

### Introducción a las Normas de Desempeño sobre Sostenibilidad Ambiental y Social

1. El Marco de Sostenibilidad de la IFC expresa el compromiso estratégico de la Corporación hacia el desarrollo sostenible, y es parte integral del enfoque de la IFC para la gestión del riesgo. El Marco de Sostenibilidad comprende la Política y las Normas de Desempeño de la IFC sobre Sostenibilidad Ambiental y Social, y la Política sobre Acceso a la Información de la IFC. En la Política sobre Sostenibilidad Ambiental y Social se describen los compromisos, las funciones y las responsabilidades de la IFC en materia de sostenibilidad ambiental y social. La Política sobre Acceso a la Información de la IFC, por su parte, refleja el compromiso de la IFC hacia la transparencia y la gobernabilidad en sus operaciones, y describe las obligaciones institucionales de divulgación en relación con sus servicios de inversión y asesoramiento. Las Normas de Desempeño están destinadas a los clientes, ofreciendo orientación para identificar riesgos e impactos con el objeto de ayudar a prevenir, mitigar y manejar los riesgos e impactos como forma de hacer negocios de manera sostenible, incluida la obligación del cliente de incluir a las partes interesadas y divulgar las actividades del proyecto. En el caso de sus inversiones directas (lo que incluye el financiamiento para proyectos y corporativo ofrecido a través de intermediarios financieros), la IFC exige que sus clientes apliquen las Normas de Desempeño para manejar los riesgos e impactos ambientales y sociales, a fin de mejorar las oportunidades de desarrollo. La IFC utiliza el Marco de Sostenibilidad junto con otras estrategias, políticas e iniciativas en la conducción de sus actividades comerciales, con el propósito de alcanzar sus objetivos de desarrollo generales. Las Normas de Desempeño también pueden ser aplicadas por otras instituciones financieras.

2. En conjunto, las ocho Normas de Desempeño definen las normas que el cliente<sup>1</sup> debe respetar durante todo el ciclo de inversión de la IFC:

Norma de Desempeño 1:	Evaluación y manejo de los riesgos e impactos ambientales y sociales
Norma de Desempeño 2:	Trabajo y condiciones laborales
Norma de Desempeño 3:	Eficiencia del uso de los recursos y prevención de la contaminación
Norma de Desempeño 4:	Salud y seguridad de la comunidad
Norma de Desempeño 5:	Adquisición de tierras y reasentamiento involuntario
Norma de Desempeño 6:	Conservación de la biodiversidad y manejo sostenible de los recursos naturales vivos
Norma de Desempeño 7:	Pueblos Indígenas
Norma de Desempeño 8:	Patrimonio cultural

3. La Norma de Desempeño 1 establece la importancia de: (i) una evaluación integrada para identificar los impactos, riesgos y oportunidades ambientales y sociales de los proyectos; (ii) una participación comunitaria efectiva, basada en la divulgación de la información del proyecto y la consulta con las comunidades locales en los temas que las afectan directamente, y (iii) el manejo por parte del cliente del desempeño ambiental y social durante todo el transcurso del proyecto. Las Normas de Desempeño 2 a 8 definen objetivos y requisitos para prevenir y minimizar los riesgos e impactos para los trabajadores, las Comunidades Afectadas y el medio ambiente, y para compensarlos en los casos en los que persistan impactos residuales. Si bien todos los riesgos y

---

<sup>1</sup> El término "cliente" se utiliza en las Normas de Desempeño para referirse en términos amplios a la parte responsable de la ejecución y operación del proyecto financiado, o al beneficiario del financiamiento, según la estructura del proyecto y el tipo de financiamiento. El término "proyecto" se define en la Norma de Desempeño 1.

posibles impactos ambientales y sociales pertinentes deben ser contemplados en el contexto de la evaluación, las Normas de Desempeño 2 a 8 describen los posibles riesgos e impactos ambientales y sociales que exigen especial atención. En los casos en los que se identifiquen riesgos e impactos ambientales o sociales, el cliente deberá manejarlos a través de su Sistema de Gestión Ambiental y Social (SGAS), conforme a la Norma de Desempeño 1.

4. La Norma de Desempeño 1 se aplica a todos los proyectos que presentan riesgos e impactos ambientales y sociales. Teniendo en cuenta las circunstancias del proyecto, es posible que también se apliquen otras Normas de Desempeño. Las Normas de Desempeño deben considerarse en conjunto y como referencia recíproca, según sea necesario. La sección sobre requisitos de cada Norma de Desempeño se aplica a todas las actividades financiadas por un proyecto, salvo que se indique lo contrario en las limitaciones específicas descritas en cada párrafo. Se impulsa a los clientes a aplicar el SGAS desarrollado en el contexto de la Norma de Desempeño 1 a todas las actividades del proyecto, independientemente de la fuente de financiamiento. Algunos temas transversales, tales como el cambio climático, el género, los derechos humanos y el agua, son cubiertos por varias Normas de Desempeño.

5. Además de cumplir con los requisitos de las Normas de Desempeño, los clientes deben cumplir con la legislación nacional pertinente, incluidas las leyes para la aplicación de las obligaciones asumidas por el país anfitrión según el derecho internacional.

6. Las guías del Grupo del Banco Mundial sobre medio ambiente, salud y seguridad (MASS) son documentos técnicos de referencia con ejemplos generales y específicos de buenas prácticas sectoriales internacionales. La IFC utiliza las guías sobre MASS como fuente técnica de información durante la evaluación de los proyectos. Las guías sobre MASS presentan los niveles y las medidas de desempeño que son normalmente aceptables para la IFC y que generalmente se consideran viables en nuevas instalaciones, a un costo razonable y con las tecnologías existentes. En el caso de los proyectos financiados por la IFC, la aplicación de las guías sobre MASS a las instalaciones existentes puede involucrar la definición de metas específicas para el lugar, con un cronograma de cumplimiento adecuado. En el proceso de evaluación ambiental se pueden recomendar niveles o indicadores alternativos (mayores o menores), que, de ser aceptables para la IFC, se convierten en requisitos específicos del proyecto o del lugar. Las guías generales sobre MASS contiene información sobre cuestiones transversales de medio ambiente, salud y seguridad, posiblemente aplicables a todos los sectores. Debe utilizarse en combinación con las directrices del sector pertinente. Las guías sobre MASS pueden ser objeto de actualizaciones periódicas.

7. Cuando las normas del país anfitrión difieran de los niveles y medidas incluidos en estas directrices, se espera que los proyectos cumplan con la más exigente de ambas opciones. Si se considera que es adecuado utilizar niveles o indicadores menos exigentes en función de circunstancias específicas del proyecto, se debe presentar una justificación completa y detallada de cualquier alternativa propuesta, como parte de la evaluación ambiental específica. Dicha justificación debe demostrar que la elección del nivel de desempeño alternativo protege la salud humana y el medio ambiente.

8. Además, existe un conjunto de ocho Notas de Orientación, correspondientes a las ocho Normas de Desempeño, y una Nota de Interpretación sobre Intermediarios Financieros adicional, que ofrecen orientación sobre los requisitos comprendidos en las Normas de Desempeño, incluidos materiales de referencia, así como sobre buenas prácticas de sostenibilidad para ayudar a los clientes a mejorar el desempeño del proyecto. Tales Notas de Orientación o Interpretación pueden ser objeto de actualizaciones periódicas.

### 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 sociales<sup>1</sup>. 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 riesgos<sup>2</sup> e impactos<sup>3</sup> 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 influencia<sup>4</sup>. 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.

### Objetivos

- Determinar y evaluar los riesgos y los impactos ambientales y sociales del proyecto.

<sup>1</sup> 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.

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

<sup>3</sup> 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.

<sup>4</sup> 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.

- Adoptar una jerarquía de medidas de mitigación para prever y evitar, o en su defecto, minimizar<sup>5</sup>, 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.

### Ambito 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 impactos<sup>6</sup>. 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 físico<sup>7</sup>. 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.

### Requisitos

#### Sistema de evaluación y gestión ambiental y social

5. El cliente, en coordinación con otros organismos gubernamentales o terceros responsables, según corresponda<sup>8</sup>, 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.

<sup>5</sup> 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.

<sup>6</sup> 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.

<sup>7</sup> 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.

<sup>8</sup> 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).

### 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 social<sup>9</sup>. 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.

### 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 sector<sup>10</sup>, 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 construcción<sup>11</sup>. 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 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 impactos<sup>12</sup>. 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.

---

<sup>9</sup> 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.

<sup>10</sup> 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.

<sup>11</sup> 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.

<sup>12</sup> 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.

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 proyecto<sup>13</sup> 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 proyecto<sup>14</sup>; (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 viable<sup>15</sup>.
- Los impactos acumulativos<sup>16</sup> (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 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 identificados específicamente 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 influencia<sup>17</sup>. Esto incluye planes maestros de desarrollo económico, planes

---

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

<sup>14</sup> 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).

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

<sup>16</sup> 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.

<sup>17</sup> 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

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 vulnerable<sup>18</sup>. 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.

### 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 sistemática<sup>19</sup>. 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 técnicamente<sup>20</sup> y financieramente viable<sup>21</sup>.

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

---

inquietudes expresadas por las Comunidades Afectadas de la zona y abordadas por estos estudios regionales o evaluaciones acumulativas de más amplio alcance.

<sup>18</sup> 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.

<sup>19</sup> 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.

<sup>20</sup> 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.

<sup>21</sup> 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.

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 sociales<sup>22</sup>, 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.

### **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.

### **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

---

<sup>22</sup> 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.

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.

### 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 conexo. 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 seguimiento<sup>23</sup>. 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

---

<sup>23</sup> Por ejemplo, monitoreo participativo del agua.

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.

### **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 proyecto<sup>24</sup>. La participación de los actores 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 diseminación 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.

#### 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 comunidad<sup>25</sup>, 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.

#### 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 información<sup>26</sup> pertinente

---

<sup>24</sup> 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.

<sup>25</sup> 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.

<sup>26</sup> 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

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.

### 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 y diseminación 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 inclusiva<sup>27</sup> 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.

---

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.

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

1 de enero de 2012

### 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.

### 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.

### **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.

#### 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.

### **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.