

La Nota de Orientación 1 corresponde a la aplicación de la Norma de Desempeño 1. Consulte la *Nota de Interpretación sobre Intermediarios Financieros* en lo que respecta a la aplicación de la Norma de Desempeño 1 a diversas clases de intermediarios financieros, fondos y otras entidades. Tenga a bien consultar, asimismo, las Normas de Desempeño 2-8, como así también sus Notas de Orientación correspondientes para obtener información adicional. La información sobre todos los materiales citados que aparecen en el texto de esta Nota de Orientación puede encontrarse en la Bibliografía.

Introducción

1. La Norma de Desempeño 1 destaca la importancia de la gestión del desempeño ambiental y social durante un proyecto. Un Sistema de Gestión Ambiental y Social (SGAS) eficaz es un proceso dinámico y continuo, que pone en marcha y respalda la gerencia, e implica una colaboración entre el cliente, sus trabajadores, las comunidades locales afectadas directamente por el proyecto (las Comunidades Afectadas) y, cuando corresponda, otros actores sociales¹. Basándose en los elementos del proceso de gestión empresarial ya establecido, a saber, “planificación, ejecución, verificación y acción”, el SGAS aplica un enfoque metodológico de la gestión de los riesgos² e impactos³ de una manera estructurada y constante. Un buen SGAS que esté en consonancia con la escala y la naturaleza del proyecto de que se trate promueve un desempeño ambiental y social sólido y sostenible, y puede derivar en mejores resultados financieros, ambientales y sociales.

2. En ocasiones, la evaluación y la gestión de ciertos riesgos e impactos ambientales y sociales puede ser responsabilidad del Gobierno o de terceros sobre los que el cliente no tiene control ni influencia⁴. Los siguientes son algunos ejemplos de esta situación: i) cuando el Gobierno o terceros adoptan decisiones iniciales de planificación que afectan la selección del emplazamiento o el diseño del proyecto o ii) cuando el Gobierno o terceros llevan a cabo acciones específicas relacionadas directamente con el proyecto, como la aportación de terrenos para un proyecto que anteriormente hubiera podido acarrear el reasentamiento de comunidades o personas o la pérdida de diversidad biológica. Aunque el cliente no puede controlar estas acciones del Gobierno o de terceros, un SGAS eficaz debe identificar las diferentes entidades involucradas y las funciones que desempeñan, los riesgos correspondientes que presentan para el cliente, y las oportunidades de colaboración con esos terceros, con el fin de contribuir al logro de resultados ambientales y sociales acordes con las Normas de Desempeño. Además, esta Norma de Desempeño propugna el uso de un mecanismo de queja, que puede facilitar una indicación temprana (y una solución rápida) para quienes consideren que se han visto perjudicados por las acciones de un cliente.

3. Las actividades comerciales deben respetar los derechos humanos, lo que significa evitar infringir los derechos humanos de los demás y atender a los impactos adversos sobre los derechos humanos que dichas actividades puedan causar o a los que puedan contribuir. Cada una de las Normas de Desempeño contiene elementos relacionados con las dimensiones de derechos humanos que puede enfrentar un proyecto en el transcurso de sus operaciones. La aplicación de estas Normas de Desempeño con la debida diligencia permitirá al cliente abordar muchas cuestiones relacionadas con los derechos humanos en su proyecto.

¹ Los otros actores sociales son aquellos no afectados directamente por el proyecto, pero que tienen interés en mismo. Podrían ser autoridades nacionales y locales, proyectos vecinos y/u organizaciones no gubernamentales.

² El riesgo ambiental y social es una combinación de la probabilidad de que ocurran ciertos sucesos peligrosos y de la severidad de sus impactos.

³ Los impactos ambientales y sociales se refieren a cualquier cambio posible o real del i) entorno físico, natural o cultural y ii) los impactos sobre la comunidad circundante y los trabajadores, derivados de la actividad comercial que se vaya a apoyar.

⁴ Se considera que los contratistas que trabajan para el cliente o que actúan en representación del mismo están bajo el control directo del cliente, y no se los considera terceros a los fines de la Norma de Desempeño.

Objetivos

- **Determinar y evaluar los riesgos y los impactos ambientales y sociales del proyecto.**
- **Adoptar una jerarquía de medidas de mitigación para prever y evitar, o en su defecto, minimizar⁵, y, cuando existan impactos residuales, restaurar/compensar los riesgos y los impactos sobre los trabajadores, las Comunidades Afectadas y el medio ambiente.**
- **Promover un mejor desempeño ambiental y social de los clientes mediante el empleo eficaz de los sistemas de gestión.**
- **Garantizar que las quejas de las Comunidades Afectadas y las comunicaciones externas de otros actores sociales reciban respuesta y se manejen de manera adecuada.**
- **Promover una participación adecuada de las Comunidades Afectadas y suministrar los medios para esa participación durante todo el ciclo del proyecto, en los asuntos que pudieran afectarlas, y garantizar que se dé a conocer y divulgue la información ambiental y social pertinente.**

⁵ Las opciones aceptables para minimizar varían e incluyen: atenuar, rectificar, reparar o restaurar impactos, según corresponda. La jerarquía de mitigación de riesgos e impactos se analiza y especifica en detalle en el contexto de las Normas de Desempeño 2 a 8 inclusive, según sea pertinente.

NO1. La evaluación y gestión de los riesgos e impactos ambientales y sociales forman parte de un conjunto general más amplio de procesos que un cliente utiliza para gestionar sus proyectos. Son fundamentales para el desempeño satisfactorio y sostenible de estos proyectos. La Norma de Desempeño 1 destaca la importancia de gestionar el desempeño ambiental y social (que incluye los aspectos laborales y de salud y seguridad) durante todo el ciclo de vida de la inversión. Un buen sistema de evaluación y gestión permite una mejora continua del desempeño ambiental y social y puede conducir a mejores resultados económicos, financieros, ambientales y sociales.

NO2. En ocasiones, la capacidad del cliente para obtener resultados ambientales o sociales de acuerdo con las Normas de Desempeño dependerá de las acciones de terceros. Un tercero puede ser un organismo gubernamental en calidad de regulador o participe en un contrato, un contratista o proveedor sustancialmente involucrado en el proyecto, o un operador de instalaciones conexas. Un sistema de gestión ambiental y social (SGAS) eficaz debe reconocer las funciones y responsabilidades de terceros, identificar los riesgos correspondientes a su participación a través de una debida diligencia adecuada, teniendo en cuenta el contexto local, la influencia del cliente y el control de terceros y las medidas para mitigar esos riesgos (por ejemplo, el mantenimiento de las relaciones con los terceros). En última instancia, el SGAS debe identificar y abordar, cuando sea posible, las potenciales limitaciones para lograr los resultados deseados. Estos resultados dependerán de la naturaleza del tercero y de la relación que rige las interacciones entre el mismo y el cliente. Por ejemplo, un organismo gubernamental que arbitra el ordenamiento territorial (por ejemplo, a través de un enfoque de planificación regional o código de zonificación) desempeña un papel central en la manera en la que el proyecto puede diseñarse o realizarse pero, en dicho caso, el cliente tiene poca posibilidad de controlar o influir en el resultado y, por lo tanto, en los posibles impactos asociados. Por otra parte, un acuerdo contractual con un proveedor, es un ejemplo de una situación en la que el cliente puede tener influencia contractual, financiera y, por lo tanto, operativa que posibilita que se ejerza un nivel de control que debería influir directamente en el desempeño del proveedor con respecto a los impactos relacionados y la manera en la que se procede a evitarlos, prevenirlos, minimizarlos, mitigarlos o compensarlos. Una evaluación y gestión adecuadas de los riesgos e impactos ambientales y sociales debe reconocer las diferencias entre estas relaciones y proveer en consecuencia para un mejor efecto en los resultados, dadas las limitaciones y restricciones u oportunidades inherentes. Asimismo, el cliente debe considerar el riesgo de ser cómplice en las acciones u omisiones de terceros si las respalda, aprueba o se beneficia de ellas a sabiendas.

NO3. La Norma de Desempeño 1 apoya la responsabilidad del sector privado de respetar los derechos humanos, que existe independientemente de que sean efectivamente respetados y protegidos por el Estado. Al llevar a cabo la debida diligencia con respecto a las Normas de Desempeño, según lo requiere la Norma de Desempeño 1, el cliente aborda muchos aspectos pertinentes de derechos humanos en el ámbito empresarial. Asimismo, la Norma de Desempeño 1 exige el desarrollo y la implementación de un mecanismo de queja eficaz. Consulte los párrafos NO108 y NO109 para obtener orientación adicional.

Ámbito de aplicación

4. Esta Norma de Desempeño se aplica a actividades comerciales que entrañan riesgos y/o impactos ambientales y/o sociales. En esta Norma de Desempeño, el término “proyecto” se refiere a una serie definida de actividades comerciales, incluidas aquellas en las que todavía no se han identificado los elementos, aspectos e instalaciones físicas específicos que podrían generar riesgos e impactos⁶. Cuando corresponda, esto podría incluir aspectos de las etapas iniciales de desarrollo y de todo el ciclo de vida (diseño, construcción, puesta en servicio, operación, puesta fuera de servicio, clausura o, si corresponde, etapa posterior a la clausura) de un activo físico⁷. Los requisitos de esta Norma de Desempeño se aplicarán a todas las actividades comerciales, salvo donde las limitaciones específicas descritas en cada uno de los párrafos siguientes indiquen lo contrario.

⁶ Por ejemplo, entidades empresariales que tienen carteras de activos físicos existentes y/o tienen la intención de desarrollar o adquirir nuevas instalaciones, y los fondos de inversión o intermediarios financieros con carteras de activos físicos existentes y/o con la intención de invertir en nuevas instalaciones.

⁷ Teniendo en cuenta que esta Norma de Desempeño es usada por una variedad de instituciones financieras, inversionistas, aseguradoras y propietarios/operadores, cada usuario debe especificar por separado las actividades comerciales a las que se debe aplicar esta Norma de Desempeño.

NO4. Reconociendo que las Normas de Desempeño son utilizadas por financistas, aseguradores e inversores en relación con el financiamiento y las garantías destinados a actividades comerciales específicas o generales, así como también por compañías —generalmente para evaluar el cumplimiento y como una orientación permanente— el término “proyecto” tal como se lo utiliza en las Normas de Desempeño no implica necesariamente límites derivados del financiamiento del proyecto o límites físicos específicos de las actividades comerciales bajo consideración. Por el contrario, cada usuario de las Normas de Desempeño debe definir la actividad comercial a la que se deben aplicar las Normas de Desempeño y elaborar su enfoque de la evaluación y gestión de los riesgos e impactos ambientales y sociales en consonancia con esta Norma de Desempeño y de acuerdo con el nivel de riesgo ambiental y social que se supone será necesario manejar.

Requisitos

Sistema de evaluación y gestión ambiental y social

5. El cliente, en coordinación con otros organismos gubernamentales o terceros responsables, según corresponda⁸, emprenderá un proceso de evaluación ambiental y social y establecerá y mantendrá un SGAS acorde con la naturaleza y la escala del proyecto y en consonancia con el nivel de riesgos e impactos ambientales y sociales. El SGAS incorporará los siguientes elementos: i) política; ii) identificación de riesgos e impactos; iii) programas de gestión; iv) capacidad y competencia organizativas; v) preparación y respuesta ante situaciones de emergencia; vi) participación de los actores sociales, y vii) seguimiento y evaluación.

⁸ Es decir, las partes con obligación legal y responsabilidad en relación con la evaluación y la gestión de riesgos e impactos específicos (por ejemplo, reasentamientos efectuados por el Gobierno).

NO5. El SGAS requerido por esta Norma de Desempeño comprende los siete elementos que se consideran necesarios para “planificar, ejecutar, verificar y actuar” con eficacia con respecto a los resultados ambientales y sociales cubiertos en las Normas de Desempeño 2 a 8. En este sentido, se puede asemejar a marcos internacionales aceptados de sistemas de gestión de calidad y ambiental, por ejemplo las normas ISO 9001 y 14001. Sin embargo, las diferencias principales yacen en el amplio alcance (ambiental, laboral, social) de los resultados de desempeño considerados en el sistema de la Norma de Desempeño 1, así como también sus aspectos mucho más desarrollados en materia de relación con la comunidad y otros actores sociales. No obstante, al igual que con cualquier sistema de gestión, se lo deberá adaptar a las necesidades de cada organización. El sistema de gestión de la Norma de Desempeño 1 rige un proceso que se aplica a todas las clases de actividades comerciales. Este proceso parte de la definición de una serie de políticas, es decir, declaración de compromiso con valores, principios, objetivos y metas que rigen el desempeño ambiental y social de dicha actividad. A esto le sigue un elemento de planificación, es decir, la identificación de lo que es importante (los riesgos e impactos) y el desarrollo de los programas de gestión correspondientes. A continuación, se establece una estructura organizativa para implementar el programa de gestión, con un foco explícito en lo inesperado (preparación y respuesta a emergencias) y dando participación a quienes necesiten estar enterados además de también aprender de los mismos (relación con la comunidad y otros actores sociales). Finalmente, la organización también debe controlar su propio desempeño y actuar cuando dicho desempeño no sea adecuado o necesite mejorar, de modo tal de asegurar avances (monitoreo y revisión).

NO6. El sistema de gestión exigido por la Norma de Desempeño 1 establece un proceso de relación con la comunidad y otros actores sociales más sólido y amplio que otras normas de sistemas de gestión, por ejemplo la ISO 14001. El propósito de la relación con la comunidad y otros actores sociales es establecer y mantener una relación constructiva con una variedad de actores sociales externos durante el ciclo de vida del proyecto y es parte integral de un SGAS eficiente y con capacidad de adaptación. Un proceso de participación eficaz permite que los puntos de vista, intereses e inquietudes de los diferentes actores sociales, en especial de las comunidades locales afectadas directamente por el proyecto (Comunidades Afectadas), sean escuchados, entendidos y tenidos en cuenta en las decisiones del proyecto y la generación de beneficios de desarrollo.

NO7. El nivel de detalle y complejidad del sistema de gestión ambiental y social y los recursos dedicados al mismo dependerán del nivel de riesgos e impactos del proyecto a ser financiado y del tamaño y naturaleza de la organización del cliente. Se necesita un sistema de gestión satisfactorio acorde con la naturaleza y escala del proyecto y proporcional al nivel de riesgos e impactos ambientales y sociales. Por lo tanto, este sistema puede tomar diversas formas e incluir distintos niveles de complejidad. Puede ser independiente o estar plenamente integrado con todos los procesos de negocios, ser certificado externamente o autodeclarado suficiente en su alcance, contenido y operación. Sin embargo, el diseño e implementación de dicho sistema deben tener una intención específica. Debe proporcionar a la organización una estructura, que permita obtener un nivel suficiente de comprensión de los riesgos e impactos ambientales y sociales asociados con las actividades del proyecto, y que sea un medio para asegurar que dichos riesgos e impactos sean identificados y posteriormente manejados.

NO8. Se debe contar con un sistema de gestión que cumpla los requisitos de la Norma de Desempeño 1 en la organización del cliente en la cual se utilizarán los fondos de inversión de la IFC (es decir, a nivel corporativo o a nivel de la actividad específica). En el caso de financiarse actividades o unidades operativas específicas, ya sea nuevas o existentes, la estructura del sistema debe abordar los problemas ambientales y sociales que surgen del proyecto objeto del financiamiento. En el caso de las inversiones empresariales sin proyectos explícitamente identificados (es decir, activos específicos emplazados en el lugar) en el momento de la inversión, esto a menudo implicará establecer, generar o mantener un marco de gestión a nivel corporativo o institucional.

NO9. El esfuerzo necesario para establecer un sistema de gestión depende de las políticas y prácticas con las que cuente el cliente. Los sistemas de gestión orientados a la calidad y la producción que estén operando en la organización del cliente pueden utilizarse como base para crear los elementos de un sistema conforme a Norma de Desempeño 1 si no se cuenta con un sistema de gestión ambiental, de salud y seguridad, recursos humanos o social. Cuando un cliente ya tiene un sistema de gestión, sus elementos pueden ser satisfactorios o ser modificados y/o expandidos de manera apropiada para cumplir los requisitos de la Norma de Desempeño 1. En el caso de un cliente que ha desarrollado e implementado un sistema de gestión ambiental, laboral, de salud y seguridad y/o un sistema de gestión ambiental conforme a una norma aceptada a nivel internacional, la alineación de los elementos legales y otros aspectos estándar con las Normas de Desempeño aplicables (y la implementación de un programa de gestión adecuado) podría ser suficiente para cumplir los requisitos de la Norma de Desempeño 1. La Norma de Desempeño 1 no exige que se establezcan sistemas de gestión formales certificados bajo normas internacionales. Si bien algunos sistemas certificados podrían cumplir la mayoría de los requisitos de esta Norma de Desempeño, también es posible que sea necesario revisar algunos requisitos legales y otros para incorporar todos los objetivos de las Normas de Desempeño aplicables.

NO10. Aunque muchos sistemas de gestión formales abordan los procesos de comunicación externa, los párrafos 25 a 36 de la Norma de Desempeño 1 definen requisitos explícitos para la relación con la comunidad y otros actores sociales, según los riesgos, impactos adversos y fase de desarrollo del proyecto. Cuando el proyecto involucra elementos físicos, aspectos e instalaciones identificadas específicamente con la probabilidad de generar riesgos o impactos adversos sobre las Comunidades Afectadas, la Norma de Desempeño 1 incluye requisitos para expandir las comunicaciones externas incluyendo mecanismos de queja. Estos mecanismos sirven para prevenir y atender a las inquietudes de la comunidad, reducir el riesgo y contribuir a procesos más amplios generadores de un cambio social positivo.

Política

6. El cliente establecerá una política general que defina los objetivos y principios ambientales y sociales que orientan el proyecto para lograr un buen desempeño ambiental y social⁹. La política constituye un marco para el proceso de evaluación y gestión ambiental y social, y especifica que el proyecto (o actividad comercial, según corresponda) cumplirá con las leyes y los reglamentos aplicables de las jurisdicciones en las que opere, incluidas las leyes para el cumplimiento de las obligaciones contraídas por el país anfitrión en el ámbito del derecho internacional. La política debe ser congruente con los principios de las Normas de Desempeño. En ciertas circunstancias, los clientes también pueden adherir a otras normas, sistemas de certificación o códigos de prácticas internacionalmente reconocidos, los que también deberán incluirse en la política. En la política se indicará quién es responsable de garantizar su cumplimiento dentro de la organización del cliente y será responsable de su ejecución (con referencia a un organismo oficial o tercero responsable, según sea necesario). El cliente comunicará la política a todos los niveles de su organización.

⁹ Este requisito consiste en una política independiente, específica para el proyecto, y no se pretende que afecte (o implique que se modifiquen) las políticas existentes que el cliente pueda haber definido para proyectos, actividades comerciales o actividades empresariales de mayor nivel sin relación con el proyecto.

NO11. Los clientes, compañías, proyectos u organizaciones pueden necesitar diferentes clases de políticas. Por ejemplo, las políticas pueden abordar asuntos tales como recursos humanos, ética, gobierno corporativo o muchos otros objetivos de tipo comercial que deben ser definidos, comprendidos y comunicados a quienes deban regirse o guiarse por su contenido. La política, según lo impone la Norma de Desempeño 1, corresponde a proyectos con (i) alcance y activos definidos (por ejemplo, financiamiento de un proyecto) y se aplica expresamente al proyecto a ser financiado; y (ii) alcance indefinido en materia de activos (por ejemplo, algún financiamiento corporativo) y se aplica a todas las actividades de la entidad empresarial que se financie. Por ejemplo, una política exitosa para una

inversión nueva contendrá disposiciones que aclaren que fue elaborada específicamente para el proyecto a ser financiado. Esto permitirá que los empleados, contratistas, proveedores y otros directamente involucrados en el proyecto se orienten en relación con la política.

NO12. Ya sea que se aplique a un proyecto específico o una entidad empresarial, la política debería reflejar la filosofía del cliente con respecto a su gestión de los riesgos e impactos ambientales y sociales e incluir objetivos y aspiraciones en relación con su desempeño ambiental y social, congruentes con las Normas de Desempeño aplicables. Es una declaración general de los objetivos y principios ambientales y sociales que orientan las actividades comerciales del cliente.

NO13. Además del compromiso de cumplir con todas las leyes y reglamentos ambientales y sociales aplicables de el o los países anfitriones del proyecto, la política puede incluir otros compromisos ambientales y sociales importantes para el cliente, tales como el cumplimiento de protocolos internacionales, o códigos de prácticas y normas sectoriales a los que el cliente se ha comprometido.^{NO1}

NO14. Una política efectiva es activamente apoyada por la alta gerencia del cliente y es comunicada activamente a los empleados en todos los niveles y funciones de la organización. Las buenas prácticas incluyen también comunicar la política externamente mediante su divulgación pública, presentarla en declaraciones e informes, publicarla en el sitio web y comunicarla a las Comunidades Afectadas y, cuando corresponda, a otros actores sociales en reuniones y por medio de otras herramientas de comunicación. En los casos en que el proyecto incluya elementos físicos, aspectos e instalaciones identificados específicamente que tienen probabilidades de generar riesgos o impactos adversos en las Comunidades Afectadas, habiendo tomado conocimiento de la política, las comunidades pueden realizar observaciones informadas con respecto a los riesgos e impactos ambientales y sociales. Este tipo de comunicación puede ser valiosa para ayudar a mejorar el desempeño ambiental y social el proyecto.

Identificación de riesgos e impactos

7. El cliente establecerá y seguirá un proceso para identificar los riesgos e impactos ambientales y sociales del proyecto (véase el párrafo 18, donde se presentan los requisitos en términos de competencias). El tipo, el tamaño y la ubicación del proyecto condicionan el alcance y el nivel de esfuerzo dedicado al proceso de identificación de los riesgos e impactos. El alcance de dicho proceso será acorde con las buenas prácticas internacionales en el sector¹⁰, y determinará los métodos y los instrumentos de evaluación apropiados y pertinentes. El proceso puede comprender una evaluación ambiental y social completa, una evaluación limitada o focalizada de aspectos ambientales o sociales, o una aplicación directa de las normas ambientales sobre emplazamiento, contaminación, criterios de diseño o construcción¹¹. Cuando el proyecto incluya bienes existentes, las auditorías ambientales y/o sociales o las evaluaciones de riesgos y peligros pueden resultar adecuadas y suficientes para identificar riesgos e impactos. Si aún no estuvieran definidos

¹⁰ Definidas como el ejercicio de la aptitud profesional, la diligencia, la prudencia y la previsión que podrían esperarse razonablemente de profesionales idóneos y con experiencia que realizan el mismo tipo de actividades en circunstancias iguales o semejantes en el ámbito mundial o regional.

¹¹ En el caso de nuevos desarrollos o grandes expansiones con elementos, aspectos o instalaciones físicas identificados específicamente, que podrían generar posibles impactos ambientales y sociales significativos, el cliente llevará a cabo una evaluación integral del impacto ambiental y social, incluido un análisis de alternativas, cuando corresponda.

^{NO1} Por ejemplo, aquellos desarrollados por la Conferencia Estadounidenses de Higienistas Industriales (*American Conference of Industrial Hygienists*), la Sociedad Estadounidense para el Ensayo de Materiales (*American Society for Testing and Materials*), la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura, la Organización Marítima Internacional, la Asociación Nacional de Protección contra Incendios de los EE.UU. (*U.S. National Fire Protection Association*), la Organización Mundial de la Salud, entre otros.

los bienes a ser desarrollados, adquiridos o financiados, la realización de un proceso de debida diligencia ambiental y social permitirá identificar los riesgos e impactos en el futuro, una vez que se tenga un entendimiento razonable de los elementos físicos, los activos y las instalaciones. El proceso de identificación de riesgos e impactos se basará en datos de línea de base recientes de los aspectos ambientales y sociales, con un nivel de detalle adecuado. En el proceso se considerarán todos los riesgos e impactos ambientales y sociales relevantes, incluidos los temas identificados en las Normas de Desempeño 2 a 8, y quiénes podrían verse afectados por dichos riesgos e impactos¹². En el proceso de identificación de riesgos e impactos se tendrán en cuenta las emisiones de gases de efecto invernadero, los riesgos pertinentes asociados con el cambio climático y las oportunidades de adaptación, así como los potenciales efectos transfronterizos, tales como la contaminación de la atmósfera, o el uso o contaminación de cursos de aguas internacionales.

8. En los casos en que el proyecto incluya elementos físicos, aspectos e instalaciones identificados específicamente que tienen probabilidades de generar impactos, los riesgos e impactos ambientales y sociales se analizarán en el contexto de la zona de influencia del proyecto. Esta zona de influencia comprende, según corresponda:

- **La zona que posiblemente se vea afectada por: i) el proyecto¹³ y por las actividades y las instalaciones propiedad directa del cliente o que este opere o gestione (incluso mediante contratistas) y que sean componentes del proyecto¹⁴; ii) los impactos de acontecimientos no programados aunque previsibles provocados por el proyecto, que puedan ocurrir posteriormente o en otro lugar, o iii) los impactos indirectos del proyecto sobre la biodiversidad o sobre los servicios ecosistémicos de los que dependen las Comunidades Afectadas para obtener sus medios de subsistencia.**
- **Las instalaciones conexas, que son instalaciones no financiadas como parte del proyecto, que no se habrían construido o expandido de no haber existido el proyecto, y sin las cuales el proyecto no sería viable¹⁵.**
- **Los impactos acumulativos¹⁶ (resultantes del impacto incremental) sobre zonas o recursos empleados o afectados directamente por el proyecto, producidos por otras construcciones existentes, planeadas o razonablemente definidas en oportunidad de realizar el proceso de identificación de riesgos e impactos.**

9. En el caso de riesgos e impactos en la zona de influencia del proyecto provocados por las acciones de terceros, el cliente atenderá dichos riesgos e impactos en consonancia con el control y la influencia que ejerza sobre los terceros, y teniendo debidamente en cuenta los conflictos de intereses.

10. En los casos en que el cliente pueda ejercer un control razonable, durante el proceso de identificación de riesgos e impactos también se tendrán en cuenta los riesgos asociados

¹² En ciertas circunstancias de alto riesgo, puede ser adecuado que los clientes complementen el proceso de identificación de los riesgos ambientales y sociales con un proceso específico de debida diligencia sobre derechos humanos, si ello fuera pertinente para la actividad comercial de que se trate.

¹³ Los ejemplos incluyen el lugar de emplazamiento del proyecto, las cuencas atmosféricas o hidrográficas inmediatas o los corredores de transporte.

¹⁴ Algunos ejemplos son los corredores para el transporte de energía, tuberías, canales, túneles, caminos de reubicación y acceso, zonas de préstamo y disposición, campamentos de construcción y terrenos contaminados (por ejemplo, suelos, aguas subterráneas y superficiales y sedimentos).

¹⁵ Las instalaciones conexas pueden incluir ferrocarriles, carreteras, líneas de transporte o centrales eléctricas propias, tuberías, servicios públicos, almacenes y terminales de logística.

¹⁶ Los impactos acumulativos se limitan a aquellos impactos que suelen considerarse importantes conforme a criterios científicos y sobre la base de las inquietudes expresadas por las Comunidades Afectadas. Son ejemplos de impactos acumulativos la contribución adicional de emisiones de gases en una cuenca aérea; la reducción del caudal de agua en una cuenca hidrográfica a causa de múltiples extracciones; los aumentos de las cargas de sedimentos que recibe una cuenca hidrográfica; la interferencia con las rutas migratorias o de desplazamiento de fauna, o un aumento de la congestión de tránsito y de los accidentes a causa del aumento del tráfico vehicular en las vías de tránsito de la comunidad.

con las cadenas de abastecimiento primarias, según se definen en la Norma de Desempeño 2 (párrafos 27 a 29) y la Norma de Desempeño 6 (párrafo 30).

11. En los casos en que el proyecto incluya elementos físicos, aspectos e instalaciones específicamente identificados con probabilidades de generar impactos ambientales y sociales, durante la identificación de los riesgos e impactos se tendrán en cuenta los hallazgos y las conclusiones de los planes, estudios o evaluaciones conexos y aplicables preparados por autoridades gubernamentales competentes u otras partes vinculadas directamente con el proyecto y con su zona de influencia¹⁷. Esto incluye planes maestros de desarrollo económico, planes nacionales o regionales, estudios de factibilidad, análisis de alternativas y evaluaciones ambientales acumulativas, regionales, sectoriales o estratégicas, cuando sean pertinentes. La identificación de riesgos e impactos tendrá en cuenta los resultados del proceso de participación de las Comunidades Afectadas, según corresponda.

12. En los casos en que el proyecto incluya elementos físicos, aspectos e instalaciones específicamente identificados, que tienen probabilidades de generar impactos, como parte del proceso de determinación de los riesgos e impactos, el cliente identificará a las personas y grupos que puedan verse afectados de manera directa, diferencial o desproporcionada por el proyecto debido a su estado desfavorecido o vulnerable¹⁸. Cuando se identifique a personas o grupos desfavorecidos o vulnerables, el cliente propondrá e implementará medidas diferenciadas para que los impactos adversos no recaigan sobre ellos de manera desproporcionada y no queden en desventaja para disfrutar de los beneficios y las oportunidades del desarrollo.

¹⁷ El cliente puede tenerlos en cuenta concentrándose en la contribución adicional del proyecto a determinados impactos que generalmente se consideran importantes conforme a criterios científicos o sobre la base de las inquietudes expresadas por las Comunidades Afectadas de la zona y abordadas por estos estudios regionales o evaluaciones acumulativas de más amplio alcance.

¹⁸ La condición de desfavorecido o vulnerable puede derivarse de la raza, el color, el sexo, el idioma, la religión, la opinión política o de otro tipo, el origen nacional o social, el patrimonio, el lugar de nacimiento u otra característica de una persona o un grupo. El cliente debe considerar también factores como el género, la edad, la etnia, la cultura, el nivel de alfabetización, la enfermedad, la discapacidad física o mental, la pobreza o carencia económica y la dependencia de recursos naturales únicos.

NO15. Para proyectos a ser financiados, ya sea nuevos o existentes, y cuando su alcance y activos sean conocidos, el cliente debe identificar y documentar los posibles riesgos e impactos adversos en cada etapa del ciclo de vida del proyecto al que se aplica el financiamiento, incluida planificación y diseño, construcción, puesta en servicio, operación, puesta fuera de servicio o clausura o, si corresponde, etapa posterior a la clausura. El proceso de identificación de los riesgos e impactos en aquellos proyectos en los que no se conoce el uso de los fondos debe concentrarse en la identificación de los riesgos inherentes al sector y a los lugares en los que la empresa se propone desarrollar o adquirir proyectos. Los métodos y las herramientas de evaluación para la identificación de riesgos e impactos se analizan en los párrafos NO22-NO30 que siguen.

NO16. El proceso de identificación de riesgos e impactos ambientales y sociales aborda, de manera integrada, toda la gama de riesgos e impactos (ambientales, sociales, laborales, de salud y seguridad ocupacional) asociados con el proyecto a ser financiado. El proceso de identificación de riesgos e impactos es un importante paso inicial en la gestión y mejora del desempeño ambiental y social, dado que ayuda al cliente a seleccionar y evaluar todos los posibles riesgos e impactos relacionados con el proyecto a ser financiado (ya sea que estén o no cubiertos por las Normas de Desempeño) e identificar las medidas de mitigación o correctivas que permitirían que el proyecto cumpla los requisitos aplicables de las Normas de Desempeño 2 a 8, las leyes y reglamentos locales aplicables, así como también toda prioridad y objetivo adicional de desempeño social o ambiental identificados por el cliente.

NO17. En algunas circunstancias y como parte de su enfoque a la gestión del riesgo descrito en la Norma de Desempeño 1, puede ser necesario que los clientes identifiquen determinados riesgos e impactos singulares que no sean cubiertos por las Normas de Desempeño 2 a 8. Por ejemplo, un impacto adverso singular que podría identificarse conforme la Norma de Desempeño 1 (que no está cubierto en las otras Normas de Desempeño) en un proyecto extractivo sería la pérdida de acceso a derechos estatales a minerales subterráneos por parte de mineros artesanales. La integración de los aspectos ambientales y sociales en una identificación global de los riesgos e impactos del proyecto debe permitir al cliente exponer los riesgos y beneficios globales y servir de sustrato a sus decisiones.

NO18. La evaluación inicial (*screening*) del proyecto con respecto a las leyes y reglamentos locales aplicables y las Normas de Desempeño indicará si el proyecto puede plantear riesgos ambientales y sociales que deban analizarse con mayor detalle a través de pasos adicionales del proceso de identificación (véanse también los párrafos NO22-NO30 que siguen a continuación). Si la evaluación inicial señala riesgos e impactos adversos potenciales, se deberá determinar el alcance del proceso de identificación y habrá que realizar un análisis e identificación adicional de riesgos e impactos (basado en los datos pertinentes de línea de base, de estar disponibles, y tomando en consideración a los actores sociales relevantes que hayan sido identificados) con el propósito de determinar su naturaleza y magnitud, Comunidades Afectadas y posibles medidas de mitigación. Si a partir de esta evaluación inicial se llega a la conclusión de que un proyecto posiblemente tendrá impactos adversos mínimos o nulos, el cliente debe documentar dicho proceso y sus conclusiones.

NO19. El proceso de identificación de riesgos e impactos debe basarse en información actualizada reciente, incluida una descripción detallada del proyecto en su contexto geográfico, ecológico, social, sanitario y temporal (la línea de base ambiental y social). Por ejemplo, en el caso de financiamiento de un proyecto (nuevo o existente), la información pertinente debe incluir cualquier instalación conexas que pudiera requerirse (por ejemplo ductos o tuberías dedicadas, caminos de acceso, centrales eléctricas dedicadas, abastecimiento de agua, vivienda e instalaciones de almacenamiento de materias primas y productos). La descripción debe abarcar las instalaciones y actividades de terceros que son esenciales para la exitosa operación del proyecto. Cuando el proyecto involucre elementos físicos, aspectos e instalaciones identificados específicamente que tienen la probabilidad de generar impactos, la recopilación y el análisis de la información y datos de la línea de base ambiental y social, con un nivel adecuado de detalle para el proyecto, son esenciales para definir el área de influencia del proyecto y describir las condiciones físicas, biológicas, ecológicas, socioeconómicas, sanitarias y laborales pertinentes, incluido cualquier cambio previsto en el corto plazo (incluida la variabilidad proyectada en las condiciones climáticas y ambientales debido a un cambio climático potencialmente significativo o que requeriría medidas de adaptación que podrían producirse durante el ciclo de vida del proyecto), junto con las actividades de desarrollo actuales y propuestas en el área general del proyecto que no están directamente relacionadas con el proyecto a ser financiado. La fase de recopilación de información de línea de base es un paso importante y a menudo necesario para la determinación de los riesgos e impactos potenciales de un proyecto.

NO20. La identificación de los riesgos e impactos específicos del sitio y el proyecto debe basarse en información primaria verificable y actualizada. Las referencias a información secundaria sobre el área de influencia del proyecto son aceptables, pero podría seguir siendo necesario recolectar información primaria a través de estudios de campo a fin de establecer puntos de referencia apropiados para los posibles riesgos e impactos del proyecto propuesto. Los datos pertinentes podrían llegar a obtenerse de distintos organismos del gobierno anfitrión, organizaciones no gubernamentales y estudios académicos. Sin embargo, los clientes deben evaluar cuidadosamente las fuentes de datos y las posibles brechas. Contar con información de línea de base precisa y actualizada es esencial, ya que las situaciones rápidamente cambiantes tales como la inmigración de personas anticipando el inicio de un proyecto o desarrollo o la falta de datos sobre personas y grupos vulnerables o desfavorecidos en una Comunidad

afectada pueden afectar seriamente la eficacia de las medidas de mitigación social. Se deben identificar con claridad las limitaciones de dichos datos, por ejemplo el alcance y calidad de los datos disponibles, suposiciones y brechas de datos clave, e incertidumbre en las previsiones.

NO21. Cuando el proyecto involucra elementos físicos, aspectos e instalaciones que tienen la probabilidad de generar impactos, se debe identificar el alcance y la complejidad de los potenciales riesgos e impactos adversos en el contexto de toda el área de influencia del proyecto, que es toda el área con probabilidades de ser afectada tanto por impactos in situ como impactos externos derivados de las actividades, activos e instalaciones del proyecto, incluidas las instalaciones conexas. La dimensión del área de influencia de un proyecto, así como también los riesgos e impactos ambientales y sociales dentro del área, pueden variar considerablemente según la naturaleza del proyecto a ser financiado. Algunos de estos riesgos e impactos, incluidos los descritos en las Normas de Desempeño, pueden ser atribuibles a terceros dentro del área de influencia. Cuanto mayor sea el área de influencia, más probable es que la acción u omisión de dicho tercero puedan plantear riesgos para el proyecto. También puede ser necesario identificar los impactos acumulativos de otros proyectos existentes o previstos en el área de influencia (véanse los párrafos NO37 a NO43 que siguen). Donde sea relevante, la identificación de los riesgos e impactos también considerará el papel y la capacidad de los terceros (tales como los gobiernos locales y nacional, contratistas y proveedores) en la medida en que pudieran constituir un riesgo para el proyecto, reconociendo que el cliente debe abordar dichos riesgos e impactos en consonancia con el control y la influencia que ejerza sobre las acciones de los terceros.

Métodos de identificación y herramientas de evaluación de los riesgos e impactos

NO22. El proceso de identificación de los riesgos e impactos debe incluir todos los pasos y métodos necesarios requeridos para examinar, identificar, analizar, medir o evaluar, en términos cuantitativos en la medida en que sea posible, los potenciales riesgos e impactos adversos (ambientales, sociales, de salud y seguridad ocupacional y laborales) relacionados con los proyectos a ser financiados. Se espera que el cliente aplique métodos y herramientas de evaluación congruentes con las buenas prácticas internacionales corrientes del sector, que sean adecuadas y pertinentes para el tipo de proyecto a ser financiado. Tales métodos incluyen, por ejemplo (i) evaluaciones de impacto ambiental y social (EIAS); (ii) evaluaciones ambientales y/o sociales limitadas o focalizadas; (iii) aplicación directa de normas ambientales de emplazamiento, estándares de contaminación, criterios de diseño o normas de construcción; (iv) cuando corresponda, estudios ambientales y sociales focalizados, por ejemplo evaluaciones de impacto sanitario o estudios de operación del riesgo para determinadas actividades; y (v) debida diligencia o auditorías ambientales y sociales.

Evaluaciones de impacto ambiental y social

NO23. Para determinados proyectos, y en especial para las inversiones y los proyectos nuevos (incluidos, por ejemplo, actividades importantes de expansión o transformación-conversión) que involucren elementos físicos, aspectos e instalaciones identificados específicamente que tienen probabilidad de generar riesgos e impactos ambientales y sociales adversos potencialmente significativos, el cliente debe llevar a cabo una EIAS completa. Los elementos clave del proceso de una EIAS consisten generalmente en (i) un examen inicial del proyecto y la definición del alcance del proceso de evaluación; (ii) un análisis de alternativas; (iii) identificación de actores sociales (focalizado en los directamente afectados) y recopilación de datos ambientales y sociales de línea de base; (iv) identificación, predicción y análisis de los impactos; (v) generación de medidas y acciones de mitigación o gestión; (vi) determinación de la magnitud e importancia de los impactos y evaluación de potenciales impactos residuales; y (vii) documentación del proceso de evaluación (es decir, informe de la EIAS). La amplitud, profundidad y tipo de análisis debe ser proporcional a la naturaleza y escala de los impactos potenciales del proyecto propuesto según se los haya identificados en el transcurso del proceso de evaluación. El EIAS debe cumplir los requisitos de las leyes y normas de evaluación ambiental del país anfitrión, incluida la divulgación pertinente de información y requisitos de consulta pública, y debe

desarrollarse siguiendo los principios de buenas prácticas internacionales existentes para cada sector (véase la Bibliografía para orientación adicional).

NO24. El proceso de la EIAS predice y evalúa los potenciales riesgos e impactos del proyecto, en términos cuantitativos en la medida de lo posible. Evalúa los riesgos e impactos ambientales y sociales de las instalaciones conexas y actividades de terceros. La EIAS identifica y define un conjunto de medidas de mitigación y gestión ambiental y social que deben tomarse durante la implementación del proyecto para evitar, minimizar o compensar los riesgos e impactos ambientales y sociales adversos, en orden de prioridad, y sus plazos; también identifica los impactos negativos residuales que no pueden mitigarse (véanse también los párrafos NO60-NO61 sobre la aplicación de la jerarquía de mitigación). Los resultados deseados de las medidas de mitigación y gestión deben fijarse como eventos mensurables en la medida posible, por ejemplo indicadores de desempeño, objetivos o criterios de aceptación que puedan monitorearse durante períodos definidos. El proceso indica las responsabilidades necesarias para la implementación del programa de mitigación y gestión. La EIAS también identifica y estima el alcance y la calidad de los datos disponibles, las brechas de datos clave y las incertidumbres asociadas con las predicciones y especifica los temas que no requieren mayor atención. Para aquellos proyectos con importantes impactos adversos potenciales, predominantemente en el área social (por ejemplo, reasentamiento involuntario), el proceso de identificación de riesgos e impactos debe concentrarse principalmente en la generación de datos para una línea de base social, análisis de impactos y medidas de mitigación apropiadas (por ejemplo, Plan de Acción de Reasentamiento).

NO25. Para los desarrollos nuevos, la EIAS debe incluir un análisis de alternativas técnica y financieramente factibles frente a la fuente de dichos impactos, y la documentación de las razones que justifiquen la selección del curso de acción propuesta. El propósito del análisis de alternativas es mejorar las decisiones de diseño, construcción y operación del proyecto en base a alternativas factibles al proyecto propuesto. Este análisis puede facilitar la consideración de criterios ambientales y sociales en las etapas iniciales de desarrollo y toma de decisiones del proyecto sobre la base de las diferencias existentes entre opciones reales. El análisis de alternativas debe realizarse lo más temprano posible en el proceso y debe examinar alternativas factibles: ubicaciones alternativas del proyecto, diseños o procesos operativos; o métodos alternativos para abordar los impactos ambientales y sociales.

NO26. El cliente debe asegurarse de implementar programas adecuados para verificar el cumplimiento de los términos y condiciones contenidos en las aprobaciones otorgadas por las autoridades competentes y llevar a cabo actividades de monitoreo para medir y evaluar la eficacia de las medidas de mitigación.

Evaluaciones ambientales y sociales limitadas o focalizadas

NO27. Los proyectos a ser financiados pueden constar de actividades con la posibilidad de generar riesgos y/o impactos ambientales y sociales adversos limitados, para los cuales las leyes y normas de evaluación ambiental del país anfitrión no exigen el desarrollo de una EIAS completa. Este tipo de proyectos pueden incluir, por ejemplo, modernización y mejora de instalaciones de producción existentes, que no implican expansiones o transformaciones importantes; proyectos inmobiliarios en áreas urbanas y/o áreas desarrolladas con la infraestructura requerida; desarrollo de infraestructura social tal como instalaciones sanitarias y educativas, etc. Para estos proyectos, los clientes deben llevar a cabo evaluaciones ambientales y sociales limitadas o focalizadas que tienen un alcance menos amplio que una EIAS y que son específicas de los riesgos y/o impactos ambientales y sociales (laborales, sanitarios, de seguridad) identificados en relación con el proyecto. Para determinados proyectos, la confirmación y documentación de la aplicación del proceso de selección de emplazamiento ambiental, estándares de contaminación, criterios de diseño o normas de construcción puede ser suficiente.

NO28. El alcance de los análisis y evaluaciones limitados o focalizados debe definirse durante el proceso de evaluación inicial (véase el párrafo NO18). Durante dicho proceso, el cliente debe examinar de manera sistemática y documentada los potenciales riesgos e impactos ambientales y sociales del proyecto a ser financiado y determinar la necesidad de (i) eliminar o minimizar (mitigar) los riesgos e impactos identificados; (ii) modificar el proyecto; o (iii) llevar a cabo una evaluación focalizada posterior. Algunos ejemplos de evaluaciones focalizadas incluyen emisiones de contaminantes atmosféricos y estudios de impacto en la calidad del aire, estudios de ruido y vibración, estudios de impacto sobre recursos hídricos, investigaciones y evaluaciones de contaminación, estudios de tráfico sobre de corredores de transporte, líneas de base sociales, evaluaciones de reasentamiento y auditorías laborales.

Evaluaciones de riesgos

NO29. Como se discute en la Norma de Desempeño 3: Eficiencia del uso de los recursos y prevención de la contaminación, cuando un proyecto (ya sea de activos nuevos o existentes) tenga el potencial de liberar materiales tóxicos, peligrosos, inflamables o explosivos, o cuando las operaciones de un proyecto podrían ocasionar lesiones al personal de la planta o al público en general, según lo identificado en el proceso de identificación de riesgos e impactos, el cliente debe llevar a cabo un análisis y evaluación del riesgo. A menudo el análisis del riesgo se lleva a cabo en conjunto con estudios de Identificación de riesgos (HAZID), estudios de riesgo y operabilidad (HAZOP) y evaluaciones cuantitativas del riesgo (QRA). Algunos ejemplos de otras evaluaciones del riesgo son: evaluaciones de seguridad de vida e incendio (según se requiere en la Norma de Desempeño 4: Salud y seguridad de la comunidad) y evaluaciones riesgos para la salud humana y riesgo ambiental (por ejemplo, instalaciones industriales con emisiones significativas al medio ambiente, proyectos de recuperación de lugares contaminados y que involucran conversión de uso industrial a uso comercial o residencial). En la Bibliografía se proporciona orientación adicional sobre las evaluaciones del riesgo.

Auditorías ambientales y sociales

NO30. Las auditorías ambientales y sociales (o debida diligencia) pueden ser adecuadas en el caso de proyectos que involucran activos existentes, así como también adquisiciones de bienes y activos. Si los activos a ser desarrollados, adquiridos o financiados todavía no están definidos, el establecimiento de un proceso de debida diligencia ambiental y social puede ser suficiente para asegurar que los riesgos e impactos sean identificados en forma adecuada en el futuro, cuando se conozcan razonablemente los elementos físicos, activos e instalaciones. Las auditorías deben utilizarse para identificar los riesgos e impactos y para evaluar la eficacia del sistema de gestión vigente, la observancia de las Normas de Desempeño y el cumplimiento normativo. Las auditorías ambientales y sociales deben incluir la identificación y cuantificación de los riesgos e impactos ambientales y sociales, así como la responsabilidad civil, en un proceso sistemático, documentado y objetivo. La auditoría debe documentar los principales aspectos ambientales y sociales relacionados con el activo (por ejemplo, emisiones atmosféricas, efluentes de aguas residuales, residuos peligrosos generados, contaminación histórica y sitios contaminados, problemas de adquisición de tierras, salud y seguridad ocupacional, seguridad, seguridad pública/comunitaria, gestión y normas laborales, impactos en recursos culturales, quejas internas y externas (controversias) e identificar los riesgos e impactos ambientales y sociales clave relacionados con el activo, incluidas áreas de posible incumplimiento pasado, actual o futuro de los requisitos nacionales y las Normas de Desempeño. La auditoría también debe evaluar las medidas de gestión y mitigación e identificar las acciones correctivas adicionales necesarias para asegurar el cumplimiento. Deben considerarse e identificarse oportunidades de mejora, por ejemplo, eficiencia energética, tecnologías más limpias, reducción del uso de agua, reducción de emisiones, condiciones laborales más seguras y programas de desarrollo comunitario. Las auditorías deben estar destinadas a establecer la línea de base para la implementación de acciones correctivas y el desarrollo de una SGAS efectivo para el proyecto a ser financiado. Para obtener orientación adicional con respecto a las auditorías laborales consulte la Norma de Desempeño 2 y su Nota de Orientación.

Impactos globales

NO31. A pesar de que los impactos de un proyecto específico sobre el cambio climático, capa de ozono, la biodiversidad o problemas ambientales similares pueden no ser significativos, cuando se consideran en conjunto con los impactos producidos por otras actividades humanas, pueden adquirir importancia a nivel nacional, regional o global. Cuando un proyecto tiene la posibilidad de producir impactos a gran escala que pueden contribuir a los impactos ambientales globales adversos, el proceso de identificación debe considerar dichos impactos. Los requisitos y orientación específicos sobre la biodiversidad y los servicios ecosistémicos pueden encontrarse en la Norma de Desempeño 6: Conservación de la biodiversidad y gestión sostenible de recursos naturales vivos y su Nota de Orientación, en tanto que las consideraciones sobre el cambio climático pueden encontrarse a continuación, así como también en la Norma de Desempeño 3 y su Nota de Orientación, donde se analizan los riesgos e impactos relacionados con un proyecto asociados con los gases de efecto invernadero y las sustancias de agotamiento del ozono.

Cambio climático

NO32. Los patrones climáticos cambiantes causados por el cambio climático, incluida la variabilidad y frecuencia de eventos climáticos extremos, pueden afectar a los proyectos de diversas maneras, incluyendo riesgos físicos resultantes de daños asociados con eventos climatológicos significativos, por ejemplo tormentas o inundaciones, pero también impactos asociados con la disponibilidad de recursos naturales tales como agua u otros servicios ecosistémicos y efectos potenciales en la cadena de abastecimiento (por ejemplo, aumento de los costos de las materias primas), así como también en las operaciones o prácticas de trabajo de los proyectos. Otros efectos potenciales asociados con el cambio en las condiciones climáticas se relacionan con posibles patrones cambiantes en la demanda de bienes y servicios provistos por los proyectos a ser financiados.

NO33. La vulnerabilidad de un proyecto al cambio climático y su potencial para aumentar la vulnerabilidad de los ecosistemas y las comunidades al cambio climático deben dictar el alcance de las consideraciones relativas al cambio climático en el proceso de identificación de riesgos e impactos. La vulnerabilidad del proyecto es función del tipo de infraestructura involucrada, las actividades apoyadas por el proyecto y su ubicación geográfica. Según la define el Panel Intergubernamental del Cambio Climático (IPCC), la vulnerabilidad es el grado en el cual un sistema es susceptible o incapaz de hacer frente a los efectos adversos del cambio climático, incluida la variabilidad y frecuencia de eventos climáticos extremos. La vulnerabilidad es función del carácter, magnitud y el grado del cambio y variación climáticos a los que está expuesto un sistema, su sensibilidad y su capacidad de adaptación.

NO34. Cuando el proyecto involucra elementos físicos, aspectos e instalaciones que tienen la probabilidad de generar impactos y se encuentra ubicado en un área de riesgo climático reconocido, el cliente debe considerar la incorporación de aspectos relacionados con el clima en sus análisis de línea de base, utilizando datos climatológicos y dando cuenta de la variabilidad proyectada en las condiciones climáticas y ambientales que podrían producirse durante el ciclo de vida del proyecto. El cliente debe utilizar los datos climatológicos más actuales en el diseño de la infraestructura del proyecto y para otros estudios pertinentes, por ejemplo, modelos de destino y transporte de contaminantes e impacto en los recursos hídricos.

NO35. Debe realizarse una identificación específica de los riesgos asociados con el cambio climático para los proyectos ubicados en áreas con sensibilidad climática reconocida (es decir, aquellas potencialmente afectadas por impactos de estímulos relacionados con el clima, incluidos eventos climáticos extremos, tales como inundaciones y sequías, períodos extendidos de temperaturas cálidas, variabilidad en las precipitaciones, tormentas de viento, olas de frío y ciclos de congelamiento-deshielo, erosión costera e inundación costera debido a aumentos en el nivel del mar). El proceso de identificación debe (i) identificar los posibles efectos adversos directos e indirectos relacionados con el clima que

pueden afectar al proyecto durante su ciclo de vida, (ii) identificar los eventos adversos directos e indirectos relacionados con el clima que pueden ser exacerbados por el proyecto, y (iii) definir el programa de monitoreo y las medidas de mitigación y adaptación, según corresponda.

Impactos transfronterizos

NO36. Estos son impactos que se extienden a múltiples países, más allá del país anfitrión del proyecto, pero que no son de naturaleza global. Los ejemplos incluyen la contaminación del aire que se extiende a múltiples países, el uso o contaminación de cursos de agua internacionales,^{NO 2} y la transmisión transfronteriza de enfermedades epidémicas.^{NO 3} Si el proceso de identificación de los riesgos e impactos determina que (i) el proyecto implica actividades que pueden causar efectos adversos por contaminación del aire o extracción de agua o contaminación de cursos de agua internacionales; (ii) los países afectados y el país anfitrión han celebrado algún acuerdo o arreglo o han establecido algún marco institucional referido a la posible afectación del aire, el curso de agua, las aguas subterráneas u otros recursos; o (iii) existen diferencias no resueltas entre los países afectados y el país anfitrión relativas al recurso potencialmente afectado, y la probabilidad de una resolución no es inminente, el cliente debe determinar la necesidad de cumplir obligaciones ante las autoridades gubernamentales competentes.

Impactos acumulativos

NO37. Las concesiones gubernamentales y/o desarrollos comerciales a menudo se concentran en torno a los recursos naturales disponibles (por ejemplo, cuencas hidrográficas con potencial hidroeléctrico, recursos eólicos, zonas portuarias costeras, reservas de petróleo, recursos mineros, bosques), lo que puede conducir a la existencia de múltiples proyectos en la misma área geográfica. Los múltiples impactos ambientales y sociales de los proyectos existentes, combinados con los posibles impactos incrementales resultantes de los proyectos futuros propuestos y/o previstos pueden dar lugar a impactos acumulativos significativos que no se esperarían en el caso de un solo proyecto o actividad comercial.

NO38. Como se describe en el párrafo 8 de la Norma de Desempeño 1, cuando el proyecto involucra elementos físicos, aspectos e instalaciones identificados específicamente que tienen la probabilidad de generar impactos, el proceso de identificación de los riesgos e impactos debe incluir una evaluación de los efectos combinados de los múltiples componentes asociados con el proyecto (por ejemplo, canteras, caminos, instalaciones conexas) en el contexto del área de influencia del proyecto. La determinación del área de influencia del proyecto debe tener en cuenta los hallazgos y resultados de cualquier evaluación ambiental acumulativa, regional, sectorial o estratégica relacionada que puede haber llevado a cabo una autoridad gubernamental. En situaciones en las que se producen, o planifican, múltiples proyectos en la misma área geográfica, como se describió anteriormente, puede ser recomendable que el cliente lleve a cabo una evaluación de impactos acumulativos (*Cumulative Impact Assessment*, CIA) como parte de su

^{NO2} La IFC define como curso de agua internacional a: (i) cualquier río, canal, lago o cuerpo de agua similar que forme el límite entre dos o más estados, o cualquier río o cuerpo de agua superficial que fluya a través de dos o más estados, sean o no miembros de la IFC; (ii) cualquier afluente u otro cuerpo de agua superficial que sea componente de cualquier curso de agua descrito en el punto (i) anterior; y (iii) cualquier bahía, golfo, estrecho o canal que limite con dos o más estados o, si está dentro de un estado, esté reconocido como un canal necesario de comunicación entre el mar abierto y otros estados –y cualquier río que fluya hacia dichas aguas.

^{NO3} La transmisión transfronteriza de enfermedades epidémicas es conocida y se ha observado en muchos contextos. Muchas enfermedades infecciosas, como el cólera, la gripe y la meningitis, pueden traspasar fácilmente las fronteras nacionales, en especial cuando un proyecto atrae un gran flujo de posibles trabajadores durante la etapa de construcción. Asimismo, un proyecto puede trasladar a una gran cantidad de trabajadores del extranjero para realizar trabajo especializado de construcción de corto plazo. En algunas situaciones, el espectro de enfermedades de los trabajadores importados puede diferir considerablemente con existente en el país anfitrión, por ejemplo: tuberculosis resistente a múltiples drogas, *vivax* versus formas *falciparum* de malaria. En algunos casos, puede ser apropiado considerar el potencial de transmisión epidémica de enfermedades a nivel global o regional (por ejemplo: gripe aviar, H1N1 y SARS).

proceso de identificación de riesgos e impactos. Sin embargo, en algunas instancias, puede no ser práctico o apropiado que la CIA sea realizada por el cliente o desarrolladores de proyectos individuales: por ejemplo (i) impactos de múltiples proyectos o desarrollos existentes y futuros implementados por terceros en un área grande que puede atravesar fronteras jurisdiccionales (por ejemplo, cuenca hidrográficas, atmosféricas, bosques), (ii) efectos que pueden haberse producido o se producirán en un período más prolongado, (iii) impactos en componentes o características específicas del ecosistema que aumentarán la importancia y/o irreversibilidad al ser evaluados en el contexto de una serie de proyectos o desarrollos existentes o futuros de terceros, y no solo en el contexto de los efectos asociados con el proyecto bajo análisis. En aquellas situaciones en las que es probable que los impactos acumulativos se produzcan a partir de actividades de terceros en la región y donde se espera que las operaciones propias del cliente sean una cantidad relativamente pequeñas del total acumulado, una evaluación regional o sectorial sería más adecuada que una CIA. Para mayor orientación sobre dichas evaluaciones véase el párrafo NO54 a continuación.

NO39. Los impactos acumulativos son aquellos que surgen del impacto incremental del proyecto cuando se agrega a otros proyectos y desarrollos existentes, planificados y/o razonablemente predecibles en el futuro. Algunos ejemplos de impactos acumulativos incluyen efectos en las condiciones ambientales tales como la contribución incremental de emisiones de contaminantes en una cuenca atmosférica, aumento en las concentraciones de contaminantes en un cuerpo de agua, suelo o sedimentos, bioacumulación, reducción del caudal de agua en una cuenca hidrográfica debido a múltiples extracciones, aumentos en cargas de sedimentos vertidos a una cuenca hidrográfica o mayor erosión, interferencia con rutas migratorias o movimiento de la fauna, mayor presión sobre la capacidad de carga animal o supervivencia de especies centinela en un ecosistema dado, reducción de la población de fauna debido a un aumento en la caza, arrollamiento en los caminos y operación forestal, agotamiento de un bosque como consecuencia de múltiples concesiones de madereras, impactos sociales secundarios o inducidos, por ejemplo inmigración, o más congestión de tráfico y accidentes en los caminos comunales debido a aumentos en la actividad de transporte en el área de influencia de un proyecto.

NO40. Si bien los impactos acumulativos pueden no ser necesariamente diferentes a los impactos analizados en una EIAS focalizada en un área determinada y en plazos específicos vinculados con la huella directa y al cronograma de ejecución de un proyecto, una CIA amplía la escala y el plazo de la evaluación. A un nivel práctico, el elemento crítico de dicha evaluación es determinar la magnitud del área en torno al proyecto que debe evaluarse, cuál es un período adecuado y cómo evaluar prácticamente las complejas interacciones entre diferentes proyectos en momentos distintos. Dado que una CIA trasciende el desarrollo de un único proyecto, las medidas potenciales de gestión o mitigación resultantes requieren típicamente la participación de una cantidad más grande y más diversa de actores sociales para su coordinación e implementación. Asimismo, se requiere generalmente la participación activa de las autoridades gubernamentales para evaluar la contribución incremental de cada proyecto a los impactos acumulativos, monitorear y aplicar la implementación de las medidas de mitigación correspondientes a cada proyecto, identificar las medidas de mitigación adicionales necesarias y coordinar, asegurar y documentar su implementación. En todos los demás aspectos, una CIA es fundamentalmente similar a una EIAS y, por lo tanto, a menudo se apoya en las prácticas de EIAS establecidas, incluida la determinación del alcance, análisis de efectos, evaluación de importancia, identificación de medidas de mitigación y seguimiento.^{NO4}

NO41. El párrafo 8 de la Norma de Desempeño 1 requiere que, cuando el proyecto a ser financiado involucra elementos físicos, aspectos e instalaciones identificados específicamente que tienen la

^{NO4} Una buena referencia sobre CIA para los profesionales puede encontrarse en <http://www.ceaa-acee.gc.ca/default.asp?lang=En&n=43952694-1&toc=show>.

probabilidad de generar impactos, el proceso de identificación de los riesgos e impactos por parte del cliente identifique y evalúe los impactos acumulativos del desarrollo planificado adicional del proyecto y otros desarrollos relacionados con el proyecto, cualquier proyecto o condición existente cuyos impactos puedan ser exacerbados por el proyecto y otros desarrollos del mismo tipo que estén definidos de manera realista en oportunidad del proceso de identificación de los riesgos e impactos. También deben identificarse y evaluarse los impactos de desarrollos no planificados pero previsibles ocasionados por el proyecto que puedan producirse más adelante o en una ubicación diferente. La evaluación debe estar en consonancia con la contribución incremental, fuente, alcance y gravedad de los impactos acumulativos anticipados y limitarse solo a aquellos impactos generalmente reconocidos como importantes en base a inquietudes científicas y/o de las Comunidades afectadas. No deben considerarse los impactos potenciales que se producirían sin el proyecto o independientemente del mismo. Las fronteras geográficas y temporales dependerán de la evaluación inicial y la identificación de los impactos acumulativos posibles que corresponden a los criterios antes indicados. La evaluación debe determinar si el proyecto es incrementalmente responsable de afectar en forma adversa un componente o característica específica del ecosistema más allá de un umbral aceptable (capacidad de carga) predeterminado por la entidad gubernamental pertinente, en consulta con otros actores sociales relevantes. Por lo tanto, si bien los impactos acumulativos totales debido a múltiples proyectos se identifican generalmente en evaluaciones patrocinadas por el gobierno, el cliente debe asegurar que su evaluación determine en qué grado el proyecto bajo análisis contribuye a los efectos acumulativos.

NO42. El estudio de línea de base del cliente debe identificar cualquier condición relevante asociada con los proyectos existentes que pudiera ser exacerbada por el proyecto a ser financiado y conducir a impactos acumulativos. En términos de futuros proyectos previstos, debe priorizarse la evaluación de los impactos acumulativos que surgen del proyecto que está siendo considerado para su financiamiento, por ejemplo desarrollos planificados adicionales asociados con el proyecto y otros desarrollos futuros del mismo tipo en el área de influencia del proyecto que estén definidos de manera realista en oportunidad de la evaluación (puede incluir cualquier combinación de desarrollos que estén propuestos, autorizados o para los que existan permisos).

NO43. Cuando corresponda, el cliente debe utilizar esfuerzos comercialmente razonables para actuar en colaboración con las autoridades gubernamentales competentes, otros desarrolladores, Comunidades afectadas y, cuando corresponda, otros actores sociales relevantes, en la evaluación, diseño e implementación de medidas de mitigación coordinadas para gestionar los posibles impactos acumulativos originados en múltiples proyectos en la misma área de influencia del proyecto.

Actividades empresariales y derechos humanos

NO44. Los conceptos clave de derechos humanos pueden encontrarse en la Carta Internacional de Derechos Humanos, que consta de la Declaración Universal de Derechos Humanos (DUDH), el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (PIDCP) y el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (PIDESC).^{NO5} Si bien los estados tienen el deber primordial de implementar las obligaciones contenidas en estos instrumentos, las compañías del sector privado tienen la responsabilidad de respetar estos derechos humanos en sus operaciones. Varios análisis importantes de las actividades empresariales y los derechos humanos examinaron recientemente la importancia de los derechos consagrados en la Carta Internacional de Derechos Humanos para los proyectos y llegaron a la conclusión de que, si bien no puede descartarse la posibilidad de que las actividades empresariales puedan afectar todos los derechos humanos expresados en la Carta Internacional de Derechos

^{NO5} Otros tratados internacionales de derechos humanos importantes enfocados en los derechos de la mujer, la tortura, los derechos del niño, los inmigrantes, la desaparición forzada y las personas con discapacidad. Para obtener información adicional y el texto de cada tratado, véase <http://www2.ohchr.org/english/law/index.htm>. Según sus circunstancias, puede ser necesario que los clientes consideren estos y otros instrumentos de derechos humanos internacionales y del derecho humanitario.

Humanos, existen determinados derechos que son particularmente pertinentes en las actividades empresariales.^{NO6}

NO45. La responsabilidad empresarial de respetar los derechos humanos ha sido elaborada por el Representante Especial del Secretario General (SRSG) en Actividades empresariales y Derechos humanos, que estableció un marco de “Proteger, respetar y remediar” que descansa sobre tres pilares: la obligación del Estado de ofrecer protección frente a las violaciones de los derechos humanos cometidas por terceros, incluidas las empresas; la obligación de las empresas de respetar los derechos humanos; y mejor acceso de las víctimas a vías de reparación efectivas, tanto judiciales como extrajudiciales. Los *Principios rectores* para la implementación de este marco profundizan la operacionalización del marco de “Proteger, respetar y remediar”. Los *Principios rectores* enfatizan que la responsabilidad empresarial de respetar los derechos humanos se aplica a todos los derechos humanos y a todas las empresas comerciales, incluso a través de sus relaciones con otras partes. La Norma de desempeño 1 refleja los aspectos referidos a “respetar” y “remediar” el marco del SRSG.

NO46. Si bien el tema no se aborda directamente en las Normas de Desempeño, las compañías también deberían tener presente que los acuerdos que negocian con los gobiernos anfitriones, las concesiones e instrumentos similares no deben plasmarse de una forma que pueda interferir con los derechos humanos de los potencialmente afectados por el proyecto, así como los esfuerzos de buena fe del Estado para dar cumplimiento a sus obligaciones en materia de derechos humanos. En parte, los Estados cumplen con sus obligaciones de derechos humanos mediante la promulgación y aplicación de legislación. Cuando las compañías negocian cláusulas de estabilización en estos contratos, éstas no deben proponer al Estado la imposición de sanciones económicas o de otra índole en caso de que éste introduzca leyes de aplicación general que reflejen buenas prácticas internacionales en áreas de salud, seguridad, trabajo, medio ambiente, seguridad, no discriminación y otras áreas que involucran a las actividades empresariales y los derechos humanos.^{NO7}

NO47. Si el cliente decide llevar a cabo una debida diligencia de actividades empresariales y derechos humanos, como se señala en la nota al pie 13 de la Norma de Desempeño 1, le puede resultar útil remitirse a los aspectos de derechos humanos de los procesos de identificación y gestión de riesgos e impactos así como también consultar los distintos escenarios de riesgos de derechos humanos presentados en la *Guía para la evaluación y gestión de los impactos sobre los derechos humanos*, una publicación conjunta del Foro Internacional de Líderes Empresariales y la IFC (véase la Bibliografía).

Grupos vulnerables o desfavorecidos

NO48. En el área de influencia del proyecto podría haber personas o grupos particularmente vulnerables o desfavorecidos y que podrían experimentar impactos adversos del proyecto propuesto de manera más severa que otros. Los proyectos en gran escala con una área de influencia grande y múltiples Comunidades afectadas tienen mayor probabilidad de exponer a tales grupos y personas a impactos adversos que los proyectos en menor escala con problemas localizados. Cuando se anticipa

^{NO6} Consejo de Derechos Humanos de las Naciones Unidas, Proteger, respetar y remediar: un marco para las actividades empresariales y los derechos humanos: Informe del Representante Especial del Secretario General sobre la cuestión de los derechos humanos y las empresas transnacionales y otras empresas comerciales, John Ruggie, abril de 2008, A/HRC/8/5; Los derechos humanos traducidos: una guía de referencia para las empresas, Castan Centre for Human Rights Law, Foro Internacional de Líderes Empresariales, Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos y Oficina del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, 2008; y la herramienta de evaluación de cumplimiento de los derechos humanos del Instituto Danés de Derechos Humanos (v1 y v2).

^{NO7} Véase también la Addenda: Principios de contratación responsable: integración de la gestión de riesgos relativos a los derechos humanos en las negociaciones de contratos entre el Estado e inversores: orientación para negociadores (*Principles for responsible contracts: integrating the management of human rights risks into State-investor contract negotiations: guidance for negotiators*) A/HRC/17/31/Add.3. Muchos de los conceptos incluidos en los Principios de contratación responsable también se encuentran en las Normas de Desempeño.

que el proyecto causará impactos en una o más Comunidades afectadas, el proceso de identificación de riesgos e impactos debe emplear métodos aceptados con el fin de identificar y localizar a los grupos o personas vulnerables en la Comunidad afectada, recogiendo datos sociológicos y de salud en forma desagregada. Usando esta información desagregada, el cliente debe evaluar los impactos potenciales, incluyendo impactos diferenciados sobre estos grupos y personas y proponer medidas específicas (y de ser necesario, separadas) en consulta con los mismos para asegurar que los riesgos e impactos posibles se eviten, mitiguen o compensen en forma apropiada. Las personas o grupos vulnerables o desfavorecidos deben poder beneficiarse de las oportunidades que ofrece el proyecto de forma equitativa con el resto de la Comunidad afectada; en este sentido puede ser necesario que se dispongan niveles y procesos diferenciados para compartir los beneficios (por ejemplo, asegurar que la compensación por una vivienda adquirida para un reasentamiento sea recibida equitativamente por la mujer y el hombre del hogar, brindar capacitación a grupos o personas que podrían carecer de las habilidades necesarias para encontrar empleo en el proyecto, asegurar que se disponga de acceso a tratamientos médicos para afecciones resultantes del proyecto, etc.). El proyecto debe hacer un seguimiento de estos grupos o personas en forma separada. Las consideraciones y medidas específicas para los Pueblos Indígenas se describen en la Norma de Desempeño 7 y su Nota de Orientación.

Discapacidad

NO49. Existen leyes, reglamentos y otras directrices de cada país relacionados específicamente con personas con discapacidad, quienes podrían ser desproporcionadamente vulnerables a un impacto de los proyectos a ser financiados. Cuando no exista un marco legal adecuado, el cliente debe identificar alternativas adecuadas para evitar, minimizar, mitigar o compensar potenciales riesgos e impactos adversos en personas con discapacidad. Las alternativas deben concentrarse en crear acceso a los recursos y servicios para la comunidad (por ejemplo, accesibilidad a educación, asistencia médica, capacitación, empleo, turismo y bienes de consumo y accesibilidad física a transporte, escuelas, hospitales/clínicas, instalaciones de trabajo, hoteles, restaurantes, tiendas y otras áreas comerciales). Véase en la Bibliografía *Un manual de diseño para un entorno libre de barreras* y *Consejo de Acceso de los EE.UU.* Los clientes también deben considerar la incorporación de los principios del diseño universal (definido como el diseño de productos, entornos, programas y servicios para que puedan ser utilizados por todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación o diseño especializado^{NO8}) en el diseño, construcción y operación (incluidos planes de emergencia y evacuación), ya sea una construcción nueva o reestructuración, expansión o modernización de instalaciones, para maximizar el uso por parte de todos los usuarios potenciales, incluidas las personas con discapacidad. Véase también la Norma de Desempeño 4 y su Nota de Orientación.

Género

NO50. Un proyecto podría tener impactos diferenciados sobre hombres y mujeres debido a sus distintos roles socioeconómicos y a sus grados de control y acceso a bienes, recursos productivos y oportunidades de empleo. Podrían existir normas, prácticas sociales o barreras legales que impidan la participación plena de personas de un género (por lo general mujeres, pero potencialmente hombres) en las consultas, toma de decisiones o participación de los beneficios del proyecto. Estas prácticas y normas legales y sociales podrían generar discriminación o desigualdad de género. Los impactos diferenciados según el género deben evaluarse y el proceso de identificación de riesgos e impactos debe proponer medidas para garantizar que un género no sea desfavorecido. Esto podría incluir disponer oportunidades para aumentar la participación plena e influencia en la toma de decisiones a través de mecanismos separados de consulta y quejas; y desarrollar medidas que brinden tanto a hombres como

^{NO8} "El diseño universal" no excluirá las ayudas técnicas para grupos particulares de personas con discapacidad, cuando se necesiten (Artículo 2 de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad aprobada el 13 de diciembre de 2006).

mujeres un acceso equitativo a los beneficios del proyecto (tales como titularidad de la tierra, indemnización y empleo).

Impactos de terceros

NO51. El cliente podría tener poca o ninguna influencia sobre terceros tales como una agencia gubernamental a cargo de controlar la inmigración al área del proyecto o una explotación forestal ilegal que aproveche los caminos de acceso del proyecto para deforestar. No obstante, el área de influencia del proyecto debe abarcar las instalaciones y actividades de terceros que sean esenciales para la exitosa operación del proyecto, y el proceso de identificación de riesgos e impactos correspondiente a un proyecto con un área de influencia grande debe identificar las funciones desempeñadas por terceros y los riesgos e impactos potenciales de sus acciones o incumplimientos. Los clientes deben colaborar con terceros y tomar medidas en función de su influencia o control sobre ellos.

NO52. Entre estos terceros se encuentran operadores de instalaciones conexas (véase el párrafo 8 de la Norma de Desempeño 1) que podrían tener una relación particularmente estrecha con el proyecto. A raíz de esta relación, el cliente normalmente tendrá cierta influencia comercial sobre los operadores de instalaciones conexas. Cuando esta influencia lo permita, el cliente debe obtener el compromiso de estos operadores de operar sus instalaciones de acuerdo con las Normas de Desempeño pertinentes. Además, el cliente debe identificar sus propias acciones, de haberlas, que podrían apoyar o complementar las acciones de los operadores de las instalaciones conexas.

Consideraciones relativas a la cadena de abastecimiento

NO53. Al igual que con los riesgos e impactos de terceros anteriormente descritos, las relaciones de los proyectos con las cadenas de abastecimiento primarias constituyen un desafío particular en ciertos sectores. El cliente debe identificar los papeles, riesgos e impactos existentes en sus cadena de abastecimiento en relación con asuntos laborales (trabajo infantil y trabajo forzoso y riesgos significativos de salud y seguridad ocupacional) y biodiversidad, tal como se describe en la Norma de Desempeño 2 y la Norma de Desempeño 6. Por lo general, donde el cliente pueda ejercer un control razonable, debe colaborar con sus proveedores primarios a fin de proponer medidas de mitigación proporcionales a los riesgos identificados específicas para cada caso, reconociendo que evaluar y abordar las implicaciones de la cadena de abastecimiento que van más allá de los proveedores de primer o segundo nivel no sería factible ni significativo para el cliente o el proveedor. Para información adicional sobre temas laborales en la cadena de abastecimiento del cliente, en particular los relacionados con trabajo infantil, trabajo forzoso y riesgos de salud y seguridad ocupacional, véase la Norma de Desempeño 2 (párrafos 27 a 29) y su Nota de Orientación 2. Para temas de biodiversidad en la cadena de abastecimiento, véase la Norma de Desempeño 6 (párrafo 30) y su Nota de Orientación 6.

Evaluaciones regionales, sectoriales o estratégicas

NO54. En función de la Norma de Desempeño cuando el proyecto involucra elementos físicos, aspectos e instalaciones identificados específicamente que tienen la probabilidad de generar impactos, la identificación de los riesgos e impactos debe tener en cuenta los hallazgos y las conclusiones de planes, estudios o evaluaciones relacionados y aplicables preparados por las autoridades gubernamentales competentes que estén directamente relacionados con el proyecto y su área de influencia. Incluyen planes maestros de desarrollo económico, planes regionales, estudios de factibilidad, análisis de alternativos y evaluaciones ambientales acumulativas, cuando corresponda. Sin embargo, en circunstancias excepcionales, puede requerirse una evaluación ambiental y social regional, sectorial o estratégica además de la EIAS. Sin embargo, estas evaluaciones generalmente son llevadas a cabo por el sector público.

NO55. Podría requerirse una evaluación regional cuando se espera que un proyecto a ser financiado o una serie de desarrollos relacionados con el proyecto tengan un impacto regional significativo o

influyan en el desarrollo regional (por ejemplo, un área urbana, una cuenca hidrográfica o una zona costera) y también puede ser apropiada cuando la región de influencia se extiende a dos o más países o cuando hay probabilidades de que ocurran impactos más allá del país anfitrión. Se puede requerir una evaluación sectorial cuando se proponen varios proyectos en el mismo sector o en uno relacionado (por ejemplo, energía, transporte o agricultura) en el mismo país, ya sea que lo haga el cliente solo o el cliente y otros (cuando el cliente tiene una función importante). La evaluación estratégica examina los riesgos e impactos relacionados con una estrategia, política, plan o programa particular, que a menudo involucra al sector público y privado, y puede ser necesaria cuando el cliente es un actor importante en el desarrollo de la estrategia, política, plan o programa. La evaluación regional, sectorial o estratégica también puede ser necesaria para evaluar y comparar el impacto de opciones de desarrollo alternativas, evaluar los aspectos legales e institucionales relevantes para los riesgos e impactos y recomendar medidas amplias para la futura gestión ambiental y social.

Documentación del proceso de identificación de riesgos e impactos

NO56. El resultado del proceso de identificación de los riesgos e impactos debe documentarse. El proceso puede tener como resultado uno o más documentos con un análisis separado, en particular cuando el cliente contrata a diferentes expertos para abordar distintas Normas de Desempeño. En algunos casos, puede ser suficiente documentar la aplicación de las normas de localización ambiental, estándares de contaminación, criterios de diseño o normas de construcción.

NO57. Los proyectos que involucran elementos físicos, aspectos e instalaciones identificados específicamente que tienen la probabilidad de generar riesgos e impactos adversos limitados deben documentar el proceso de evaluación inicial de riesgos y análisis, el análisis de riesgos e impactos, las medidas de mitigación propuestas y el proceso de divulgación de información y relación con la comunidad y otros actores sociales (si existen Comunidades afectadas). Como mínimo, los clientes deben documentar:

- El proyecto y sus aspectos ambientales y sociales, incluidos mapas y planos
- Una delimitación o descripción del área de influencia del proyecto, incluidos mapas
- Los niveles de desempeño ambiental, de salud y seguridad establecidos para el proyecto, en cumplimiento del marco regulatorio y legal, y de acuerdo con las Normas de Desempeño pertinentes
- Los posibles riesgos e impactos adversos identificados, incluida la identificación de las Comunidades afectadas
- Mitigación planificada y cualquier área de inquietud que tuviera que abordarse
- El proceso de relación con la comunidad y otros actores sociales

NO58. Para los proyectos que involucran elementos físicos, aspectos e instalaciones identificados específicamente que tienen la probabilidad de generar riesgos e impactos adversos significativos, debe prepararse un informe formal de EIAS en cumplimiento de los requisitos legales aplicables y pertinentes, según sea necesario, de acuerdo con las buenas prácticas internacionales del sector (para orientación adicional, véase la Bibliografía). Para estos proyectos, los resúmenes de los análisis deben explicar los hallazgos de manera clara y objetiva y de forma comprensible para los legos.

NO59. Para proyectos que involucren la auditoría (u otros análisis focalizados) de las instalaciones existentes, los informes de auditoría ambiental y social y los informes de evaluación de peligros/riesgos deben cumplir con la práctica internacional aceptada. Véase en el Anexo A un análisis del proceso utilizado para realizar dichas auditorías y algunos ejemplos de prácticas aceptadas.

NO60. Si los bienes a ser desarrollados, adquiridos o financiados todavía no están definidos, el cliente debe documentar el establecimiento de un proceso de debida diligencia ambiental y social para asegurar

que los riesgos e impactos sean identificados en forma adecuada en el futuro cuando estén razonablemente claros los elementos físicos, activos e instalaciones.

Programas de gestión

13. En consonancia con la política del cliente y los objetivos y principios que allí se describen, el cliente establecerá programas de gestión que, de manera resumida, describan las medidas y acciones de mitigación y mejora del desempeño, destinadas a abordar los riesgos e impactos ambientales y sociales del proyecto que se hayan identificado.

14. Dependiendo de la naturaleza y la escala del proyecto, esos programas pueden consistir en una combinación documentada de procedimientos operacionales, prácticas, planes y documentos de respaldo conexos (incluidos convenios legales), gestionados de manera sistemática¹⁹. Los programas pueden aplicarse ampliamente a toda la organización del cliente, incluidos los contratistas y proveedores principales sobre los que la organización tiene control o influencia, o a lugares, instalaciones o actividades específicos. La jerarquía de medidas de mitigación para abordar los riesgos e impactos identificados dará prioridad a la prevención de los impactos, por encima de las medidas para minimizarlos, y cuando persistan impactos residuales, restaurarlos o compensarlos, siempre que sea técnicamente²⁰ y financieramente viable²¹.

15. En los casos en que los riesgos e impactos identificados no puedan ser evitados, el cliente determinará medidas de mitigación y desempeño y definirá las acciones pertinentes para garantizar que el proyecto funcione de acuerdo con las leyes y reglamentos aplicables y cumpla los requisitos de las Normas de Desempeño 1 a 8. El nivel de detalle y complejidad de este programa colectivo de gestión y la prioridad de las medidas y acciones identificadas serán proporcionales a los riesgos e impactos del proyecto y tendrán en cuenta los resultados del proceso de participación de las Comunidades Afectadas, según corresponda.

16. En los programas de gestión se establecerán los planes de acción ambientales y sociales²², que definirán los resultados deseados y las acciones para abordar las cuestiones planteadas en el proceso de identificación de los riesgos e impactos. Esa definición se hará, en la medida de lo posible, en términos de eventos cuantificables, con elementos tales como indicadores de desempeño, metas o criterios de aceptación que puedan seguirse a lo largo de plazos determinados, y con estimaciones de los recursos y las responsabilidades para su implementación. Según corresponda, el programa de gestión reconocerá e incorporará la función que cumplen las acciones y los eventos pertinentes controlados por terceros para abordar los riesgos e impactos identificados. En vista de la naturaleza dinámica del proyecto, el programa de gestión deberá poder dar respuesta a los cambios de circunstancias, acontecimientos imprevistos y los resultados de las actividades de seguimiento y revisión.

¹⁹ Los convenios legales existentes entre el cliente y terceros que aborden medidas de mitigación relativas a impactos específicos constituyen parte de un programa; por ejemplo, responsabilidades de reasentamiento gestionadas por el Gobierno, especificadas en un convenio.

²⁰ La factibilidad técnica se basa en la posibilidad de que las medidas y acciones propuestas puedan llevarse a cabo con calificaciones, equipos y materiales disponibles comercialmente, teniendo en cuenta las condiciones locales existentes como el clima, la geografía, los aspectos demográficos, la infraestructura, la seguridad, la gobernabilidad, la capacidad y la confiabilidad operativa.

²¹ La viabilidad financiera se basa en consideraciones comerciales, incluida la magnitud relativa del costo adicional de adoptar tales medidas y acciones, comparado con los costos de inversión, operación y mantenimiento del proyecto, y si ese costo adicional haría que el proyecto dejara de ser viable para el cliente.

²² Los planes de acción pueden incluir un plan de acción ambiental y social general necesario para llevar adelante un conjunto de medidas de mitigación, o planes de acción temáticos, tales como planes de acción de reasentamiento o planes de acción de biodiversidad. Los planes de acción pueden estar destinados a llenar los vacíos de los programas de gestión existentes, a fin de garantizar la coherencia con las Normas de Desempeño, o pueden ser planes independientes que especifiquen la estrategia de mitigación del proyecto. Para algunos círculos profesionales, el término "plan de acción" se refiere a los planes de gestión o a los planes de desarrollo. En este caso, los ejemplos son numerosos e incluyen diversos tipos de planes de gestión ambiental y social.

NO61. Si el proceso de identificación de los riesgos e impactos confirma riesgos e impactos posibles del proyecto, el cliente debe desarrollar medidas y acciones para evitar, minimizar, compensar o contrarrestar los posibles impactos ambientales y sociales adversos o en el caso de impactos positivos o beneficiosos, para pre-potenciarlos. Como principio general, para los impactos ambientales y sociales adversos, el proceso de identificación de riesgos e impactos debe aplicar una jerarquía de mitigación, concentrándose en medidas que en primer lugar eviten que se produzcan los impactos, en contraposición con su minimización, mitigación o compensación. Esto no siempre es posible y las medidas de mitigación deben seleccionarse a partir de las opciones que sean técnica y financieramente factibles (como se define en las notas al pie 21 y 22 de la Norma de Desempeño 1). Debe documentarse la adopción de una jerarquía de mitigación y, cuando se consideren aspectos positivos y negativos entre la prevención y mitigación/compensación, estos también deben documentarse. El cliente debe considerar los costos y beneficios sociales, ambientales, financieros y económicos e identificar qué partes los solventarán. Cuando estos impactos están dentro de la capacidad de control o influencia del cliente, el cliente debe reflejar las medidas correctivas o de mitigación en un programa de gestión y ejecutarlas a través del SGAS.

NO62. La adopción de una jerarquía de mitigación para anticipar y evitar o, cuando esto no sea posible, minimizar o compensar los riesgos e impactos en los trabajadores, las Comunidades afectadas y el medio ambiente es ampliamente considerado un enfoque de buena práctica internacional del sector para gestionar los riesgos e impactos ambientales y sociales. Como tal, un principio general de las Normas de Desempeño es que los clientes adopten (y demuestren que han adoptado) un enfoque en consonancia con esta práctica, de la siguiente manera:

- **Prevención** requiere que el cliente identifique y, cuando esté disponible y sea factible técnica y financieramente, realice cambios en el diseño del proyecto (o ubicación potencial) para evitar los riesgos e impactos adversos en aspectos sociales y/o ambientales. La prevención se considera la forma más aceptable de mitigación.
- **Minimización:** cuando la prevención no sea posible, los riesgos e impactos adversos pueden minimizarse a través de medidas/tratamientos/diseño ambientales y sociales. Las opciones aceptables para minimizar variarán y pueden incluir: reducir, rectificar, reparar y/o restaurar los impactos, según corresponda.
- **Compensación:** cuando no se disponga de medidas de prevención o minimización, puede ser adecuado diseñar e implementar medidas que compensen los riesgos e impactos residuales. Debe observarse que estas medidas no eliminan los riesgos e impactos adversos identificados, sino que procuran compensarlos con (por lo menos) un impacto positivo comparable/equivalente.

La jerarquía de mitigación de riesgos e impactos se analiza y especifica en mayor profundidad en el contexto de las Normas de Desempeño 2 a 8, según corresponda.

NO63. El nivel de detalle y complejidad del programa de manejo debe ser proporcional a los riesgos e impactos previstos del proyecto. Para proyectos con potenciales riesgos e impactos adversos significativos en los que se requiera una EIAS completa, el programa de gestión debe abordar todos los riesgos e impactos ambientales y sociales identificados en el proceso de evaluación y documentados en el informe de evaluación correspondiente y debe incluir los planes de gestión o de acción, procedimientos, prácticas y acuerdos legales, de modo tal que todas las medidas de mitigación sean gestionadas de manera sistemática.

NO64. Para proyectos con impactos potenciales limitados, el programa de gestión debe abordar esos impactos y/o riesgos limitados y probablemente sea menos complejo. En el caso de instalaciones existentes, el programa de gestión probablemente incluya medidas correctivas y planes para abordar áreas de mejora identificadas en las auditorías ambiental y social como se describió anteriormente. De manera similar, el programa de gestión debe reflejar los hallazgos e incluir las acciones específicas

recomendadas surgidas de las evaluaciones y los estudios especializados, tales como los antes descritos en esta Nota de Orientación.

NO65. Ciertos tipos de proyectos pueden originar o contribuir a impactos acumulativos, transfronterizos y globales. Cuando se considere que la contribución incremental de los proyectos que están siendo evaluados es significativa, el programa de gestión debe incluir acciones y medidas de mitigación específicas que contribuyan y apoyen los esfuerzos que llevarán a cabo las autoridades pertinentes para gestionar y supervisar estos impactos a gran escala.

NO66. El programa de gestión debe aplicarse en forma amplia a toda la organización del cliente, incluidos sus contratistas y principales proveedores sobre los que el cliente tiene control o influencia, y a emplazamientos, instalaciones o actividades específicos. El programa incluirá disposiciones y acuerdos pertinentes para las instalaciones conexas, según corresponda. Para algunos proyectos, los riesgos e impactos relacionados con las cadenas de abastecimiento pueden ser significativos. En dichos casos, estos impactos deben ser evaluados, y los clientes deben colaborar con los terceros (según corresponda) para tomar medidas relacionadas con los riesgos e impactos de la cadena de abastecimiento, en la medida que lo permita su influencia o control de dichas partes. Todas estas acciones deben incorporarse en el programa de gestión del cliente.

NO67. Como parte del programa de manejo, el cliente puede optar por establecer sus propias medidas internas de desempeño, con el propósito de aumentar los impactos positivos y los resultados deseados del proyecto como eventos cuantificables, en la mayor medida posible. Se trata de medidas tales como indicadores de desempeño, objetivos o criterios de aceptación a los que pueda dar seguimiento en períodos definidos, para garantizar la mejora continua del desempeño en estas áreas.

NO68. El cliente debe determinar y documentar una adecuada asignación de recursos financieros y designar personal responsable dentro de su organización para implementar el programa de gestión.

NO69. Teniendo en cuenta el resultado del proceso de identificación de riesgos e impactos, incluido el resultado de las consultas realizadas durante este proceso, los programas de gestión deben incluir Planes de Acción Ambiental y Social (entendidos por algunas comunidades de práctica como Planes de gestión o Planes de desarrollo), que deben concentrarse en las medidas y acciones necesarias para que el cliente atienda los problemas planteados en el proceso de identificación de riesgos e impactos, de cumplimiento a las leyes y reglamentos nacionales pertinentes y a los requisitos de las Normas de Desempeño pertinentes. Los planes de acción pueden incluir un Plan de acción (o gestión) ambiental y social, necesario para llevar a cabo una serie de medidas de mitigación, o planes temáticos derivados del proceso de identificación de riesgos e impactos, incluidos diversos tipos de planes de gestión ambiental, salud y seguridad ocupacional y social (por ejemplo, Planes de acción de reasentamiento, planes de acción de biodiversidad, planes de gestión de recursos hídricos, planes de restauración del ecosistema, planes de seguridad comunitaria, planes de desarrollo comunitario o planes para los pueblos indígenas). Los planes de acción pueden ser planes diseñados para cubrir las brechas de los programas de gestión existentes y asegurar el cumplimiento de las Normas de Desempeño o pueden ser planes independientes que especifiquen la estrategia de mitigación del proyecto. Los planes de acción pueden excluir información que sea de naturaleza interna, tal como información privada, datos de costos, información que comprometería la seguridad del emplazamiento del proyecto y procedimientos detallados, procesos empresariales e instrucciones para los trabajadores (que deben incluirse en el programa de gestión).

NO70. Los programas de gestión eficaces tienen un enfoque adaptable. El monitoreo de las condiciones ambientales y sociales y la revisión del programa después de la implementación de las

acciones y mitigaciones, son elementos fundamentales de un sistema de gestión adecuado. El cliente debe desarrollar e implementar procedimientos para ajustar sus políticas y operaciones y adaptar las acciones y mitigaciones según corresponda, con base en los datos de monitoreo ambiental y social. Este proceso iterativo favorece una toma de decisiones flexible que tiene en cuenta incertidumbres, reconoce la importancia de la variabilidad de los sistemas sociales y naturales, y puede adaptarse cuando los resultados de las acciones de gestión, las mitigaciones y otros eventos sean mejor entendidos.

NO71. La debida diligencia independiente de los proyectos, llevada a cabo por financistas, puede determinar que el cliente debe implementar medidas y acciones adicionales para asegurar el cumplimiento de las Normas de Desempeño, las leyes del país anfitrión u otras obligaciones más allá de las acciones identificadas por el cliente en sus programas de gestión. Cuando así sea, dichas medidas y acciones adicionales deben incorporarse en el programa de gestión del cliente y habitualmente incluirán una descripción de las medidas y acciones adicionales identificada para asegurar el cumplimiento de las Normas de Desempeño, la entidad responsable de la implementación de las acciones y medidas, los indicadores de finalización pertinentes y el plazo acordado.

Capacidad y competencia organizativas

17. El cliente, en colaboración con terceros apropiados y pertinentes, establecerá, mantendrá y fortalecerá, según sea necesario, una estructura organizativa que defina las funciones, responsabilidades y facultades para la aplicación del SGAS. Se deberá designar el personal específico, incluido el o los representantes de la gerencia, con responsabilidades y facultades bien definidas. Las principales responsabilidades referentes al ámbito ambiental y social deben estar bien definidas y ser puestas en conocimiento del personal pertinente y el resto de la organización del cliente. Se proporcionará el respaldo administrativo y los recursos humanos y financieros suficientes de forma continua a fin de lograr un desempeño ambiental y social eficaz y sostenido.

18. Los empleados de la organización del cliente directamente responsables del desempeño ambiental y social del proyecto deberán tener los conocimientos, las habilidades y la experiencia necesarios para realizar su trabajo, incluidos conocimientos actualizados sobre los requisitos reglamentarios del país anfitrión y los requisitos aplicables de las Normas de Desempeño 1 a 8. El personal también deberá poseer los conocimientos, las habilidades y la experiencia necesarios para aplicar las medidas y acciones específicas que se requieran conforme al SGAS y los métodos necesarios para ejecutar las acciones de forma competente y eficiente.

19. El proceso de identificación de los riesgos e impactos consistirá en una evaluación y presentación adecuadas, precisas y objetivas preparadas por profesionales competentes. En el caso de los proyectos que planteen impactos adversos significativos o que conlleven cuestiones técnicas complejas, es posible que se solicite a los clientes que recurran a expertos externos calificados para ayudar en el proceso de identificación de los riesgos e impactos.

NO72. La implementación exitosa del programa de gestión requiere el compromiso de la gerencia y empleados de la organización. Por consiguiente, el cliente debe designar personal interno específico, incluidos un representante (o representantes) de la gerencia, con líneas claras de responsabilidad y autoridad para los temas ambientales y sociales. La representación de la gerencia es una función clave dentro de la organización. La representación de la gerencia debe actuar como enlace entre el nivel superior de toma de decisiones y las funciones/departamentos de la organización que deben implementar y mantener las medidas de gestión y mitigación ambiental y social. La representación de la gerencia deben ser parte del equipo de alta gerencia.

NO73. Los sistemas de gestión han evolucionado, al igual que el reconocimiento de que su éxito depende de los esfuerzos de las personas de departamentos que tradicionalmente se consideraban ajenos a los temas ambientales y sociales. Departamentos o entidades tales como recursos humanos, áreas de producción, adquisiciones, mantenimiento u otras funciones especializadas deben considerarse importantes factores contribuyentes al éxito del sistema de gestión. Si bien se supone que la gestión de los temas ambientales y sociales continuará siendo liderada por profesionales ambientales y sociales, la manera en la que una organización la integre en la empresa en su conjunto puede tener un gran efecto en el éxito del tratamiento de los riesgos e impactos ambientales y sociales. El papel de quienes integran dichos departamentos debe estar en función de los riesgos e impactos ambientales y sociales identificados. Por ejemplo, la gestión sobre necesidades de capacitación (recursos humanos), contratos y desempeño de los contratistas (adquisiciones), el mantenimiento de equipos para aumentar el control de la contaminación y la eficiencia energética y prevención de derrames, fugas u otras situaciones de emergencia (mantenimiento) y el almacenamiento y manipulación de materiales y la minimización de residuos (áreas de producción) son solo algunos ejemplos en los que interviene personal distinto a los profesionales ambientales y sociales. El aprovechamiento de los aportes focalizados de muchas personas de distintas partes de una organización, bajo la guía de profesionales ambientales y sociales, se considera una forma económica e inteligente de gestionar los riesgos ambientales y sociales de una organización. Por lo tanto, las organizaciones deben considerar cuidadosamente cómo trabajarán para integrar los requisitos asociados con los riesgos e impactos en todos los elementos de la organización, para gestionarlos mejor de acuerdo con su política. Si las funciones se subcontratan a contratistas o terceros, el acuerdo del cliente con los mismos debe incluir las acciones y medidas necesarias para que cumplan con lo convenido, conforme al sistema y los programas de gestión. En las organizaciones grandes o complejas, se puede designar a múltiples personas o unidades operativas. En las empresas medianas o pequeñas, estas responsabilidades podrían ser asumidas por una sola persona. También es importante que las responsabilidades ambientales y sociales clave estén bien definidas y se comuniquen al personal pertinente, así como al resto de la organización. Deben asignarse recursos humanos y financieros adecuados a los responsables de la implementación del sistema y los programas de gestión, así como medidas de desempeño adicionales. Algunas preguntas que pueden resultar útiles para evaluar la suficiencia de capacidad y proceso son:

- ¿Cómo identifica y asigna el cliente los recursos humanos, técnicos y financieros, incluidos los expertos externos, necesarios para la gestión del desempeño ambiental y social?
- ¿Cómo se ha integrado la gestión ambiental y social en el proceso global de gestión empresarial?
- ¿Cuál es el proceso para equilibrar y resolver conflictos entre objetivos y prioridades ambientales, sociales y de negocios?
- ¿Cuáles son las responsabilidades y rendición de cuentas del personal que maneja, ejecuta y verifica las labores que afectan los asuntos ambientales y sociales, y están bien definidos y documentados?
- ¿De qué manera ha establecido, reforzado y comunicado la alta gerencia el compromiso de la organización?
- ¿Existe un proceso de revisión periódica del sistema de gestión en caso de un cambio en las circunstancias del proyecto?

NO74. Los clientes pueden utilizar personal interno y/o consultores externos (a los que se hace referencia en las Normas de Desempeño y Notas de Orientación como "profesionales competentes") o expertos externos (a los que se hace referencia en las Normas de Desempeño y Notas de Orientación como "expertos externos") para que lleven a cabo el proceso de identificación de riesgos e impactos, siempre que se cumplan los requisitos pertinentes de las Normas de Desempeño. El o los profesionales competentes que realizan el proceso de identificación de los riesgos e impactos deben estar en

condiciones de hacerlo de manera objetiva, precisa y apropiada y tener la experiencia y aptitudes requeridas. Para proyectos con temas que pueden representar riesgos e impactos adversos significativos, el cliente debe considerar (y puede estar obligado) la contratación de expertos reconocidos que ayuden a dirigir toda o parte de la evaluación ambiental y social. Para que se los considere reconocidos, estos expertos externos deben tener una experiencia amplia y sustancial en proyectos similares. Deben participar al inicio de la fase de desarrollo del proyecto y, según sea necesario, en las diferentes etapas del diseño, construcción y activación del proyecto. Asimismo, los servicios de los expertos externos reconocidos son necesarios habitualmente en ciertas circunstancias definidas relativas a asuntos de reasentamiento (según se estipula en la Norma de Desempeño 5), biodiversidad (según se estipula en la Norma de Desempeño 6), pueblos indígenas (según se estipula en la Norma de Desempeño 7) y patrimonio cultural (según se estipula en la Norma de Desempeño 8).

NO75. La organización del cliente debe identificar los conocimientos y habilidades necesarios para la implementación del sistema y los programas de gestión, incluidos los requisitos de los Planes de Acción. Los antecedentes, la antigüedad en la tarea, la formación, el desarrollo de calificaciones, la educación permanente y la experiencia pasada pueden ayudar a determinar si una persona tiene conocimientos y calificaciones suficientes para hacer su tarea en el sistema y los programas de gestión. La organización del cliente debe considerar todos los aportes anteriores a los antecedentes de su personal para determinar si se lo puede considerar competente para hacer lo que se le exige y, si fuese necesario, considerar nuevas contrataciones para tener personas adecuadas para las tareas.

NO76. La capacitación es un método común de brindar a las personas calificaciones y conocimientos adicionales. A fin de tener éxito, es necesario diseñar los programas de capacitación cuidadosa y sistemáticamente. La lista que sigue proporciona los elementos clave que deben ser considerados como parte de un programa de capacitación:

- Identificación de las necesidades de capacitación del personal de la organización. Puede surgir de eventos pasados (accidentes, situaciones de emergencia, quejas internas o externas), deficiencias en el desempeño identificadas por auditorías, comparaciones con otras compañías u organizaciones o sugerencias o solicitudes directas de los empleados mismos. También se deben considerar e identificar las necesidades de capacitación, según corresponda, para otros que realicen trabajos para la organización, ya sea directa o indirectamente, tales como contratistas o proveedores.
- Desarrollo de un plan de capacitación para abordar necesidades definidas. ¿De qué se carece en términos de calificaciones, comprensión, experiencia, que pueda resolverse con capacitación; en resumen, qué necesita alguien para ser considerado competente en la forma de hacer su trabajo? El plan debe incluir la definición de sesiones de capacitación, duración, frecuencias, programas de estudio, etc.
- Verificación de los programas de capacitación para asegurar la congruencia con la política organizacional y otros requisitos aplicables, por ejemplo aspectos regulatorios.
- Capacitación de determinados grupos de empleados. Puede ser formal, informal (práctica), por única vez, periódica, etc.
- Documentación de la capacitación recibida para exhibir a reguladores o agencias gubernamentales, instituciones financieras, etc. y para proporcionarle un certificado a los pasantes a los fines de su desarrollo laboral o profesional.
- Evaluación de la capacitación recibida para determinar su eficacia. La determinación de si la persona ahora es competente para llevar a cabo la tarea en cuestión confirma el éxito o fracaso de la formación. Si se determina que el o los programas de capacitación no son eficaces, entonces la organización debe examinar todos los aspectos de la misma, según corresponda (programa de estudios, dictado, competencia del instructor, etc.) para determinar qué debe cambiarse, llegado el caso, para obtener un resultado

exitoso. La evaluación de la competencia del personal debe repetirse periódicamente y el programa de capacitación debe incluir medidas específicas, por ejemplo, cursos de actualización.

NO77. Algunas preguntas que puede plantear un cliente para ayudar en la planificación y organización de los programas de capacitación son:

- ¿Cómo identifica el cliente las necesidades de capacitación ambiental y social?
- ¿Cómo se analizan las necesidades de capacitación de funciones de trabajo específicas?
- ¿Se necesita capacitación para los contratistas y/o proveedores?
- ¿Se desarrolla, revisa y modifica la capacitación según sea necesario?
- ¿Cómo se documenta y se le da seguimiento a la capacitación?

NO78. El cliente debe asegurar que los empleos y terceros con responsabilidad directa de las actividades pertinentes al desempeño ambiental y social del proyecto a ser financiado sean competentes y tengan los conocimientos y las calificaciones necesarios para realizar su trabajo, incluidos conocimientos actuales de los requisitos regulatorios del país anfitrión y los requisitos pertinentes de las Normas de Desempeño 1 a 8. Los métodos para asegurarlo deben considerar los requisitos y compromisos específicos conforme al sistema y los programas de gestión y las acciones necesarias para poner en práctica las medidas de gestión y mitigación en forma competente y eficiente.

NO79. Cuando es probable que un proyecto tenga un impacto en grupos o personas vulnerables o desfavorecidas de Comunidades Afectadas, los empleados que interactúen con dichos grupos o personas deberán ser competentes en su comprensión de los temas específicos relativos a dichos grupos o personas. Puede ser necesario brindar una formación específica.

NO80. Cuando se subcontratan aspectos específicos del proyecto o la implementación del sistema y programas de gestión se encargan a contratistas externos, el cliente debe también asegurarse de que dichos contratistas tengan los conocimientos, formación y calificaciones requeridas para ejecutar el trabajo de acuerdo con el sistema y los programas de gestión y los requisitos de las Normas de Desempeño.

Preparación y respuesta ante situaciones de emergencia

20. En los casos en que el proyecto incluya elementos físicos, aspectos e instalaciones específicamente identificados, con probabilidad de generar impactos, el SGAS establecerá y mantendrá un sistema de preparación y respuesta ante situaciones de emergencia con el fin de que el cliente, con la colaboración de terceros apropiados y relevantes, esté preparado para responder de una manera adecuada a situaciones accidentales y de emergencia asociadas con el proyecto, a fin de prevenir y mitigar cualquier daño contra las personas y el medio ambiente. Esa preparación incluirá la identificación de las zonas en las que puedan producirse accidentes y situaciones de emergencia, las comunidades y las personas que puedan resultar afectadas, los procedimientos de respuesta, la provisión de equipos y recursos, la asignación de responsabilidades, la comunicación, incluso con las posibles Comunidades Afectadas, y una capacitación periódica para garantizar una respuesta eficaz. Las actividades de preparación y respuesta ante situaciones de emergencia se evaluarán y ajustarán periódicamente según sea necesario, en función de los cambios en las condiciones.

21. Cuando proceda, el cliente también prestará asistencia y colaborará con las posibles Comunidades Afectadas (véase la Norma de Desempeño 4) y los organismos públicos locales, en sus preparativos para responder eficazmente a situaciones de emergencia, especialmente cuando su participación y colaboración sean necesarias para asegurar una respuesta eficaz. Si los organismos públicos locales tienen una capacidad limitada o nula para responder eficazmente, el cliente asumirá una función activa en la preparación y la respuesta a emergencias asociadas con el proyecto. El cliente documentará sus actividades,

recursos y responsabilidades en materia de preparación y respuesta a emergencias, y aportará información apropiada a las posibles Comunidades Afectadas y los organismos públicos competentes.

NO81. Los requisitos de preparación y respuesta ante situaciones de emergencia contenidos en la Norma de Desempeño 1 hacen referencia a (i) las contingencias que podrían afectar al personal y las instalaciones del proyecto a ser financiado, (ii) la necesidad de proteger la salud y seguridad de los trabajadores del proyecto (como se señala en la Norma de Desempeño 2) y (iii) la necesidad de proteger la salud y seguridad de las Comunidades Afectadas (como se señala en la Norma de Desempeño 4). El cliente debe abordar la preparación y respuesta ante situaciones de emergencia de forma integrada. Cuando el proyecto (nuevo o existente) incluya elementos físicos, aspectos e instalaciones específicamente identificados que tengan la probabilidad de generar impactos, el cliente debe abordar las contingencias asociadas con una posible falla del proceso y circunstancias accidentales mediante planes de preparación y respuesta ante emergencias u otras herramientas similares adecuadas para el sector industrial específico, como parte de sus sistema de gestión. Cuando sea probable que las consecuencias de los eventos de emergencia se extiendan más allá de los límites de la propiedad del proyecto o se originen fuera de los límites de la propiedad del proyecto (por ejemplo derrame de materiales peligrosos durante su transporte en caminos públicos), el cliente debe diseñar planes de preparación y respuesta ante emergencias basados en los riesgos para la salud y seguridad de la comunidad identificados durante el proceso de identificación de riesgos e impactos (véase también la Norma de Desempeño 4 y su Nota de Orientación). Se ofrece orientación adicional sobre la preparación y respuesta ante emergencias en las Pautas Ambientales, de Salud y Seguridad del Grupo del Banco Mundial (EHS), ya sea en las Pautas Generales de EHS o en las Pautas de EHS del Sector Industrial, según corresponda.

NO82. Contar con planes eficaces de preparación y respuesta ante emergencias ayuda a los clientes a prepararse para los mejores resultados, asumiendo los peores escenarios posibles. Deben definir responsabilidades claramente asignadas para la evaluación del grado de riesgo para la vida, bienes y medio ambiente, con procedimientos sobre quién y con quién comunicarse con respecto a diferentes tipos de emergencias. El nivel de planificación y comunicación debe ser proporcional a los impactos posibles. Estos planes deben definir procedimientos específicos diseñados en función de la clasificación del nivel de emergencia (niveles de emergencia). Los planes de preparación y respuesta ante emergencias deben incluir procedimientos para detener los equipos y los procesos de producción y para evacuaciones, incluido un lugar de reunión designado (es decir, un punto de encuentro) fuera del emplazamiento del proyecto. Además, los planes de emergencia eficaces deben incluir cronogramas específicos de entrenamiento y práctica (es decir, simulaciones y ejercicios) y requisitos sobre equipos para los empleados responsables de las operaciones de rescate, atención médica, respuesta a amenazas e incidentes (por ejemplo respuesta a derrames de materiales peligrosos), extinción de incendios y otras respuestas específicas de los emplazamientos, instalaciones y actividades del proyecto. En resumen, los planes de emergencia deben abordar los siguientes aspectos de preparación y respuesta a emergencias:

- Identificación de los escenarios de emergencia
- Procedimientos específicos de respuesta a emergencias
- Equipos capacitados en respuesta a emergencias
- Contactos y sistemas/protocolos de comunicación de emergencia (incluida la comunicación con las Comunidades afectadas cuando sea necesario)
- Procedimientos para interactuar con autoridades gubernamentales (autoridades de emergencia, sanitarias, ambientales)

- Equipos e instalaciones de emergencia estacionadas permanentemente (por ejemplo, estaciones de primeros auxilios, equipos de extinción de incendios, equipos de respuesta ante derrames, equipos de protección personal para los equipos de respuesta de emergencia)
- Protocolos para el uso de los equipos e instalaciones de emergencia
- Identificación clara de rutas de evacuación y puntos de reencuentro
- Simulacros de emergencia y su periodicidad según los niveles de emergencia asignados
- Procedimientos de descontaminación y medios para aplicar medidas para contener, limitar y reducir la contaminación dentro de los límites físicos de la propiedad y los activos del proyecto, en la medida de lo posible.

Seguimiento y evaluación

22. El cliente establecerá procedimientos para hacer el seguimiento del programa de gestión y medir su eficacia, y así como también el cumplimiento de toda obligación legal o contractual y requisito reglamentario conexas. En los casos en que el Gobierno o un tercero sea responsable de la gestión de riesgos e impactos específicos y las medidas de mitigación correspondientes, el cliente colaborará en el establecimiento y el seguimiento de dichas medidas de mitigación. Cuando proceda, los clientes considerarán contar con la participación de representantes de las Comunidades Afectadas en las actividades de seguimiento²³. El programa de seguimiento del cliente debe ser supervisado por las instancias apropiadas dentro de la organización. Para los proyectos con impactos significativos, el cliente contratará expertos externos para verificar la información de seguimiento. El grado de supervisión deberá adecuarse a los riesgos e impactos ambientales y sociales del proyecto y a los requisitos de cumplimiento.

23. Además de registrar la información para seguir de cerca el desempeño y establecer los controles operacionales pertinentes, el cliente deberá emplear mecanismos dinámicos, tales como inspecciones y auditorías internas, cuando corresponda, a fin de verificar el cumplimiento y los avances realizados para obtener los resultados deseados. El seguimiento incluirá normalmente el registro de información para seguir el desempeño y la comparación de esos datos con los niveles de referencia previamente establecidos o los requisitos del programa de gestión. El seguimiento deberá ajustarse en función de la experiencia de desempeño y las medidas solicitadas por las autoridades regulatorias competentes. El cliente documentará los resultados del seguimiento e identificará y reflejará las acciones correctivas y preventivas necesarias en la versión modificada de los programas y planes de gestión. El cliente, en colaboración con terceros apropiados y pertinentes, llevará adelante esas acciones correctivas y preventivas y las monitoreará en los siguientes ciclos de seguimiento a fin de asegurar su eficacia.

24. La alta gerencia de la organización del cliente recibirá evaluaciones periódicas de la eficacia del SGAS, basadas en una recopilación y análisis sistemáticos de los datos. El alcance y la frecuencia de dichos informes dependerán de la naturaleza y el alcance de las actividades identificadas y emprendidas de acuerdo con el SGAS del cliente y otros requisitos aplicables del proyecto. Sobre la base de los resultados de esas evaluaciones de desempeño, la alta gerencia tomará las medidas necesarias y adecuadas para garantizar que se cumplan las intenciones de la política del cliente, que se implementen los procedimientos, las prácticas y los planes, y que se asegure su eficacia.

²³ Por ejemplo, monitoreo participativo del agua.

NO83. El monitoreo es el medio principal que tiene el cliente para hacer un seguimiento y evaluar los avances en la implementación del sistema y los programas de gestión, incluidos todos los elementos especificados en los Planes de Acción. Los clientes deben establecer un sistema para medir y monitorear consistente en: (i) los riesgos e impactos clave del proyecto sobre los trabajadores, comunidades y el ambiente natural, según se los identifique; (ii) el cumplimiento de las leyes y

reglamentos y (iii) el avance en la ejecución de los programas de gestión. El tipo, alcance y frecuencia del monitoreo deben ser proporcionales a los posibles riesgos e impactos del proyecto identificados en el proceso de identificación de riesgos e impactos, y según se especifica en el programa de gestión. Además, dependiendo de la naturaleza del proyecto, puede ser apropiado que el cliente establezca, haga un seguimiento y mida indicadores clave y otras medidas de desempeño a lo largo del tiempo, para ilustrar la mejora en el desempeño del proyecto o poner de relieve áreas donde se requiere un mayor esfuerzo.

NO84. Como parte de los programas de monitoreo establecidos en el sistema de gestión, sería apropiado que el cliente estableciera medidas e indicadores clave de desarrollo social y medidas cuantitativas y cualitativas de éxito, e incluye prácticas de relación con la comunidad y otros actores en los planes de acción con el propósito de mejorar el desempeño en los aspectos sociales identificados o áreas donde se requiere un mayor esfuerzo.

NO85. Los factores a considerar para establecer un programa de monitoreo ambiental incluyen generalmente, por ejemplo, estimaciones de ingeniería, modelización ambiental, fuentes de contaminantes (por ejemplo, emisiones a la atmósfera, efluentes de aguas residuales, residuos sólidos y peligrosos), mediciones de ruido, calidad y cantidad de agua ambiental (tanto superficial como subterránea), calidad del aire y contaminación del lugar de trabajo. Para determinados proyectos, el monitoreo de la biodiversidad puede ser un elemento importante del programa de monitoreo general (véase la Norma de Desempeño 6 y su Nota de Orientación para obtener orientación adicional). El énfasis y el alcance del monitoreo deben ser proporcionales al riesgo de fugas de contaminantes en relación con la sensibilidad de las áreas vecinas, tomando en cuenta la percepción de la Comunidad Afectada sobre los riesgos del proyecto para su salud y medio ambiente. También se deben instituir procesos apropiados para garantizar la confiabilidad de los datos, tales como calibración de instrumentos, prueba de equipos y muestreo de software y hardware. Las medidas específicas de monitoreo ambiental incluyen los parámetros a ser medidos, los métodos de muestreo y analíticos a utilizar, los lugares de muestreo, la frecuencia de las mediciones, los límites de detección (cuando sea apropiado) y la definición de umbrales que indiquen la necesidad de medidas correctivas. Cuando se requieran laboratorios externos u otros servicios analíticos para analizar las muestras, estos deben estar certificados por lo menos según esquemas reconocidos a nivel nacional para asegurar que las medidas y datos provistos sean precisos, defendibles y confiables.

NO86. Se deben documentar los resultados del monitoreo, y se deben identificar las acciones correctivas y preventivas necesarias. Los clientes deben también garantizar que estas acciones correctivas y preventivas se hayan ejecutado y que exista un seguimiento sistemático para garantizar su eficacia. Por lo general, el cliente debe realizar el monitoreo usando profesionales competentes u otros expertos externos, como parte de su sistema y programas de gestión. En ciertos casos (por ejemplo proyectos con posibles riesgos e impactos adversos significativos), la debida diligencia llevada a cabo por los financistas puede dar lugar a la imposición de medidas adicionales de monitoreo y/o verificación del monitoreo realizado por el cliente (por ejemplo, como parte del plan de acción complementario acordado con el cliente), incluida la designación de expertos externos calificados y experimentados para verificar independientemente los resultados del monitoreo. Los hallazgos de estas actividades de monitoreo externo deben incluirse en acciones correctivas o preventivas, según corresponda. Se debe considerar un monitoreo participativo (es decir, con la participación de las Comunidades Afectadas) cuando corresponda (proyectos con posibles riesgos e impactos adversos significativos). En estos casos, el cliente debe evaluar la capacidad de quienes participaron en el monitoreo y brindar una capacitación y orientación periódica, según corresponda.

NO87. El resultado del monitoreo podría indicar que las medidas de mitigación incluidas en el programa de manejo deben ajustarse o mejorarse. Como parte del mantenimiento permanente de su

sistema de gestión, el cliente debe ajustar y actualizar los programas de gestión oportunamente, para que puedan abordar en forma adecuada el cambio en los riesgos ambientales y sociales y los impactos resultantes de cualquier cambio en las circunstancias o negocios del cliente, así como cualquier otra incertidumbre, reconociendo la variabilidad de los sistemas sociales y naturales. Cuando el gobierno u otro tercero tenga la responsabilidad de implementar las medidas de mitigación y gestionar los riesgos e impactos, se espera que el cliente haga un monitoreo de la implementación de dichas medidas. Un monitoreo adecuado deberá identificar y medir la suficiencia, eficacia y posibles brechas de las medidas de mitigación y gestión de impactos implementadas por los terceros y proporcionar información y datos para tomar las medidas adecuadas en el sistema de gestión ambiental y social del cliente de manera de lograr los mejores resultados dadas las limitaciones y restricciones u oportunidades inherentes.

NO88. Los resultados del monitoreo ambiental y social deben ser evaluados y documentados. Se deben rendir informes periódicos de los avances y resultados del monitoreo a la alta gerencia de la organización del cliente, como parte de su sistema de gestión. Los informes deben brindar la información y datos necesarios para determinar el cumplimiento de los requisitos legales pertinentes del país anfitrión y los avances en la implementación de los programas de gestión. El formato de estos informes puede variar de acuerdo con la naturaleza de la organización, pero debe incluir un resumen de hallazgos y recomendaciones. Esta información también debe estar ampliamente disponible en la organización del cliente y para los trabajadores, según corresponda.

NO89. A continuación se presentan algunas preguntas que puede resultar útiles en cuanto al tipo, alcance, frecuencia y gestión de un programa de monitoreo:

- ¿Cómo se monitorea el desempeño ambiental y social en forma regular?
- ¿Se han establecido indicadores de desempeño cuantitativos y/o cualitativos específicos que se relacionen con los requisitos de cumplimiento y el programa de gestión del cliente, y cuáles son?
- ¿Qué procesos de control se han establecido para calibrar y tomar muestras regulares de los sistemas y equipo de monitoreo y medición ambiental?
- ¿Qué métodos de monitoreo social se han establecido para hacer un seguimiento de los impactos sociales y evaluar los avances en relación con los resultados en materia de mitigación y desarrollo?
- ¿Cuál es el proceso para evaluar en forma periódica el cumplimiento de leyes y reglamentos y las Normas de Desempeño pertinentes?

NO90. Para informar sobre el sistema de gestión en general y considerar quién podría estar interesado en ver dicha información:

- ¿Qué información ambiental y social se le presenta a la alta gerencia del cliente, los financistas y las Comunidades Afectadas?
- ¿Cómo se maneja esta información?
- ¿Se pone la información a disposición de las personas que la necesitan, cuando la necesitan?

Participación de los actores sociales

25. La participación de los actores sociales es fundamental para el establecimiento de relaciones sólidas, constructivas y adecuadas que son esenciales para la gestión acertada de los impactos ambientales y sociales de un proyecto²⁴. La participación de los actores

²⁴ Los requisitos con respecto a la participación de los trabajadores y los procedimientos de resarcimiento por quejas conexos se presentan en la Norma de Desempeño 2.

sociales es un proceso permanente que puede incluir, en distintos grados, los siguientes elementos: análisis de los actores sociales y planificación de su participación; divulgación y divulgación de información; consultas y participación; mecanismo de quejas, y constante suministro de información a las Comunidades Afectadas. La naturaleza, la frecuencia y el nivel de esfuerzo dedicado a la participación de los actores sociales pueden variar considerablemente y se adecuarán a los riesgos e impactos adversos del proyecto y a la etapa de desarrollo del mismo.

NO91. El propósito de la relación con la comunidad y otros actores sociales es establecer y mantener una relación constructiva con diversos actores sociales externos durante el ciclo de vida del proyecto y forma una parte integral de un SGAS eficaz y adaptable. Según la naturaleza, riesgos e impactos de un proyecto y la presencia, o no, de Comunidades Afectadas, el nivel de relación con la comunidad y otros actores sociales pueden oscilar desde la implementación de un canal básico para recibir comunicaciones externas del público hasta un proceso integral de consulta que involucre la consulta y participación activas e informadas de las Comunidades Afectadas. Véase también “Relaciones con la comunidad y otros actores sociales: Manual de prácticas recomendadas para las empresas que hacen negocios en mercados emergentes” ([Stakeholder Engagement: A Good Practice Handbook for Companies Doing Business in Emerging Markets](#)).

NO92. Los requisitos de la Norma de Desempeño 1 se concentran en la relación con las Comunidades Afectadas, definidas como personas o comunidades ubicadas en proximidad geográfica cercana al proyecto, en especial aquellas contiguas a las instalaciones existentes o propuestas del proyecto que están sujetas a los riesgos directos efectivos o posibles del proyecto y/o impactos adversos en su entorno físico, salud o subsistencias. No existe una definición exacta de comunidad y la definición podría variar según el proyecto pero, en términos generales, hace referencia a un grupo de personas o familias que viven en una localidad específica, a veces comparten un interés común (asociaciones de usuarios de agua, pescadores, pastores y similares), a menudo tienen un acervo cultural e histórico común y diferentes grados de cohesión.

NO93. Si el proceso para identificar los riesgos e impactos indica que puede haber riesgos e impactos posibles para la comunidad afectada, las compañías deben procurar establecer una relación temprana con la misma. La relación debe basarse en la divulgación oportuna y eficaz de información pertinente del proyecto, incluidos los resultados del proceso de identificación de riesgos e impactos ambientales y sociales y las medidas de mitigación correspondientes, en los idiomas y métodos preferidos por las Comunidades Afectadas y que permitan una comunicación significativa. Cuando la evaluación se haya realizado con anterioridad a la aplicación de esta Norma de Desempeño, el proceso de relación con la comunidad y otros actores sociales llevado a cabo por el cliente debe ser analizado y, si fuese necesario, se debe implementar un plan complementario a fin de corregir brechas y asegurar una adecuada relación con la comunidad y otros actores sociales de cara al futuro.

NO94. Cuando corresponda, y durante toda la vida del proyecto, los clientes deben aprovechar los canales de comunicación y relación con las Comunidades Afectadas establecidos durante el proceso de identificación de riesgos e impactos. En especial, los clientes deben utilizar las prácticas adecuadas de relación con la comunidad y otros actores sociales que se describen en esta Norma de Desempeño para divulgar información y recibir comentarios sobre la eficacia de la implementación de las medidas de mitigación conforme el sistema de gestión del cliente, así como también los intereses e inquietudes de las Comunidades afectadas relativos al proyecto. Se puede encontrar orientación sobre diferentes estrategias de relación con la comunidad y escenarios de proyectos en el Apéndice 2 sobre *Relaciones con la comunidad y otros actores sociales: Manual de prácticas recomendadas para las empresas que hacen negocios en mercados emergentes*.

Análisis de los actores sociales y planificación de su participación

26. Los clientes deben identificar los tipos de actores sociales que puedan estar interesados en sus acciones y considerar la manera en que las comunicaciones externas podrían facilitar un diálogo con todos ellos (párrafo 34). Cuando los proyectos impliquen elementos, aspectos y/o instalaciones físicas específicamente identificados que pudieran generar impactos ambientales y sociales adversos para las Comunidades Afectadas, el cliente identificará las Comunidades Afectadas y cumplirá los requisitos correspondientes que se describen a continuación.

27. El cliente desarrollará y ejecutará un plan de participación de los actores sociales adecuado a los riesgos y los impactos del proyecto y a su etapa de desarrollo, y adaptado a las características e intereses de las Comunidades Afectadas. Cuando proceda, el plan de participación de los actores sociales incluirá medidas diferenciadas para permitir la participación eficaz de aquellos grupos y personas identificados como desfavorecidos o vulnerables. Cuando el proceso de participación dependa sustancialmente de representantes de la comunidad²⁵, el cliente hará todos los esfuerzos razonables para verificar que dichas personas representen realmente los puntos de vista de las Comunidades Afectadas y que se puede confiar en que comunicarán de manera fehaciente los resultados de las consultas a sus representados.

28. En los casos en que se desconozca la ubicación exacta del proyecto, pero se pueda esperar razonablemente que afecte significativamente a las comunidades locales, el cliente, como parte de su programa de gestión, elaborará un marco de referencia para la participación de los actores sociales que contendrá los principios generales y una estrategia para identificar a las Comunidades Afectadas y otros actores sociales pertinentes y planificará un proceso de participación compatible con esta Norma de Desempeño, el que deberá llevarse adelante una vez que se conozca el emplazamiento físico del proyecto.

²⁵ Por ejemplo, líderes comunitarios o religiosos, representantes del gobierno local, representantes de la sociedad civil, políticos, maestros de escuela y otras personas que representen a uno o más grupos afectados.

NO95. A los fines de la Norma de Desempeño 1, los actores sociales se definen como personas, grupos o comunidades externas a las operaciones centrales de un proyecto, que pueden ser afectados por el proyecto o tener un interés en él. Esto puede incluir personas, empresas, comunidades, autoridades gubernamentales locales, instituciones no gubernamentales y otras instituciones locales, y otras partes interesadas o afectadas. La identificación de los actores sociales incluye, en un sentido amplio, la determinación de las diversas personas, grupos o comunidades que podrían tener interés en el proyecto o que podrían afectar o verse afectados por él. El proceso de identificación de los actores sociales incluye diferentes pasos tales como (i) identificación de personas, grupos, comunidades locales y otros actores sociales que podrían verse afectados por el proyecto, de manera positiva o negativa, directa o indirectamente, en especial aquellos afectados directa y adversamente por las actividades del proyecto, incluidos aquellos que son vulnerables o desfavorecidos (véase NO48 más arriba); (ii) identificación de actores sociales en un sentido más amplio que podrían influir en el resultado del proyecto debido a sus conocimientos sobre las Comunidades Afectadas o su influencia política sobre ellas; (iii) identificación de representantes legítimos de los actores sociales, incluidos funcionarios electos, líderes comunales no electos, líderes de instituciones comunitarias informales o tradicionales y ancianos de la Comunidad afectada; y (iv) confección de mapas de las zonas de impacto, ubicando a las Comunidades afectadas dentro de un área geográfica para ayudar al cliente a definir o perfeccionar el área de influencia del proyecto (véase el párrafo 8 de la Norma de Desempeño 1).

NO96. Podrían existir normas, prácticas sociales o barreras legales que impidan la participación plena de personas de un género (por lo general mujeres, pero también posiblemente hombres) en las consultas, toma de decisiones o participación en los beneficios del proyecto. Estas prácticas y normas legales y sociales podrían conducir a discriminación o desigualdad de género. En proyectos con esos

problemas el cliente podría generar oportunidades para aumentar la plena participación e influencia en la toma de decisiones a través de mecanismos separados de consulta y quejas; y desarrollar medidas que brinden tanto a hombres como mujeres un acceso equitativo a los beneficios del proyecto (tales como títulos legales sobre la tierra, indemnización y empleo). Cuando se considere útil, puede incluir un proceso separado de consulta a las mujeres. Las consideraciones de género en los procesos de relación con la comunidad y otros actores sociales pueden encontrarse en “Relaciones con la comunidad y otros actores sociales: Manual de prácticas recomendadas para las empresas que hacen negocios en mercados emergentes” ([Stakeholder Engagement: A Good Practice Handbook for Companies Doing Business in Emerging Markets](#)).

NO97. En el caso de los clientes con proyectos de alto riesgo puede ser conveniente identificar y relacionarse con otros actores sociales, más allá de aquellos que se verán directamente afectados por el proyecto; por ejemplo funcionarios del gobierno local, líderes comunitarios y organizaciones de la sociedad civil, en especial quienes trabajan en o con las Comunidades Afectadas. Si bien estos grupos pueden no ser directamente afectados por el proyecto, pueden tener la capacidad de influir o alterar la relación del cliente con las Comunidades afectadas y, además, pueden colaborar en la identificación de los posibles riesgos, impactos y oportunidades a considerar por el cliente y abordar en el proceso de evaluación.

NO98. Si se sabe que el proyecto impactará de manera directa y adversa una comunidad local (es decir, una Comunidad Afectada), es necesario elaborar un plan de relación con la comunidad y otros actores sociales. El nivel de complejidad y detalle de este plan será proporcional a los riesgos e impactos del proyecto en la Comunidad Afectada y, en algunos casos, podría incluir la relación con un grupo más amplio de actores sociales. El Plan de relación con la comunidad y otros actores sociales incluye los siguientes elementos: descripción del proyecto (incluidos mapas); principios, objetivos y criterios de participación; requisitos y reglamentos (por ejemplo, requisitos locales, normas internacionales o requisitos de los financistas); descripción de los riesgos e impactos; resumen de las actividad de relación anterior, incluida la evidencia documentada (es decir, acuerdos, actas de asambleas, etc.); identificación, caracterización y prioridad de los actores sociales, concentrándose en aquellos afectados de forma directa e identificando personas o grupos vulnerables; programa de relación, incluida una indicación de cómo deben formalizarse las interacciones (es decir, acuerdos, acuse de recibo de información, etc.); descripción de mecanismos de resolución de quejas; lista de actividades con plazos (cronograma/periodicidad); y recursos y responsabilidades. En algunos casos, el Plan de relación con la comunidad y otros actores sociales puede incluir una descripción de las iniciativas de desarrollo comunitario que apoya o apoyará el cliente así como también referencias a otros planes de gestión del proyecto que sean pertinentes. Si, por el contrario, se requiere un marco de relación con la comunidad y otros actores sociales debido a que se desconoce la ubicación exacta del proyecto al momento de la inversión, pero se espera razonablemente que tenga impactos significativos en las comunidades locales, este marco puede incluir los siguientes elementos: descripción del posible proyecto y su ubicación, riesgos e impactos probables; requisitos y reglamentos (por ejemplo, requisitos locales, normas internacionales o requisitos de los financistas); área posible de influencia; actores sociales posibles, concentrándose en las posibles Comunidades Afectadas; principios, objetivos y criterios de relación; estrategia para el proceso de relación y mecanismo de queja (en especial si estará vinculado con un proceso de evaluación) y proceso paso a paso y responsabilidades para preparar un Plan de Relación una vez conocida la ubicación exacta. Véase el Apéndice 3 de *Relaciones con la comunidad y otros actores sociales: Manual de prácticas recomendadas para las empresas que hacen negocios en mercados emergentes*.

Divulgación de información

29. La divulgación de información relevante sobre el proyecto contribuye a que las Comunidades Afectadas y otros actores sociales comprendan los riesgos, impactos y

oportunidades que este entraña. El cliente facilitará a las Comunidades Afectadas acceso a la información²⁶ pertinente sobre: i) el propósito, la naturaleza y escala del proyecto; ii) la duración de las actividades propuestas del proyecto; iii) los riesgos e impactos posibles sobre esas comunidades y las medidas de mitigación pertinentes; iv) el proceso de participación de los actores sociales previsto, y v) el mecanismo de quejas.

²⁶ Según la escala del proyecto y la importancia de los riesgos e impactos, los documentos relevantes pueden comprender desde evaluaciones ambientales y sociales completas y planes de acción (planes de participación de los actores sociales, planes de acción sobre reasentamiento, planes de acción sobre biodiversidad, planes de manejo de materiales peligrosos, planes de preparación y respuesta ante emergencias, planes de salud y seguridad comunitarias, planes de restauración de ecosistemas, planes de desarrollo para pueblos indígenas, etc.) hasta resúmenes de fácil comprensión de los temas y compromisos clave. Estos documentos también pueden incluir la política ambiental y social del cliente y cualquier medida o acción complementaria definida como resultado del proceso independiente de debida diligencia realizado por los financistas.

NO99. La divulgación de información implica la entrega de información sobre el proyecto a las Comunidades Afectadas y otros actores sociales. La información debe estar en un idioma o idiomas apropiados. Debe ser accesible y comprensible para los diferentes segmentos de las Comunidades Afectadas. Por ejemplo, la información puede ponerse a disposición del público casa por casa, en municipalidades, bibliotecas públicas, medios impresos locales, por radio o en reuniones públicas. La divulgación y distribución de información deben ser la base del proceso de consulta del cliente. La oportunidad y el método de divulgación variarán dependiendo de los requisitos legales nacionales, las características y necesidades de las Comunidades Afectadas, el tipo de evaluación involucrada y la etapa de desarrollo u operación del proyecto, pero debe ser lo más temprana posible. Después de la evaluación inicial, una oportuna divulgación de información debe incluir como mínimo la información descrita en el párrafo 29 de la Norma de Desempeño 1. También se alienta a los clientes a difundir información a las Comunidades Afectadas sobre los posibles beneficios e impactos de desarrollo del proyecto, si se supone que esto no creará innecesariamente expectativas poco realistas. Pueden encontrarse ejemplos de diferentes técnicas para compartir información en [IAP2 Public Participation Toolbox—Techniques to Share Information](#) (véase la Bibliografía).

NO100. La divulgación de información es normalmente parte del proceso de identificación de riesgos e impactos, pero si se supone que el proyecto producirá riesgos e impactos permanentes en las Comunidades Afectadas, el cliente debe continuar brindando información durante todo el ciclo de vida del proyecto. Los requisitos de información del cliente a la comunidad afectada se abordan en el párrafo 36 de la Norma de Desempeño 1 y en NO111-NO112. El cliente puede divulgar información sobre oportunidades y asuntos no financieros con el propósito de mejorar los impactos ambientales y sociales a través de informes de sostenibilidad.

NO101. Se debe equilibrar la necesidad de transparencia con la necesidad de proteger la información confidencial. Se debe ejercer discreción cuando se recopile información o datos personales, los que deben ser tratados como confidenciales (excepto cuando por ley se requiere su divulgación). Cuando la Norma de Desempeño 1 requiera la divulgación de planes basados en información o datos personales recolectados (tales como planes de acción para reasentamiento), el cliente debe garantizar que no se pueda asociar ninguna información o dato personal con personas particulares. Por ejemplo, la información sensible sobre las Comunidades Afectadas, tal como información sobre ingresos y salud, recopilada como parte de la información socioeconómica de línea de base, no debe divulgarse de forma tal que pueda atribuirse a personas y hogares.

NO102. En las industrias extractivas y sectores de infraestructura en particular, donde un proyecto puede tener implicaciones posiblemente más amplias para el público en general, la divulgación de información es un importante medio para manejar los riesgos de gobernabilidad. En la sección de Bibliografía se puede obtener más orientación sobre la Iniciativa de Transparencia de las Industrias

Extractivas, que incluye una referencia a la transparencia de los contratos e ingresos y de qué manera el sector privado puede apoyar esta iniciativa.

Consultas

30. En los casos en que las Comunidades Afectadas estén sujetas a los riesgos e impactos adversos identificados de un proyecto, el cliente emprenderá un proceso de consulta de manera que se ofrezcan a las Comunidades Afectadas oportunidades de expresar sus opiniones sobre los riesgos, impactos y medidas de mitigación del proyecto, y el cliente pueda considerarlas y responder a ellas. El alcance y el grado de participación necesarios para el proceso de consulta deben ser proporcionales a los riesgos e impactos adversos del proyecto y a las preocupaciones planteadas por las Comunidades Afectadas. La consulta eficaz es un proceso bidireccional que debe: i) comenzar en una fase temprana del proceso de identificación de los riesgos e impactos ambientales y sociales, y continuar conforme vayan surgiendo riesgos e impactos; ii) basarse en la divulgación previa de información relevante, transparente, objetiva, significativa, en una lengua (o lenguas) local y un formato culturalmente aceptable y comprensible para las Comunidades Afectadas; iii) centrar la participación inclusiva²⁷ en aquellos grupos y personas directamente afectados, a diferencia de los que no están afectados en forma directa; iv) estar libre de manipulación, injerencia, coacción o intimidación externa; v) posibilitar una participación significativa, cuando corresponda, y vi) quedar documentada. El cliente adaptará el proceso de consulta a las preferencias lingüísticas de las Comunidades Afectadas, al proceso de toma de decisiones de dichas comunidades y a las necesidades de los grupos vulnerables o desfavorecidos. Si los clientes ya han emprendido dicho proceso, aportarán pruebas adecuadamente documentadas de dicha participación.

Consulta y participación informada

31. En el caso de proyectos que tengan impactos adversos significativos sobre las Comunidades Afectadas, el cliente realizará un proceso de consulta y participación informada (CPI) basado en las medidas descritas anteriormente en la sección sobre consultas, dando como resultado una participación informada de dichas comunidades. Este proceso de CPI implica un intercambio más profundo de perspectivas e información, y una consulta organizada e iterativa, que conduce a que el cliente incorpore al proceso de formulación de decisiones las opiniones de las Comunidades Afectadas sobre los asuntos que las afectan directamente, tales como las medidas de mitigación propuestas, la distribución de los beneficios y oportunidades derivadas del desarrollo, y los problemas de implementación. El proceso de consulta debe i) recabar las opiniones tanto de los hombres como de las mujeres, si fuera necesario mediante participación o foros por separado, y ii) reflejar las diferentes preocupaciones y prioridades de hombres y mujeres acerca de los impactos, los mecanismos de mitigación y los beneficios, cuando proceda. El cliente documentará el proceso, en especial las medidas adoptadas para evitar o minimizar los riesgos y los impactos adversos para las Comunidades Afectadas, e informará a los afectados sobre la manera en que se han tenido en cuenta sus inquietudes.

Pueblos indígenas

32. En el caso de proyectos que produzcan impactos adversos sobre pueblos indígenas, el cliente deberá llevar a cabo un proceso de CPI y, en ciertas circunstancias, tendrá que obtener su consentimiento previo, libre e informado. Los requisitos relacionados con los pueblos indígenas y la definición de las circunstancias especiales que exigen un consentimiento libre, previo e informado se describen en la Norma de Desempeño 7.

²⁷Como los hombres, las mujeres, los ancianos, los jóvenes, las personas desplazadas y las personas o grupos vulnerables o desfavorecidos.

NO103. Cuando el proyecto incluya elementos físicos, aspectos e instalaciones identificados específicamente que tienen probabilidades de generar impactos ambientales o sociales adversos en las Comunidades Afectadas, debe llevarse a cabo un proceso de consulta. El proceso de consulta debe ser proporcional a los riesgos e impactos del proyecto, e incluir las inquietudes planteadas por las

Comunidades Afectadas. Las consultas implican una comunicación bilateral entre el cliente y las Comunidades Afectadas. Las consultas eficaces brindan oportunidades para que el cliente aprenda de la experiencia, conocimientos e inquietudes de las Comunidades Afectadas, y para que maneje las expectativas de la comunidad aclarando el alcance de sus responsabilidades y recursos para evitar malos entendidos y pedidos poco realistas. Para que el proceso de consulta sea eficaz, es necesario divulgar y explicar la información del proyecto a las comunidades y dar tiempo suficiente para que puedan examinar los problemas. Las consultas deben incluir a los diferentes segmentos de la comunidad afectada, incluidos hombres y mujeres, y ser accesibles a los grupos vulnerables y desfavorecidos de la comunidad. Conforme a un análisis preliminar de los actores sociales (véase NO95), los representantes del cliente deben reunirse con las Comunidades Afectadas y explicar la información del proyecto, responder preguntas y escuchar comentarios y sugerencias. Además de reuniones con las personas afectadas, el cliente debe identificar a los líderes comunitarios y cualquier mecanismo informal o formal existente para la toma de decisiones, para que se puedan procurar sus aportes. El cliente debe informar de manera oportuna a las Comunidades Afectadas sobre el resultado del proceso de consulta y cómo se han considerado sus sugerencias e inquietudes.

NO104. Las consultas deben llevarse a cabo en la mayor parte de las situaciones en las que el proyecto presenta un número específico pero limitado de potenciales impactos adversos en las Comunidades Afectadas. En estos casos, el cliente debe consultar con las Comunidades Afectadas durante el proceso de evaluación, una vez que los riesgos e impactos hayan sido identificados y analizados. En el caso de proyectos con impactos adversos significativos sobre las Comunidades Afectadas, se requiere un proceso de consulta libre, previa e informada. Además de los requisitos de la Norma de Desempeño 1, véanse las Normas de Desempeño 4-8 acerca de los requisitos para las consultas.

NO105. El proceso de consulta libre, previa e informada debe estar libre de intimidación o coerción y no ser influenciado por presión externa o incentivos monetarios (a menos que los pagos monetarios formen parte de una compensación acordada). El cliente debe permitir que los críticos expresen sus opiniones y posibilitar que diversos grupos se expresen libremente con igualdad de oportunidades, a fin de facilitar un debate pleno de todos los puntos de vista. Una consulta informada significa que se ha puesto a disposición, con un tiempo suficiente antes de la consulta, información pertinente, comprensible y accesible, con sus traducciones, si fuese necesario. Una participación informada implica una consulta organizada e iterativa sobre aspectos concernientes a los impactos posibles sobre las Comunidades Afectadas, de manera tal que el cliente pueda incorporar los puntos de vista de las mismas sobre estos asuntos en su proceso de toma de decisiones. La consulta con las Comunidades Afectadas debe formar parte del proceso inicial de determinación del alcance, del que surgen los términos de referencia para el proceso de evaluación; incluye un inventario de riesgos e impactos a ser evaluados y debe continuar durante todo el ciclo de vida del proyecto. El cliente debe documentar acciones o medidas específicas así como otras instancias de toma de decisiones que se hayan visto influenciadas o que hayan surgido directamente del aporte de quienes participaron en la consulta. El Anexo C describe en mayor detalle lo que constituiría un proceso de consulta libre, previa e informada. Para los proyectos con circunstancias especiales que involucren pueblos indígenas se requiere consentimiento libre, previo e informado (CLPI) (véase la Norma de Desempeño 7 y una definición de CLPI en la Nota de Orientación 7).

Responsabilidades del sector privado en el marco de un proceso de participación de los actores sociales conducido por el Gobierno

33. Cuando la participación de los actores sociales sea responsabilidad del Gobierno anfitrión, el cliente colaborará con el organismo público responsable, en la medida en que este lo permita, para lograr resultados acordes con los objetivos de esta Norma de Desempeño. Además, cuando la capacidad del Gobierno sea limitada, el cliente desempeñará una función activa durante la planificación, la realización y el seguimiento del

proceso de participación de los actores sociales. Si el proceso conducido por el Gobierno no satisface los requisitos pertinentes de esta Norma de Desempeño, el cliente emprenderá un proceso complementario y, según corresponda, determinará medidas complementarias.

NO106. Los gobiernos anfitriones pueden reservarse el derecho de conducir el proceso de relación con la comunidad y otros actores sociales directamente asociado con un proyecto, en especial cuando involucra una consulta. Sin embargo, el resultado de este proceso debe ser congruente con los requisitos de la Norma de Desempeño 1. En dichos casos, los clientes deben asumir un papel activo durante la preparación, implementación y monitoreo del proceso y deben coordinar con las autoridades gubernamentales competentes aquellos aspectos del proceso que pueden ser facilitados de manera más eficiente por el cliente u otros agentes tales como consultores u organizaciones de la sociedad civil. Que se permita al cliente desempeñar un papel activo dependerá en parte de la legislación nacional aplicable y los procesos y prácticas judiciales y administrativas del organismo gubernamental responsable. El cliente debe colaborar con el organismo gubernamental responsable con el propósito de obtener los resultados clave necesarios para asegurar la conformidad con la Norma de Desempeño 1. En todos los casos, independientemente de la participación del gobierno, el cliente haber instituido sus propios procedimientos de comunicación y de resolución de quejas. Debe quedar claro que el proceso de relación con la comunidad y otros actores sociales cubierto en esta disposición se refiere a todo proceso de relación con los actores sociales directamente afectados por el proyecto relativo a asuntos vinculados en forma directa con el desarrollo del proyecto específico, y no en relación con decisiones de política más amplias u otros asuntos externos al proyecto.

NO107. En ciertas circunstancias, una agencia gubernamental u otra autoridad puede haber realizado anteriormente un proceso de consulta directamente vinculado con el proyecto; en este caso, el cliente debe determinar si el proceso realizado y sus resultados dan cumplimiento a los requisitos del Norma de Desempeño 1. Si no fuera así, deberá determinar si es factible adoptar medidas correctivas al respecto. Si es factible adoptar medidas correctivas, el cliente debe implementarlas lo más pronto posible. Dichas medidas correctivas podrían comprender desde realizar actividades de participación adicionales hasta facilitar el acceso y asegurar la pertinencia cultural de la información ambiental y social respectiva.

Comunicaciones externas y mecanismos de queja

Comunicaciones externas

34. Los clientes implementarán y mantendrán un procedimiento para el manejo de las comunicaciones externas que incluya métodos para i) recibir y registrar las comunicaciones externas del público; ii) analizar y evaluar los asuntos planteados en dichas comunicaciones y determinar la manera de abordarlos; iii) dar las respuestas correspondientes, hacer su seguimiento y documentarlas, y iv) ajustar el programa de gestión, según corresponda. Además, se alienta a los clientes a poner a disposición del público informes periódicos sobre su sostenibilidad ambiental y social.

NO108. La relación con actores externos es ampliamente aceptada como una buena práctica de negocios para las organizaciones. Los actores sociales externos le pueden brindar información valiosa a la organización. Dicha información puede presentarse como sugerencias para mejorar el producto, comentarios sobre la interacción del consumidor con los empleados de una organización o un sinnúmero de otras opiniones, comentarios o aportes de reguladores, organizaciones no gubernamentales, comunidades o personas con respecto al desempeño ambiental y social de una organización, real o percibido. El requisito de comunicaciones externas se basa parcialmente en el elemento de las comunicaciones de las normas ISO 14000, que exige contar con procedimientos para recibir, documentar y responder a la información y solicitudes pertinentes de partes interesadas externas y debe formar parte integral del SGAS del cliente. Este requisito se aplica a todo tipo de proyectos, incluso si no involucran elementos físicos, aspectos e instalaciones que tienen la probabilidad de generar impactos ambientales y sociales adversos en las Comunidades Afectadas, aunque la complejidad podría variar y

para algunos proyectos, puede ser un sistema muy simple. Las entidades empresariales deben tener canales disponibles al público y fácilmente accesibles (por ejemplo número de teléfono, sitio web, dirección de correo electrónico, etc.) para recibir comunicaciones y solicitudes externas de información con respecto a su desempeño ambiental y social.

NO109. Este procedimiento debe proporcionar un canal accesible para recibir comunicaciones del público y, según el proyecto, su nivel de complejidad podría oscilar desde un procedimiento básico de una página hasta un documento de varias páginas que describe los siguientes elementos: (i) objetivos, (ii) principios, (iii) pasos y flujo de comunicaciones, (iv) documentación y seguimiento de respuestas y (v) asignación de recursos y responsabilidades. La importancia de la comunicación externa recibida y el nivel de respuesta requerido, llegado el caso, deben ser determinados por el cliente.

Mecanismos de queja para las Comunidades Afectadas

35. En los casos en que existan Comunidades Afectadas, el cliente establecerá un mecanismo de queja para la recepción de las inquietudes y quejas de esas comunidades sobre el desempeño ambiental y social del cliente y para facilitar su resolución. El mecanismo de queja debe adecuarse a los riesgos e impactos adversos del proyecto, y las Comunidades Afectadas deben ser sus principales usuarios. Se deberá procurar resolver las inquietudes a la brevedad empleando un proceso de consulta comprensible y transparente que sea culturalmente apropiado y de fácil acceso, y sin costo ni represalia alguna para quienes planteen el problema o la preocupación. El mecanismo no debe impedir el acceso a otros recursos administrativos o judiciales. El cliente informará a las Comunidades Afectadas acerca del mecanismo durante el proceso de participación de los actores sociales.

NO110. Cuando el proyecto involucre elementos físicos, aspectos e instalaciones identificados específicamente que tienen la probabilidad de generar impactos ambientales y sociales adversos en las Comunidades Afectadas, el cliente debe establecer, además de los requisitos del párrafo 35 de la Norma de Desempeño 1 anterior sobre Comunicaciones externas, un procedimiento con el propósito de recibir, abordar y registrar/documentar quejas y comunicaciones de los actores sociales externos. Debe protegerse la confidencialidad de las personas que plantean la queja. El cliente debe asegurar que el procedimiento sea de fácil acceso y comprensión y su existencia debe comunicarse a la comunidad afectada. El cliente puede decidir procurar soluciones a las quejas en colaboración con las Comunidades Afectadas. Si el proyecto es incapaz de resolver una queja, quizás sea apropiado permitirle a las personas que presentan la queja recurrir a expertos externos o partes neutrales. Los clientes deben conocer los mecanismos judiciales y administrativos disponibles en el país para la resolución de controversias y no deben obstaculizar el acceso a estos mecanismos. Las comunicaciones y quejas recibidas y las respuestas brindadas deben ser documentadas (registrando, por ejemplo, el nombre de la persona u organización; la fecha y naturaleza de la queja; cualquier acción complementaria tomada; la decisión final sobre la queja; cómo y cuándo se le comunicó al reclamante la decisión relevante adoptada por el proyecto; y si se tomó alguna medida de gestión para evitar la recurrencia de dicha inquietud en el futuro) y se deben rendir informes periódicos a las Comunidades Afectadas. Además de los requisitos de esta Norma de Desempeño, véanse los requisitos específicos referidos a los mecanismos de queja en las Normas de Desempeño 2, 4, 5 y 7. Para obtener orientación adicional sobre los mecanismos de queja, consulte las publicaciones de la IFC: *Relación con la comunidad y otros actores sociales: Manual de prácticas recomendadas para las empresas que hacen negocios en mercados emergentes* (IFC, 2007) y *Addressing Grievances From Project-Affected Communities* (IFC, 2009). Véase también *Guía para diseñar e implementar mecanismos de reclamo para proyectos de desarrollo* (CAO, 2008).

NO111. En el caso de grandes proyectos con temas potencialmente complejos, se debe establecer y mantener un mecanismo de quejas sólido a partir del comienzo del proceso de evaluación y en lo sucesivo. Este mecanismo debe comunicarse a las Comunidades Afectadas y estar diseñado de forma

tal que sea adecuado para ellas, fácil de comprender y adaptado al desafío de comunicación que se les puede plantear (por ejemplo, idioma, niveles de alfabetismo, nivel de acceso a la tecnología). Las quejas deben investigarse para determinar una respuesta y curso de acción adecuados. La responsabilidad de recepción y respuesta a las quejas debe estar a cargo de personal experimentado y calificado de la organización del cliente, distintos del personal responsable de las actividades de gestión comercial. Además, puede ser útil disponer de buzones de sugerencias y reuniones periódicas con la comunidad así como otros métodos de comunicación para recibir comentarios. El mecanismo de queja debe ser una parte integral del SGAS del proyecto. En algunos casos, debido a circunstancias específicas del proyecto, puede ser necesario que el cliente involucre a un tercero independiente como parte de su proceso de resolución de quejas.

Informes periódicos a las Comunidades Afectadas

36. El cliente proporcionará informes periódicos a las Comunidades Afectadas en los que describirá los avances en la aplicación de los planes de acción del proyecto con respecto a cuestiones que conlleven riesgos o impactos presentes para las Comunidades Afectadas, y acerca de las cuestiones que hayan sido tema de inquietud de estas comunidades durante el proceso de consulta o a través de los mecanismos de queja. Si el programa de gestión genera cambios importantes o agregados a las medidas o acciones de mitigación descritas en los planes de acción relativos a las cuestiones que preocupan a las Comunidades Afectadas, las nuevas medidas o acciones de mitigación serán comunicadas a esas comunidades. La frecuencia de los informes será proporcional al nivel de preocupación de las Comunidades Afectadas, pero su periodicidad será anual, como mínimo.

NO112. El cliente debe brindar actualizaciones periódicas a las Comunidades afectadas, al menos una vez al año, informándoles de la ejecución y avance de aspectos específicos de los programas de gestión, incluidos los planes de acción, que impliquen riesgos o impactos permanentes sobre las Comunidades Afectadas. Según corresponda, cuando las modificaciones y actualizaciones de los programas de gestión cambien sustancialmente los riesgos e impactos en las Comunidades afectadas, el cliente también lo comunicará a las comunidades. Además, debe ponerse a disposición de las Comunidades Afectadas información en respuesta a los comentarios o quejas de la comunidad y como un medio involucrar más aún a las Comunidades Afectadas en el desempeño ambiental y social del proyecto.

NO113. Puede ser conveniente que los clientes consideren el uso de informes de sostenibilidad para divulgar aspectos financieros, ambientales y sociales de sus operaciones, incluidas las áreas de éxito de sus medidas de desempeño e impactos positivos del proyecto que se están mejorando, al igual que cualquier resultado infructuoso y las lecciones aprendidas. En esta área están surgiendo rápidamente iniciativas de información y guías, incluidas guías para sectores específicos, así como buenas prácticas. La más destacable es la Iniciativa de Informes Globales (véase la Bibliografía).

Anexo A

Antecedentes de prácticas internacionales aceptadas en la realización y recopilación de informes de auditoría ambiental, referencias y enlaces a ejemplos

Una auditoría ambiental es una herramienta que se utilizará para determinar el grado en el que una actividad, proceso, operación, producto o servicio satisface requisitos estipulados. Los requisitos estipulados son los criterios de la auditoría. Son los requisitos con respecto a los que se auditará y pueden variar según la necesidad/resultado de la auditoría. Pueden concentrarse en los medios (por ejemplo, agua o aire), los requisitos de una norma específica, autorización o elemento de un sistema de gestión, considerar una cobertura geográfica limitada (por ejemplo, una planta o área de operación específica que puede ser el objetivo de una adquisición) o pueden utilizarse para evaluar el desempeño continuo u otros atributos o actividades de una empresa, según sea necesario. Los criterios y la organización o entidad a ser auditada forman el alcance de la auditoría. El alcance define qué se auditará y (por definición) qué no. El alcance debe considerarse cuidadosamente para asegurar que todo lo que sea importante para la auditoría sea examinado durante la realización de la misma.

Independientemente de su alcance, la auditoría debe seguir estrictamente un procedimiento de auditoría para asegurar que sea planificada, dotada de personal y realizada de forma tal que, en última instancia, permita que los resultados se utilicen con confianza. Confianza significa que cuando la auditoría presenta la diferencia entre lo que se supone que sucederá (los requisitos) y lo que realmente sucede o ha sucedido (según observaciones, registros examinados o entrevistas con personas para generar evidencia objetiva) dichos hallazgos puedan considerarse veraces y precisos. Los hallazgos se detallan en un informe de auditoría y se resumen como conclusiones de la auditoría. A menudo quienes encargaron originalmente la auditoría solamente examinan las conclusiones y las utilizan como base para tomar decisiones. Por lo tanto, es muy importante que la auditoría se haya realizado de modo tal que permita que los destinatarios de las conclusiones confíen en ellas implícitamente.

Una buena especificación para la realización de todas las auditorías puede encontrarse en ISO 19011, disponible de la Organización Internacional para la Normalización (ISO) en:
<http://www.iso.org/iso/home.htm>.

Como se mencionó anteriormente, el informe y, a menudo solo las conclusiones de la auditoría, constituyen el resultado más importante de una auditoría ambiental. El contenido del informe debe variar necesariamente según el alcance de la auditoría. Sin embargo, el siguiente bosquejo es un buen ejemplo de lo que puede incluir en un informe de auditoría ambiental.

- **Resumen Ejecutivo:** Discusión concisa de todas las áreas de inquietud ambiental, de salud y seguridad ocupacional. Posible información resumida adicional que puede incluir medidas de mitigación recomendadas y su prioridad, el costo de la mitigación y un cronograma de cumplimiento. A veces son elaborados por los auditores pero a veces también quedan para la organización que “es propietaria” de los problemas ya que puede estar mejor ubicada para brindar datos más precisos. La inclusión de dicha información depende de los términos de referencia para la realización de la auditoría y deben acordarse antes de llevarla a cabo.
- **Alcance de la auditoría:** Una descripción del foco de la auditoría (dónde se realizó la auditoría), qué se auditó (procesos, organización, operaciones, etc.), cuándo comenzó y finalizó el período de desempeño (¿la auditoría cubrió un mes, un año o todas las operaciones desde el comienzo?).

- **Entorno regulador:** Resumen tabular de leyes, reglamentos, directrices y políticas del país anfitrión, locales y cualquier otra norma pertinente en materia ambiental y de salud y seguridad ocupacional que pudieran estar directamente relacionadas con el alcance de la auditoría.
- **Procedimiento de auditoría e investigación del emplazamiento:** Breve reseña del enfoque utilizado para realizar la auditoría. Discusión del examen de registros, reconocimiento del emplazamiento y entrevistas; descripción del plan de muestreo del emplazamiento y plan de ensayos químicos; investigaciones de campo, muestreo ambiental y análisis y métodos químicos, si corresponde.
- **Hallazgos y áreas de inquietud:** Discusión detallada de todas las áreas de inquietud ambiental, y de salud y seguridad ocupacional. Las áreas de inquietud se deben discutir en términos de las instalaciones y operaciones existentes y la contaminación o daños debido a actividades pasadas, incluidos los medios afectados y su calidad y recomendaciones para investigaciones y remediación ulteriores, si corresponde. En el informe se pueden priorizar las áreas de inquietud según categorías: acción inmediata, acción a mediano plazo y acción a largo plazo.
- **Plan de medidas correctivas, costos y cronograma (PMC):** Para cada área de inquietud, el informe de auditoría puede incluir aspectos específicos de las medidas correctivas apropiadas para mitigarlas y por qué son necesarias. En ese caso, el informe debe indicar las prioridades de las medidas, brindar estimaciones de su costo de ejecución y un cronograma de ejecución, si lo han acordado el auditor y el auditado. Los cronogramas deben recomendarse dentro del contexto de cualquier gasto de capital planificado para la instalación.
- **Anexos:** Deben incluir referencias, copias de formularios de entrevista, cualquier detalle relacionado con el protocolo de auditoría que no se haya incluido anteriormente y datos obtenidos durante la auditoría que no se hubieran incluido directamente antes.

Anexo B

Plan de relación con la comunidad y otros actores sociales (modelo del contenido del plan)

En todo plan bien concebido se deberían:

- describir los requisitos establecidos por ley, los financistas y la empresa y/u otras obligaciones relativas a consultas y divulgación de información.
- identificar y establecer un orden de prioridad de los principales grupos de actores sociales, concentrándose en las Comunidades Afectadas.
- presentar una estrategia y un cronograma de divulgación de información y consultas con cada uno de estos grupos.
- describir los recursos y responsabilidades para realizar las actividades relativas a las relaciones con la comunidad y otros actores sociales.
- describir la forma en que esas actividades se incorporarán en el sistema de gestión de la empresa.

El alcance y el nivel de detalle del plan deben guardar relación con las necesidades del proyecto (o las operaciones de la empresa).

1. Introducción

Describir brevemente el proyecto (o las operaciones de la empresa), con indicación de los elementos de diseño y cuestiones ambientales y sociales que podrían llegar a plantearse. Si es posible, incluir mapas del emplazamiento del proyecto y sus alrededores.

2. Normas y requisitos

Resumir los requisitos legales y normativos, y aquellos establecidos por los financistas o la empresa, referentes a la relación con los actores sociales que sean aplicables al proyecto o a las operaciones de la empresa. Éstas pueden entrañar la obligación de realizar consultas públicas y de divulgar información relativa al proceso de evaluación ambiental y social del proyecto en cuestión.

3. Resumen de actividades anteriores de relación con la comunidad y otros actores sociales, si la empresa ya ha realizado algunas actividades, por ejemplo, divulgación de información o actividades de consulta, proporcionando los siguientes detalles:

- tipo de información dada a conocer, en qué formato (por ejemplo, verbalmente, folletos, informes, carteles, programas de radio, etc.) y cómo se difundió.
- lugares y fechas de las reuniones efectuadas hasta la fecha.
- personas, grupos y/u organizaciones consultadas.
- principales cuestiones tratadas e inquietudes planteadas.
- respuesta de la empresa a las cuestiones planteadas, con indicación de los compromisos establecidos o medidas de seguimiento acordadas.
- procedimiento seguido para documentar estas actividades e informar a los actores sociales.

4. Actores sociales interesados en el proyecto

Enumerar los grupos de actores sociales a quienes se informará y consultará acerca del proyecto (o las operaciones de la empresa). En la lista se deben incluir personas o grupos que:

- se vean afectados directa o indirectamente por el proyecto (o por las operaciones de la empresa).
- tengan “intereses” en el proyecto o la empresa matriz, que los definan como actores sociales.
- tengan posibilidades de influir en los resultados del proyecto o en las operaciones de la empresa. (Ejemplos de actores sociales son las Comunidades Afectadas, organizaciones locales, ONG y autoridades de gobierno, así como políticos, otras empresas, sindicatos, académicos, grupos religiosos, entidades ambientales y sociales del sector público y medios de información).

5. Programa de relación con la comunidad y otros actores sociales

- Resumir el propósito y las metas del programa (ya sea a nivel del proyecto o de la empresa).
- Describir brevemente qué información se divulgará, en qué formato y qué medios se usarán para informar a cada uno de los grupos de actores sociales identificados en la sección 4 precedente. Los medios pueden variar según el público objetivo, por ejemplo:
 - ✓ Diarios, afiches, radio, televisión
 - ✓ Centros de información y exposiciones u otros métodos visuales
 - ✓ Folletos, panfletos, afiches, documentos e informes resumidos de carácter no técnico.
- Describir brevemente los métodos que se emplearán para consultar a cada uno de los grupos de actores sociales identificados en la sección 4. Los métodos pueden variar según el público objetivo, por ejemplo:
 - ✓ Entrevistas con representantes de los actores sociales y con informantes clave
 - ✓ Sondeos, encuestas y cuestionarios
 - ✓ Reuniones públicas, talleres y/o grupos focales con grupos específicos
 - ✓ Métodos participativos
 - ✓ Otros mecanismos tradicionales de consulta y toma de decisiones
- Describir cómo se tomarán en cuenta los puntos de vista de las mujeres y otros subgrupos pertinentes (por ejemplo, minorías, ancianos y jóvenes) durante el proceso.
- Describir cualquier otra actividad a realizar, tales como procesos participativos, toma de decisiones conjunta o asociaciones establecidas con las comunidades locales, ONG u otros actores sociales interesados en el proyecto. A modo de ejemplo, cabe mencionar programas de participación en los beneficios, iniciativas de desarrollo comunitario, programas de reasentamiento y desarrollo y/o programas de capacitación y microfinanciamiento.

6. Cronograma

Presentar un cronograma con indicación de las fechas y lugares de las diversas actividades con los actores sociales, tales como consultas, divulgación de información y asociaciones, así como de los plazos para la incorporación de dichas actividades en el sistema de gestión de la empresa (a nivel del proyecto o de esta última).

7. Recursos y responsabilidades

- Señalar el personal y los recursos que se destinarán a la gestión y ejecución del plan de relación con la comunidad y otros actores sociales.
- ¿Quién será responsable en la empresa de llevar a cabo estas actividades? ¿Qué presupuesto se le ha asignado a dichas actividades?

- Cuando se trata de proyectos (o múltiples operaciones de la empresa) que producen impactos significativos o de diversa índole y existen múltiples grupos de actores sociales, es buena práctica que la empresa contrate uno o más funcionarios de enlace calificados para organizar y facilitar estas actividades a nivel del proyecto o de la empresa. La integración de la función de enlace comunitario con otras funciones básicas de la empresa y la participación y monitoreo de la gerencia también revisten importancia.

8. Mecanismo de quejas

Describir el proceso mediante el cual las personas afectadas por el proyecto (o por las operaciones de la empresa) pueden presentar sus quejas a la empresa para que esta las examine y resuelva la situación. ¿Quién se encargará de recibir las quejas del público, cómo y quiénes las resolverán, y cómo se comunicará la respuesta a los reclamantes?

9. Monitoreo y elaboración de informes

- Describir los planes relacionarse con actores sociales (incluidas las Comunidades Afectadas) o terceros externos para que participen en las actividades de monitoreo y mitigación de los impactos del proyecto.
- Describir la manera y el momento en que se informará de los resultados de estas actividades a las Comunidades Afectadas y a los grupos de actores sociales en general.
- A modo de ejemplo, cabe mencionar los informes de evaluación ambiental y social; los boletines informativos de la empresa; los informes anuales de monitoreo presentados a los financistas; el informe anual de la empresa o su informe de sostenibilidad.

10. Funciones de gestión

¿Cómo se integrarán las actividades de relación con la comunidad y otros actores sociales en el sistema de gestión ambiental y social de la empresa y con otras funciones básicas?

- ¿Quién será responsable de supervisar el programa a nivel de la gerencia?
- ¿Cuáles son los planes para contratar, capacitar y asignar al personal que se encargará de las actividades referentes a la relación con la comunidad y otros actores sociales?
- ¿De quién dependerá jerárquicamente el personal de enlace con la comunidad frente a la alta gerencia de la empresa?
- ¿Cómo se comunicará internamente la estrategia de relación con la comunidad y otros actores sociales?
- ¿Qué herramientas de gestión se utilizarán para documentar, hacer el seguimiento y gestionar el proceso? (Por ejemplo, base de datos de actores sociales, registro de compromisos, etc.)
- En el caso de proyectos y operaciones de la empresa en que intervengan contratistas, ¿cómo se manejarán las interacciones entre éstos y los actores sociales locales para asegurar una buena relación?

Anexo C

Un ejemplo de indicadores y métodos de validación para el proceso de consulta y participación informada

Consideración esencial	Ejemplos de métodos de validación
<p>1. Estrategia, política o principios de la Compañía en materia de relación con la comunidad y otros actores sociales</p> <p>Estrategia, política o principios para el mantenimiento constante dicha relación, con mención explícita de Comunidades afectadas y normas pertinentes</p>	<p>Estrategia, política o principios del cliente u otros documentos de soporte.</p>
<p>2. Identificación y análisis de actores sociales</p> <p>Como parte del proceso de evaluación ambiental y social, identificación de todas las Comunidades afectadas, su desagregación (números, ubicaciones) en términos de diferentes niveles de vulnerabilidad a riesgos e impactos adversos del proyecto y un análisis del efecto de riesgos e impactos adversos del proyecto sobre cada grupo. Como parte del proceso de evaluación ambiental y social, este análisis debe examinar las comunidades y personas que se beneficiarán con el proyecto.</p>	<p>Documento de análisis de actores sociales como parte de la EIAS o EAS.</p> <p>Documentación de planificación del cliente para la relación con la comunidad y otros actores sociales, por ejemplo, estrategia de comunicación, plan de consultas, consulta pública y planes de divulgación y plan de relación con la comunidad y otros actores sociales.</p>
<p>3. Relación con la comunidad y otros actores sociales</p> <p>Un proceso de consulta continuado durante el proceso de planificación del proyecto (incluido el proceso de evaluación ambiental y social), de manera que: (i) las Comunidades Afectadas hayan participado en: (a) la identificación de riesgos e impactos posibles; (b) la evaluación de las consecuencias de estos riesgos e impactos en su vida y (c) los aportes a las medidas de mitigación propuestas, la distribución de oportunidades y beneficios de desarrollo y los problemas de ejecución y que (ii) se hayan consultado los nuevos riesgos e impactos que han salido a la luz durante el proceso de evaluación y planificación.</p>	<p>Programación y registro del cliente de la relación con la comunidad y otros actores sociales.</p> <p>Registro de discusiones del cliente con reconocidos representantes de los actores sociales, referentes respetados y representantes legítimos de subgrupos (por ejemplo, mujeres, minorías).</p>

Consideración esencial	Ejemplos de métodos de validación
<p>4. Divulgación de información</p> <p>Divulgación oportuna por parte del cliente de información del proyecto a todas las Comunidades Afectadas sobre (i) el propósito, naturaleza y dimensión del proyecto; (ii) la duración de las actividades propuestas del proyecto; (iii) los riesgos e impactos posibles en dichas comunidades y medidas de mitigación pertinentes; (iv) el proceso previsto de relación con la comunidad y otros actores sociales; (v) el mecanismo de quejas. La divulgación debe tener un formato que sea comprensible y útil.</p>	<p>Los materiales del cliente preparados para divulgación y consulta.</p> <p>Registro de discusiones del cliente con reconocidos representantes de los actores sociales, referentes respetados y representantes legítimos de subgrupos.</p>
<p>5. Consulta</p> <p>a) Libre</p> <p>Evidencia por parte de las Comunidades Afectadas de que el cliente o sus representantes no han ejercido coerción, intimidación o incentivo indebido sobre la población para que apoyen el proyecto.</p> <p>b) Previa</p> <p>La consulta con las Comunidades Afectadas debe realizarse en una etapa suficientemente temprana del proceso de planificación del proyecto: (i) para dar tiempo a que la información del proyecto sea interpretada y que se formulen y discutan los comentarios y recomendaciones; (ii) para que la consulta tenga una influencia significativa en las opciones generales de diseño del proyecto (por ejemplo, emplazamiento, ubicación, rutas, secuencias y programación); (iii) para que la consulta tenga una influencia significativa sobre la elección y diseño de medidas de mitigación, distribución de oportunidades y beneficios de desarrollo y en la ejecución del proyecto.</p> <p>c) Informada</p> <p>La consulta con las Comunidades Afectadas sobre las operaciones y los posibles riesgos e impactos adversos del proyecto, con base en una divulgación adecuada y pertinente de información del proyecto y el empleo de métodos de comunicación incluyentes (es decir, adecuados a diferentes niveles de vulnerabilidad), culturalmente apropiados y adaptados a las necesidades lingüísticas y de toma de decisiones de las comunidades, de forma tal que sus miembros entiendan plenamente de qué manera el proyecto afectará sus vidas.</p>	<p>Registro de discusiones del cliente con reconocidos representantes de los actores sociales, referentes respetados y representantes legítimos de subgrupos.</p> <p>Registro de discusiones del cliente con reconocidos representantes de los actores sociales, referentes respetados y representantes legítimos de subgrupos.</p> <p>Registro de discusiones del cliente con reconocidos representantes de los actores sociales, referentes respetados y representantes legítimos de subgrupos.</p>

Consideración esencial	Ejemplos de métodos de validación
<p>6. Participación informada</p> <p>Evidencia de consultas iterativas organizadas por el cliente, conducentes a decisiones específicas del cliente de incorporar los puntos de vista de las Comunidades Afectadas en asuntos que las afectan directamente, tales como evitar o minimizar impactos del proyecto, medidas de mitigación propuestas, distribución de oportunidades y beneficios del proyecto, y aspectos de la implementación.</p>	<p>Programación y registro del cliente de la relación con la comunidad y otros actores sociales.</p> <p>Documentación del cliente acerca de las medidas tomadas para evitar o minimizar los riesgos e impactos adversos sobre las Comunidades Afectadas, en respuesta a los comentarios de la comunidad recibidos durante las consultas.</p> <p>Borradores de los Planes de acción pertinentes.</p>
<p>7. Grupos vulnerables – Consultas y mitigación</p> <p>Evidencias de que las personas o grupos particularmente vulnerables a riesgos e impactos adversos del proyecto han tomado parte en consultas libres, previas e informadas eficaces, al igual que la participación informada y evidencias de que los impactos posibles o riesgos específicos o exacerbados para ellos se mitigarán a satisfacción de estas partes.</p>	<p>Análisis de actores sociales como parte de la EIAS o EAS o datos socioeconómicos de línea de base.</p> <p>Registro del cliente sobre la participación de los actores sociales incluyendo el registro de discusiones con representantes legítimos de grupos vulnerables.</p> <p>Documentación del cliente de las medidas tomadas para evitar o minimizar los riesgos e impactos adversos sobre los grupos vulnerables, en respuesta a los comentarios recibidos durante las consultas.</p> <p>Borradores de los Planes de acción pertinentes.</p>
<p>8. Mecanismo de procedimiento de quejas – Estructura, procedimiento y aplicación</p> <p>Un procedimiento eficaz del mecanismo de quejas que esté plenamente operativo: (i) durante todo el proceso de evaluación ambiental y social y (ii) que sea apropiado para la fase operativa del proyecto con el objeto de recibir y abordar las inquietudes de las Comunidades Afectadas sobre el desempeño ambiental y social del cliente. El mecanismo debe ser culturalmente apropiado, de fácil acceso a todos los segmentos de las Comunidades Afectadas y estar a disposición de las Comunidades Afectadas sin ningún costo o retribución.</p>	<p>Estructura organizacional y responsabilidades del cliente y procedimientos para manejar las quejas.</p> <p>Registro del cliente de quejas recibidas y abordadas sobre el proyecto, incluidas expresiones de apoyo o disenso.</p> <p>Registro de discusiones del cliente con reconocidos representantes de los actores sociales, referentes respetados y representantes legítimos de subgrupos.</p>

Consideración esencial	Ejemplos de métodos de validación
<p>9. Devolución de información a las Comunidades Afectadas</p> <p>Documentación de que el cliente comunicó los resultados de la consulta a las Comunidades Afectadas por el proyecto y de que: (i) demostró cómo se reflejaron los comentarios y recomendaciones hechos por las Comunidades Afectadas en el proyecto a nivel de diseño, medidas de mitigación y/o distribución de oportunidades y beneficios de desarrollo o bien (ii) brindó una justificación de por qué los comentarios y recomendaciones no fueron incorporados.</p>	<p>Registro del cliente de la relación con la comunidad y otros actores sociales.</p> <p>Documentación del cliente de las medidas tomadas para evitar o minimizar los riesgos e impactos adversos sobre las comunidades adversas.</p> <p>Discusiones del cliente con reconocidos representantes de los actores sociales, referentes respetados y representantes legítimos de subgrupos.</p> <p>Presentación periódica de informes del cliente sobre la ejecución del Plan de acción.</p> <p>Revisión del programa de gestión o Planes de acción.</p>

El cliente también puede utilizar encuestas de percepción para plantear preguntas a las Comunidades Afectadas y recabar sus respuestas.

Bibliografía anotada

Tratados internacionales y derechos humanos internacionales

Varios de los requisitos establecidos en la Norma de Desempeño 1 se basan en los principios expresados en los tratados internacionales y normas relacionadas. Además de las convenciones internacionales de derechos humanos mencionadas en la Nota de Orientación 2, la Convención de la ONU sobre los Derechos de Personas con Discapacidad expone en detalle los derechos de las personas con discapacidad y establece un código de implementación. Al final de las otras Notas de Orientación se mencionan más tratados internacionales.

UNECE (Comisión Económica para Europa de las Naciones Unidas). 1991. “Convenio sobre la evaluación del impacto ambiental en un contexto transfronterizo”. CEE, Ginebra. <http://www.unece.org/env/eia/eia.htm>. El así llamado Convenio de Espoo formula la obligación general de los estados de notificar y consultarse entre sí sobre todos los grandes proyectos en estudio que probablemente tengan un impacto ambiental adverso significativo de carácter transfronterizo.

PNUMA (Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente) y el Programa del Medio Ambiente del Caspio (CEP). 2003. “Guías para la evaluación del impacto ambiental en un contexto transfronterizo en la región del mar Caspio”. PNUMA, Ginebra, y el Programa de Medio Ambiente del Mar Caspio, Teherán, <http://www.unece.org/env/eia/publications19.html>. Estas guías detalladas ofrecen un marco regional para la ejecución de la evaluación del impacto ambiental en un contexto transfronterizo.

Naciones Unidas. 2006. “Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad”. Naciones Unidas, Nueva York. <http://www.un.org/disabilities/convention/conventionfull.shtml>. Véase también “Protocolo facultativo de la convención sobre los derechos de las personas con discapacidad”. <http://www.un.org/disabilities/convention/optprotocol.shtml>.

Recursos de la IFC y del Banco Mundial

CAO (Oficina del Ombudsman y Asesor en materia de observancia). 2008a. “Guía para diseñar e implementar mecanismos de reclamo para proyectos de desarrollo”. Nota de asesoría, CAO, Washington, DC. <http://www.cao-ombudsman.org/howwework/advisor/documents/implemgrieveng.pdf>.

———. 2008b. “Monitoreo Participativo del Agua: Guía para Prevenir y Manejar el Conflicto”. Nota de asesoría, CAO, Washington, DC. <http://www.cao-ombudsman.org/howwework/advisor/documents/watermoneng.pdf>.

IFC (Corporación Financiera Internacional). 2003. “Abordar las dimensiones sociales de los proyectos del sector privado”. Nota sobre práctica recomendada N° 3, IFC, Washington, DC. http://www1.ifc.org/wps/wcm/connect/Topics_ext_content/ifc_external_corporate_site/IFC%20Sustainability/Publications/Publications_GPN_SocialDimensions_WCI_1319578072859?id=9e13af0048d2f27b9173bd4b02f32852&WCM_Page.ResetAll=TRUE&CACHE=NONE&CONTENTCACHE=NONE&CONNECTORCACHE=NONE&SRV=Page. Esta nota presenta una guía profesional para realizar una evaluación de impacto social de proyectos financiados por la IFC.

- . 2006. “Política sobre divulgación de información”. IFC, Washington, DC.
<http://www1.ifc.org/wps/wcm/connect/5adf3a004885574cbc04fe6a6515bb18/Disclosure2006.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=5adf3a004885574cbc04fe6a6515bb18>. Este documento define las obligaciones de la IFC de divulgar información sobre sí misma como institución y acerca de sus actividades.
- . 2007. *Relaciones con la comunidad y otros actores sociales: Manual de prácticas recomendadas para las empresas que hacen negocios en mercados emergentes*. Washington, DC: IFC.
<http://www.ifc.org/HB-StakeholderEngagement>. El manual de 201 páginas explica nuevos enfoques y nuevas formas de relación con comunidades locales afectadas e incluye orientación sobre mecanismos de presentación de quejas.
- . 2009a. “Formas de abordar las quejas de las comunidades afectadas por el proyecto”. Nota sobre práctica recomendada N° 7, IFC, Washington, DC.
http://www1.ifc.org/wps/wcm/connect/Topics_ext_content/ifc_external_corporate_site/IFC%20Sustainability/Publications/Publications_GPN_Grievances?id=c45a0d8048d2e632a86dbd4b02f32852&WCM_Page.ResetAll=TRUE&CACHE=NONE&CONTENTCACHE=NONE&CONNECTORCACHE=NONE&SRV=Page. Esta nota brinda orientación para proyectos y compañías sobre el diseño de mecanismos de quejas.
- . 2009b. “Introducción a la evaluación del impacto sobre la salud”. IFC, Washington, DC.
http://www1.ifc.org/wps/wcm/connect/Topics_ext_content/ifc_external_corporate_site/IFC%20Sustainability/Publications/Publications_Handbook_HealthImpactAssessment_WCI_1319578475704?id=8fcfe50048d2f6259ab2bf4b02f32852&WCM_Page.ResetAll=TRUE&CACHE=NONE&CONTENTCACHE=NONE&CONNECTORCACHE=NONE&SRV=Page. El documento tiene como objetivo brindar una orientación de buenas prácticas para realizar una evaluación del impacto en la salud y determinar los impactos posibles en la salud de la comunidad como consecuencia del desarrollo del proyecto.
- . 2009b. “Mainstreaming Gender into Extractive Industries Projects” (Incorporación del género en proyectos de industrias extractivas). Extractive Industries and Development Guidance Note 9. IFC, Washington, DC.
http://www1.ifc.org/wps/wcm/connect/Topics_ext_content/ifc_external_corporate_site/IFC%20Sustainability/Publications/Publications_Handbook_MainstreamingGenderintoExtractiveIndustries_WCI_1319577108523?id=5a38c40048d2e9b6b6d7bf4b02f32852&WCM_Page.ResetAll=TRUE&CACHE=NONE&CONTENTCACHE=NONE&CONNECTORCACHE=NONE&SRV=Page. Este documento para líderes de equipos de trabajo brinda orientación técnica detallada sobre cómo y cuándo puede integrarse el género en el diseño, implementación y monitoreo del proyecto de industrias extractivas del Banco Mundial.
- . 2009d. *Projects and People: A Handbook for Addressing Project-Induced In-migration (Proyectos y personas: un manual para abordar la inmigración inducida por el proyecto)*. Washington, DC: IFC.
http://www1.ifc.org/wps/wcm/connect/Topics_ext_content/ifc_external_corporate_site/IFC%20Sustainability/Publications/Publications_Handbook_Inmigration_WCI_1319576839994?id=2277158048d2e745ac40bd4b02f32852&WCM_Page.ResetAll=TRUE&CACHE=NONE&CONTENTCACHE=NONE&CONNECTORCACHE=NONE&SRV=Page. El manual (primero en su tipo) presenta una orientación sobre la evaluación y la gestión del riesgo de las inmigraciones internas.

- . 2010a. “Environmental and Social Review Procedures Manual” (Manual de procedimientos de revisión ambiental y social). IFC, Washington, DC. http://www1.ifc.org/wps/wcm/connect/190d25804886582fb47ef66a6515bb18/ESRP_Manual.pdf?MOD=AJPERES. Este manual brinda instrucciones a los funcionarios de la IFC para implementar la política de sostenibilidad y examinar tanto el cumplimiento como la implementación de proyectos del sector privado.
- . 2010b. *Inversión comunitaria estratégica: Manual de prácticas recomendadas para las empresas que hacen negocios en mercados emergentes*. Washington, DC: IFC. http://www1.ifc.org/wps/wcm/connect/Topics_ext_content/ifc_external_corporate_site/IFC%20Sustainability/Publications/Publications_Handbook_CommunityInvestment_WCI_1319576907570. El manual de 144 páginas de ayuda a los usuarios con aplicación práctica.
- Banco Mundial. 2001a. *Actualizaciones al libro de consultas para evaluación ambiental*. Washington, DC: Banco Mundial. <http://go.worldbank.org/D10M0X2V10>. El libro está diseñado para ayudar a todos aquellos involucrados en una evaluación ambiental. Brinda asistencia para las tareas de asesoría a través del análisis de consideraciones ambientales fundamentales; resúmenes de políticas pertinentes del Banco y análisis de otros temas que afectan la ejecución de proyectos.
- . 2001b. “Vías fluviales internacionales”. Banco Mundial, Washington, DC. <http://go.worldbank.org/RKU8MDSGV0>. El sitio web proporciona enlaces a la Política Operativa 7.50 y el Procedimiento del Banco 7.50, que describen la política para proyectos que podrían involucrar el uso o contaminación de cursos de agua internacionales.

Normas internacionales aceptadas para sistemas formales de gestión ambiental, social y de salud y seguridad

- Comisión Europea. 1995. Eco-Management and Audit Scheme. 1995. Comisión Europea, Bruselas. http://ec.europa.eu/environment/emas/index_en.htm. Este instrumento voluntario destaca a las organizaciones que mejoran su desempeño ambiental en forma continua.
- ISO (Organización Internacional para la Normalización). 2004. “ISO 14000 Essentials” (Principios fundamentales de ISO 14000). ISO, Ginebra. http://www.iso.org/iso/iso_catalogue/management_standards/iso_9000_iso_14000/iso_14000_essentials.htm. ISO 14001, que trata sobre los sistemas de gestión ambiental (SGA), detalla los requisitos para un sistema de gestión ambiental de forma tal de permitir a la organización desarrollar una política y objetivos que tomen en consideración los requisitos legislativos e información sobre impactos ambientales significativos. ISO 14004:2004 proporciona directrices generales acerca del sistema de gestión ambiental.
- . 2011. “Comité Técnico 207: Gestión Ambiental”. ISO, Ginebra. <http://www.tc207.org/faq.asp>. Las preguntas más frecuentes pueden ayudar a los lectores a conocer el Comité Técnico 207, que desarrolla la serie ISO 14000 sobre normas de gestión ambiental. Proporciona información útil sobre la estandarización de la gestión ambiental.
- OHSAS (Occupational Health and Safety Group). 2007. “OHSAS 18001 Zona de Seguridad y Salud Ocupacional”. OHSAS, Cheshire, Reino Unido. <http://www.ohsas-18001-occupational-health-and-safety.com/>. Este recurso internacional de seguridad y salud ocupacional especifica políticas y procedimientos para minimizar los riesgos para los empleados y mejorar los sistemas de gestión de seguridad y salud ocupacional.

SAI (Responsabilidad Social Internacional). 2008. “Responsabilidad Social 8000”. SAI, Nueva York. http://www.sa-intl.org/data/n_0001/resources/live/2008StdEnglishFinal.pdf. Este sistema de normas y verificación asegura lugares de trabajo humanitarios y brinda normas y orientación relativa a la protección de los derechos humanos básicos de los trabajadores.

Orientación y apoyo de certificación de organismos de certificación y organismos nacionales de acreditación

IAF (Foro de Acreditación Internacional). Página de inicio. IAF, Cherrybrook, Australia. <http://www.iaf.nu/>. El sitio web proporciona detalles de acreditación de organismos nacionales de certificación y organismos de certificación a nivel mundial.

Apoyo para pequeñas y medianas empresas (PyMEs) en la implementación de un sistema de gestión ambiental (SGA)

EMAS (Esquema de auditoría y eco-gestión). 2011. “EMAS Toolkit for Small Organisations.” EMAS, París. <http://ec.europa.eu/environment/emas/toolkit/>. Un conjunto de herramientas de EMAS para pequeñas organizaciones disponibles en el sitio web de la Comisión Europea.

EMASeasy. 2011. “EMAS ‘Easy’ for Small and Medium Enterprises” (EMAS ‘Easy’ para pequeñas y medianas empresas). EMAS, París.
El sitio web <http://www.emas-easy.eu> ofrece un marco europeo para implementar EMAS en PyMEs.

Agencia Europea de Medio Ambiente. 1999. *Environmental Management Tools for SMEs: A Handbook (Herramientas de gestión ambiental para PyMEs: un Manual)*. Copenhague: Agencia Europea de Medio Ambiente.
<http://www.eea.europa.eu/publications/GH-14-98-065-EN-C>. El informe está disponible en el sitio web.

IEMA (Instituto de Evaluación y Gestión Ambiental). 2011. “IEMA Acorn Scheme”. IEMA, Lincoln, Reino Unido. http://www.iema.net/ems/acorn_scheme. El sitio web muestra un modelo del Reino Unido para el enfoque gradual de la implementación de un EMS para PyMEs. Véase también el libro de trabajo ACORN, que es un conjunto de herramientas para PyMEs y está disponible en http://www.iema.net/ems/acorn_scheme/acorndownloads.

IFC (Corporación Financiera Internacional). 2011. *Crear un sistema de gestión ambiental (EMS)*. IFC, Washington, DC.
<http://www.smetoolkit.org/smetoolkit/en/content/en/279/Creating-an-Environmental-Management-System-EMS->. El Departamento de Asesoramiento Corporativo de la IFC desarrolló un conjunto de herramientas para PyMEs, una fuente que incluye módulos sobre responsabilidades ambientales y un módulo específico sobre la creación de un SGA.

INEM (Red internacional para la gestión ambiental). 2011. “Herramientas web”. INEM, Hamburgo, Alemania. <http://www.inem.org/default.asp?menue=94>. INEM ha desarrollado varias herramientas en línea para ayudar a las organizaciones a implementar SGA.

PNUMA (Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente), ICC (Cámara de comercio internacional), y FIDIC (Federación internacional de ingenieros consultores). 2011. “Environmental Management and Performance” (Gestión y Desempeño Ambiental). PNUMA,

Nairobi; ICC, París; y FIDIC, Ginebra. <http://www.uneptie.org/scp/business/emp/> y <http://www1.fidic.org/resources/globalcompact/>. Ofrece un kit de capacitación en SGA.

Orientación sobre mejores prácticas internacionales para desarrollar evaluaciones y estudios de impacto ambiental y social

EPA (Agencia de protección ambiental de EE.UU.). “NEPA (Ley de política ambiental nacional) Políticas y guías”. EPA, Washington, DC.

<http://www.epa.gov/compliance/resources/policies/nepa/index.html>.

Comisión Europea. 2011. “Evaluación de impacto ambiental”. Dirección General de Medio Ambiente, Comisión Europea, Bruselas.

<http://ec.europa.eu/environment/eia/eia-support.htm>.

Comisión europea, Centro de investigación conjunta. 2010. “Herramientas de IA”.

<http://iatools.jrc.ec.europa.eu/bin/view/IQTool/WebHome.html>. La plataforma en línea tiene un repositorio de orientación, información y mejores prácticas para la evaluación del impacto de nuevas políticas y medidas legislativas.

IAIA (Asociación internacional para la evaluación del impacto). 2011. Página de inicio. IAIA, Fargo, ND. <http://www.iaia.org/publications/>. El sitio web proporciona un foro para avanzar en la innovación, desarrollo y comunicación de la mejor práctica en la evaluación del impacto.

IEMA (Instituto de Evaluación y Gestión Ambiental). 2011. Página de inicio. IEMA, Lincoln, Reino Unido. Esta organización sin fines de lucro fue creada para promover las normas de mejores prácticas en gestión, auditoría y evaluación ambiental. <http://www.iema.net/>.

Comisión de Evaluación Ambiental de los Países Bajos. 2011. Página de inicio. Comisión de Evaluación Ambiental de los Países Bajos, Utrecht, Países Bajos. <http://www.eia.nl/>. La organización ayuda a los ministerios ambientales y sectoriales, profesionales de evaluación ambiental y organizaciones no gubernamentales a lograr una mejor práctica de evaluación ambiental.

Orientación sobre evaluaciones de riesgo

EEA (Agencia Europea de Medio Ambiente). 2011. *Evaluación del riesgo medioambiental: Enfoques, experiencias y fuentes de información*. Copenhague: EEA.

<http://www.eea.europa.eu/publications/GH-07-97-595-EN-C2>.

EPA (Agencia de Protección Ambiental de EE.UU.). 2011. “Evaluación de riesgo”. EPA, Washington, DC. <http://www.epa.gov/risk/>. Este sitio proporciona información básica sobre evaluaciones de riesgo ambiental destinada al público. Además, el sitio ofrece una serie completa de enlaces a herramientas, orientación y pautas clave de la EPA.

HSE (Ejecutivo de salud y seguridad). 2011. “Expert Guidance” (Orientación de expertos). HSE, Merseyside, Reino Unido. <http://www.hse.gov.uk/risk/expert.htm>. El sitio ofrece orientación útil sobre evaluación de riesgos para la salud y seguridad ocupacional,

ISO (Organización Internacional para la Normalización). 2011. Página de inicio. ISO, Ginebra. <http://www.iso.org/iso/home.htm>. El sitio tiene varias normas asociadas con la evaluación del

riesgo (incluida una evaluación de seguridad) y la gestión del riesgo, por ejemplo ISO 31000:2009 sobre Gestión del riesgo: principios y pautas, junto con varias normas sectoriales.

Banco Mundial. 1997. "Environmental Hazard and Risk Assessment." Environmental Assessment Sourcebook Update 21 (December): 1–10.

(Riesgo ambiental y evaluación del riesgo). Actualización del libro guía de evaluación ambiental 21 (Diciembre) 1-10: <http://siteresources.worldbank.org/INTSAFEPOL/1142947-1116493361427/20507357/Update21EnvironmentalHazardAndRiskAssessmentDecember1997.pdf>.

Orientación adicional

Auditing Roundtable. 2011. Página de inicio. Auditing Roundtable, Scottsville, AZ.

<http://www.auditing-roundtable.org/fw/main/Home-1.html>. Esta organización profesional se dedica al desarrollo y la práctica profesional de la auditoría ambiental, de salud y seguridad.

Cumulative Effects Assessment Working Group and AXYS Environmental Consulting. 1999. "Cumulative Effects Assessment Practitioners' Guide" (Guía para profesionales de la evaluación de efectos acumulativos). Canadian Environmental Assessment Agency, Ontario. <http://www.ceaa-acee.gc.ca/default.asp?lang=En&n=43952694-1&toc=show>. Este libro es una buena referencia para profesionales de la evaluación del impacto acumulativo.

DIHR (Instituto danés para los derechos humanos). 2011. "Human Rights and Business: Human Rights Compliance Assessment" (Derechos humanos y empresas: Evaluación de cumplimiento de derechos humanos). DIHR, Copenhague. http://www.humanrightsbusiness.org/?f=compliance_assessment. El sitio incluye HRCA 2.0, que es una herramienta de autoevaluación de diagnóstico para detectar riesgos para los derechos humanos en operaciones empresariales.

EITI (Iniciativa para la transparencia de las industrias extractivas). 2005. "Source Book". EITI, Oslo. <http://www.eitransparency.org/UserFiles/File/keydocuments/sourcebookmarch05.pdf>. La iniciativa apoya una mejor gobernabilidad en países con riqueza de recursos a través de la plena publicación y verificación de pagos acumulados de las compañías e ingresos gubernamentales provenientes del petróleo, gas y minería.

GRI (Iniciativa de reporte global). 2011a. "GRI Guidelines and Sector Supplements" (Pautas y suplementos del sector de GRI). GRI, Ámsterdam.

<https://www.globalreporting.org/reporting/reporting-framework-overview/Pages/default.aspx>.

Proporciona un marco para informar el desempeño de sostenibilidad de una organización.

———. 2011b. "Indicator Protocols Set: Human Rights" (Conjunto de protocolos indicadores: derechos humanos). GRI, Ámsterdam.

<https://www.globalreporting.org/resourcelibrary/G3.1-Human-Rights-Indicator-Protocol.pdf>. La nueva GRI 3.1 incluye 11 indicadores de desempeño de derechos humanos.

IAP2 (Asociación Internacional para la Participación Pública). 2006. "Public Participation Toolbox" (Caja de herramientas para la participación pública). IAP2, Thornton, CO.

http://www.iap2.org/associations/4748/files/06Dec_Toolbox.pdf.

IFC (Corporación Financiera Internacional). 2007. *Guía general sobre medio ambiente salud y seguridad*. Washington, DC: IFC.

http://www1.ifc.org/wps/wcm/connect/topics_ext_content/ifc_external_corporate_site/ifc+sustainability/risk+management/sustainability+framework/sustainability+framework+-+2006/environmental%2C+health%2C+and+safety+guidelines/ehsguidelines.

———. 2010. “Guía de evaluación y gestión del impacto a los derechos humanos (EGIDH)” IFC, Washington, DC.

http://www1.ifc.org/wps/wcm/connect/topics_ext_content/ifc_external_corporate_site/ifc+sustainability/publications/publications_handbook_hria_wci_1319577931868.

La herramienta de evaluación analiza los posibles riesgos e impactos en los derechos humanos de las operaciones empresariales, a utilizar en paralelo con el proceso de evaluación social. La EGIDH es una colaboración conjunta entre el Foro Internacional de Líderes Empresariales, la IFC y la Oficina del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

———. 2011. “Leadership in Sustainability and Corporate Governance” (Liderazgo en sostenibilidad y gobierno corporativo). IFC, Washington, DC. <http://www.ifc.org/sustainability>. El sitio web incluye ejemplos y beneficios de mejora de sostenibilidad ambiental y social.

INDEPTH (Red Internacional para la Evaluación Demográfica de las Poblaciones y su Salud en los países en desarrollo). <http://www.indepth-network.org>. Los miembros de la INDEPTH realizan evaluaciones longitudinales de salud y demográficas de la población en países de ingresos medianos y bajos. El objetivo de la organización es fortalecer la capacidad global del sistema de vigilancia de salud y demográfica. Un programa sumamente costo-efectivo y consolidado, este sistema puede recopilar y evaluar de manera transparente y longitudinal un amplio rango de información estadística social, de salud y económica.

ISO (Organización Internacional para la Normalización). “ISO 26000—Responsabilidad Social”. ISO, Ginebra. http://www.iso.org/iso/social_responsibility.

Rees, Caroline. 2008. “Rights-Compatible Grievance Mechanisms: A Guidance Tool for Companies and Their Stakeholders” (Mecanismos de quejas compatibles con los derechos: una herramienta de guía para compañías y sus actores sociales). Corporate Social Responsibility Initiative, John F. Kennedy School of Government, Harvard University, Cambridge, MA. <http://www.reports-and-materials.org/Grievance-mechanisms-principles-Jan-2008.pdf>.

Secretaría de las Naciones Unidas para la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad. 2004. “Accessibility for the Disabled: A Design Manual for a Barrier Free Environment” (Accesibilidad para las personas con discapacidad: Un manual de diseño para un entorno libre de barreras). División de Política y Desarrollo Social de las Naciones Unidas, Nueva York.

<http://www.un.org/esa/socdev/enable/designm>. Este manual es una guía de diseño para brindarles a arquitectos y diseñadores la información básica y los datos necesarios para un ambiente libre de barreras.

Consejo de acceso de los EE.UU. 2011. Página de inicio. Consejo de acceso de los EE.UU., Washington, DC.

<http://www.access-board.gov>. Este sitio web brinda directrices y normas adicionales de accesibilidad, asistencia técnica y publicaciones de capacitación descargables.