Banco Interamericano de Desarrollo

Planificación de consultas virtuales en el contexto de COVID-19

Orientaciones para Agencias de Gobierno y Unidades Ejecutoras de Proyectos

Juan Martinez
Julio Rojas

Unidad de Soluciones Ambientales y Sociales

NOTA TÉCNICA Nº
IDB-TN-1965

julio 2020

Planificación de consultas virtuales en el contexto de COVID-19

Orientaciones para Agencias de Gobierno y Unidades Ejecutoras de Proyectos

Juan Martinez
Julio Rojas

julio 2020

BID
Banco Interamericano de Desarrollo

Catalogación en la fuente proporcionada por la
Biblioteca Felipe Herrera del
Banco Interamericano de Desarrollo

Martínez, Juan Antonio.
Planificación de las consultas virtuales en el contexto de COVID-19: orientaciones para Agencias de Gobierno y Unidades Ejecutoras de los Proyectos / Juan Antonio Martínez, Julio Rojas.
p. cm. — (Nota técnica del BID ; 1965)
1. Economic development projects-Latin America-Citizen participation. 2. Economic development projects-Latin America-Environmental aspects. 3. Economic development projects-Latin America.Social aspects. 4. Internet videoconferencing-Latin America. 5. Coronavirus infections-Latin America-Prevention. I. Rojas, Julio. II. Banco Interamericano de Desarrollo. Unidad de Soluciones Ambientales y Sociales. III. Título. IV. Serie.
IDB-TN-1965

Códigos JEL: O15; O19; P48; Q56

Palabras clave: consulta pública, consulta virtual, participación de las partes interesadas, COVID-19

http://www.iadb.org

Copyright © 2020 Banco Interamericano de Desarrollo. Esta obra se encuentra sujeta a una licencia Creative Commons IGO 3.0 Reconocimiento-NoComercial-SinObrasDerivadas (CC-IGO 3.0 BY-NC-ND) (http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/igo/legalcode) y puede ser reproducida para cualquier uso no-comercial otorgando el reconocimiento respectivo al BID. No se permiten obras derivadas.

Cualquier disputa relacionada con el uso de las obras del BID que no pueda resolverse amistosamente se someterá a arbitraje de conformidad con las reglas de la CNUDMI (UNCITRAL). El uso del nombre del BID para cualquier fin distinto al reconocimiento respectivo y el uso del logotipo del BID, no están autorizados por esta licencia CC-IGO y requieren de un acuerdo de licencia adicional.

Note que el enlace URL incluye términos y condiciones adicionales de esta licencia.

Las opiniones expresadas en esta publicación son de los autores y no necesariamente reflejan el punto de vista del Banco Interamericano de Desarrollo, de su Directorio Ejecutivo ni de los países que representa.



Reconocimientos

Esta nota ha sido preparada bajo la Dirección de Joseph Christofer Milewski, jefe de la Unidad de Soluciones Ambientales y Sociales, dependiente de la Vicepresidencia de Sectores y Conocimiento del Banco Interamericano de Desarrollo.

Los principales autores de esta nota son Juan Martinez, Líder de la Practica Social y Julio Rojas, Especialista Social. Soraya Senosier, Patricia Henriquez, Pilar Larreamendy, Alessandro Sidore y Julia Miguez contribuyeron con secciones relevantes de la presente nota.

La revisión de esta nota fue conducida por un equipo de especialistas ambientales y sociales de VPS/ESG y fue sometida a un proceso de Revisión de Calidad y Riesgo (QRR, por sus siglas en inglés). Agradecimientos especiales a Javier Game, Ernesto Monter, María Cristina Landázuri-Lavey y María Cecilia Ramirez que comentaron y dieron aportes para la realización de la presente nota de orientación.

La presente nota es propiedad del BID y no debe reproducirse con fines comerciales. Las opiniones expresadas en la nota son de sus autores y no representan necesariamente los puntos de vista ni las opiniones del Directorio Ejecutivo del BID ni de los países que representan. Esta nota fue redactada originalmente en español.

Nota sobre futuras actualizaciones. Esta nota fue preparada en el contexto de una pandemia global y durante los primeros meses del brote de COVID-19. La nota se revisará y actualizará para abordar la naturaleza cambiante de la emergencia global.

Índice

Reconocimientos 2
Acrónimos: 4
Definiciones 5
1. Introducción 6
2. Implementación de las consultas virtuales en operaciones del BID 7
3. Consideraciones para llevar a cabo consultas virtuales 8
4. Pueblos indígenas y consultas culturalmente adecuadas 9
5. Proceso de consulta virtual 11
6. Preparación, implementación y documentación de la consulta virtual 13
(i) Identificación de los temas prioritarios a consultar 13
(ii) Mapeo y análisis de las partes interesadas y elaboración del plan de consulta virtual 13
(iii) Identificación de herramientas virtuales a ser utilizadas para el proceso de consulta 14
(iv) Información previa 14
(v) Foros y métodos virtuales adecuados para el proceso de consulta con base en las características socioeconómicas, tecnológicas y culturales de las partes interesadas 14
(vi) Métodos alternativos de consultas virtuales 15
(vii) Mecanismos de atención de quejas y reclamos (MQR) 15
(viii) Documentación y divulgación 16
(ix) Consulta continua con las partes interesadas durante la implementación 17
Anexo 1. Descripción de escenarios de las consultas virtuales 18
Anexo 2. Herramientas y uso de tecnología virtual 23

Acrónimos:

AAS	Análisis Ambiental y Social
AG	Agencias de Gobierno
ASC	Análisis sociocultural
BID	Banco Interamericano de Desarrollo
CLPI	Consentimiento Libre Previo e Informado (FPIC por sus siglas en Ingles)
COVID-19	Corona Virus 2019
EASE	Evaluación Ambiental y Social Estratégica
ESG	Unidad de Soluciones Ambientales y Sociales del BID
LAC	América Latina y el Caribe
MQR	Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos
OMS	Organización Mundial de la Salud
OPS	Organización Panamericana de la Salud
PGAS	Plan de Gestión Ambiental y Social
UEP	Unidades Ejecutoras de los Proyectos

Definiciones

Agencias de Gobierno. Se refiere a los prestatarios responsables de la ejecución de los proyectos financiados por el BID (Proyectos de Inversión, Donaciones de Inversión, y Garantías de Inversión), sin importar la fuente de recurso.

Consultas Públicas: Proceso de socialización de un proyecto en el cual las partes afectadas e interesadas se informan del mismo, así como de los impactos negativos socio ambientales, las medidas de mitigación y del mecanismo de atención de quejas y reclamos de dicho proyecto. Asimismo, dicho proceso incluye un espacio para que las partes antes mencionadas puedan expresas sus opiniones, preocupaciones y oportunidades de mejora en los temas socio ambientales del Proyecto.

La consulta resulta significativa cuando la misma se lleva a cabo con una metodología y planificación que logre el objetivo de informar y que participen todas las partes interesadas y afectadas con el proyecto. Para mayor detalle ver la guía publicada por el BID[1].

COVID-19[2]: Enfermedad infecciosa respiratoria causada por un nuevo coronavirus detectado en China. La OMS declaró la enfermedad como pandemia en marzo de 2020. La enfermedad actualmente continúa en investigación y al momento de la elaboración de esta guía ,según la OMS, el virus puede propagarse de dos formas, (i) de persona a persona mediante gotitas respiratorias que se producen cuando una persona infectada tose o estornuda y estas gotitas contactan a otra persona a través de los ojos, boca y nariz, y (ii) mediante el contacto con superficies u objetos contaminados, si una persona toca una superficie u objeto que tenga el virus y luego se toca la boca, la nariz o los ojos.

Enfermedades infectocontagiosas (también llamadas infecciosas o comunicables): según la OMS[3] las enfermedades infecciosas son causadas por microorganismos patógenos como las bacterias, los virus, los parásitos o los hongos. Estas enfermedades pueden transmitirse, directa o indirectamente, de una persona a otra. Para conocer el listado de las enfermedades infeccionas según la OMS consulte el pie de página[4].

[1] https://publications.iadb.org/es/publicacion/17469/consulta-significativa-con-las-partes-interesadas

[2] https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/index-sp.html
https://www.who.int/es/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/q-a-coronaviruses

[3] https://www.who.int/topics/infectious_diseases/es/

[4] https://www.who.int/topics/infectious_diseases/factsheets/es

1. Introducción

A efectos de brindar una respuesta oportuna a la crisis global producto de la expansión del COVID-19 y apoyar a los países de LAC a afrontarla, el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) ha elaborado una estrategia que contempla i) la preparación de un conjunto de prototipos de proyectos en distintos sectores que servirán de base para la preparación expedita de operaciones de préstamo y ii) la restructuración de la cartera de proyectos en ejecución a fin de destinar parte de los recursos remanentes al combate a la crisis sanitaria y la crisis económica que la misma podría acarrear en la región. Las operaciones de los casos mencionados anteriormente serán aprobadas por el Banco siguiendo un procedimiento expeditivo con plazos cortos.

Como consecuencia de la crisis desatada por la expansión del COVID-19, los gobiernos de la región han emitido regulaciones destinadas a limitar reuniones y el movimiento de personas, así como mantener un distanciamiento social a fin de evitar la propagación del virus, situación que podría extenderse por un periodo aún no determinado. Estas restricciones tienen implicaciones para las operaciones que el BID apoya, en particular respecto de los requerimientos para llevar a cabo consultas públicas y el relacionamiento continuo con las partes interesadas en los proyectos, tanto en su etapa de preparación como en ejecución (OP703, B6).

En este escenario, la presente nota de orientación contiene lineamientos y recomendaciones que deben tomarse en cuenta a fin de planificar y llevar a cabo la consulta virtual, así como mantener una participación continua de las partes interesadas durante la pandemia del COVID-19.

Esta nota de orientación será actualizada de manera regular según sea necesario, ante cambios de la situación o producto de las experiencias en la región durante la ejecución e implementación de la presente nota.

Objetivo. Proporcionar orientaciones y soluciones a las diferentes Agencias de Gobierno (AG) y Unidades Ejecutoras de Proyectos (UEP) financiados por el BID, para planificar y realizar una consulta virtual[5] significativa con las partes interesadas en la preparación e implementación de las diferentes modalidades de operaciones que se encuentran bajo su responsabilidad, con especial atención a las que estén en preparación, así como aquellas que tengan agendadas la realización de la consulta pública dentro de la situación actual y así poder responder a los desafíos generados por la presencia del COVID-19

Es importante destacar que, cualquier manera alternativa para llevar a cabo consultas y participación de las partes interesadas, se debe desarrollar de acuerdo con las leyes y normas nacionales, especialmente aquellas relacionadas a uso de medios de comunicación. Las recomendaciones y alternativas sugeridas en esta nota, especialmente para el uso de tecnología virtual, deben ser confirmadas que se encuentran en

[5] Virtual significa cualquier tipo de consulta que no es llevada a cabo en-persona, por ejemplo, a través del uso de medios digitales (ver Anexo 2 de esta nota) y que además aplica el proceso descrito en la sección 6 de esta nota.

concordancia con las leyes y regulaciones existentes, así como el contexto socio-cultural aplicable a cada proyecto.

2. Implementación de las consultas virtuales en operaciones del BID

Las siguientes operaciones podrán planificar y desarrollar las consultas virtuales:

Operaciones priorizadas por los países de la región, como respuesta a temas de salud pública, redes de seguridad para poblaciones vulnerables, la productividad económica, el empleo y las políticas fiscales en el contexto de la pandemia de la COVID-19, financiadas mediante: (i) la aprobación de nuevas operaciones; y (ii) la aprobación de modificaciones a operaciones de préstamo del BID en ejecución.

A la fecha, el BID ha preparado los siguientes prototipos de proyectos para nuevas operaciones en el contexto de COVID-19: (i) Respuesta inmediata de Salud Pública para contener y controlar el Coronavirus y mitigar su efecto en la prestación del servicio; (ii) Apoyo a Poblaciones Vulnerables afectadas por Coronavirus; (iii) Programa global de crédito para la defensa del Tejido Productivo y el Empleo; y (iv) Programa de Fortalecimiento de la Política Pública y Gestión Fiscal para la atención de la crisis sanitaria y económica causada por el COVID-19

Cuando el BID haya definido con los gobiernos los proyectos específicos en base a los prototipos antes mencionados, se prepararán evaluaciones ambientales y sociales, se realizarán consultas públicas virtuales y se elaborarán planes de gestión ambiental y social para cada uno de dichos proyectos, incluyendo cooperaciones técnicas, cuando éstas formen parte de los proyectos, en base a los estudios y planes genéricos previamente elaborados. En función a la información disponible en cada caso, incluyendo la información levantada en el proceso de consulta virtual, estos estudios podrían tomar la forma de un Análisis Ambiental y Social (AAS) o de una Evaluación Ambiental y Social Estratégica (EASE), en ambos casos, con sus respectivos Planes de Gestión Ambiental y Social (PGAS) o PGAS Estratégicos en el caso de los EASEs. Estos documentos deberán elaborarse en un escenario en el que los plazos serán una restricción clave.

Aprobación de modificaciones a operaciones de préstamo del BID en ejecución. Muchos países, como parte de su estrategia para afrontar la crisis del COVID-19, plantearon al BID la modificación de operaciones de préstamo en ejecución para atender esta emergencia. En estos casos, para efectos de las nuevas actividades propuestas, la consulta virtual ayudará a incorporar las opiniones de las personas afectadas, incluyendo sus preferencias de participación en las actividades previstas.

Operaciones con impactos adversos moderados y significativos. Incluye todas aquellas operaciones que no son parte de las operaciones priorizadas por los países en el contexto de la Pandemia de COVID-19 antes mencionadas, y contemplan las operaciones que se encuentran en preparación y que tienen impactos socio ambientales adversos moderados (Categoría B) y significativos (Categoría A). Estas

operaciones necesitan socializar y consultar las evaluaciones sociales y ambientales, así como los planes de gestión respectivos, y seguirán los procesos regulares de preparación. Para estas operaciones, los procesos de consulta virtuales se podrán utilizar caso por caso, analizando su procedencia con el apoyo de los especialistas ambientales y sociales de la unidad de ESG del BID asignados a dicha operación.

3. Consideraciones para llevar a cabo consultas virtuales

Etapas del Proyecto. Las consultas virtuales podrán llevarse a cabo considerando la etapa respectiva en que se encuentra cada proyecto respecto de su avance, ya sea en la fase de preparación o de implementación.

Las consultas virtuales siguen el mismo proceso de preparación de las consultas presenciales. El responsable de determinar si es factible llevarla a cabo la consulta virtual, será el especialista de ESG asignado a la operación respectiva en coordinación con el jefe de equipo del proyecto, luego de haber desarrollado un análisis detallado de las posibilidades, del acceso a herramientas tecnológicas y la posibilidad que los grupos interesados y afectados puedan participar. En dicho análisis también se incluye la participación de la UEP, responsable del proceso de consulta.

El Plan de consulta y las acciones que seguir quedarán indicadas en: (i) la estrategia ambiental y social (EAS) y (2) el informe de gestión ambiental y social (IGAS).

Cuando se determine que es posible llevar a cabo una consulta virtual, se seguirá lo indicado en la sección 6 y en el Anexo 1. Las consultas virtuales se podrán realizar en:

- Operaciones en fases tempranas de preparación en las cuales los documentos e instrumentos sociales y ambientales (AAS, ESAE, PGAS, etc.) no han iniciado su preparación y las partes interesadas y partes afectadas no han sido identificadas.

- Operaciones en etapas avanzadas de preparación en las cuales el desarrollo de los documentos e instrumentos sociales y ambientales están en curso y listos a ser finalizados. En esta etapa, las partes interesadas ya han sido identificadas al igual que las comunidades y/o personas afectadas y los documentos ambientales y sociales se encuentran listos para proceder a la publicación *("fit for disclosure")* en la página web del BID y, de ser el caso, en la página web de la AG respectiva.

- Operaciones en implementación, en las cuales la consulta pública y las actividades de relacionamiento con las partes interesadas a través de un plan de consulta han sido planeadas y los resultados de las consultas públicas han sido incorporadas en los diferentes documentos e instrumentos del proyecto (EIAS, PMAS, etc.).

Impactos del Proyecto. Los impactos ambientales y sociales adversos asociados, que se generan por las actividades de construcción y operación del proyecto, determinarán la magnitud y el nivel de esfuerzo de la consulta virtual y los métodos para mantener una continua participación de las partes interesadas. De esta manera se presentan dos posibles modalidades que, por el tipo de operaciones que el BID apoya, tienen factibilidad de llevar a cabo consultas virtuales.

- Operaciones con impactos socio ambientales adversos moderados. Este tipo de operaciones podrían incluir los siguientes casos: (i) El área de intervención ha sido identificada; (ii) el reasentamiento involuntario y/o desplazamiento económico es menor o inexistente ; (iii) No se afectan poblaciones vulnerables; (iv) No se afectan de manera significativa a pueblos indígenas; (v) La expectativa que se generen impactos ambientales y sociales directos e indirectos así como el riesgo social son moderados, estos son de carácter local y limitados en su magnitud y escala, son de corto plazo y están bien definidos, (vi) las medidas de mitigación ambiental y social han sido identificadas, han sido probadas y están listas para ser implementadas, y (vii) se espera que el proyecto no genere impactos significativos negativos de orden social ni ambiental.

- Operaciones con impactos potenciales adversos significativos. Estas operaciones podrían incluir los siguientes casos: (i) Las áreas de intervención no han sido identificadas o definidas; (ii) Incluyen múltiples áreas de implementación de los proyectos (provincias, municipios y/o regiones); (iii) Ocurrirá o podría ocurrir reasentamiento involuntario y/o desplazamiento económico en gran escala. (iv) Análisis Sociocultural (ASC) y Consentimiento Libre Previo e Informado (CLPI) es requerido, dada la presencia de pueblos indígenas en el área de influencia del proyecto; (v) Los impactos directos e indirectos esperados, así como los riesgos asociados, son de alta magnitud y de largo plazo; y (vi) Existe un alto grado de incertidumbre con relación a los potenciales impactos ambientales y sociales, así como las medidas requeridas de mitigación y compensación.

4. Pueblos indígenas y consultas culturalmente adecuadas

La Política Operativa 765 del BID establece que *"en* el caso de impactos potenciales adversos particularmente significativos, que impliquen un grado de alto riesgo para la integridad física, territorial o cultural de los pueblos o grupos indígenas involucrados, el Banco requerirá y verificará, además, que el proponente demuestre haber obtenido, mediante procesos de negociación de buena fe, los acuerdos sobre la operación y las medidas de manejo de los impactos adversos para respaldar, a juicio del Banco, la viabilidad socio cultural de la operación*"*. El BID requiere un mínimo de dos rondas de consultas con las comunidades indígenas independientemente de si la operación es un proyecto de Categoría A o B.

Consideraciones:

- Una vez que se ha determinado la presencia de pueblos indígenas en el área de influencia del proyecto, los pueblos indígenas identificados deberán ser consultados utilizando formatos y lenguajes

comprensibles para ellos. Esto puede requerir la traducción de documentos claves (resumen del proyecto, análisis de impactos socio ambientales negativos y medidas de mitigación) a una lengua indígena local o bien podría elaborarse información visual.

- Para la consulta inicial se pueden usar diversas formas de intercambio de información y de difusión utilizando las herramientas y plataformas indicadas en el Anexo 2. Esta decisión deberá basarse en resultado del análisis de las partes interesadas, para el caso de pueblos indígenas tendrá en cuenta el ASC, que identificará las organizaciones de representación nacional, regional y local que son representativas de los pueblos indígenas en el área de influencia del proyecto, a través de estas instancias, se deberá acordar el alcance y la modalidad de la consulta virtual con las posibles partes afectadas. Los impactos de un proyecto pueden incluir los impactos ambientales, sociales y culturales.

- Se recomienda que la primera consulta virtual sea con base en la identificación de los posibles impactos que podrían afectar significativamente a los pueblos indígenas, así como una aproximación de las formas de mitigar los mismos.

- El idioma es otro elemento a ser considerado en las consultas virtuales con los pueblos indígenas. Las traducciones a las lenguas indígenas, de ser necesario, deberá ser priorizado con las organizaciones representativas. En caso de requerirse la contratación de intérpretes, estos deberían ser personas con conocimientos del contexto local y con la confianza de la comunidad consultada.

Acuerdos mediante negociaciones de buena fe: consentimiento libre, previo e informado

- La Política Operativa 765 del BID requiere que se llegue a un acuerdo o a un consentimiento libre, previo e informado (CLPI) con los pueblos indígenas en "el caso de impactos potenciales adversos particularmente significativos, que impliquen un grado de alto riesgo para la integridad física, territorial o cultural de los pueblos o grupos indígenas involucrados".
- Cabe destacar que en estas operaciones, debido a los impactos y las opciones de mitigación y compensación que requieren acuerdos con las personas, familias y/o con comunidades indígenas directamente afectadas, no se procederá con la consulta de manera virtual.

5. Proceso de consulta virtual

El proceso de consulta virtual deberá prepararse en colaboración con los especialistas de salvaguardias sociales y ambientales (ESG) del BID, quienes seguirán los lineamientos internos para aplicar los principios y objetivos de la presente guía de consulta pública en el contexto del COVID-19.

Con la creciente preocupación de la propagación del COVID-19, hay una urgente necesidad de ajustar las metodologías de consulta, así como de la constante participación de las partes interesadas en las etapas del proyecto, tomando en consideración las leyes y normas nacionales establecidas para enfrentar la emergencia originada por el COVID-19, para lo cual la consulta virtual representa una herramienta importante.

La adopción de modalidades de consulta virtual quizá no logre la participación de grupos vulnerables y que no tienen acceso a medios alternativos de comunicación, debido a múltiples razones dadas las condiciones de cada país. Para esto se recomienda trabajar con sus organizaciones representativas, siguiendo lo que se describe en la sección 6 de esta nota.

Como parte del proceso de evaluación ambiental, la consulta virtual se preparará en complemento y será coordinada con la preparación de un Análisis Ambiental y Social (AAS) o de una Evaluación Ambiental y Social Estratégica (EASE), en ambos casos con sus respectivos Planes de Gestión Ambiental y Social (PGAS) o PGAS Estratégicos en el caso de los EASEs, incluyendo las cooperaciones técnicas que tengan implicaciones de salvaguardias y que sean parte de las modalidades mencionadas en el numeral 2.

Los resultados del trabajo de consulta virtual se incorporarán en el Informe de los respectivos documentos ambientales y sociales del proyecto. En caso de que se contrate a un consultor o una firma consultora para apoyar el proceso, estos, en conjunto con la UEP, deberá desarrollar metodologías y materiales para el proceso de consulta -por ejemplo, entrevistas y sesiones de trabajo con interlocutores claves- todo esto considerando la situación de las recomendaciones de distancia social y limitaciones de reunir a las partes interesadas.

Será necesario identificar las partes interesadas (“*stakeholders*”) del sector público, privado, sociedad civil (incluyendo ONGs), personas y grupos afectados negativamente, a los beneficiarios, a las organizaciones comunitarias y a miembros de comunidades indígenas y representantes de sus organizaciones, si fuese el caso. Asimismo, se deberá coordinar las reuniones pertinentes, usando metodologías apropiadas para cada grupo y para el caso de pueblos indígenas, incluir los elementos relevantes de la consentimiento previo libre e informado y en caso de ser necesario, las negociaciones de buena fe, así como medidas consistentes de mitigación y compensación de las afectaciones identificadas.

Se asegurará la participación de las personas con discapacidad en las consultas virtuales. Para tal efecto durante el mapeo de grupos de interés, se identificará, entre otros, si el proyecto tiene potencial de impactar negativamente a personas con discapacidad. Si dentro de los grupos de interés se identifica a personas con discapacidad, se realizarán invitaciones directas a las mismas y/o a las organizaciones que las representan, tratando de asegurar su participación en las consultas. En ese sentido, las UEP podrán

mejorar su proceso de adopción de decisiones asegurando la integración y la participación de las personas con discapacidad. Cabe indicar que las experiencias, preocupaciones y recomendaciones de las personas con discapacidad, resultarán de suma utilidad para mitigar los impactos adversos significativos que han vivido y su reconocimiento para que los proyectos no generen impactos adversos significativos a dichas poblaciones.

El equipo de la AG y/o de la UEP será responsable de las siguientes tareas:

- Realizar un plan de consulta virtual que incluya un análisis de las partes interesadas.
- Escoger los foros y métodos virtuales adecuados para el proceso de consulta con base en las características socioeconómicas, tecnológicas y culturales de las partes interesadas (Ver anexo 2).
- Llevar a cabo la identificación de temas prioritarios para las consultas y relacionamiento con las partes interesadas.
- Proporcionar información previa a las partes interesadas.
- Diseñar un mecanismo virtual de quejas y reclamos que incluya el acceso vía correo electrónico, redes sociales, servicios de mensajería (WhatsApp), entre otros.
- Llevar a cabo el proceso de la consulta virtual con las partes interesadas.
- Documentar la consulta virtual a través de actas, resúmenes ejecutivos, minutas u otra forma de documentación.
- Divulgar de manera virtual los resultados del proceso de consulta a las partes interesadas.
- Asegurarse que las perspectivas de las partes interesadas se reflejen en las decisiones de diseño e implementación del proyecto.
- Asegurarse que la consulta con las partes interesadas sea permanente durante la implementación u otras fases de la operación.

6. Preparación, implementación y documentación de la consulta virtual

Las consultas virtuales podrán llevarse a cabo de manera secuencial con los puntos antes mencionados, en la medida que esto sea posible. Las consultas con las partes interesadas deben ser sistemáticamente documentadas como se indica en los pasos a seguir abajo desarrollados. Esto permitirá mantener la evidencia y los aportes realizados a las decisiones tomadas durante el proceso de elaboración de la respectiva documentación y durante el ciclo del proyecto. La documentación adecuada permitirá a las diferentes AG y/o la UEP y al BID, verificar si un proceso de consulta virtual bajo los parámetros descritos, fue significativo o no, con base en los lineamientos emitidos por el Banco al respecto (Consultas Significativas con las Partes Interesadas, BID, 2017 www.iadb.org/consultations). Esto es particularmente importante en situaciones como la emergencia originada por el COVID 19 y el enfoque virtual de las consultas.

(i) Identificación de los temas prioritarios a consultar

Los asuntos prioritarios serán identificados a partir del análisis de los posibles impactos que las actividades de la operación podrían generar. Las AG y las UEP deberán analizar la información existente para determinar los temas prioritarios que requerirán ser consultados, esto a través de fuentes de datos y estudios existentes, incluyendo la identificación de los posibles impactos socio ambientales adversos que las actividades de la operación podrían generar (ver anexo 1).

(ii) Mapeo y análisis de las partes interesadas y elaboración del plan de consulta virtual

Con la información de los estudios relevantes que se estén llevando a cabo, tales como el Análisis Ambiental y Social (AAS) o la Evaluación Ambiental y Social Estratégica (EASE), se identificarán los posibles impactos adversos, así como los riesgos y las oportunidades relevantes y la forma en que pueden afectar a diferentes grupos. Para ello se deberá llevar a cabo un análisis específico para identificar las partes interesadas (ver abajo) que podrían participar en esta modalidad de consulta virtual. Esto incluye el mapeo con base en fuentes secundarias, internet o redes sociales a las personas afectadas negativamente por el proyecto y que podrían ser excluidas de los beneficios de este, haciendo énfasis en los grupos pobres y vulnerables. Para asegurar la participación de las partes interesadas durante la preparación del Plan de Consulta se deberá tener presente, como mínimo, los siguientes elementos:

- Identificación de las categorías y subcategorías de las diferentes partes interesadas con base a datos secundarios.
- Naturaleza de su interés en el proyecto, incluyendo probables impactos o beneficios, o intereses, positivos o negativos.
- Características claves (situación social, factores culturales, ubicación, tamaño, capacidad organizacional y grado de influencia, vulnerabilidad o exclusión social).
- Relacionamiento del proyecto con cada uno de los diferentes grupos (cómo proporcionará informaciones previas significativas, se usarán reuniones virtuales a informantes clave, grupos focales, entrevistas estructuradas, como instancias o formatos para vincularse, etc.).

El plan de consulta virtual será actualizado cada vez que sea necesario, añadiendo la siguiente información:

- Principales preocupaciones y recomendaciones expresadas durante las consultas virtuales por las diferentes categorías y subcategorías de partes interesadas.
- La forma en que el proyecto responderá a las partes interesadas, sobre cómo se han reflejado sus opiniones en las decisiones del proyecto, o de ser el caso, el motivo por el cual han sido desestimadas.
- El modo en que el proyecto se relacionará con los diferentes grupos de partes interesadas durante el resto de la preparación e implementación.

(iii) Identificación de herramientas virtuales a ser utilizadas para el proceso de consulta

Propuesta metodológica que incluye la identificación de herramientas virtuales a ser utilizadas para el proceso de consulta: Las Agencias de Gobierno (AG), las Unidades Ejecutoras del Proyecto (UEP) y sus respectivos consultores, llevarán a cabo una identificación rápida de las herramientas existentes de comunicación virtual que existen a nivel de la dependencia gubernamental (ver Anexo 2).

(iv) Información previa

La AG, la UEP y/o el consultor, documentarán la información detallada transmitida de forma electrónica y adaptada a grupos de partes interesadas específicos, antes de los eventos de consulta virtual. Es importante registrar el tiempo otorgado a las partes interesadas para que estudien y debatan la información internamente, antes del evento de consulta. La información debería ser organizada según los siguientes temas:

- La naturaleza del proyecto y de qué manera este podría afectar a los diferentes grupos de partes interesadas a nivel local.
- Informes técnicos simplificados o resumidos, en un formato y un lenguaje que faciliten la lectura.
- El formato y el medio con los que las partes interesadas encuentran que la información es más útil (ilustración, videos, juego de roles y otros).
- Divulgación de la agenda preliminar en redes sociales con detalle de los eventos que resuma los temas que se discutirán y la forma de conectarse y participar.
- Los derechos y responsabilidades de las personas en el marco del proyecto o programa.
- Los formatos digitales y manera de acceder para que las partes interesadas pueden contribuir al diseño e implementación del proyecto.

(v) Foros y métodos virtuales adecuados para el proceso de consulta con base en las características socioeconómicas, tecnológicas y culturales de las partes interesadas

La AG y/o la UEP asegurará que cada uno de los grupos y subgrupos de partes interesadas identificados en el análisis esté representado y tenga una oportunidad para expresar sus opiniones. Se destinarán esfuerzos adicionales para garantizar que a los grupos marginales o vulnerables no se les impida

participar . Se prefiere un enfoque que combine el muestreo estratificado y selectivo para identificar partes interesadas relevantes en los diversos grupos y categorías.

Antes de organizar los eventos de consulta, la AG, la UEP analizarán si es necesario implementar sesiones de orientación, sensibilización o de toma de conciencia para las autoridades involucradas en el proyecto, con el fin divulgar información acerca del proyecto y asegurar que todas las opiniones y preocupaciones de las partes interesadas se escuchen, respeten y comprendan. De la misma manera, el consultor evaluará la capacidad de las partes interesadas para tomar parte en un evento y considerará si se requiere un apoyo adicional.

(vi) Métodos alternativos de consultas virtuales

Tal y como ha sido descrito en el apartado anterior, es recomendable llevar a cabo el proceso de consulta virtual dado que, durante el transcurso del mismo, las diversas partes interesadas participantes pueden compartir, discutir e intercambiar con las demás, sus puntos de vista sobre el proyecto, enriqueciendo la discusión y permitiendo identificar las visiones comunes y las diferencias entre los distintos actores. No obstante, existe la posibilidad de que no sea posible realizar la consulta bajo esta modalidad, debido a las limitaciones inherentes a la emergencia del COVID-19 y las dificultades de coordinar las agendas de los diferentes actores identificados. O, que la consulta se lleve a cabo en forma de foro con participación simultánea de los grupos de interesados, y uno o más sectores clave (grupos vulnerables que viven lejos del acceso a medios de comunicación virtuales) no puedan participar del mismo.

En este caso, un método alternativo a la consulta virtual es a través de entrevistas focalizadas a representantes e informantes clave, los que regularmente serán individuos calificados de los grupos de interesados, los cuales puedan contribuir con información relevante. Dichas entrevistas pueden llevarse a cabo utilizando diferentes aplicaciones de comunicación de carácter virtual (WhatsApp, Skype, Zoom, Teams, etc.), o a través de llamadas vía telefónica. Para este fin, se deberán aplicar los mismos procedimientos delineados en los capítulos anteriores, tales como la provisión de información previa (sección 6.iv), así como el desarrollo de la entrevista, y su documentación deberá ceñirse a lo establecido en el apartado 6.v anterior.

La documentación que contenga los resultados de la consulta llevada a cabo en forma de entrevistas individuales deberá, una vez concluida la misma, ser publicada y distribuida a todos los grupos de interesados que participaron del proceso de forma a que todos conozcan los puntos de vista y opiniones expresadas por los demás sectores.

El BID se reserva el derecho de evaluar, al final del proceso de consulta que fuere llevado a cabo bajo esta modalidad y en base a la documentación recibida por parte de los Ejecutores, si dicho proceso puede ser considerado significativo, y si así no lo fuere, podrá requerir que se realicen procesos de consulta complementarios durante la preparación y/o ejecución del proyecto en cuestión.

(vii) Mecanismos de atención de quejas y reclamos (MQR)

Implementar un mecanismo de atención de quejas y reclamos acorde con la naturaleza de la operación y que facilite el acceso remoto de las quejas y reclamos que la Operación pueda causar.

El MQR debería ser establecido con base en el análisis de asuntos prioritarios, mediante el proceso de evaluación antes descrito. Su estructura y funcionamiento deberá ser discutido con los grupos de partes interesadas afectadas.

La AG y/o UEP verificará que el diseño del MQR sea proporcional al riesgo y a la complejidad del proyecto con los siguientes objetivos, en concordancia con las políticas socioambientales del BID:

- Fundamentar la toma de decisiones de este MQR en relación con el diseño y el desarrollo del proyecto.
- Servir como mecanismo para una resolución oportuna de las dificultades e impedir la escalada de los problemas hacia el conflicto social.
- Ser un mecanismo de recurso y rendición de cuentas en el que los organismos encargados de
- Implementar el proyecto rindan cuentas de las acciones del proyecto y las personas puedan buscar y encontrar reparación cuando sea necesario.

El consultor en coordinación con el AG y/o UEP garantizará que el MQR establecido:

- Está integrado en el sistema de gestión ambiental y social del proyecto.
- Está diseñado, en parte, con base en las recomendaciones de las partes interesadas.
- Es conocido por las personas afectadas y resulta fácilmente accesible estableciéndose múltiples medios para su acceso de manera efectiva (cara a cara, email, sitio web, WhatsApp, teléfono, etc.).
- Tiene el mandato y la autoridad para abordar y resolver preocupaciones planteadas por las partes interesadas y para influir en las decisiones del diseño e implementación del proyecto.

(viii) Documentación y divulgación

Para verificar si un proceso de consulta es significativo o no, la AG y/o UEP deberá conservar la evidencia y los aportes realizados a las decisiones tomadas durante la preparación del proyecto. Esto es especialmente importante en situaciones en las que puede haber dificultades u oposición al proyecto.

La documentación del proceso de consulta con las partes interesadas comprenderá:

- Un registro escrito y actas de los eventos de consultas con la lista de participantes con información de contacto y representantes de las autoridades del proyecto.
- Fotografías de manera virtual, grabaciones de imagen o sonido, cuando sea adecuado, después de haber realizado una explicación clara del objetivo de la grabación y haber obtenido el acuerdo de los participantes.
- Se puede aplicar las “reglas de Chatham House”[6] cuando sea pertinente, y se debe respetar la plena confidencialidad si se solicita.

[6] Cuando una reunión, o una parte de una reunión, se convoca bajo la Regla de Chatham House (the "Chatham House Rule"), los participantes tienen el derecho de utilizar la información que reciben, pero no se puede revelar ni la identidad ni la afiliación del orador, ni de ningún otro participante al menos que ellos lo autoricen.

- Evidencia clara y accesible para todos de que se ha alcanzado un acuerdo, en aquellos casos en que se requiere un consentimiento o acuerdo.

(ix) Consulta continua con las partes interesadas durante la implementación

Regularmente, la AG y/o la UEP informará a las personas afectadas acerca del progreso de los planes de implementación que los conciernen. Asimismo, deberá verificar que las partes interesadas tengan la oportunidad de comunicarse con las autoridades del proyecto sin temor a que haya intimidación o represalias, y tengan acceso al MQR.

En el caso en que se produzca cambios significativos en un proyecto, se deberá informar y consultar a los grupos de partes interesadas pertinentes. De ser el caso, la AG y/o la UEP serán las responsables de identificar a las nuevas partes interesadas que puedan surgir .

Anexo 1. Descripción de escenarios de las consultas virtuales

ESCENARIO/ PROYECTO	DESCRIPCIÓN DEL ESCENARIO Proyectos en fases de preparación o ejecución	ACCIONES CLAVE		CONDICIONES CONTRACTUALES Referidas a las consultas (sin perjuicio de otras condiciones que se identifiquen
		Documentos	Consultas	
EIAS/PGAS finalizado **Impactos sociales adversos no significativos**	Documentos ambientales y sociales cumplen requisitos para su publicación. Consultas pendientes	▪ EIAS/PGAS existente	Consultas virtuales con partes interesadas deben incluir: (i) plataformas de libre y fácil acceso para que la población afectada participe (ii) asistencia y representación de población directamente afectada y vulnerable (ii) otras partes interesadas (p.ej., organizaciones de la sociedad civil, ONGs, asociaciones barriales, gremios, sindicatos, juntas comunitarias, comités cívicos)	Antes del inicio de cada una de las obras, se debe asegurar: ▪ Nueva ronda de consultas virtuales enfocada en población afectada vulnerable y otras partes interesadas. ▪ Tener plataformas digitales, grupos de mensajería y otros medios disponibles para documentar las consultas e incluir como parte del PGAS actualizado. ▪ Publicación del PGAS actualizado.
EIAS/PGAS incompleto o por preparar **Impactos sociales adversos no significativos**	Documentos sociales no aptos para publicación o todavía pendientes Consultas pendientes	▪ Considerar la elaboración de un Plan Estratégico (PGAS-E) a partir del EIAS/ PGAS existente o elaborarlo en su totalidad. En ambos casos, utilizar información secundaria disponible y complementarla con: - Imágenes satelitales (Google Earth) - Sistemas de información Georreferenciada (SIG), ArcGIS, mapas territorios indígenas - Información de operaciones previas con impactos similares	Consultas virtuales focalizadas, con partes interesadas clave que deberá incluir a: (i) plataformas de libre acceso para que la población afectada participe; (ii) representación de población directamente afectada y (ii) otras partes interesadas (p.ej., organizaciones de la sociedad civil, ONGs, asociaciones barriales, gremios, sindicatos, juntas comunitarias, comités cívicos)	Antes del inicio de la primera de las obras del programa, se debe asegurar: ▪ Actualizar Plan Estratégico de Consultas Antes del inicio de cada una de las obras se debe asegurar: ▪ Realizar consultas virtuales con población afectada y partes interesadas ▪ Tener plataformas digitales, grupos de mensajería y otros

		▪ Identificar partes interesadas clave (alcaldías; juntas comunitarias, barriales; ONGs) ▪ Elaborar Plan Estratégico de Consultas		medios disponibles para documentar las consultas e incluir como parte del PGAS actualizado. ▪ Publicación del PGAS actualizado.
EIAS/PGAS finalizado Impactos sociales significativos que conllevan a un alto grado de riesgo social tales como: desplazamiento físico, desplazamiento económico	Documentos sociales con información idónea para publicación, incluyendo Plan de Reasentamiento y/o Plan de Restitución Económica Consultas pendientes	▪ EIAS/PGAS existentes: Plan de Reasentamiento y/o Plan de Restitución Económica ▪ Plan Estratégico de Consultas con los afectados identificados en el Plan de Reasentamiento ▪ Plan Estratégico de Consultas con los afectados identificados en el Plan de Restitución Económica	▪ Consultas virtuales con afectados directos por reasentamiento y/o restitución económica	Previo a la adjudicación del contrato de la obra de que se trate, se debe asegurar: ▪ Actualizar Plan Estratégico de Consulta del Plan de Reasentamiento ▪ Actualizar Plan Estratégico de Consulta del Plan de Restitución Económica ▪ Consultas con población afectada, incluyendo afectados por reasentamiento y/o restitución económica ▪ Actualizar Plan de Reasentamiento ▪ Actualizar Plan de Restitución ▪ Tener plataformas digitales, grupos de mensaje virtual y otros medios disponibles para documentar las consultas e incluir como parte del PGAS actualizado. ▪ Publicación de todos los planes actualizados

EIAS/PGAS **incompleto o por preparar.** **Impactos sociales significativos que conllevan a un alto grado de riesgo tales como: desplazamiento físico, desplazamiento económico**	Documentos sociales con información incompleta para publicación o sin elaboración, sin Plan de Reasentamiento y/o Plan de Restitución Económica Consultas pendientes	▪ Considerar la elaboración de un PGAS Estratégico que incluya Plan de Reasentamiento y/o Plan de Restitución elaborado con información secundaria disponible que incluya como mínimo: - Información socioeconómica del área - Número estimado de afectados - Información catastral disponible en registros públicos - Tipos de afectaciones - Alternativas de compensación/indemnización - Matriz de elegibilidad - Metodología para cálculo de avalúos para compensaciones, indemnizaciones y asistencia - Presupuesto estimado - Plan Estratégico de Consultas con afectados Utilizar información secundaria disponible y complementarla con: - Imágenes satelitales (Google Earth) - Sistemas de Información Geográfica (SIG), ArcGIS o QGIS, mapas de territorios indígenas, mapas de hábitats naturales y críticos - Información de operaciones previas con impactos similares	Consultas virtuales con afectados y/o representativos (muestra) de afectados directos e indirectos por reasentamiento y/o restitución económica	Previo al llamado de licitación de la obra de que se trate, se debe asegurar: ▪ Actualizar Plan de Reasentamiento ▪ Actualizar Plan de Restitución Económica ▪ Actualizar Plan Estratégico de Consulta del Plan de Reasentamiento ▪ Actualizar Plan Estratégico de Consulta del Plan de Restitución Económica ▪ Consultas con población afectada, incluyendo afectados por reasentamiento y/o restitución económica ▪ Tener plataformas digitales, grupos de mensaje virtual y otros medios disponibles para documentar las consultas e incluir como parte del PGAS actualizado. ▪ Publicación de todos los planes actualizados
EIAS/PGAS finalizado	Documentos sociales con información idónea para	EIAS/PGAS existente	Consultas virtuales, culturalmente apropiadas, con partes interesadas clave que deberán incluir:	Antes del inicio de la obra de que se trate, se debe asegurar:

Impactos adversos no significativos en Población Indígena	publicación, incluyendo Análisis Sociocultural Consultas pendientes		(i) plataformas de libre y fácil acceso para que la población afectada participe (ii) representatividad de población indígena directamente afectada y (iii) otras partes interesadas de la población del área de influencia del proyecto (organizaciones indígenas, líderes)	Nueva ronda de consultas culturalmente adecuadas enfocada en población afectada indígena y otras partes interesadas. Tener medios disponibles para documentar las consultas e incluir como parte del PGAS actualizado. Publicación del PGAS actualizado
EIAS/PGAS incompleto o por preparar **Impactos adversos no significativos en Población Indígena**	Proyectos con impactos sociales no significativos Consultas pendientes	Realizar Análisis Sociocultural como parte de un Plan Estratégico (PGASE). Utilizar información secundaria disponible y complementarla con: Mapas territorios indígenas Imágenes satelitales (Google Earth) Sistemas de información Georreferenciada (SIG), ArcGIS Información de operaciones previas con impactos similares Elaborar o complementar Plan Estratégico Indígena, incluyendo presupuesto estimado Elaborar Plan de Consultas en seguimiento a gobernanza local, para la obtención de acuerdos de buena fe /consentimiento	Consultas virtuales con afectados indígenas directos (muestra) e indirectos en el ámbito de influencia, asegurando plataformas de libre y fácil acceso para que la población afectada participe Representatividad/Representación de los consultados (autoridades; líderes y lideresas locales formales e informales) Confirmación de impactos y beneficios Identificación de la perspectiva de los afectados Consensuar el contenido y proceso de actualización del Plan Estratégico Indígena (fechas estimadas, metodología, temas centrales)	Antes del inicio de la obra de que se trate, se debe asegurar: Actualizar Plan Estratégico de Consultas Actualizar Plan Estratégico Indígena Realizar consultas culturalmente adecuadas con población indígena afectada y partes interesadas Obtener acuerdos de buena fe /consentimiento Tener plataformas digitales, grupos de mensaje virtual y otros medios disponibles para documentar las consultas e incluir como parte del PGAS actualizado. Publicación del PGAS actualizado.

EIAS/PGAS incompleto o por preparar Impactos adversos significativos en Población Indígena	Proyectos con impactos negativos significativos (pérdida de tierras, medios de subsistencia, acceso a recursos, impactos en la identidad cultural física o intangible) Consultas pendientes	▪ Realizar Análisis Sociocultural como parte de un Plan Estratégico (PGASE). Utilizar información secundaria disponible y complementarla con: - plataformas de libre y fácil acceso para que la población afectada participe del ASC - Mapas territorios indígenas - Imágenes satelitales (Google Earth) - Sistemas de información Geográfica p. Eje., ArcGIS, QGIS. - Información de operaciones previas con impactos similares ▪ Elaborar o complementar Plan Estratégico Indígena, incluyendo presupuesto estimado ▪ Elaborar Plan de Consultas en seguimiento a gobernanza local, para la obtención de acuerdos de buena fe y consentimiento	Consultas virtuales con afectados indígenas directos (muestra) e indirectos en el ámbito de influencia, asegurando ▪ Representatividad/Representación de los consultados (autoridades; líderes y lideresas locales formales e informales) ▪ Confirmación de impactos y beneficios ▪ Identificación de la perspectiva de los afectados ▪ Consensuar el contenido y proceso de actualización del Plan Estratégico Indígena (fechas estimadas, metodología, temas centrales)	Antes del llamado a licitación de la obra de que se trate, se debe asegurar: ▪ Actualizar Plan Estratégico de Consultas ▪ Actualizar Plan Estratégico Indígena ▪ Realizar consultas culturalmente adecuadas con población indígena afectada y partes interesadas ▪ Obtener consentimiento ▪ Tener plataformas digitales, grupos de mensaje virtual y otros medios disponibles para documentar las consultas e incluir como parte del PGAS actualizado. ▪ Publicación del PGAS actualizado.

Anexo 2. Herramientas y uso de tecnología virtual

Herramientas y tecnología virtual en la determinación del alcance de los documentos ambientales y sociales

Durante la fase de determinación del alcance de los documentos ambientales y sociales, la restricción de movimiento y distanciamiento por COVID 19 resultará difícil de identificar a los grupos interesados, así como los riesgos ambientales, sociales y de salud y seguridad asociados con la operación. En este contexto, el uso de la tecnología virtual será de mucha importancia para identificar a las partes interesadas, incluyendo los pueblos indígenas que se localicen en el área de influencia de la operación y los riesgos de ESHS en entornos rurales y urbanos.

Se presenta una serie de herramientas que se pueden utilizar para el alcance de documentos ambientales y sociales:

- Sistema de mapeo gratuito (por ejemplo, Google Earth Google Maps, Bing Maps, OpenStreetMap; LandMark). Permitirá revisar el área del proyecto: infraestructura circundante, comunidades y viviendas aisladas, comunidades y territorios indígenas, actividades económicas, características ambientales como áreas protegidas, cuerpos de agua, exposición a riesgos naturales, topografía, cambios en el paisaje.
- Filmación de drones y fotografía. Los drones proporcionan un medio poderoso para capturar datos e información en un sitio del proyecto (por ejemplo, como la presencia de viviendas formales e informales, características artificiales, sitios culturales) que no pueden capturarse en mapas oficiales, al tiempo que otorgan distanciamiento social. Las imágenes de drones se pueden usar para realizar recorridos virtuales del sitio del proyecto. Las imágenes de drones también se pueden usar para consultas con las partes interesadas.
- Entrevistas en reuniones virtuales y videoconferencia
  Las partes interesadas como un líder comunitario, funcionarios del gobierno local, líderes indígenas ubicados en las áreas del programa deben ser identificados por la Agencia de Gobierno (AG) con el apoyo del BID y consultores de proyectos designados. Los representantes identificados pueden ser entrevistados por teléfono o audioconferencia. Entrevistar a estos interesados permitirá a la EA (o los consultores designados) obtener información clave sobre los interesados relevantes y el contexto ambiental y social en el área del programa. Estas entrevistas también proporcionarán información pertinente sobre las prácticas de difusión de información existentes, como la accesibilidad a tecnologías virtuales, los medios de comunicación utilizados por las comunidades y por las autoridades para anuncios públicos.

Estos pueden incluir:
Plataformas virtuales: las plataformas virtuales comunes incluyen los sitios web de la AG y sus páginas web oficiales en las redes sociales tradicionales (por ejemplo, Facebook, Instagram). La información puede difundirse a través de sistemas de mensajería (por ejemplo, WhatsApp).

Plataformas tradicionales de prensa comunitaria, radio y televisión y plataformas virtuales fácilmente disponibles y utilizadas por el gobierno local y la AG.
Difusión por correo electrónico y/o servicio de mensajería instantánea (WhassApp)

Métodos virtuales - Fase de consulta

Debido a las restricciones de movimiento y distanciamiento adoptado por los impactos de COVID 19, es posible realizar consultas con participación virtual[7].

En ese sentido, se identifican los siguientes equipos y tecnologías necesarias para organizar una consulta virtual:

- Teléfono, correo y correo electrónico: los medios tradicionales son particularmente útiles para la consulta en áreas con escasa cobertura de conexión a Internet o para un compromiso ad-hoc / personalizado (por ejemplo, para contactar a las partes interesadas clave individualmente).
- Plataformas virtuales para compartir información: pueden ser un sitio web asociado con el UEP o con la operación. Las plataformas virtuales pueden incluir cuentas de redes sociales, como la página de Facebook, Twitter y/o Instagram de una UEP. La idea es que permita obtener una ruta de la visibilidad de la UEP en las redes sociales (verificando el número de seguidores y el nivel de interacciones en la página web), más el soporte de la comunidad virtual hacia el proyecto y la UEP (revisando el tipo y preocupación que el proyecto genera a través de los comentarios y consultas recibidas). Las plataformas virtuales son particularmente útiles para llegar a comunidades y partes interesadas en general.

[7] Para el caso de Pueblos Indígenas, los arreglos de carácter virtual deberán ser diseñados de una manera culturalmente apropiada

Las plataformas de mensajería telefónica como WhatsApp y Facebook son ampliamente utilizadas por el público. Estos medios son utilizados principalmente por la comunidad para compartir información personal y privada. En comunidades cerradas y remotas, estas plataformas pueden ser utilizadas por la UEP para facilitar la difusión de la información del proyecto.

- Plataformas virtuales para conferencias de audio / video y transmisión en vivo: varias opciones están disponibles en el mercado y generalmente son de uso gratuito. Entre las plataformas accesible tenemos: Microsoft Teams, Microsoft Skype, WebEx, Zoom, YouTube, Facebook-live, entre otras.
  Estas plataformas permiten que la audiencia participe a través de conferencias de audio / video y chat en vivo.

Aspectos claves a considerar:

- Identificar roles y responsabilidades dentro del UEP dedicados a la gestión de la comunicación virtual (dentro y fuera de una plataforma digital)
  Se debe seleccionar una persona o a un equipo, según el tamaño del proyecto dentro de la UEP para garantizar que todas las tareas relacionadas con la comunicación (incluidas, entre otras, la organización del evento de consulta) y los requisitos logísticos asociados se atiendan de manera efectiva y oportuna.

- Establecer una plataforma y sistemas de comunicación bidireccional efectiva con todas las partes interesadas claves y relevantes (antes y después del evento de consulta).
  Esto generalmente se garantiza proporcionando a las partes interesadas diversas formas de contactar a la UEP con respecto al desarrollo del proyecto. Debe ponerse a disposición una plataforma virtual para compartir información relacionada con el proyecto, incluida la invitación a eventos de consulta y para recopilar comentarios de la comunidad, comentarios y eventuales quejas (antes, durante y después de la consulta pública). Para este propósito, se pueden referir sitios web existentes o páginas web de redes sociales (por ejemplo, Facebook) de la UEP o de partes afiliadas (por ejemplo, organizaciones asociadas).
  Se debe elegir una página web adecuada para compartir y publicar información del proyecto en función de nivel y tipo de afiliación con la AG y la Operación (si corresponde, la información del proyecto puede compartirse en las páginas web de otras autoridades u organizaciones).

- Establecer el tipo de consulta virtual a realizar.

Se puede realizar una consulta virtual a través de videoconferencia o transmisión en vivo. Los oradores pueden usar una presentación (por ejemplo, en formato Power-Point) para apoyar la entrega de la consulta.

En las videoconferencias, todos los participantes podrían ser consultados y proporcionar sus comentarios a través del servicio de llamadas de video / audio en tiempo real. En la transmisión en vivo, los participantes podrán asistir al evento (a través de audio o video), sin embargo, el nivel de participación se limitará al chat en vivo.

Si bien la videoconferencia demuestra ser más efectiva, requiere un mayor esfuerzo logístico y un equipo apropiado para todos los participantes; como tal, no se considera apropiado para eventos que implican la participación de una gran audiencia.

Se puede sugerir un modelo híbrido entre las dos opciones. En esta opción, la UEP, los oradores, las partes interesadas clave seleccionadas y los representantes principales (jefe de comunidades, autoridades locales) pueden asistir a una videoconferencia restringida o una reunión en persona (donde y cuando sea posible). Otros miembros de la comunidad (es decir, la comunidad amplia) pueden seguir el evento a través de transmisión en vivo (aún pueden proporcionar entradas a través de chat en vivo controlado).

Se debe identificar una plataforma adecuada para compartir el evento. Muchas opciones están disponibles y son de uso gratuito (por ejemplo, YouTube, Facebook, Zoom, WebEx).

- <u>Asegurar que los equipos y servicios de tecnología apropiados estén disponibles para todas las partes que participan en la consulta virtual.</u>
  Se pueden contratar empresas profesionales subcontratadas para facilitar la organización logística del evento.

  Los arreglos técnicos deben centrarse en los siguientes aspectos claves:

  - Organizar un registro de los asistentes virtuales; Los miembros de la audiencia que participan a través de videoconferencia deben proporcionar su nombre y organización. Sin embargo, a los participantes se les puede ofrecer la opción de participar de forma anónima (por ejemplo, mediante chat en vivo).

- Conexión a Internet confiable y rápida para las personas que participan a través de videoconferencias y la audiencia que asiste a través de transmisión en vivo.
- Las personas que participan a través de videoconferencia deben contar con cámaras y micrófonos de alta resolución para la transmisión en vivo (los teléfonos inteligentes comerciales son generalmente adecuados).
- Se debe designar un encargado de comunicación para el evento (en apoyo de los oradores) para moderar la conversación (prohibir posibles contribuciones y contribuyentes perturbadores / desagradables / ofensivos) y para controlar y controlar los chats virtuales en vivo.

- Las preguntas, observaciones y comentarios de las partes interesadas del proyecto deben recopilarse antes, durante y después del evento de consulta y pueden responderse de manera oportuna.

  - En las videoconferencias, todos los participantes podrían ser consultados y proporcionar comentarios a través del servicio de llamadas de video / audio en tiempo real.
  - Las preguntas que se envían a través del chat en vivo deben ser atendidas por el orador en tiempo real.
  - Si el tiempo es un factor limitante para abordar todas las preguntas planteadas en un chat en vivo, se recomienda proporcionar una plataforma preestablecida (por ejemplo, una dirección de correo electrónico) para recopilar más comentarios y preguntas que no se abordaron durante el evento. Se puede ofrecer a la audiencia un período de tiempo determinado (por ejemplo, 1 día después del evento) para que proporcione más aportes.
  - Estos deben ser registrados y respondidos de manera oportuna.
  - Las preguntas y respuestas proporcionadas después del evento deben divulgarse.