resumen de los aportes recibidos, indicando si estos fueron incorporados o no, cómo se incorporaron y qué análisis se realizó para cada uno; y las conclusiones obtenidas. Además, se deben anexar los materiales de soporte de la socialización.

En el **Anexo 2** se presenta una estructura del contenido de los informes de Consultas.

3.3. Mecanismo de Quejas y Reclamos (MQR)

Introducción. El Marco de Política Ambiental y Social del BID requiere que los prestatarios implementen sistemáticamente mecanismos de reclamación a nivel de proyecto para poder abordar diligentemente inquietudes y quejas planteadas por individuos y comunidades en relación con el proyecto. Los objetivos del MQR son:

Objetivos del MQR	<ul style="list-style-type: none"> • Prevenir y mitigar conflictos con las comunidades afectadas y demás partes interesadas • Servir como mecanismo para la resolución oportuna de problemas e impedir que los problemas aumenten de escala y se conviertan en un conflicto social. • Actuar como un mecanismo de rendición de cuentas, por el cual las personas pueden solicitar reparación cuando sea necesario. • Integrar un proceso de monitoreo y evaluación del proyecto y contribuir al aprendizaje institucional
--------------------------	---

Principios y lineamientos. Se deberá comunicar a las partes interesadas durante el proceso de participación sobre la existencia del Mecanismo de Quejas y Reclamos. 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. El mecanismo debe implementarse de forma articulada con lo dispuesto en el Plan de Igualdad de Género. El 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.

Se debe disponer de diferentes canales para la recepción de las quejas y reclamos. Se deben identificar los más accesibles para la comunidad. A modo a garantizar la transparencia y los canales de participación se sugiere habilitar una línea gratuita y una dirección de correo electrónico. Dependiendo del tipo de proyecto, se podrá establecer un punto físico para la recepción de las quejas y reclamos. Deberá de disponerse de formatos prediseñados que permita a las partes interesadas comunicarse de forma más rápida y accesible. Dicho formulario deberá contener al menos la fecha y hora de instauración de la queja, la temática específica y el medio por el que se desea ser contestado. Estos formatos deben elaborarse en los idiomas predominantes de la zona y estar ajustados a las necesidades de la población.

Adicionalmente, el instaurador de la queja deberá poder mantener su anonimato y confidencialidad si así lo considera pertinente. Asegurar la confidencialidad requiere adoptar medidas para impedir que terceros tengan acceso a información personal identificable o que esta se ponga a su disposición eliminando datos personales de la documentación publicada.

El personal encargado de gestionar la queja, en caso de requerirse deberá realizar la inspección y análisis de la situación en caso de ser necesario y plantear medidas correctivas para la resolución de esta. Si han sido generadas medidas correctivas, se deberá realizar seguimiento a las mismas para evaluar su efectividad. Aquellas quejas que han sido recibidas por el contratista pero que no son de su competencia deberán ser derivadas a la institución competente.

Las medidas adoptadas a partir de las reclamaciones deben ser predecibles, fundamentadas y equilibradas. Cuando las reclamaciones requieren más tiempo para investigar, consultar o posiblemente financiar la resolución, se debe informar correspondientemente al demandante. Se debe 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. Las resoluciones de reclamaciones anónimas deben hacerse públicas, cuando sea posible, para apoyar la transparencia.

Oficinas de informaciones, reclamos y sugerencias (OIRS). En Chile ya existe un marco jurídico institucional por el cual las administraciones públicas disponen de Oficinas de informaciones, reclamos y sugerencias (OIRS). Las OIRS son espacios de atención ciudadana que permiten a las personas, presentar sus consultas, reclamos, sugerencias y felicitaciones respecto de los servicios y trámites que requieren de la Administración Pública.

Las OIRS son creadas por el Decreto Supremo N° 680, de 1990, del Ministerio del Interior, que aprobó instrucciones para el establecimiento de Oficinas de Información para el público usuario en la Administración del Estado con el fin de asistir al administrado en su derecho a presentar peticiones; sugerencias o reclamos ante la Administración del Estado, a través de las OIRS.

Funcionamiento de las OIRS. La gestión de las OIRS es regulada por la Ley N° 19.880 de Procedimientos Administrativos. Los servicios públicos tienen un límite de tiempo de 20 días hábiles para proporcionar una respuesta al usuario en relación con su reclamo o solicitud. Esta respuesta puede incluir información sobre el progreso del proceso de gestión o una respuesta definitiva. Los requerimientos ciudadanos pueden ingresarse de forma presencial en las oficinas de la OIRS, a través del sistema OIRS en línea o llamando a los números de contacto indicados. Es importante destacar que el uso de la OIRS es gratuito y, en caso de no recibir respuesta o de mantener alguna inquietud, se puede recurrir a la Comisión Defensora Ciudadana, un organismo que vela por los derechos y deberes de la ciudadanía en su relación con los servicios e instituciones públicas.

Utilización de las OIRS de la Agencia Ejecutora y Subejecutora como MQR del proyecto.

La buena práctica internacional y la metodología del BID (BID, 2017) establece que allí donde sea posible, el diseño del MQR del proyecto debe hacer uso de los mecanismos ya establecidos. Si ya existe un mecanismo adecuado y se puede utilizar en un proyecto concreto, resulta prioritario hacer uso del MQR existente en lugar de crear uno nuevo. El MQR existente, en caso necesario, debe ser fortalecido para los fines del proyecto.

A efectos de este proyecto, las Oficinas de informaciones, reclamos y sugerencias (OIRS) de la Agencia Ejecutora y Subejecutora serán utilizadas como pilar fundamental del MQR del proyecto. Las puertas y modalidades de entrada de las OIRS se indican en el siguiente Cuadro.

Tabla 5. Puertas y modalidades de entrada a las OIRS

Modalidades	OIRS de la Agencia Ejecutora: SUBDERE	OIRS de la Agencia Subejecutora: Gobierno Regional de Biobío
Atención web	https://subdere.cerofilas.gob.cl/	
Atención presencial	Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo, Teatinos 92 - Pisos 2 y 3. Santiago-Chile	Gobierno Regional de Biobío, Ormpello 235, Concepción. OIRS Región Dirección: Ormpello 235
Atención telefónica	Teléfono Mesa Central: (2) 2 636 36 00	Gobierno Regional de Biobío: +56 41 2405700. (41) 2380882 – (41) 2380884

Medidas para reforzar los procedimientos de la OIRS para completar el MQR del proyecto.

Si bien las OIRS de las Agencias Ejecutora y Subejecutora constituyen los pilares del MQR del proyecto, resulta necesario implementar las siguientes medidas de fortalecimiento, para garantizar su plena operatividad y eficacia.

Medidas	Descripción
MEDIDAS DE REFUERZO ORGANIZACIONAL de las OIRS de la AGENCIA EJECUTORA Y SUBEJECUTORA	
1. PUNTO FOCAL en la OIRS para este proyecto y LIBRO-REGISTRO	<p>Tanto la Agencia Ejecutora como la Subejecutora designarán una persona dentro de las respectivas OIRS para actuar como punto focal centralizador de todas las sugerencias, quejas o reclamos que se reciban en relación con el proyecto.</p> <p>Las funciones de dicho punto focal serán:</p> <p>Recibir y gestionar la preparación de la debida respuesta a cada comunicación en los plazos garantizados por la OIRS.</p> <p>Mantener un Libro Registro específico y diferenciado de todas las comunicaciones recibidas y gestionadas por la OIRS en relación con el proyecto.</p> <p>Con carácter anual, realizar un informe resumen de las comunicaciones recibidas y un análisis de las mismas, incluyendo una reflexión sobre lecciones aprendidas.</p>

Medidas	Descripción
<p align="center">MEDIDAS RELATIVAS A LA CREACIÓN DE SISTEMAS ADICIONALES DE INGRESO AL MQR</p> <p align="center">Como mínimo se habilitarán los siguientes:</p>	
<p>2. BUZONES ESPECÍFICOS PARA EVENTOS DE CONSULTA</p>	<p>Se habilitarán buzones específicos para recepción de sugerencias, quejas y reclamos en todos los eventos de consulta que se realicen en relación con el proyecto.</p> <p>Para las consultas presenciales se habilitarán en soporte físico (papel) y virtual (formulario de acceso a través de teléfono celular).</p> <p>Para las consultas virtuales se habilitarán solo en formato electrónico.</p> <p>El buzón físico funcionará para las reuniones presenciales desde el inicio hasta el final de éstas.</p> <p>El buzón virtual permanecerá operativo hasta una semana después de la realización de la consulta.</p> <p>Tanto en su versión física como electrónica, se facilitará a las personas que deseen hacer uso del buzón, de un formulario estandarizado para realizar sus aportaciones, según formatos del Anexo3.</p>
<p>3. BUZONES ESPECÍFICOS PARA CONTRATISTAS</p>	<p>Todo contratista del proyecto que en el ejercicio de sus funciones interactúe con las comunidades y partes afectadas por el proyecto, tendrá la obligación de capturar y transmitir a la Agencia Ejecutora cualquier información sobre el proyecto que constituya una Queja o Reclamo en relación con el mismo.</p> <p>Esta obligación se fijará contractualmente en los contratos de obras y servicios derivados del proyecto y también es extensible a los subcontratistas.</p> <p>Cada contratista determinará qué empleados o subcontratistas van a interactuar con Partes Afectadas por el Proyecto, y recibirán por cuenta del contratista la formación necesaria para el cumplimiento de la obligación contractual indicada arriba.</p> <p>Las personas a cargo de esta función por parte del contratista reportarán al PUNTO FOCAL en la OIRS designado para el proyecto.</p> <p>El Contratista habilitará buzones de obra con las mismas características y funcionalidades que los indicados en la medida anterior.</p>

Las medidas que afectan a la Agencia Ejecutora y Subejecutora deberán de estar implementadas antes de que finalice el primer trimestre tras la fecha de aprobación del préstamo.

Las medidas que afectan al contratista deberán de estar implementadas antes de la fecha de inicio efectivo de las obras.

3.3.1. Difusión del MQR

La información sobre el Mecanismo de Quejas y Reclamos se difundirá a través de los diversos canales utilizados por el proyecto, los cuales incluirían:

Cartelería en las obras. Se proporcionarán los datos de contacto del organismo ejecutor para recibir reclamos (teléfono, correo electrónico y sitio web). Esta cartelería estará ubicada en los sitios de trabajo, en las áreas de intervención y en las rutas donde se realizarán las obras.

Reuniones formales e informales. Dentro de las actividades participativas del proyecto se brindará la información relacionada con el MQR. Asimismo, se difundirá esta información en las reuniones formales o informales que se lleven a cabo en las inmediaciones de las obras.

Redes sociales de los organismos involucrados: La información del MQR también se difundirá por medio de las redes sociales (WhatsApp, Instagram, Facebook, Twitter, entre otras) que utilicen los organismos intervinientes.

Otros canales locales: Se pueden utilizar otros mecanismos que surjan de la interacción con la comunidad.

Los mecanismos de difusión específicos se irán especificando y actualizando durante el ciclo de vida del proyecto y dependiendo de las necesidades de cada fase del proyecto.

3.3.2. Mecanismo de Reclamación del BID

Adicionalmente al Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos, el BID en la página del Proyecto (<https://www.iadb.org/es/whats-our-impact/CH-L1176>) tiene a disposición del público acceso a un mecanismo donde se pueden gestionar las quejas y reclamos que no han podido ser resueltas con el mecanismo de cada proyecto.

Programa de Fortalecimiento de Gobiernos Regionales, Áreas Metropolitanas y Municipios en Gestión de Residuos Sólidos

El objetivo general de esta operación es mejorar la gestión de residuos sólidos en Chile. Los objetivos específicos son: i) fortalecer las capacidades de los gobiernos regionales y municipales en materia de gestión de residuos sólidos y promoción de la economía circular; y ii) acelerar la materialización de inversiones en el sector.

Detalle del Proyecto	
Pais	Chile
Número de Proyecto	CH.L1176
Fecha de aprobación	-
Etapas del Proyecto	Preparación
Tipo de Proyecto	Operación de Préstamo
Sector	DESARROLLO Y VIVIENDA URBANOS
Subsector	PLANIFICACIÓN Y ORDENACIÓN DEL SUELO URBANO
Instrumento de préstamo	Préstamo de Inversión

Categoría de Impacto Ambiental y Social	Es probable que cause impactos principalmente locales y ambientales negativos de corto plazo, para lo cual están disponibles medidas de mitigación efectivas.
Costo Total	USD 90,000,000.00
Financiamiento de Contraparte del País	USD 40,000,000.00
Cantidad	USD 50,000,000.00

Información Financiera

Documentación del proyecto

¿No puede encontrar un documento? [Solicitud de información](#)

Etapas de Preparación

Proyecto Profa
CH-L1176 - PP aprobado para publicación (4-19-24).pdf
APR 23, 2024

¿Tiene algún problema ambiental o social relacionado con los proyectos del BID? [Presente una queja](#)



Nuestra misión es mejorar vidas en América Latina y el Caribe con integridad y sostenibilidad. Por eso, todos nuestros proyectos cumplen los más altos estándares ambientales y sociales. Si consideras que algún proyecto financiado por el BID puede provocar daños ambientales o sociales, tienes tres canales para presentar un reclamo:

Canales de Reclamos Ambientales y Sociales



A Nivel Local

Puedes contactar a las autoridades locales, la agencia ejecutora o el contratista quienes disponen de mecanismos de quejas propios.



Al Grupo BID

Para quejas relacionadas con proyectos del sector público accede al formulario de reclamos del BID. Si tu queja está relacionada con un proyecto de BID Inves (secur privado) no de aplica.



Mecanismo Independiente

También puedes acceder al MIO, una oficina de atención de quejas independiente de los equipos de proyectos, que facilita procesos de resolución de controversias para a resolver las inquietudes planteadas. Además, realiza investigaciones independientes para determinar si el Grupo BID ha cumplido sus estándares y mejorat las prácticas del Grupo.

Programa de Fortalecimiento de Gobiernos Regionales en la Gestión de Infraestructura y servicios urbanos a escala metropolitana. Operación: CH-L1176

Proyecto: Construcción Museo Regional de la Memoria y los DDHH

PLAN DE PARTICIPACIÓN DE PARTES INTERESADAS

Borrador, 17/05/2024

FORMULARIO DE QUEJAS DEL BID

Haznos llegar tu queja de carácter ambiental y/o social a través de este Formulario de Quejas. Si quieres conocer más sobre qué esperar después de enviar tu queja, [aquí](#) encontrarás el paso a paso del protocolo del BID que delinea procesos de recopilación de información y diálogo para resolver y abordar eficazmente posibles soluciones a tus inquietudes.

Detalle de Operación

PAÍS DE LA OPERACIÓN: *

--Ninguno--

NÚMERO DE OPERACIÓN:

NOMBRE DE LA OPERACIÓN:

SECTOR DE LA OPERACIÓN: *

--Ninguno--

AGENCIA EJECUTORA:

¿SU QUEJA RELACIONADA CON UN PROYECTO FINANCIADO POR EL BID SE REFIERE A UNA O MÁS DE LAS SIGUIENTES OPCIONES? (SELECCIONE TODAS LAS QUE CORRESPONDAN):

- Presuntos incidentes de violencia sexual y de género, incluida la explotación, el abuso y el acoso:
- Presuntos incidentes de trabajo infantil o forzoso en proyectos del BID:
- Accidentes o incidentes que causan muertes, lesiones graves o situaciones de riesgo de vida:
- Presuntos incidentes de impactos significativos no planeados o accidentales sobre los recursos naturales en ecosistemas críticos, como áreas protegidas o áreas clave para la biodiversidad (KBA, por sus siglas en inglés):
- Temor a represalias o temor a represalias o amenazas a la salud y la vida de partes afectadas por el proyecto, defensores de la sociedad civil o denunciantes:

POR FAVOR DÍGANOS QUE HA OCURRIDO:

¿CUÁL SERÍA UNA SOLUCIÓN JUSTA?: *

Información Personal

NOMBRE: *

APELLIDO: *

PAÍS DE RESIDENCIA: *

--Ninguno--

CORREO ELECTRÓNICO: *

CONFIRME EL CORREO ELECTRÓNICO: *

AFILIACIONES: *

--Ninguno--

SI FUERA NECESARIO PARA RESOLVER EL RECLAMO, SEGÚN LO DETERMINE EL BID, ¿CONSIENTE EN QUE SE DIVULGUE INFORMACIÓN PERSONAL O IDENTIFICATORIA RELEVANTE A TERCEROS PERTINENTES, INCLUIDAS LA AGENCIA EJECUTORA Y OTRAS ENTIDADES GUBERNAMENTALES PERTINENTES? *

Sí No

I'm not a robot 

ENVIAR

Asimismo, el BID cuenta con un Mecanismo Independiente de Consulta e Investigación (<https://www.iadb.org/es/quienes-somos/buzon-de-quejas/portal-de-quejas>), donde también se puede acceder para tramitar reclamaciones que no se haya podido solventar en los dos niveles de mecanismos de reclamación anteriores. El MICI es una oficina de atención de quejas independiente de los equipos del proyecto, que facilita procesos de resolución de controversias para resolver las inquietudes planteadas. Además, realiza investigaciones independientes para determinar si el Grupo BID ha cumplido sus estándares y mejorar las prácticas del Grupo. Para acceder al MICI en la misma página del proyecto hay que ir a la tercera opción del nivel de reclamación, como se muestra a continuación. Hay que tener presente que la tramitación de gestión de una queja debe iniciar por el nivel local para ser elegible en el siguiente nivel. Todos los mecanismos de reclamación estarán disponibles durante todo el ciclo de vida de los Proyectos que se financien en el marco del Programa.



Nuestra misión es mejorar vidas en América Latina y el Caribe con integridad y sostenibilidad. Por eso, todas nuestras actividades siguen los más altos estándares ambientales y sociales. Si consideras que algún proyecto financiado por el BID puede provocar daños ambientales o sociales, tienes tres canales para presentar un reclamo:

Canales de Reclamos Ambientales y Sociales



A Nivel Local

Puedes contactar a las autoridades locales, la agencia ejecutora o el contratista quienes disponen de mecanismos de quejas propios.



Al Grupo BID

Para quejas relacionadas con proyectos del sector público accede al [Formulario de Quejas del BID](#). Si tu queja está relacionada con un proyecto de BID Invesa (sector privado) haz clic aquí.



Mecanismo Independiente

También puedes acudir al MRC, una oficina de atención de quejas independiente de los equipos de proyecto, que facilita procesos de resolución de controversias para resolver las inquietudes planteadas. Además, realiza investigaciones independientes para determinar si el Grupo BID ha cumplido sus estándares y mejorar los niveles del

3.4. Plan de divulgación de la información

Tanto la agencia ejecutora (SUBDERE) como la agencia subejecutora (Gobierno Regional del Biobío) mantendrán publicado en su sitio Web, en un lugar bien visible y accesible desde la página de inicio, como mínimo la siguiente información sobre el proyecto:

- El Estudio de Impacto Ambiental y Social del proyecto, que incluye información sobre:
 - El propósito, la naturaleza y escala del proyecto
 - Los beneficios que genera para el desarrollo
 - La duración de las actividades propuestas del proyecto
 - Los riesgos e impactos potenciales
 - Las medidas de mitigación

- Este Plan de Participación de Partes Interesadas, que incluye información sobre el Mecanismo de Quejas y Reclamos del proyecto.

- Los informes de resultados de las consultas realizadas.

- Las oportunidades laborales o de cualquier tipo que se deriven de la ejecución del proyecto (a través de la contratación de obras y servicios) y de las que pueda beneficiarse la comunidad y partes afectadas por el proyecto.

Tabla 6. Portales para la divulgación de información

Entidad	URL donde se encuentra publicada la información del proyecto
Por la Entidad Ejecutora: SUBDERE	
Por la Entidad subejecutora: Gobierno Regional del Biobío.	
Por el BID	https://www.iadb.org/es/whats-our-impact/CH-L1176

4. Monitoreo, evaluación y reporte de la ejecución de este PPPI

Indicadores de monitoreo. El monitoreo de la ejecución de este PPPI se realiza a partir de indicadores representativos de sus principales componentes. Se resumen a continuación.

Tabla 7. Tabla de indicadores de monitoreo

Aspectos monitoreados	Id.	INDICADORES y sus valores objetivos	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Mapa de actores	1.	Nº de actores registrados en el mapa de actores anualmente (valor objetivo: el mayor número posible dentro de cada categoría de actores).					
Actualización del mapa de actores	2.	Años en los que se realiza la actualización del mapa de actores (valor objetivo: 1 actualización anual durante todo el ciclo de vida de la operación).					
Eventos de participación realizados	3.	Nº de eventos de participación realizados anualmente (valor objetivo: no se establece)					
Aportaciones recibidas	4.	Nº de aportaciones recibidas a través de los eventos de participación (valor objetivo: no se establece)					
MQR	5.	Nº total de aportaciones recibidas a través del MQR (valor objetivo: no se establece)					
Quejas y Reclamos	6.	Nº de quejas y reclamos recibidos a través del MQR (valor objetivo: no se establece)					
Eficacia y calidad del MQR	7.	% de quejas y reclamos satisfactoriamente resueltos a través del MQR (valor objetivo: 100%)					
Divulgación de la información	8.	Nº de visitas al sitio Web donde se encuentra publicada la información del proyecto (valor objetivo: el mayor posible)					
Actualización del PPPI	9.	Años en los que se ha realizado la actualización del PPPI (valor objetivo: 1 actualización anual durante todo el ciclo de vida de la operación).					

Reportes de progreso, seguimiento y evaluación de la ejecución del PPPI. Con periodicidad anual se elaborarán reportes de progreso, seguimiento y evaluación de este PPPI, basados en la recopilación y análisis de la información de evolución de los indicadores anteriores. La prioridad del ejercicio de evaluación será determinar si el diseño del PPPI y del MQR es acorde y proporcional a los riesgos e impactos del proyecto. Otra prioridad será reflexionar sobre las lecciones aprendidas durante su implementación y cómo incorporar esas lecciones a la gestión adaptativa del proyecto.

5. Bibliografía

BID, 2017. Consulta Significativa con las Partes Interesadas: Series del BID sobre riesgo y oportunidad ambiental y social / Reidar Kvam. p. cm. — (Monografía del BID; 545)

BID, 2019. Metodología de evaluación del riesgo de desastres y cambio climático para proyectos del BID

BID, 2020. Marco de Política Ambiental y Social.

BID, 2021. Guías para el marco de Política Ambiental y Social

ANEXOS

Programa de Fortalecimiento de Gobiernos Regionales en la Gestión de Infraestructura y servicios urbanos a escala metropolitana. Operación: CH-L1176

Proyecto: Construcción Museo Regional de la Memoria y los DDHH

PLAN DE PARTICIPACIÓN DE PARTES INTERESADAS

Borrador, 17/05/2024

Anexo 1. Directorio de actores y agenda inicial de consultas

Tabla 8. Directorio de actores y agenda inicial de consultas para la socialización de avances del proyecto

TIPOLOGÍA	Modalidad de participación propuesta	Nombre(s), función y coordenadas	Fecha y hora agenda	Objetivos/ temas prioritarios para las consultas
Gobierno Regional del Biobío	1 evento único, conjunto y dual (presencial y remoto sincrónico) de participación (1,5 h). Difusión en remoto vía Facebook live o modalidad equivalente.	Blas Araneda. Jefe División de Planificación y Desarrollo Correo: baraneda@gorebiobio.cl	Tercera semana de junio	<p>El objetivo de la consulta es socializar el avance del proyecto. Entre los principales temas a tratar se encuentran:</p> <ul style="list-style-type: none"> Objetivo del proceso de participación y consulta. Información relevante sobre el Proyecto (objetivos, principales características, riesgos e impactos socioambientales, medidas de manejo, etc.), incluyendo los detalles del EIAS así como el Marco Ambiental del BID aplicable. Preguntas, opiniones y propuestas de las personas asistentes Mecanismos disponibles para presentar quejas y reclamos.
Gobierno Regional del Biobío		Julian Corbett. Profesional División de Infraestructura y Transportes. Correo: jcorbett@gorebiobio.cl		
Municipalidad de Concepción				
Dirección de Arquitectura MOP				
Corporación Regional por la Memoria y los Derechos Humanos Región del Biobío		Yolanda Contreras (presidenta), +569 57269345.		
Corporación Regional por la Memoria y los Derechos Humanos Región del Biobío		Gabriel Reyes (tesorero), +569 95066555.		

Anexo 2. Estructura y contenido de los informes de resultados de las consultas

Estructura y contenido de los informes de resultados de las consultas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Introducción y objeto 2. Consultas realizadas 3. Aportaciones recibidas y análisis 4. Resumen y conclusiones <p>ANEXOS</p> <p>Anexo 1. Información detallada de consultas realizadas (formato ficha)</p> <p>Anexo 2. Materiales de soporte para la socialización</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Materiales de presentación del proyecto b) Materiales de presentación de hallazgos del EIAS y del PGAS
--	---

Tipos de aportaciones. Las aportaciones recibidas se clasifican en las categorías homogéneas siguientes.

Tipos de aportaciones recibidas	<p>Tipo D: Aportaciones para mejorar el Diseño del proyecto</p> <p>Tipo R: Aportaciones para mitigar Riesgos del proyecto</p> <p>Tipo O: Aportaciones para aprovechar Oportunidades del proyecto</p>
--	--

Resultados de las consultas. Se realizará un análisis individualizado de cada aportación recibida, y se incluirán conclusiones con respecto a su incorporación al proyecto (inclusión total, parcial o no inclusión), con sus correspondientes justificativas.

Tabla 9. Resumen de aportaciones recibidas y análisis (plantilla)

Nº	Clasificación	Aportaciones recibidas	Justificativa y análisis sobre la inclusión de la aportación en el proyecto
01	• Tipo: D, R, O	Describir la aportación recibida	<p><u>Justificativa:</u> Aportar justificación sobre su inclusión o no inclusión</p> <p><u>Conclusión. Recomendación sobre la aportación:</u></p> <p><input type="checkbox"/> Inclusión total</p> <p><input type="checkbox"/> Inclusión parcial</p> <p><input type="checkbox"/> No inclusión</p>

Ficha-tipo de evento participativo. Se realizará una ficha resumen por cada evento participativo realizado. Se aporta formato.

Tabla 10. Ficha tipo de evento participativo o consulta

I. Información General	
<p>Entidades y personas y participantes</p> <ul style="list-style-type: none"> • <p>Entidades que no respondieron a la invitación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 	<p>Fecha:</p> <p>Hora inicio/fin:</p> <p>Forma de celebración:</p> <p>Documentos de soporte:</p> <hr/> <p>Presentación y facilitación:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Nombres y función
<p>Evidencia gráfica (fotografías/ pantallazos):</p>	
<p>Información de contexto y perfil de participantes</p>	
II. Notas de reunión	
<p>Se resumen a continuación los resultados de la reunión, organizados según su tipología (la tipología de las aportaciones figura entre paréntesis).</p> <p>(Recomendaciones para mejorar el diseño del proyecto)</p> <ul style="list-style-type: none"> • <p>(Nuevos riesgos socioambientales del proyecto, no reflejados en el borrador del PGAS)</p> <ul style="list-style-type: none"> • <p>(Recomendaciones para prevenir y mitigar los riesgos del proyecto)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 	
III. Otros comentarios	
<ul style="list-style-type: none"> • 	

Anexo 3. Formularios complementarios del Mecanismo de Quejas y Reclamos

FORMULARIO DE CONSULTAS, SUGERENCIAS Y QUEJAS		Insertar Logo de la Entidad
Fecha		
Nombre y apellidos		
N° de documento de identidad		
Datos de contacto (correo electrónico y teléfono)		
Tipo de solicitud	<input type="checkbox"/> Consulta <input type="checkbox"/> Sugerencia <input type="checkbox"/> Queja <input type="checkbox"/> Otros	
Solicitud		
Anexos		
Comentarios		

FORMULARIO DE TRANSCRIPCIÓN DE CONSULTAS, SUGERENCIAS Y QUEJAS RECIBIDAS VERBALMENTE		Insertar Logo de la Entidad
Fecha		
Nombre completo, función y n° de documento de identidad de la persona que realiza la transcripción		
Medio por el que se recibió la solicitud	<input type="checkbox"/> Teléfono <input type="checkbox"/> Mensaje de voz <input type="checkbox"/> Presencial <input type="checkbox"/> Otros	
Nombre y apellidos de la persona que realiza la consulta		
N° de documento de identidad		
Datos de contacto (correo electrónico y teléfono)		
Tipo de solicitud	<input type="checkbox"/> Consulta <input type="checkbox"/> Sugerencia <input type="checkbox"/> Queja <input type="checkbox"/> Otros	
Solicitud		
Anexos		
Comentarios		