

Programa de Resiliencia y Eficiencia de los Servicios de Agua y Electricidad en la Isla de Pascua (CH-L1182)

Plan de Participación de Partes Interesadas



Versión Preliminar - Abril 2024
Apto para Publicación

Tabla de Contenidos

Tabla de Contenidos	2
Lista de Siglas y Abreviaturas.....	4
1. Introducción.....	5
1.1. Consideraciones generales	5
1.2. Componentes del Programa	5
1.3. Objetivos del PPPI	6
2. Proceso de Participación de las Partes Interesadas	7
2.1. Lineamientos Generales	7
2.2. Consulta Previa, Libre e Informada (CPLI). Principios Generales de la NDAS 7 aplicables al Programa.....	8
2.3. Instancias de Participación según etapa del Programa	9
2.4. Arreglos para la Implementación del PPPI.....	11
3. Consulta Pública Significativa	12
3.1. Objetivos del Proceso de Consulta Pública Significativa.....	12
3.2. Etapas de la Consulta Pública	13
3.3. Planificación del Proceso de Consulta Pública Significativa.....	14
3.4. Desarrollo de la Consulta Pública Significativa	22
3.5. Informe de Consulta Pública	26
4. Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos (MAQR)	28
4.1. Principios del Sistema de Gestión del MAQR	28
4.2. Lineamientos del MAQR	28
4.3. Gestión del MAQR.....	29
4.4. Alcance.....	29
4.5. Difusión del Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos (MAQR)	29
4.6. Recepción y Registro de Reclamos	30
4.7. Evaluación de Reclamos.....	32
4.8. Mecanismo de Cierre de Reclamos y Monitoreo.....	32
4.9. Solución de Conflictos.....	33
4.10. Plazos de Respuesta a Reclamos.....	33
4.11. Seguimiento y Documentación	33

4.12.	Monitoreo del MAQR.....	34
4.13.	Cronograma de Implementación	34
5.	Mecanismo de Reclamos del Programa por parte del BID	35

Lista de Siglas y Abreviaturas

AAS	Análisis Ambiental y Social
ADI	Área de Desarrollo Indígena
BID	Banco Interamericano de Desarrollo
CODEIPA	Comisión de Desarrollo de Isla de Pascua
CONADI	Corporación Nacional de Desarrollo Indígena
CONAF	Corporación Nacional Forestal
CORFO	Corporación de Fomento de la Producción
CPLI	Consulta Previa, Libre e Informada
GEI	Gases de Efecto Invernadero
ENAP	Empresa Nacional de Petróleo
ENTEL	Empresa Nacional de Telecomunicaciones
LGBTIQ+	Lesbianas, Gays, Bisexuales y Trans, Intersexual, Queer y otras identidades
MAQR	Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos
MICI	Mecanismo Independiente de Consulta e Investigación
MPAS	Marco de Política Ambiental y Social del BID
NDAS	Normas de Desempeño Ambiental y Social del BID
OE	Organismo Ejecutor
PGAS	Plan de Gestión Ambiental y Social
PPPI	Plan de Participación de las Partes Interesadas
SASIPA	Sociedad Agrícola y Servicios Isla de Pascua SpA
SEREMI	Secretaría Regional Ministerial
SSEI	Servicios de Salvamento y Extinción de Incendios
USD	Dólares Estadounidenses

1. Introducción

1.1. Consideraciones generales

Este **Plan de Participación de las Partes Interesadas (PPPI)** forma parte integral del **Programa de Eficiencia y Resiliencia de los Servicios de Agua y Electricidad de Rapa Nui (CH-L1182)**, en adelante el Programa.

El PPPI establece los principios generales de participación y una estrategia colaborativa para identificar a las partes interesadas y planificar un proceso de participación acorde con la Norma de Desempeño Ambiental y Social 10: **“Participación de las Partes Interesadas y Divulgación de Información”** junto con la NDAS 1 **“Evaluación y Gestión de los Riesgos e Impactos Ambientales y Sociales”**, NDAS 6 **“Conservación de la Biodiversidad y Gestión Sostenible de Recursos Naturales Vivos”**, NDAS 7 **“Pueblos Indígenas”**, NDAS 8 **“Patrimonio Cultural”**, y NDAS 9 **“Igualdad de género”**.

El Plan de Participación de las Partes Interesadas deberá ser tratado como un documento vivo, será actualizado a medida que se disponga de más información, y se divulgará a las partes interesadas cada vez que se introduzcan cambios que resulten relevantes.

Como parte de este Plan se incluyen lineamientos para llevar a cabo las **Consultas Públicas Significativas** correspondientes a los proyectos a financiarse bajo el Programa: **Planta Fotovoltaica Mataveri, Planta Desaladora y Mejoramiento de Red de Agua Potable**. Dentro de estos lineamientos se incluyen principios sobre **consulta previa, libre e informada (CPLI)** a pueblos originarios, a fin de asegurar que el proceso de relacionamiento con las partes interesadas sea **culturalmente adecuado**.

El proceso de consulta tiene como finalidad asegurar que las partes interesadas tengan la posibilidad de conocer los objetivos de las intervenciones, el alcance de estas, los impactos ambientales y sociales identificados en el **Análisis Ambiental y Social (AAS) de los proyectos** elaborado en el marco de la preparación del Programa, y las medidas previstas para evitarlos y/o mitigarlos.

Asimismo, el PPPI brinda información sobre el **Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos (MAQR)** como instrumento de gestión socioambiental que permite canalizar las preocupaciones y dudas durante todo el ciclo de los proyectos.

La participación es un derecho reconocido por tratados internacionales y por la normativa nacional de la República de Chile. Ésta debe ser garantizada mediante la implementación de espacios de consulta desde momentos tempranos y durante todo el ciclo del Programa CH-L1182.

1.2. Componentes del Programa

El Programa se estructura en los siguientes componentes:

- **Componente 1 . Nuevas Inversiones.** Este componente estará compuesto por los subcomponentes: 1.1. Construcción de una planta fotovoltaica, y 1.2. Construcción de una Planta Desaladora.
- **Componente 2. Inversiones de Mantención.** El componente financiará los siguientes subcomponentes: 2.1. Reemplazo de micromedidores de agua, 2.2. Mejoramiento de redes de agua, y 2.3. Mejoramiento de la eficiencia energética.
- **Componente 3. Fortalecimiento Institucional.**

- **Administración, Auditoría y Evaluación.** Adicionalmente se prevén gastos de administración, incluyendo auditorías financieras, evaluaciones intermedia y final, y el fortalecimiento de SASIPA para la ejecución del Programa.

1.2.1. Instrumento y Modalidad

El Programa se financiará por medio de un préstamo de inversión bajo la modalidad de **inversión específica** por un monto de USD 15 millones, con recursos provenientes del Capital Ordinario del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), y estructurado a través de la operación CH-L1182.

El período de desembolsos de la operación está previsto en **cuatro años**, consistente con el tipo de inversiones identificadas en el marco de su preparación.

1.2.2. Esquema de Ejecución

El Prestatario y Organismo Ejecutor será la **Sociedad Agrícola y Servicios Isla de Pascua SpA (SASIPA)**, y el Gobierno de Chile proporcionará la garantía soberana.

SASIPA tendrá a su cargo la ejecución técnica, administrativa, socioambiental, fiduciaria y operativa del programa, incluyendo la coordinación general y la gestión de los recursos.

1.2.3. Beneficiarios

El Programa prevé contribuir a la descarbonización de la matriz energética e incrementar la resiliencia y autonomía de los servicios de agua y electricidad de Rapa Nui.

Los beneficiarios principales serán los usuarios de los servicios de agua y electricidad de la isla. Asimismo, se espera que el Programa genere beneficios indirectos a través de la reducción de generación de Gases de Efecto Invernadero (GEI), y la sostenibilidad de los recursos escasos de agua de la isla.

1.3. Objetivos del PPPI

El objetivo general del Plan de Participación de Partes Interesadas es promover la participación de las partes afectadas y otras partes interesadas desde etapas iniciales del ciclo de proyecto, y durante todo el ciclo de vida de éste. El propósito es posibilitar el acceso a información comprensible para el público en general, la aclaración de dudas e inquietudes que pudieran surgir, y la resolución de reclamos y conflictos.

2. Proceso de Participación de las Partes Interesadas

2.1. Lineamientos Generales

La participación de las partes interesadas es un proceso incluyente, continuo e iterativo que se lleva a cabo a lo largo del ciclo de vida del Programa (preparación, implementación y cierre).

El proceso se debe diseñar y llevar a cabo adecuadamente, sostenerse en el establecimiento de relaciones sólidas, constructivas y receptivas que son importantes para la gestión satisfactoria de los riesgos e impactos ambientales y sociales del Programa.

La naturaleza, el alcance y la frecuencia de la participación de las partes interesadas debe ser acorde a la naturaleza y escala del Programa y de los proyectos que se financien, su cronograma de elaboración y ejecución, y sus posibles riesgos e impactos.

SASIPA, en su carácter de Organismo Ejecutor del Programa (OE), será responsable de definir y evaluar las instancias de participación y divulgación necesarias para cada etapa del Programa.

La participación de las partes interesadas incluye los siguientes pasos:

- Identificación y análisis de las partes interesadas.
- Planificación de la manera en que se llevará a cabo la interacción con ellas.
- Divulgación de información.
- Consulta con dichas partes.
- Atención y respuesta a quejas y reclamos presentados a través del Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos propuesto (MAQR).
- Presentación de información a las partes interesadas.

Todo el proceso de participación deberá ser debidamente documentado. SASIPA deberá adoptar medidas para mantener la confidencialidad cuando sea necesario para proteger los datos personales.

La documentación debe incluir, como mínimo, la siguiente información:

- La **fecha y localización de cada actividad de participación** (por ejemplo, reuniones públicas, encuestas, distribución de folletos), incluyendo una copia de cualquier notificación/invitación a las partes interesadas, o registros de las invitaciones realizadas oralmente;
- El **objetivo de la actividad de participación** (por ejemplo, informar a las partes interesadas del proyecto previsto, para consultarlas sobre el cambio de los patrones de circulación del tráfico, para proporcionar información sobre cómo acceder al mecanismo de reclamos y consultas);
- La **forma de participación** (por ejemplo, reuniones públicas o talleres presenciales, grupos focales, consultas por escrito, consultas en línea, divulgación de información antes de un proceso formal de consulta, entrega de documentación en formato papel, encuesta puerta a puerta, etc.);
- El **número de participantes** y, cuándo las partes interesadas han sido agrupadas en categorías en el plan de participación de las partes interesadas, la categoría de los participantes (por ejemplo, líderes comunitarios, empresas locales, migrantes, pueblos indígenas, etc.). Es muy importante que no se difundan los nombres de las personas participantes sin su autorización explícita.

- Una **lista de los materiales divulgados o distribuidos a las personas participantes**, incluida cualquier instrucción de que los materiales deben ser revisados antes de una consulta.
- **Copias de cualquier fotografía o videos grabados.**
- Un **resumen de los principales puntos tratados**, ideas, problemas o preocupaciones planteadas por las partes interesadas, y cualquier acuerdo o compromiso adoptado.
- Un **resumen de cómo se respondió a las ideas, problemas o preocupaciones** de las partes interesadas, y cómo se tomaron en cuenta en el diseño del proyecto o de mitigación, o en la gestión de las actividades.
- Cualquier problema o actividad que requiera un seguimiento y cómo se lo abordará.

2.2. Consulta Previa, Libre e Informada (CPLI). Principios Generales de la NDAS 7 aplicables al Programa

Rapa Nui coincide con un Área de Desarrollo Indígena (ADI), en la que existe concentración de población perteneciente al pueblo Rapa Nui, presencia de comunidades y asociaciones indígenas, tierras indígenas, sitios de significación cultural, tradicional y religiosos, tales como sitios arqueológicos, monumentos, entre otros, los que se encuentran vinculados a la cultura y cosmovisión del pueblo Rapa Nui.

Es por ello por lo que, dentro de los lineamientos generales del proceso de participación, se deberá cumplir con los siguientes requisitos establecidos en función de la **Norma de Desempeño Ambiental 7 “Pueblos Indígenas”**:

- El prestatario respetará y tendrá en cuenta los derechos de los pueblos y personas indígenas consagrados en las obligaciones y compromisos jurídicos correspondientes, que incluirán la legislación nacional e internacional pertinente y sistemas jurídicos indígenas. Esos sistemas son los que se reconocen en la legislación nacional.
- Siempre que sea posible se deberán evitar los impactos adversos sobre las comunidades de pueblos indígenas afectadas por el proyecto.
- Cuando, habiendo explorado alternativas, no sea posible evitar los impactos adversos, el prestatario los minimizará o brindará restauración o indemnización frente a dichos impactos de manera culturalmente apropiada y proporcional a la naturaleza y la dimensión de estos y la vulnerabilidad de las comunidades de pueblos indígenas afectadas por el proyecto.
- El prestatario emprenderá un proceso de interacción con las comunidades de pueblos indígenas afectadas por el proyecto, según lo exigen las Normas de Desempeño Ambiental y Social 1 y 10. Dicho proceso incluye un análisis de las partes interesadas y la planificación de la interacción, divulgación de información, consultas y participación, de manera culturalmente adecuada. Además, el proceso incluirá lo siguiente: a- Participación de los órganos y organizaciones representativos de los pueblos indígenas (tales como los consejos de ancianos o consejos de aldea), así como de los miembros de las comunidades de pueblos indígenas afectadas por el proyecto; b- Previsión de tiempo suficiente para los procesos decisorios de los pueblos indígenas; c- Inclusión de protocolos de consulta indígena cuando existan.

- El prestatario y las comunidades de pueblos indígenas afectadas por el proyecto identificarán medidas de mitigación acordes con la jerarquía de mitigación descrita en la Norma de Desempeño Ambiental y Social 1, así como oportunidades de beneficios de desarrollo culturalmente adecuados y sostenibles.
- El prestatario se asegurará de que las medidas de resarcimiento acordadas fluyan de manera oportuna y equitativa a las comunidades de pueblos indígenas afectadas por el proyecto.
- La información sobre Programa y los proyectos a ejecutarse debe divulgarse en el idioma local pertinente, de una manera y en un formato que sea culturalmente adecuado y accesible para el público analfabeto y semianalfabeto, y mediante canales que sean adecuados para los diversos grupos de partes interesadas¹.

2.3. Instancias de Participación según etapa del Programa

A continuación, se describen las instancias de participación mínimas necesarias de acuerdo con la etapa en la que se encuentren los proyectos a financiar en el marco del Programa:

2.2.1. Preparación del Programa

En la etapa de preparación, la participación debe incluir como mínimo:

- Consultas con las partes interesadas para fundamentar el proceso de identificación y análisis de las partes interesadas;
- Divulgación de información relevante del Programa y los proyectos, incluido el diseño de cada proyecto y cualquier actividad asociada, riesgos e impactos ambientales y sociales relacionados con cada proyecto, medidas de mitigación propuestas y planes de acción (o planes de gestión), así como explicaciones de los beneficios previstos de los proyectos;
- Respuestas a cualquier reclamo o preocupación planteada;
- Información a las partes interesadas, sobre todo a las personas afectadas por los proyectos del Programa, sobre cómo se incorporaron las opiniones de las partes interesadas en cada proyecto y en el diseño y las actividades de mitigación, y en los planes de acción ambiental y social, para mejorar la calidad, sostenibilidad y aceptabilidad de los proyectos a financiarse.

2.2.2. Ejecución del Programa

En la etapa de ejecución, la participación debe incluir como mínimo:

- Esfuerzos regulares para mantener informadas a las partes interesadas sobre lo que sucede en la implementación del Programa y sus proyectos;
- Consultas con las partes interesadas sobre cualquier cambio en el diseño del Programa y sus proyectos, o en los riesgos de impactos ambientales y sociales, en la implementación continua de medidas de mitigación ambiental y social y cualquier aspecto nuevo que surja en relación con la implementación del Programa o durante la misma;

¹ BID, 2021, Guías para el Marco de Política Ambiental y Social (GL62).

- Respuestas oportunas y consistentes en relación con los reclamos y consultas recibidas a través del MAQR (Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos).
- Revisión del Plan de Participación de las Partes Interesadas, incluida la idoneidad de la identificación de las partes interesadas, a la luz de cualquier problema que haya surgido durante la implementación del Programa.
- Solicitud proactiva de la opinión de las partes interesadas, dando prioridad al diálogo bidireccional además del intercambio de información unidireccional.

Durante la etapa de ejecución, SASIPA seguirá interactuando con las personas afectadas por los proyectos y otras partes interesadas, brindándoles información durante todo el ciclo de vida de la operación, ajustando la forma de acuerdo con la naturaleza de sus intereses y los posibles riesgos e impactos ambientales y sociales.

En este sentido, se llevará adelante la participación de las partes interesadas de conformidad con este Plan de Participación, y se utilizarán los canales de comunicación e interacción establecidos con dichas partes. En particular, se deberá procurar la retroalimentación acerca del desempeño ambiental y social del Programa y la aplicación de las medidas de mitigación del PGAS.

En caso de que los proyectos sufran cambios importantes que redunden en riesgos e impactos adicionales, especialmente si inciden ulteriormente en las personas afectadas por la operación, SASIPA proporcionará información sobre dichos riesgos e impactos, y consultarán con las personas afectadas cómo mitigarlos en cualquier momento del ciclo de vida de los proyectos.

Asimismo, en caso de requerirse, se elaborará y divulgará un plan de acción actualizado en el que se estipule cualquier medida de mitigación adicional, y su plazo de ejecución.

2.2.3. Participación Equitativa e Inclusiva de las Partes Interesadas

Durante la implementación del Plan de Participación de las Partes Interesadas, SASIPA deberá asegurar que personas de todos los géneros y grupos en riesgo de marginación (etnia, raza, edad y estatus migratorio, personas con discapacidad) tengan una interacción y participación efectiva, mediante las siguientes acciones (previstas en la NDAS 9):

- Asegurar que el proceso de consulta refleje las preocupaciones de personas de diversas orientaciones sexuales e identidades de género, de diferentes etnias, estatus migratorios, etc.
- Asegurar que no haya ninguna discriminación por motivos de género que pueda restarle a un grupo capacidad de influir en la toma de decisiones en el proceso de consulta.
- Identificar y abordar los obstáculos que impiden a las mujeres y a las personas de diversas orientaciones sexuales e identidades de género participar en las consultas (por ejemplo, menor educación, limitaciones de tiempo y movilidad, menor acceso a información, barreras idiomáticas, menos poder decisorio y experiencia de participación, problemas de seguridad, etc.). Las mujeres y las personas de diversas orientaciones sexuales e identidades de género pueden ser menos capaces de hablar en ambientes públicos o bien sufrir limitaciones de movilidad (como las que se deben al hecho de tener tareas de cuidado) que les impidan asistir a reuniones de consulta celebradas en lugares un poco alejados de sus hogares.
- Facilitar la adopción de medidas para asegurar la participación significativa de las mujeres y las personas de diversas orientaciones sexuales e identidades de género en las consultas, lo

que incluye horas adecuadas para las reuniones, transporte, servicios de guardería y convocatoria de reuniones separadas, cuando sea necesario.

- Facilitar la participación inclusiva involucrando a todas las partes interesadas, incluidas las personas o grupos con discapacidades, marginados o vulnerables (personas migrantes, población rural, perteneciente a comunidades originarias) propiciando un proceso de empoderamiento que propicie el involucramiento de todas las personas en el proceso de participación.

2.4. Arreglos para la Implementación del PPPI

SASIPA será responsable de liderar e implementar el Plan de Participación de las Partes Interesadas, y delegará las funciones operativas a los diferentes organismos según corresponda.

De ser necesario, se articularán acciones conjuntas con la Municipalidad de Rapa Nui, u otros actores institucionales, según corresponda y considere pertinente SASIPA.

SASIPA definirá funciones, responsabilidades y facultades claras, y designará los recursos humanos y financieros específicos asignados a la aplicación y el seguimiento de las actividades de participación de las partes interesadas, a fin de alcanzar los objetivos de la **Norma de Desempeño Ambiental y Social 10 del BID**.

El personal asignado será responsable de la planificación, gestión y el seguimiento de las actividades de participación.

En este sentido, SASIPA se compromete a lograr que los resultados de las actividades de participación se puedan traducir en cambios en el diseño de mitigación y en los planes de acción del Programa, y asegurar la gestión de los asuntos pendientes que surjan durante la ejecución del Programa.

3. Consulta Pública Significativa

El proceso de Consulta Pública Significativa² se realiza en el marco de lo dispuesto por la **Norma de Desempeño Ambiental y Social 10: Participación de las Partes Interesadas y Divulgación de Información** del BID.

Esta Norma establece, para las operaciones de Categoría “B”, la necesidad de realizar consultas con las partes afectadas al menos una vez, preferentemente durante la preparación y revisión de los documentos ambientales y sociales, y cuando sea necesario a lo largo del ciclo de vida del Programa. Este proceso debe llevarse a cabo de manera continua, a lo largo del ciclo de vida de los proyectos.

En el marco de este Programa, durante la etapa de aprobación por el BID, se realizará un evento de consulta pública para los proyectos a financiarse bajo los Componentes 1 y 2:

- **Planta Fotovoltaica**
- **Planta Desaladora**
- **Mejoramiento de Red de Agua Potable**

El proceso de participación con las partes interesadas se mantendrá durante todo el ciclo de vida de los proyectos.

La evidencia demuestra que las consultas públicas realizadas luego de acciones de información y de diálogo resultan más eficaces, ya que, al dar información oportuna, y al captar las percepciones y preocupaciones de los portadores de interés desde una etapa temprana, se comprenden mejor las posiciones y percepciones de la audiencia, especialmente en torno a una operación (BID, 2020).

3.1. Objetivos del Proceso de Consulta Pública Significativa

El proceso de Consulta Pública Significativa tiene como objetivo informar a las partes interesadas sobre los impactos (negativos y positivos) socioambientales asociados a la ejecución del proyecto o Programa bajo consulta, las medidas de mitigación, y el mecanismo de atención de quejas y reclamos (MAQR).

Asimismo, el proceso incluye un espacio para que las partes interesadas puedan expresar sus opiniones, preocupaciones y compartir oportunidades de mejora en los temas socio ambientales de los proyectos que se financien en el marco del Programa. El proceso debe llevarse a cabo de manera continua, a lo largo del ciclo de vida de los proyectos.

Las instancias de consulta buscan agregar valor a los proyectos a partir de:

- Tomar conocimiento de los **puntos de vista y percepciones** de personas (en igualdad de género y oportunidades) que pueden verse afectadas o que tienen interés en un proyecto de desarrollo, y proporciona un medio para que esas opiniones sean tenidas en cuenta como aportes a un diseño y una implementación del Programa mejorado, lo cual evita o reduce los impactos adversos y aumenta los beneficios.
- Constituyen una fuente importante de **validación y verificación** de datos obtenidos en otros lugares, y mejora la calidad de las evaluaciones de impacto ambiental y social.

² Proceso bidireccional mediante el cual se determinan las necesidades, los valores y las preocupaciones del público, que brinda una oportunidad genuina para influir en la toma de decisiones y utiliza una multiplicidad de métodos adaptados de interacción que promueven y sustentan un diálogo justo y abierto.

- Ayudan a las personas a entender sus **derechos y responsabilidades** en relación con un proyecto.
- Promueven mayor transparencia y participación de las partes interesadas aumentando **la confianza, la aceptación de los proyectos y la apropiación local**, aspectos clave para la sostenibilidad del Programa y resultados de desarrollo.
- Es un requisito del BID en conformidad con las Normas de Desempeño Ambiental y Social del BID (NDAS), en proyectos que tienen el potencial de provocar daño a personas o al medio ambiente.
- Es esencial para la **credibilidad y la legitimidad** del organismo ejecutor y de las instituciones financieras internacionales como el BID.
- Evitan la manipulación, injerencia, coerción, discriminación, represalia o la intimidación externa.

3.2. Etapas de la Consulta Pública

La programación y difusión del proceso de participación, consulta e información deberá realizarse de manera de garantizar la participación de las partes interesadas.

Se deberá procurar contar con la asistencia de los grupos que puedan verse afectados de manera adversa por las actividades de los proyectos a ejecutarse, y aquellos grupos que hayan sido identificados como partes interesadas, independientemente de que no pertenezcan a la población afectada.

El proceso de consulta deberá considerar como mínimo los siguientes elementos:

- **Identificación de las partes interesadas** (previamente identificadas en el proceso de divulgación de la información);
- **Definir los criterios y procedimientos culturalmente adecuados** que permitan una consulta participativa e informada;
- **Documentos a socializar y disponibilidad de la información pertinente a la Consulta;**
- **Convocatoria al Evento de Consulta de manera oportuna y considerando el contexto socioeconómico en el que se realizará el evento, considerando la accesibilidad del sitio de reunión, fechas y horarios más adecuados;**
- **Desarrollo del Evento de Consulta llevando un registro adecuado de participantes, agenda y temas tratados, así como los acuerdos y/o conclusiones que se alcancen** (contenido, dinámica, documentación, etc.);
- **Informe de la Consulta que contenga una descripción de los participantes, y posible ausencia de actores clave, registro de participantes y resultados del proceso.**

Para llevar adelante este proceso, SASIPA tomará como referencia la guía de [Consulta significativa con las partes interesadas \(BID, 2017\)](#).

El proceso de consulta deberá documentarse. Para ello, se deberá realizar una sistematización de la información, organizarla y redactar las principales conclusiones y acuerdos alcanzados los cuales quedarán plasmados en un documento de informe de la consulta pública. Posteriormente, el **Informe de Consulta Pública** se incluirá como anexo de este PPPI.

3.3. Planificación del Proceso de Consulta Pública Significativa

A continuación, se incluye una breve descripción de los requisitos a considerar en cada etapa a fin de asegurar que el proceso de consulta sea significativo y responda a lo previsto en **NDAS 10** del BID.

Durante el proceso, también se contemplará lo establecido en la NDAS 1 “**Evaluación y Gestión de los Riesgos e Impactos Ambientales y Sociales**”, NDAS 6 “**Conservación de la Biodiversidad y Gestión Sostenible de Recursos Naturales Vivos**”, NDAS 7 “**Pueblos Indígenas**”, NDAS 8 “**Patrimonio Cultural**”, y NDAS 9 “**Igualdad de género**”, en lo que respecta a la participación de grupos relacionados a dichas NDAS.

3.3.1. Mapeo de Actores

Se consideran como actores involucrados a individuos, grupos u organizaciones que tienen un “interés” en los beneficios que se ponen en juego al implementar los proyectos, o se verán afectados por su implementación de manera transitoria o permanente.

Además, de acuerdo con el nivel de posicionamiento e interés que tienen en relación con el Programa y con los proyectos bajo análisis, sus perspectivas y el análisis de posibles beneficios o perjuicios, permitirá al organismo ejecutor, definir los posibles facilitadores y detectar dificultades frente a sus interlocutores.

Uno de los principios rectores reconocido por SASIPA es el involucramiento en su accionar con la comunidad. En este sentido, SASIPA se identifica como parte de esta última y, por tanto, es partícipe en el desarrollo en la isla. Para ello, ha identificado actores sociales clave, tanto internos como externos.

A continuación, se presenta un Mapeo general a nivel de Programa (**Tabla 1**). El mapeo de actores propuesto es indicativo, y se podrá complementar para cada proyecto con las partes interesadas que SASIPA y las autoridades convocantes consideren apropiado invitar, a los fines de contribuir a que las consultas sean significativas.

A su vez, se incluye el mapeo de actores para cada proyecto en particular. Ver **Tabla 2: Planta Fotovoltaica**, **Tabla 3: Planta Desaladora**, y **Tabla 4: Mejoramiento de Red de Agua Potable**.

Tabla 1 - Mapa de Actores general a nivel de Programa CH-L1182

Tipo	Actor	Relación con el Programa
Actores institucionales	Sociedad Agrícola y Servicios Isla de Pascua SpA (SASIPA)	Organismo Ejecutor (Autoridad Convocante)
	Comisión de Desarrollo de Isla de Pascua (CODEIPA), integrado por: <ul style="list-style-type: none"> - Delegado Presidencial Provincial - Corporación Nacional de Desarrollo Indígena (CONADI) - Alcalde de la Isla - Ministerio de Planificación y Cooperación - Ministerio de Educación - Ministerio de Bienes Nacionales - Ministerio de Defensa Nacional - Corporación de Fomento de la Producción (CORFO) - Corporación Nacional Forestal (CONAF) - Consejo de Ancianos (Ma'u Hatu'o) - Comunidad Indígena Ma'u Henua 	Parte Interesada
	Corporación Nacional Forestal (CONAF)	Parte Interesada
	Comunidad Indígena Ma'u Henua	Parte Afectada
	Ministerio de Bienes Nacionales	Parte Interesada
	Ministerio de Planificación y Cooperación	Parte Interesada
	Corporación de Fomento de la Producción (CORFO)	Parte Interesada
	Secretaría Regional Ministerial (SEREMI) de Medio Ambiente Región Valparaíso	Parte Interesada (Autoridad Ambiental regional)
	Mesa Ra'a: Mesa de Restauración Ambiental, integrada por: <ul style="list-style-type: none"> - Municipalidad de Rapa Nui - Secretaría Técnica de Planeamiento - Corporación Nacional Forestal (CONAF) - Comisión de Desarrollo de Isla de Pascua (CODEIPA) - Comunidad Ma'u Henua 	Parte Interesada
	Dirección de Medio Ambiente – Municipalidad de Rapa Nui	Parte Interesada (Autoridad Ambiental municipal)
Consejo Capacidad de Carga Demográfica, integrado por: <ul style="list-style-type: none"> - Miembros electos de la comunidad - Consejera Nacional de Desarrollo Indígena 	Parte Interesada	

Tipo	Actor	Relación con el Programa
	<ul style="list-style-type: none"> - Miembro del Consejo de Ancianos (Ma'u Hatu) - Miembro de la Municipalidad de Rapa Nui 	
	Establecimientos Educativos de la isla	Parte Interesada
	Establecimientos de Salud de la Isla	Parte Interesada
	Sindicato de Trabajadores de SASIPA	Parte Interesada
	Empresa Nacional de Petróleo (ENAP)	Parte Afectada
	Centro de Reciclaje Orito	Parte Interesada
	Vertedero Vai a Ori	Parte Interesada
	Empresa Nacional de Telecomunicaciones (Entel)	Parte Afectada
	Fuerza Aérea de Chile – Dirección General de Aviación Civil	Parte Afectada
Consejo del Mar	Parte Interesada	
Actores de la sociedad civil	Comunidad en general	Parte interesada
	Vecinos frentistas o con acceso directo a las obras ubicados dentro del área de influencia directa de los proyectos.	Parte afectada
	Comerciantes, productores, clubes o espacios con actividades recreativas dentro del área de influencia de los proyectos.	Parte afectada
	Juntas Vecinales, Organizaciones ambientales y sociales.	Parte interesada
	Consejo Honui	Parte Interesada
	Consejo de Ancianos (Ma'u Hatu)	Parte interesada
	Grupos vulnerables: comunidades indígenas, población migrante, personas con discapacidades y minorías sexuales (LGBTIQ+).	Parte interesada

Tabla 2. Mapa de Actores del Proyecto: Planta Fotovoltaica

Tipo	Actor	Relación con el Programa
Actores institucionales	Sociedad Agrícola y Servicios Isla de Pascua SpA (SASIPA)	Organismo Ejecutor (Autoridad Convocante)
	Comisión de Desarrollo de Isla de Pascua (CODEIPA), integrado por: <ul style="list-style-type: none"> - Delegado Presidencial Provincial - Corporación Nacional de Desarrollo Indígena (CONADI) - Alcalde de la Isla - Ministerio de Planificación y Cooperación - Ministerio de Educación 	Parte Interesada

Tipo	Actor	Relación con el Programa
	<ul style="list-style-type: none"> - Ministerio de Bienes Nacionales - Ministerio de Defensa Nacional - Corporación de Fomento de la Producción (CORFO) - Corporación Nacional Forestal (CONAF) - Consejo de Ancianos (Ma'u Hatu) - Comunidad Ma'u Henua (Parque Nacional Rapa Nui) 	
	Corporación Nacional Forestal (CONAF)	Parte Interesada
	Comunidad Indígena Ma'u Henua	Parte Interesada
	Ministerio de Bienes Nacionales	Parte Interesada
	Ministerio de Planificación y Cooperación	Parte Interesada
	Corporación de Fomento de la Producción (CORFO)	Parte Interesada
	Secretaría Regional Ministerial (SEREMI) de Medio Ambiente Región Valparaíso	Parte Interesada (Autoridad Ambiental regional)
	Dirección de Medio Ambiente – Municipalidad de Rapa Nui	Parte Interesada (Autoridad Ambiental municipal)
	Consejo Capacidad de Carga Demográfica, integrado por: <ul style="list-style-type: none"> - Miembros electos de la comunidad - Consejera Nacional de Desarrollo Indígena - Miembro del Consejo de Ancianos (Ma'u Hatu) - Miembro de la Municipalidad de Rapa Nui 	Parte Interesada
	Establecimientos Educativos de la isla	Parte Interesada
	Hospital de Hanga Roa	Parte Interesada
	Centro de Reciclaje Orito	Parte Interesada
	Vertedero Vai a Ori	Parte Interesada
	Sindicato de Trabajadores de SASIPA	Parte Interesada
	Empresa Nacional de Petróleo (ENAP)	Parte Afectada
	Fuerza Aérea de Chile – Dirección General de Aviación Civil	Parte Afectada
Comunidad Ma'u Henua (Autoridad del Parque Nacional Rapa Nui)	Parte Afectada	
Empresa Nacional de Telecomunicaciones (Entel)	Parte Afectada	
Consejo del Mar	Parte Interesada	
	Comunidad en general	Parte interesada

Tipo	Actor	Relación con el Programa
Actores de la sociedad civil	Vecinos frentistas o con acceso directo a las obras ubicados dentro del área de influencia de los proyectos.	Parte afectada
	Consejo de Ancianos (Ma'u Hatu'o)	Parte Interesada
	Consejo Honui	Parte Interesada
	Comerciantes, productores, clubes o espacios con actividades recreativas dentro del área de influencia de los proyectos	Parte afectada
	Juntas Vecinales, Organizaciones ambientales y sociales.	Parte interesada
	Grupos vulnerables: comunidades indígenas, población migrante, personas con discapacidades y minorías sexuales (LGBTIQ+).	Parte interesada

Tabla 3. Mapa de Actores del Proyecto: Planta Desaladora

Tipo	Actor	Relación con el Programa
Actores institucionales	Sociedad Agrícola y Servicios Isla de Pascua SpA (SASIPA)	Organismo Ejecutor (Autoridad Convocante)
	Comisión de Desarrollo de Isla de Pascua (CODEIPA), integrado por: <ul style="list-style-type: none"> - Delegado Presidencial Provincial - Corporación Nacional de Desarrollo Indígena (CONADI) - Alcalde de la Isla - Ministerio de Planificación y Cooperación - Ministerio de Educación - Ministerio de Bienes Nacionales - Ministerio de Defensa Nacional - Corporación de Fomento de la Producción (CORFO) - Corporación Nacional Forestal (CONAF) - Consejo de Ancianos (Ma'u Hatu) - Comunidad Indígena Ma'u Henua (Autoridad del Parque Nacional Rapa Nui) 	Parte Interesada
	Secretaría Regional Ministerial (SEREMI) de Medio Ambiente Región Valparaíso	Parte Interesada (Autoridad Ambiental regional)
	Dirección de Medio Ambiente – Municipalidad de Rapa Nui	Parte Interesada (Autoridad Ambiental municipal)
	Consejo Capacidad de Carga Demográfica, integrado por: <ul style="list-style-type: none"> - Miembros electos de la comunidad 	Parte Interesada

Tipo	Actor	Relación con el Programa
	<ul style="list-style-type: none"> - Consejera Nacional de Desarrollo Indígena - Miembro del Consejo de Ancianos (Ma'u Hatu) - Miembro de la Municipalidad de Rapa Nui 	
	Establecimientos Educativos de la isla	Parte Interesada
	Hospital de Hanga Roa	Parte Interesada
	Vertedero Vai a Ori	Parte Afectada
	Centro de Reciclaje Orito	Parte Afectada
	Sindicato de Trabajadores de SASIPA	Parte Interesada
	Empresa Nacional de Petróleo (ENAP)	Parte Afectada
	Fuerza Aérea de Chile – Dirección General de Aviación Civil	Parte Afectada
	Empresa Nacional de Telecomunicaciones (Entel)	Parte Afectada
	Comunidad Indígena Ma'u Henua (Autoridad del Parque Nacional Rapa Nui)	Parte Afectada
	Consejo del Mar	Parte Interesada
Actores de la sociedad civil	Comunidad en general	Parte interesada
	Vecinos frentistas o con acceso directo a las obras ubicados dentro del área de influencia de los proyectos.	Parte afectada
	Consejo de Ancianos (Ma'u Hatu'o)	Parte Interesada
	Consejo Honui	Parte Interesada
	Comerciantes, productores, clubes o espacios con actividades recreativas dentro del área de influencia de los proyectos	Parte afectada
	Juntas Vecinales, Organizaciones ambientales y sociales.	Parte interesada
	Grupos vulnerables: comunidades indígenas, población migrante, personas con discapacidades y minorías sexuales (LGBTIQ+).	Parte interesada

Tabla 4. Mapa de Actores del Proyecto: Mejoramiento de Red de Agua Potable

Tipo	Actor	Relación con el Programa
Actores institucionales	Sociedad Agrícola y Servicios Isla de Pascua SpA (SASIPA)	Organismo Ejecutor (Autoridad Convocante)
	Comisión de Desarrollo de Isla de Pascua (CODEIPA), integrado por: <ul style="list-style-type: none"> - Delegado Presidencial Provincial. 	Parte Interesada

Tipo	Actor	Relación con el Programa
	<ul style="list-style-type: none"> - Corporación Nacional de Desarrollo Indígena (CONADI). - Alcalde de la Isla. - Ministerio de Planificación y Cooperación. - Ministerio de Educación. - Ministerio de Bienes Nacionales. - Ministerio de Defensa Nacional. - Corporación de Fomento de la Producción (CORFO). - Corporación Nacional Forestal (CONAF). - Consejo de Ancianos (Ma'u Hatu). - Comunidad Ma'u Henua (Parque Nacional Rapa Nui). 	
	Secretaría Regional Ministerial (SEREMI) de Medio Ambiente Región Valparaíso.	Parte Interesada (Autoridad Ambiental regional)
	Dirección de Medio Ambiente – Municipalidad de Rapa Nui.	Parte Interesada (Autoridad Ambiental municipal)
	Consejo Capacidad de Carga Demográfica, integrado por: <ul style="list-style-type: none"> - Miembros electos de la comunidad. - Consejera Nacional de Desarrollo Indígena - Miembro del Consejo de Ancianos (Ma'u Hatu). - Miembro de la Municipalidad de Rapa Nui 	Parte Interesada
	Establecimientos Educativos de la isla	Parte Interesada
	Hospital de Hanga Roa	Parte Interesada
	Cuartel de Servicios de Salvamento y Extinción de Incendios (SSEI) Mataveri	Parte Afectada
	Comunidad Ma'u Henua (Autoridad del Parque Nacional Rapa Nui)	Parte Afectada
	Sindicato de Trabajadores de SASIPA	Parte Interesada
	Vertedero Vai a Ori	Parte Afectada
	Centro de Reciclaje Orito	Parte Afectada
	Fuerza Aérea de Chile – Dirección General de Aviación Civil	Parte Interesada
	Consejo del Mar	Parte Interesada
	Comunidad en general	Parte interesada

Tipo	Actor	Relación con el Programa
Actores de la sociedad civil	Vecinos frentistas o con acceso directo a las obras ubicados dentro del área de influencia de los proyectos.	Parte afectada
	Consejo de Ancianos (Ma'u Hatu'o)	Parte Interesada
	Consejo Honui	Parte Interesada
	Comerciantes, productores, clubes o espacios con actividades recreativas dentro del área de influencia de los proyectos	Parte afectada
	Juntas Vecinales, Organizaciones ambientales y sociales.	Parte interesada
	Grupos vulnerables: comunidades indígenas, población migrante, personas con discapacidades y minorías sexuales (LGBTIQ+).	Parte interesada

3.3.2. Preparación y Divulgación de Material

Se deberá poner a disposición de las partes interesadas información sustancial relativa al Programa y los proyectos. Esto incluye el **Análisis Ambiental y Social** y **Plan de Gestión Ambiental y Social** generados para el Programa CH-L1182.

Para la difusión de la actividad se elaborarán materiales gráficos y/o audiovisuales que presenten, de manera accesible, los aspectos ambientales y sociales más destacables, junto con información del proceso de consulta pública significativa que se llevará a cabo. Deberá estar visible la fecha, modalidad, horario, inscripción, lugar, etc.

Estos materiales deberán ser difundidos por diversos canales, físicos y virtuales y deberán adecuarse a las características y diversidad de los grupos a los que está destinados.

Tal como se establece en las **Guías para el Marco de Política Ambiental y Social**³ del BID, la información sobre Programa y los proyectos a ejecutarse debe divulgarse en el idioma local pertinente, de una manera y en un formato que sea culturalmente adecuado y accesible para el público analfabeto y semianalfabeto, y mediante canales que sean adecuados para los diversos grupos de partes interesadas.

Los formatos como mapas de ubicación, modelos físicos, dibujos, videos, folletos y carteles pueden ser útiles para comunicar información pertinente a ciertos públicos.

Los modos de comunicación que pueden ser más accesibles para las mujeres y los grupos en situación de desventaja son: la radio; las redes sociales; los carteles en escuelas, centros de salud, centros comunitarios y mercados; los camiones audio parlantes; el boca a boca, y la comunicación puerta a puerta.

³ BID, 2021, Guías para el Marco de Política Ambiental y Social (GL62).

3.3.3. Diseño de un espacio para recibir consultas de las partes interesadas

Se construirán canales para recibir consultas de las partes interesadas los cuales podrán ser presenciales o híbridos (presencial + virtual). Esta definición buscará ampliar las posibilidades de participación.

Para ello se deberá tener en cuenta las características de la comunidad, explicitando la decisión en el informe de consulta. Es posible complementar la utilización de un sitio web institucional, un correo electrónico, número telefónico, WhatsApp y/o un espacio físico destinado a recibir las consultas. Se valorará la amplitud de medios utilizados a los fines de facilitar el acceso a un mayor número de personas.

3.3.4. Diseño de los Eventos de Consulta Pública

La modalidad del evento de consulta pública será definida por SASIPA (Organismo Ejecutor). La misma podrá ser presencial o híbrida (presencial y transmisión virtual vía plataforma digital YouTube Live / Zoom o similar, y con registro de la transmisión).

Asimismo, la fecha para la realización del evento de consulta pública será definida por SASIPA. Se estima los eventos de consulta se realizarán en **finales de abril de 2024**.

En los materiales de difusión de cada proyecto se informará la modalidad, fecha, hora, lugar y agenda del evento de consulta, considerando las características particulares de la población. Se deberá garantizar una difusión que favorezca la participación de todos los sectores sociales.

SASIPA será el organismo encargado de divulgar la información sobre el Programa y los proyectos para que las partes interesadas puedan entender los riesgos e impactos asociados, y las oportunidades potenciales y beneficios de desarrollo que los proyectos bajo análisis presentan.

Se realizará inscripción previa a los fines de planificar adecuadamente el espacio necesario para el desarrollo del evento, tanto físico como virtual, de acuerdo con el caso.

La inscripción deberá ser facilitada de manera tal que se favorezca la participación de todas las partes interesadas.

3.4. Desarrollo de la Consulta Pública Significativa

3.4.1. Convocatoria para participar del proceso de Consulta Pública

Previo a la consulta significativa, las partes interesadas deberán contar con información básica y clara sobre el Programa CH-L1182 y los proyectos a ejecutarse, de manera de permitir su participación posterior debidamente informada.

SASIPA convocará a los participantes al menos con **catorce (14) días** de anticipación a la realización del evento de Consulta Pública, a fin de garantizar un período suficiente para su correcta difusión y de los materiales vinculados. Se deberá verificar la recepción correcta de las notificaciones.

3.4.2. Difusión de la información

En el marco de la preparación del Programa será necesario la divulgación del **Análisis Ambiental y Social / Plan de Gestión Ambiental y Social** previo a la realización de los eventos de consulta.

Una vez definida la modalidad (presencial / híbrida), fecha y lugar, se publicará el llamado a consulta utilizando los canales que resulten más adecuados, incluyendo: sitio web de SASIPA y perfiles de redes sociales, avisos en medios de comunicación locales (diarios, radios, televisión), envío de notificaciones por correo electrónico a actores relevantes (ej., actores institucionales), reparto de volantes informativos en el área de influencia directa de los proyectos, sitio web de los respectivos municipios, etc., y que será definido oportunamente por SASIPA.

A través de estos canales se difundirá la información correspondiente (documentos de los proyectos, AAS), se incluirá el formulario de inscripción, y se facilitarán los canales para hacer llegar las consultas o inquietudes.

Todo documento ambiental y/o social nuevo que se genere y cualquier otra documentación importante vinculada a las Normas de Desempeño Ambiental y Social (NDAS), será divulgada en el sitio Web del BID y de SASIPA durante la etapa de ejecución, hasta la finalización y cierre del Programa.

Tanto en las invitaciones personales que se envíen, como en la publicación que se realice en medios y en la web para el público en general, deberán detallarse los siguientes datos:

- Organismo convocante (SASIPA).
- Programa CH-L1182, y proyectos bajo consulta “Planta Fotovoltaica, Planta Desaladora y Mejoramiento de la Red de Agua Potable”.
- Fecha, hora y lugar del evento de consulta pública.
- Temas para tratar incluyendo: detalles del Programa, proyectos y principales obras a realizar, Beneficios asociados a la operación del Programa y sus proyectos, Partes involucradas y responsabilidades institucionales, principales riesgos e impactos para las comunidades locales y el medio ambiente y propuesta de medidas para su mitigación, Mecanismo propuesto para atender quejas/reclamos y solucionar conflictos.
- Documentación disponible para las instancias de consulta virtual (de corresponder), lugar y horario en el que se podrá consultar en forma presencial; y sitios web en los que se podrá consultar en forma virtual.
- Indicar la duración de las actividades propuestas.

Durante los 14 días que siguen a la publicación de los materiales de consulta, las partes interesadas podrán consultar los documentos de la web y hacer llegar observaciones, consultas y/o sugerencias a través de los medios habilitados para hacerlo. Éstas serán recopiladas y se realizarán las respuestas durante el evento de consulta correspondiente a cada proyecto.

Se deberá asegurar que todos los medios que se utilicen para estar comunicados con las partes interesadas sean conducidos por personal capacitado para garantizar un ambiente de respeto e igualdad para todas las intervenciones.

Tal como ya se ha señalado, es importante que la convocatoria sea diseñada contemplando la **perspectiva de género** y sea **culturalmente adecuada**.

La siguiente tabla es un modelo que resume los documentos a socializar, medios de comunicación (e-mail, página web, redes sociales), quienes serán convocados y la fecha en la que deberán estar disponibles para el libre acceso de la población.

Tabla 5 - Modelo de documentos a socializar en el proceso de Consulta Pública (CH-L1182)

Documentos a socializar	Modalidad / Vía de comunicación	Partes interesadas destinatarias	Fecha de Divulgación	Fecha del evento de Consulta Pública	Responsable
Resumen ejecutivo de los proyectos a consultar AAS/PGAS	e-mail institucional, página web y redes sociales de SASIPA	[ver Mapa de Actores incluidos en este documento]	[14 días previos a la fecha definida]	A definir por SASIPA Finales de abril de 2024	SASIPA

3.4.3. Realización del Evento de Consulta Pública

SASIPA será responsable de definir la modalidad adecuada para llevar adelante el proceso de consulta pública.

Si se define llevar adelante la consulta bajo la modalidad híbrida (presencial y virtual), deberán llevar a cabo una identificación rápida de las herramientas de comunicación virtual que existen a nivel de la entidad, para seleccionar la herramienta adecuada (seleccionando una plataforma de uso masivo como Google Meet / Zoom / Facebook Live o similar).

Se deberán considerar los siguientes aspectos:

- que la plataforma seleccionada para la consulta sea libre y gratuita, de fácil acceso
- que exista sensibilización en los facilitadores en cuanto a un enfoque de género para lo cual se habrán desarrollado las capacitaciones necesarias a los facilitadores en caso de que no contaran con experiencia en el tema.
- que el horario sea conveniente, para lo cual se deberá considerar que la reunión interfiera lo menos posible con horarios laborales y de actividades de cuidado. Se deberá tener una especial atención en garantizar la participación igualitaria de varones y mujeres. Se sugiere analizar previamente alternativas de horario juntamente con actores intervinientes.

Si se define que la modalidad sea presencial, se deberá seleccionar un lugar de fácil acceso para la mayoría de las personas convocadas, contemplando horarios, duración, espacios de cuidado etc., para garantizar la mayor cantidad de personas.

Desarrollo del evento de Consulta Pública

La coordinación del encuentro estará a cargo de especialistas sociales y ambientales de SASIPA, y de los responsables de la ejecución del Programa con experiencia en instancias de consultas públicas y procesos de participación.

Se explicará, en primer lugar, el objetivo del proceso de participación y consulta, aclarando que, si bien estos espacios no son vinculantes, las preguntas y propuestas que surjan de los asistentes serán analizadas y contestadas y, en los casos en que resultaran pertinentes, se incorporarán las modificaciones propuestas al Programa y a los proyectos que lo componen.

Se informará que el Programa se desarrolla en cumplimiento con el Marco de Política Ambiental y Social del BID (MPAS) y las diez Normas de Desempeño Ambiental y Social (NDAS) debido a que es el organismo financiador para este Programa.

Posteriormente, se deberá realizar la descripción del Programa y de los proyectos bajo consulta, incluyendo sus objetivos, principales características y alternativas consideradas, los impactos ambientales y sociales tanto en la etapa de obra como en la de operación, así como las medidas de mitigación diseñadas para una adecuada gestión ambiental y social de las intervenciones.

Se deberá asegurar que la explicación sea clara y que el lenguaje utilizado permita a las personas asistentes comprender los principales aspectos de los proyectos y sus impactos. Esta explicación deberá estar apoyada por material gráfico que facilite la exposición.

Dadas las características de las obras, se deberá hacer énfasis en los impactos temporales y las medidas previstas para minimizarlas y mitigarlas.

Luego, se dará lugar para las preguntas de las personas asistentes. Para asegurar un adecuado ordenamiento, se ofrecerá la posibilidad de realizar preguntas por escrito (vía la plataforma de chat de la videoconferencia, en caso de modalidad virtual). No obstante, la autoridad de la consulta podrá autorizar el uso de la palabra a algunos invitados que así lo prefirieran, ya que siempre se deberá tender a asegurar que quienes quieran participar puedan hacerlo, poniendo a disposición múltiples vías de comunicación.

Cuando el tenor de las preguntas realizadas haga posible que sean contestadas por las autoridades en el momento, se procederá a dar la respuesta y esto deberá ser reflejado en el Informe de Consulta. En los casos en que no sea posible, las respuestas deberán ser incluidas luego en el Informe de Consulta.

Una vez finalizada la etapa de preguntas, se deberá dar a conocer la fecha y forma en que se publicará el Informe de Consulta para que las personas participantes puedan acceder y hacer sus observaciones, si las tuvieran.

En esta instancia, se dará a conocer el Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos del Programa y las vías disponibles para hacer reclamos o consultas independientemente de las realizadas en el marco de las instancias de consultas específicas.

Es importante que las personas tengan claro que **las instancias de participación son abiertas, constantes y se pueden realizar durante todo el ciclo de vida del Programa.**

En los casos en que las personas participantes hubieran hecho intervenciones por escrito y hubieran dejado su dirección en el registro de participantes, una copia de los informes de consultas o el enlace a donde éstos pueden ser consultado, deberá ser enviado a esa dirección.

El registro de la consulta deberá incluir también imágenes fotográficas (o capturas de pantalla en caso de modalidad virtual) del evento, y un listado de los asistentes inscriptos (con nombre, apellido y correo electrónico), como así también toda evidencia o documentación que sirva de respaldo para dicho proceso.

Consultas de las partes afectadas y respuestas remitidas

Además de la publicación de la documentación e información sobre el Programa y los proyectos, se podrá habilitar un espacio para la recepción de consultas de las partes afectadas e interesadas, y su posterior respuesta, mediante una dirección de correo institucional destinada solo a ese fin.

SASIPA podrá evaluar la pertinencia de incluir dentro de los mecanismos de recepción de comentarios y aportes un formulario de Google Forms disponible (u otra herramienta) en el sitio web, con el fin de promover mayor participación de las partes involucradas.

El formulario de Google Forms se podrá estructurar en dos partes, una para registrar los datos de contacto del participante y su situación/ubicación respecto de las obras previstas, y una segunda parte para comentarios, sugerencias y/o consultas. Las consultas recibidas, y las respuestas realizadas, se deberán incluir en el Informe de las consultas públicas.

3.5. Informe de Consulta Pública

Una vez finalizado el evento de consulta de los proyectos, durante los 7 días siguientes permanecerán publicados los materiales y seguirán abiertos los canales para recibir observaciones, consultas y/o sugerencias.

Aquellas consultas recibidas durante ese plazo serán respondidas e incorporadas al Informe de Consulta.

La instancia de consulta pública quedará sistematizada y documentada en el Informe de Consulta que deberá contener las principales preocupaciones planteadas (tanto durante el evento, como solicitudes previas o posteriores al evento de consulta que pudieran recibirse), indicando cómo se abordaron en el momento o, cuando correspondiera, cuáles fueron las respuestas elaboradas con posterioridad y cómo fueron comunicadas a los interesados y al público en general.

Si bien, como se mencionó, la instancia de consulta pública no es vinculante, de corresponder, se deberán evaluar las propuestas recibidas e incluir la explicación sobre su pertinencia o no en el informe.

En caso de que estas fueran pertinentes, del informe de consulta surgirá la propuesta de cambios en los proyectos y/o en el PGAS, específicamente recomendaciones para: i) diseño; ii) medidas de mitigación y iii) mecanismo de quejas y reclamos.

El Informe de Consulta incluirá también copia de los avisos de convocatoria pública en periódicos, los links de las páginas web donde haya sido publicada la documentación del Programa junto con la documentación ambiental y social correspondiente, la descripción del mecanismo de convocatoria utilizado, la planilla de asistencia de participantes de la reunión de consulta, fotos o capturas de pantalla del encuentro, banners informativos, publicaciones realizadas en medios locales, y otros materiales de difusión utilizados.

A continuación, se incluye un esquema de **contenido mínimo del Informe de Consulta** al que se podrán agregar aquellos elementos específicos que se consideren necesarios.

1. **Estrategia de participación:** Descripción de cómo se desarrolló el proceso de consulta (coordinaciones previas con autoridades, actores clave, metodología, selección de temas a tratar, etc.).
2. **Mapeo de partes interesadas** (grupos, instituciones o personas que fueron invitadas) y criterio de selección de los actores convocados; mecanismo de invitación.

3. **Difusión:** Invitaciones cursadas y publicaciones de la convocatoria en sitios web institucionales y medios de comunicación.
4. **Fechas, horarios y sede** (para consultas físicas) o **plataforma tecnológica** (para consultas virtuales) de los eventos.
5. **Análisis de las personas asistentes a las actividades** (en comparación a los invitados). Información desagregada por género y por institución participante.
6. **Materiales enviados y/o publicados** antes de las consultas y utilizados durante las mismas.
7. **Síntesis de las exposiciones realizadas.**
8. **Consultas realizadas y respuestas** (propuestas, reclamos o preguntas realizadas por los asistentes y cómo fueron atendidas). Indicar las respuestas dadas en el momento y aquellas que, por la naturaleza de la pregunta o comentario recibido, se elaboraron con posterioridad al desarrollo del evento.
9. **Indicación de cómo se incorporó/incorporará en el diseño del/los proyectos las propuestas y/o reclamos** de los asistentes. Cualquier acuerdo formal alcanzado con los consultados.
10. Las **conclusiones principales** sobre percepción positiva o negativa del Programa y de los proyectos por parte de los participantes, incluyendo los acuerdos.
11. Elementos recogidos de las consultas, e incluidos en la versión final de los documentos del Programa.

Como anexo a dicho Informe se deberán adjuntar:

- Copia de la presentación realizada (asegurar que se hayan presentado los impactos y las medidas de mitigación).
- Copia ejemplo de las cartas de invitación enviadas.
- Copia de los acuses de recibo del envío de las cartas de invitación.
- Lista de personas invitadas a participar.
- Lista de participantes: interesados/afectados, participantes gubernamentales, institucionales, y de la población en general (planilla de asistencia).
- Fotografías / capturas de pantalla o registro fílmico de la actividad.

4. Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos (MAQR)

El Programa de Eficiencia y Resiliencia de los Servicios de Agua y Electricidad de Rapa Nui (CH-L1182) cuenta con un Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos (MAQR).

El MAQR tiene como objetivo arbitrar los medios y mecanismos para facilitar la recepción de inquietudes (consultas, reclamos, quejas, sugerencias) de las partes interesadas y afectadas de los proyectos, y responder a las mismas a fin de solucionarlas, y de anticipar potenciales conflictos.

En los casos en los que no sea posible evitar conflictos, deberá promoverse la negociación y esforzarse en alcanzar la resolución de éste, de forma que todos los actores involucrados (incluyendo el Programa) se vean beneficiados con la solución.

Dicho mecanismo deberá funcionar a lo largo todo el ciclo del Programa. El procedimiento de gestión de quejas y reclamos deberá cubrir el proceso de recepción, gestión o tratamiento del reclamo y el cierre documentado del mismo.

También queda disponible el Mecanismo Independiente de Consulta e Investigación (MICI) del BID. El acceso al MICI no depende de que se haya agotado el recurso ofrecido por el MAQR del Programa. Todos los procesos del MICI, incluidos los requisitos de procedimiento para presentar una reclamación, están regulados por la Política del MICI, disponible en su sitio web <https://www.iadb.org/mici/>. Los demandantes también pueden ponerse en contacto con el MICI por correo electrónico a través de mechanism@iadb.org para obtener información adicional.

4.1. Principios del Sistema de Gestión del MAQR

El Programa CH-L1182 cuenta con un sistema de gestión de retroalimentación/reclamos que comprende su entrada/recepción, análisis, monitoreo, resolución y retorno a la ciudadanía.

Los principios que guiarán el sistema son:

- El sistema de gestión de interacción/reclamos deberá contar con mecanismos acordes con el contexto local y las características socioculturales de los grupos involucrados en los proyectos a financiarse por el Programa, con especial consideración y respeto a los grupos más vulnerables (jóvenes, mujeres, personas con discapacidad, personas migrantes, personas pertenecientes a comunidades originarias, entre otras).
- Los procedimientos para efectuar reclamos, el proceso que se seguirá, el plazo y los mecanismos de resolución serán ampliamente difundidos para su conocimiento por las partes interesadas y reclamantes.
- En todos los casos se llevará un registro de la recepción, análisis y resolución de reclamos y conflictos.

4.2. Lineamientos del MAQR

De manera general, el Mecanismo seguirá los siguientes lineamientos:

- **Proporcional:** El Mecanismo tendrá en cuenta de manera proporcional el nivel de riesgo y los posibles impactos negativos en las zonas afectadas.
- **Culturalmente apropiado:** El Mecanismo estará diseñado para tener en cuenta las costumbres y el idioma local de la zona de implantación de los proyectos.

- **Accesible:** El Mecanismo estará diseñado de una manera clara y sencilla para que sea comprensible para todas las personas. No habrá ningún costo relacionado con el mismo.
- **Anónimo:** El demandante podrá permanecer en el anonimato, siempre y cuando no interfiera con la posible solución a la queja o problema. El anonimato se distingue de la confidencialidad en que es una denuncia anónima, no se registran los datos personales (nombre, dirección) del demandante.
- **Confidencial:** El Programa respetará la confidencialidad de la denuncia. La información y los detalles sobre una denuncia confidencial sólo se compartirán de manera interna, y tan sólo cuando sea necesario informar o coordinar con las autoridades.
- **Transparente:** El proceso y funcionamiento del Mecanismo será transparente, previsible, y fácilmente disponible para su uso por la población.

4.3. Gestión del MAQR

El procedimiento se inicia con la presentación de la consulta, reclamo, queja y/o sugerencias (de manera oral o escrita) por parte de cualquier persona vinculada a las acciones del Programa.

El proceso termina con el cierre y la conformidad en la resolución de ambas partes. El proceso se documentará mediante un registro (en un archivo físico y digitalizado).

Los reclamos recibidos por SASIPA por todos los medios de recepción habilitados durante la implementación del Programa deben ser atendidos y clasificados.

Los reclamos que se reciban a nivel de proyectos individuales a ser financiados por el Programa (vía las empresas contratistas de cada obra, u organismos departamentales o municipales) deberán redirigirse a SASIPA para su gestión y seguimiento.

A fin de ampliar los canales de recepción de inquietudes, se articulará con los canales de reclamos y consultas que poseen los Municipios beneficiarios de los proyectos. En todos los casos, se derivarán las inquietudes presentadas al área correspondiente que designe SASIPA.

4.4. Alcance

El MAQR aplica y podrá ser utilizado por toda persona (población en general) que manifieste cualquier tipo de reclamo, queja o consulta vinculada a las actividades previstas por los proyectos a financiarse por el Programa.

4.5. Difusión del Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos (MAQR)

Para la recepción y registro de reclamos, se habilitará una dirección de email específica, y un buzón de reclamos en los obradores de las empresas contratistas de proyectos bajo el Programa.

La información sobre estos medios de recepción de reclamos se deberá difundir en los distintos canales de divulgación usados por el Programa, entre los que se encuentran:

1. **Cartelería de obra:** En cada proyecto se incluirán los datos de contacto del organismo ejecutor para recepción de reclamos (teléfono, correo electrónico y sitio web). La

cartelería explicativa se coloca en las ubicaciones de obradores y en las inmediaciones del área de intervención;

2. **Reuniones formales e informales** en lugares cercanos a las obras de los proyectos, para la difusión y comunicación de actividades relacionadas con la preservación y conservación ambiental definidas en el proyecto, así como para difundir los medios para atender a inquietudes y reclamos. En estas reuniones se difundirán los datos de contacto de SASIPA para recepción de reclamos (teléfono, correo electrónico y/o sitio web).
3. **Redes sociales de los organismos intervinientes** (WhatsApp, Instagram, Facebook, Twitter, etc.).
4. **Otros** que serán consensuados con la comunidad.

Los mecanismos de difusión específicos se deberán detallar a partir de la información recabada sobre las comunidades específicas a ser impactadas por los beneficios del Programa.

4.6. Recepción y Registro de Reclamos

SASIPA mantiene una continua comunicación con la comunidad a través de su Oficina de Atención al Cliente y de su página web .

En la página web, hay una sección habilitada para canalizar **Denuncias** (<https://www.sasipa.cl/denuncias/>) y **Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones** (<https://www.sasipa.cl/reclamos-sugerencias-y-felicitaciones/>) destinada tanto para clientes como para trabajadores. En cuanto al mecanismo de quejas para los empleados de SASIPA, también pueden presentar sus quejas o reclamos directamente al Área de Recursos Humanos.

De todas formas, dadas las condiciones sociales de la isla, es usual y frecuente que los usuarios prefieran canalizar sus quejas y reclamos de forma presencial.

En el marco de este Programa, SASIPA deberá implementar un mecanismo que le permita sistematizar quejas y reclamos. En este sentido, se dispondrá de los siguientes canales:

- Correo electrónico institucional: a definir por SASIPA luego de las instancias de consulta.
- Reclamos ingresados por la página web: **Denuncias** (<https://www.sasipa.cl/denuncias/>) y **Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones** (<https://www.sasipa.cl/reclamos-sugerencias-y-felicitaciones/>).
- Obradores de las empresas contratistas, los cuales tendrán a disposición una línea telefónica y/o correo electrónico disponible para la atención de inquietudes: a definir por SASIPA una vez se adjudiquen los proyectos.
- Otros a definir por SASIPA, como por ejemplo las redes sociales tales como Instagram y Facebook.

A continuación, se propone un modelo de formulario general para el registro de los reclamos recibidos.

Formulario de Reporte de Atención de Reclamos						
Fecha:		Hora:				
Lugar de ocurrencia:		Municipio:				
Atendido por:						
Reclamo:						
Proyecto/Obra:						
N.º de Seguimiento:		Derivado	SI		NO	
Reclamo no Admisible / Motivo						
Descripción de Reclamo						
Nivel de severidad	Baja importancia		Alcance del Evento	Nacional		Aclaración
	Mediana importancia			Departamento		
	Alta importancia			Municipal		
Reclamo Vinculado al Proyecto:		Reclamo no vinculado al Proyecto				
Detalles del Reclamo						
TEMA						
Social	Violencia de genero	Ambiental	Salud y seguridad ocupacional y/o comunitaria	Otro		
Estado de resolución	En proceso		Necesidad de respuesta inmediata			
	Resultado		Respuesta no inmediata			
Datos de contacto de la persona reclamante						
Nombre:						
Teléfono:						
Email:						
Dirección:						
Firma del Reclamante						
Contacto adicional⁴						

⁴ Contacto adicional de la persona reclamante una vez realizado el reclamo y mientras la resolución esté en proceso, para explicar retrasos, procedimientos, recabar información adicional, etc.

4.7. Evaluación de Reclamos

En caso de que se trate de un reclamo relacionado con la ejecución de los proyectos en el marco del Programa, el mismo será considerado y respondido por la empresa Contratista o el Organismo Ejecutor (SASIPA).

En caso de que el reclamo o la queja sean rechazadas, el reclamante será informado de la decisión y de los motivos de esta. Para ello, se brindará información pertinente, relevante y entendible de acuerdo con las características socioculturales del reclamante.

Los reclamos recibidos deberán ser categorizados de acuerdo con lo siguiente:

- **NO ADMISIBLE:** Las quejas o reclamos que no cumplan con uno o más de estos requisitos:
 - No está directamente relacionado con la obra, sus contratistas y con las acciones del proyecto.
 - Su naturaleza excede el ámbito de aplicación del MARQ.
 - No hay una causa real de la acción.
 - Hay otros mecanismos formales e instituciones para presentar la queja de acuerdo con la naturaleza de la queja.
 - Relacionadas con temas laborales deben ser dirigidas a las instancias correspondientes de la empresa constructora.
- **IMPORTANCIA BAJA:** Esta categoría corresponde a las quejas que no requieren resolución, sino que sólo requieren información o una cierta clarificación que debe facilitarse a la persona demandante. Esta categoría incluye quejas que han sido previamente evaluadas y recibieron una respuesta definitiva del Programa.
- **MEDIANA IMPORTANCIA:** Las quejas y reclamos relacionadas con la salud, el medio ambiente, el transporte, y los contratistas y subcontratistas.
- **ALTA IMPORTANCIA:** Incluye las quejas relacionadas con la seguridad del personal, así como de aquellos relacionadas con la salud y seguridad de los frentistas de obra.

En función a la importancia de la queja será canalizada para su atención.

Dentro de un plazo no superior a diez días hábiles, el responsable social que SASIPA determine tendrá que evaluar la documentación presentada por la persona demandante.

Cuando sea posible, si se requiere información adicional para la correcta evaluación de la queja, SASIPA se pondrá en contacto con el demandante en un plazo máximo de diez días hábiles, para obtener la información necesaria. Una vez que la queja es completada y revisada, el personal del proyecto procederá a registrar la queja.

El expediente deberá incluir, junto a la queja, un resumen y el nombre de la persona que la recibió y la procesó. La información de registro se actualizará periódicamente para reflejar el estado actual del caso hasta que la queja se haya resuelto definitivamente.

4.8. Mecanismo de Cierre de Reclamos y Monitoreo

La resolución de reclamos se realizará por medio de dos instancias:

1. **Interna administrativa local.** La gestión de recepción de reclamos y resolución de conflictos es responsabilidad de SASIPA.
2. **Mediación.** Los casos de reclamos y conflictos no resueltos en la primera instancia se atenderán bajo el mecanismo de mediación. El encargado de esta instancia deberá contar con la autoridad suficiente para mediar por la resolución de los reclamos y conflictos, y la independencia suficiente que proyecte credibilidad en las partes.

4.9. Solución de Conflictos

En caso de que no haya acuerdo entre SASIPA y un/a reclamante, sea por una inquietud rechazada o por no llegar a un acuerdo en la solución a implementar, se deberán arbitrar los medios para alcanzar un acuerdo conjunto entre las partes. Esto puede incluir, entre otros: promover la participación de terceros técnicos, invitar a mesas de diálogo, mediaciones, conciliaciones, etc.

SASIPA deberá asegurarse de que la atención de reclamos y la resolución de conflictos se lleven a cabo de una manera adecuada y amplia.

Para el caso en el que la queja no pueda manejarse en el ámbito de la obra, el interesado podrá exponer su reclamo ante el Juzgado Mixto de Rapa Nui - Isla de Pascua.

También, queda disponible el Mecanismo Independiente de Consulta e Investigación (MICI) del BID, disponible en su sitio web <https://www.iadb.org/mici/>.

4.10. Plazos de Respuesta a Reclamos

Todas las quejas deben ser registradas y su propuesta de solución debe ser comunicada a la parte interesada dentro de los siguientes plazos: los reclamos de importancia baja serán atendidos en un plazo máximo de 30 días calendario, los reclamos de importancia media serán atendidos en un plazo de 15 días calendario, y los reclamos de importancia alta serán atendidos en un plazo máximo de 7 días calendario. Los plazos establecidos pueden ser ajustados por SASIPA.

En todos los casos, se redactará un acta de atención de queja que será suscrita por la persona que presentó la queja en conformidad de la atención de esta. SASIPA sistematizará los registros de queja y las actas de atención de estas.

La información que se brinde será relevante y entendible de acuerdo con las características socioculturales de quien consulta.

Asimismo, será el/la encargado/a de supervisar el proceso, detectando desvíos y asegurando su solución.

4.11. Seguimiento y Documentación

SASIPA será responsable de mantener una base de datos actualizada con toda la documentación e información relacionada con las quejas que se presenten. También será responsable de dar seguimiento al proceso de tramitación de las quejas, en coordinación con las áreas involucradas, y de facilitar la participación del demandante en el proceso.

Para cada caso se completará un formulario de seguimiento. Una vez que se alcance un acuerdo, se dará seguimiento para confirmar que las medidas de resolución correspondientes se están aplicando.

El registro de quejas deberá demostrar que todas estas acciones y los procesos se llevaron a cabo siguiendo lo establecido en el presente documento.

En él se recogerán:

- Fecha en que la queja fue registrada;
- Persona responsable de la queja;
- Información sobre las medidas correctivas propuestas/comunicadas por el demandante (si procede);
- Fecha en que la queja se cerró; y
- Fecha de la respuesta fue enviada al denunciante.

En los Informes Semestrales de cumplimiento, SASIPA informará al BID sobre el estado de situación y seguimiento de la gestión de quejas y reclamos recibidos en el marco de la ejecución de los proyectos del Programa.

4.12. Monitoreo del MAQR

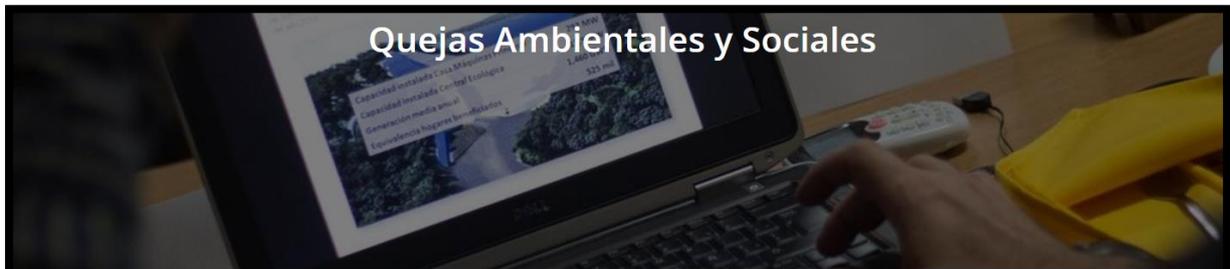
Todo reclamo cerrado con conformidad por parte del reclamante deberá ser monitoreado durante un lapso razonable de tiempo a fin de comprobar que los motivos de la queja o reclamo fueron efectivamente solucionados. El plazo estimado para tal fin es de 6 (seis) meses contados a partir de la respuesta y/o solución al reclamo.

4.13. Cronograma de Implementación

El MAQR estará disponible durante toda la ejecución del Programa.

5. Mecanismo de Reclamos del Programa por parte del BID

Adicionalmente al Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos (MAQR) del Programa que tendrá disponible SASIPA, el BID en su página (<https://www.iadb.org/es/quienes-somos/buzon-de-quejas/portal-de-quejas>) 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.



Quejas Ambientales y Sociales

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

 <p>A Nivel Local</p>	 <p>Al Grupo BID</p>	 <p>Mecanismo Independiente</p>
---	--	---

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.

[Protocolo de BID](#)

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

Asimismo, el BID cuenta con un Mecanismo Independiente de Consulta e Investigación (MICI - <https://mici.iadb.org/es/node/669>), donde también se puede acceder para tramitar reclamos 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.

Quejas Ambientales y Sociales

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**: Imagen de un puente sobre un río.
- Al Grupo BID**: Imagen de un trabajador en un casco azul y chaleco naranja.
- Mecanismo Independiente**: Imagen de un grupo de personas reunidas alrededor de una mesa.



www.planEHS.com