|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | | |
| **INCOP**  **Costa Rica** |  |  |
| Anexo 6. Terminos de Referencia para la elaboracion del Plan de Relacionamiento con las Partes Interesadas (PRPI) – INCOP | | |
|  | | |
|  | | |
|  | | |
|  | | |

ÍNDICE

Página

[1 ANTECEDENTES 3](#_Toc160093078)

[2 PROPÓSITO Y OBJETIVOS 4](#_Toc160093079)

[3 MARCO NORMATIVO APLICABLE 4](#_Toc160093080)

[3.1 Legislación Nacional 4](#_Toc160093081)

[3.2 Normas de Desempeño Aplicables 6](#_Toc160093082)

[4 ALCANCE DE LOS TDR 7](#_Toc160093083)

[4.1 Tarea 1: Reunión de inicio 7](#_Toc160093084)

[4.2 Tarea 2: Elaboración del Plan de Relacionamiento con Partes Interesadas 7](#_Toc160093085)

[4.2.1 Introducción 7](#_Toc160093086)

[4.2.2 Alcance 8](#_Toc160093087)

[4.2.3 Marco Regulatorio Nacional y Estándares Internacionales 10](#_Toc160093088)

[4.2.4 Contexto Social 10](#_Toc160093089)

[4.2.5 Mapeo de las partes interesadas 10](#_Toc160093090)

[4.2.6 Análisis de las partes interesadas identificadas (incluyendo grupos vulnerables) 12](#_Toc160093091)

[4.2.7 Niveles de Relacionamiento con Partes Interesadas 13](#_Toc160093092)

[4.2.8 Prioridades del relacionamiento con las partes interesadas 13](#_Toc160093093)

[4.2.9 Etapa de Pre-Inversión 14](#_Toc160093094)

[4.2.10 Etapa Licitación (etapa previa a la construcción) 15](#_Toc160093095)

[4.2.11 Etapa de Construcción y Operación 18](#_Toc160093096)

[4.2.12 Responsables del PRPI 20](#_Toc160093097)

[4.2.13 Seguimiento y Monitoreo del PRPI – KPIs 20](#_Toc160093098)

[4.2.14 Cronograma 20](#_Toc160093099)

[4.2.15 Revisión y actualización del PRPI 20](#_Toc160093100)

[4.2.16 Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos (MQR) 20](#_Toc160093101)

[4.2.17 Presupuesto del PRPI 23](#_Toc160093102)

[5 ENTREGABLES 23](#_Toc160093103)

[6 CRONOGRAMA 23](#_Toc160093104)

[7 IDIOMA 24](#_Toc160093105)

[8 REQUERIMIENTO DEL CONSULTOR O EQUIPO DE TRABAJO 24](#_Toc160093106)

[9 CONTENIDOS MÍNIMOS DE LA PROPUESTA TÉCNICA 24](#_Toc160093107)

**ANEXOS**

|  |  |
| --- | --- |
| **ANEXO 1:** | Área de Influencia Social Preliminar del Proyecto |
| **ANEXO 2:** | Partes Interesadas Internas |
| **ANEXO 3:** | Partes Interesadas Externas |
| **ANEXO 4:** | Criterios de análisis de partes interesadas utilizados en el scoping |
| **ANEXO 5:** | Criterios de Análisis de Partes Interesadas utilizados en el Scoping del Proyecto |
| **ANEXO 6** | Priorización de los Grupos de Interés |
| **ANEXO 7:** | Prioridades de Relacionamiento |

LIST OF TABLES

[Table 3‑1: Normatividad relacionada con mecanismos de consulta pública y participación ciudadana 5](#_Toc160093108)

[Tabla 4‑1: Compromisos y responsabilidades organizacionales durante las etapas del Proyecto 8](#_Toc160093109)

[Tabla 4‑2: Actividades de relacionamiento divulgación y consulta durante la etapa de pre-inversión 14](#_Toc160093110)

[Tabla 4‑3: Compromisos organizacionales durante la etapa de pre-inversión 15](#_Toc160093111)

[Tabla 4‑4: Actividades de Relacionamiento en la etapa de licitación (previa a la construcción) 17](#_Toc160093112)

[Tabla 4‑5: Compromisos organizacionales durante la etapa de licitación (previa a la construcción) 17](#_Toc160093113)

[Tabla 4‑6: Actividades de Relacionamiento en la etapa de construcción y operación 19](#_Toc160093114)

[Tabla 4‑7: Compromisos organizacionales durante la etapa de construcción y operación 19](#_Toc160093115)

[Tabla 4‑8: Niveles de riesgo y plazo de atención 21](#_Toc160093116)

[Table 6‑2: Cronograma de entrega de productos 24](#_Toc160093117)

[Tabla 9‑1: Mapeo y análisis de actores sociales-grupos de interés 17](#_Toc160093118)

# ANTECEDENTES

Como parte de los estudios iniciales, se identificaron y analizaron las partes interesadas (también referenciados como actores, *stakeholders*) en El Proyecto, incluyendo la identificación preliminar de grupos vulnerables (como los trabajadores del puerto, los comerciantes informales aledaños al puerto), y se obtuvo información sobre sus percepciones y expectativas. Los principales resultados de este análisis reflejan que los actores externos e internos del puerto tienen un alto interés en conocer y mantenerse informados sobre los efectos que el Proyecto puede causar en temas como empleabilidad, modificaciones contractuales, beneficios y oportunidades para trabajadores y comunidades en el área de influencia, entre otros. Igualmente, se identificaron temores relacionados con el uso de recursos como el agua e interferencia en accesos de uso público. Asimismo, los actores identificados señalaron la importancia de ser incluidos en la comunicación y participación en una fase temprana para evitar generación de expectativas, desinformación, temor e incertidumbre.

En línea con la legislación local y las Normas de Desempeño del IFC, INCOP, como autoridad concedente del Proyecto, deberá desarrollar e implementar un Plan de Relacionamiento con Partes Interesadas (PRPI) para las diferentes etapas del ciclo de vida del proyecto, incluyendo la operación durante toda su vida útil.

Los presentes Términos de Referencia (TdR) presentan las líneas generales y requerimientos para una consultoría especializada para la elaboración del PRPI para Puerto Caldera.

# PROPÓSITO Y OBJETIVOS

El propósito de estos TdR es establecer los lineamientos que deberá seguir el consultor contratado por INCOP para la elaboración del PRPI, que incluye los mecanismos de quejas y reclamos (MQR) externos (para las comunidades y otras partes interesadas) e internos (para los trabajadores). INCOP deberá implementar este plan desde la etapa de pre-inversión hasta antes del inicio de actividades del Concesionario, y este último deberá actualizarlo e implementarlo hasta la operación del Proyecto, de acuerdo con las Normas de Desempeño del IFC, su manual de prácticas recomendadas (Relaciones con la comunidad y otros actores sociales) y la legislación nacional vigente.

**Objetivos específicos:**

* Incorporar los requerimientos establecidos por la normativa nacional vigente y las normas de desempeño del IFC en el relacionamiento con partes interesadas y el mecanismo de quejas y reclamos.
* Establecer un enfoque sistemático de relacionamiento, comunicación, participación y consulta con las partes interesadas, y establecer una estrategia y cronograma para su implementación por parte del organismo ejecutor.
* Gestionar los riesgos del relacionamiento del Concesionario Proyecto con las partes interesadas
* Identificar y priorizar las partes interesadas, especialmente las personas afectadas por el proyecto y grupos vulnerables, así como establecer y mantener una relación constructiva con ellas.
* Establecer los recursos humanos y logísticos, y las responsabilidades para implementar el PRPI.
* Establecer los mecanismos para monitorear, evaluar y actualizar el PRPI para garantizar su mejora continua.
* Desarrollar mecanismos para registrar la evidencia del cumplimiento de las actividades del plan.

# MARCO NORMATIVO APLICABLE

El PRPI deberá cumplir con el marco normativo nacional y los estándares de desempeño del IFC aplicables, los cuales se describen a continuación.

## Legislación Nacional

Las leyes nacionales vigentes sobre mecanismos de consulta y participación ciudadana son llevadas a cabo por las siguientes instituciones del gobierno:

* + Ministerio de Ambiente y Energía (MINAE), a través de la Secretaría Técnica Ambiental (entidad encargada de la evaluación de impacto ambiental del Proyecto, cuya autorización de Viabilidad Ambiental constituye base fundamental del trámite del Proyecto); y de la Dirección de Aguas (entidad encargada de autorizar la ejecución de obras en cuerpos de agua).
  + La SETENA, entidad que emite la autorización de Viabilidad Ambiental requerida para tramitar distintos tipos de permisos ante la Dirección de Aguas, Municipalidades, Ministerio de Salud, entre otros.

En la siguiente tabla se presentan las leyes y normativas sobre consulta pública y participación ciudadana que se deberán considerar en la preparación del Plan, y se resaltan algunos de los artículos principales de cada normativa:

Table 3‑1: Normatividad relacionada con mecanismos de consulta pública y participación ciudadana

| **Normativa** | **Descripción** |
| --- | --- |
| Constitución Política de Costa Rica | Establece que se garantiza el libre acceso a los departamentos administrativos con propósitos de información sobre asuntos de interés público. |
| El artículo 27 garantiza la libertad de petición, en forma individual o colectiva, ante cualquier funcionario público o entidad oficial, y el derecho a obtener pronta resolución. |
| El artículo 30 garantiza el libre acceso a los departamentos administrativos con propósitos de información sobre asuntos de interés público. Quedan a salvo los secretos de Estado. |
| Ley No. 7554: Ley Orgánica del Ambiente | La información contenida en el expediente de la evaluación de impacto ambiental será de carácter público y estará disponible para ser consultada por cualquier persona u organización.  Art. 22: Las personas, físicas o jurídicas, públicas o privadas, tendrán el derecho a ser escuchadas por la Secretaría Técnica Nacional Ambiental, en cualquier etapa del proceso de evaluación y en la fase operativa de la obra o el proyecto. Las observaciones de los interesados serán incluidas en el expediente y valoradas para el informe final. |
| Ley No. 7788: Ley de Biodiversidad | Esta ley establece que la Secretaría Técnica Nacional deberá realizar audiencias públicas de información y análisis sobre el proyecto concreto y su impacto, cuando lo considere necesario. |
| Ley de Planificación Urbana | En los Planes Reguladores de los Cantones de acuerdo con la Ley de Planificación Urbana se deben realizar consulta pública obligatoria para aprobación de cualquier plan vial o zonificación del plan regulador |
| Reglamento General sobre los procedimientos de evaluación de impacto ambiental de la SETENA (Reforma Integral de 31849) | La SETENA, mediante su página web, pondrá a disposición de la sociedad civil, las municipalidades y el Sistema Nacional de Áreas de Conservación (SINAC), el listado de los estudios de impacto ambiental que están sometidos al proceso de Evaluación de Impacto Ambiental ESIA y los tendrá a disposición para su consulta pública, apersonamiento y observaciones por parte de cualquier interesado. |
| Participación ciudadana en la Evaluación de Impacto Ambiental y seguimiento ambiental:  Las personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, tendrán la posibilidad de analizar, opinar, realizar consultas e interponer denuncias, en cualquier etapa del proceso de Evaluación de Impacto Ambiental, y de control y seguimiento. En el caso de las denuncias, oposiciones u observaciones interpuestas durante el proceso de Evaluación de Impacto Ambiental, serán consideradas en el acto final. Cuando tengan lugar en la fase de control y seguimiento ambiental, se emitirá la resolución respectiva por parte la SETENA. |
| Participación ciudadana en territorios indígenas:  En el caso de actividad, obra o proyecto ubicados en territorios indígenas, el desarrollador deberá cumplir con el Mecanismo General de Consulta a Pueblos Indígenas, Decreto Ejecutivo N° 40932- MP-MJP y sus reformas, previo a su ingreso al proceso de Evaluación de Impacto Ambiental en SETENA. |
| La SETENA podrá solicitar de oficio o a instancia de parte, las audiencias públicas de información y análisis sobre un proyecto concreto y su impacto. La resolución que apruebe solicitar una audiencia pública deberá ser fundada y justificada, considerando principios de razonabilidad y proporcionalidad. Su costo correrá por cuenta del desarrollador del proyecto. Las audiencias públicas tendrán por objetivo dar a conocer a los interesados la actividad, obra o proyecto que se pretende desarrollar brindándoles la oportunidad de expresar todas sus preocupaciones y recibir la información correspondiente. |
| Reglamento General sobre los procedimientos de evaluación de impacto ambiental de la SETENA (Reforma Integral de 31849) | La SETENA adoptará cualquier otro mecanismo de participación ciudadana que surja como parte de las políticas de gobierno relacionadas con el desarrollo de las actividad, obra o proyecto. |
| Decreto Ejecutivo No. 40200-17. Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. 02 de junio de 2017 | Tiene por objeto que el Estado garantice el cumplimiento efectivo del derecho humano de acceso a la información pública, de forma proactiva, oportuna, oficiosa, completa y accesible. |
| Directriz No. 073-17. 27 de abril de 2017. | Se instruye a las instituciones que conforman la Administración Pública Descentralizada para que adopten todas las acciones necesarias para garantizar ejercicio efectivo del derecho humano de acceso a la información pública, de forma proactiva, oportuna, oficiosa, completa y accesible. |

Fuente: RINA, 2023

## Normas de Desempeño Aplicables

El PRPI deberá cumplir con los lineamientos y los requisitos establecidos en las siguientes Normas de Desempeño del IFC:

* ND 1 sobre Sistema de Gestión de Riesgos e Impactos Sociales y Ambientales;
* ND 5, párrafos 10 y 11, sobre participación ciudadana y mecanismo de quejas y reclamos respectivamente.
* De acuerdo con los diseños finales, en caso se identifiquen Pueblos Indígenas (PIs) en el área de los componentes auxiliares o facilidades asociadas al proyecto, se deberá implementar la ND 7 y las circunstancias especiales que exigen el consentimiento libre, previo e informado.
* ND 8, párrafo 9, en caso de que el proyecto pueda afectar el patrimonio cultural.

Asimismo, para la elaboración del PRPI se deberá considerar el Manual de prácticas recomendadas para las empresas que hacen negocios en mercados emergentes: Relaciones con la comunidad y otros actores sociales (IFC, 2007).

# ALCANCE DE LOS TDR

El alcance de los presentes TdR abarca las tareas descritas a continuación. Se espera que en su mayoría sean actividades de escritorio, aunque el consultor postulante tendrá la libertad de definir si requiere realizar visitas de reconocimiento y/u otras actividades de campo para el desarrollo de este Plan.

## Tarea 1: Reunión de inicio

El Consultor deberá programar y coordinar una reunión de inicio (virtual) con el equipo de INCOP para discutir la planificación logística, el cronograma, el alcance del desarrollo de este Plan, y el estado del Proyecto.

## Tarea 2: Elaboración del Plan de Relacionamiento con Partes Interesadas

El Consultor deberá elaborar el PRPI de acuerdo con los presentes TdR considerando, como mínimo, pero sin limitarse a, la estructura (índice) preliminar que se presenta a continuación, y la información sobre las partes interesadas y metodología que se encuentran en los anexos.

La estructura de contenido de PRPI es la siguiente:

### Introducción

Se deberá describir la introducción al PRPI considerando que éste formará parte integral del Sistema de Gestión Ambiental y Social del Proyecto en cumplimiento de la normativa aplicable, y describir resumidamente los temas de las secciones que contendrá.

#### Descripción General del Proyecto

El consultor deberá proveer una descripción general de las actividades del Proyecto, desde la etapa de pre inversión y licitación hasta las etapas de construcción y operación.

#### Principales Riesgos y Medidas Socioambientales del Proyecto

Proporcionar un resumen de los principales impactos socioambientales y las medidas de prevención, mitigación y compensación del proyecto.

#### Antecedentes

Elaborar, en consulta con el INCOP, un resumen de las actividades de relacionamiento con partes interesadas llevadas a cabo durante el último año, considerando tanto actores internos como externos, y especialmente en temas relacionados con el proyecto de ampliación, además de otros temas relevantes. Incluir también un resumen de los programas de inversión social y otros compromisos de INCOP con sus partes interesadas, y su respectivo estado (pendiente, en implementación, cerrado). Finalmente, incluir los mecanismos de quejas y reclamos existentes, y un resumen del estado de quejas del año inmediatamente anterior.

### Alcance

Describir el alcance y el nivel de detalle de las actividades del plan que debe guardar relación con el nivel de los riesgos, impactos y necesidades del Proyecto. En esta sección se debe describir el alcance general del plan, a quiénes aplica, quiénes son responsables de su implementación y monitoreo, y que se llevará a cabo en un ciclo *Plan, Do, Check, Act* para garantizar su mejoramiento continuo.

#### Capacidad, compromisos y responsabilidades organizacionales

En esta sección se presentará un resumen las acciones e instancias de participación que se deberán gestionar e implementar durante la vida del Proyecto, por ejemplo consultas públicas y/o significativas, audiencias, acciones de divulgación de información relevante del Proyecto como el EIAs, los riesgos e impactos ambientales y sociales, medidas de mitigación propuestas, información relacionada con el Proyecto, entre otros.

A continuación, se presenta una tabla con los compromisos y responsabilidades organizacionales preliminares. El consultor debe actualizar esta información según el estado del proyecto para cuando este plan comience a implementarse, y según cambios y requerimientos de la autoridad (p.ej. mecanismos de divulgación y participación según SETENA), las directrices de las normas de desempeño relacionadas a las consultas y mecanismos de divulgación, así como los compromisos y responsabilidades que INCOP adquiera durante todas las etapas del Proyecto.

El consultor deberá establecer el mecanismo para la actualización de esta tabla, y su periodicidad, además de las fuentes a ser consultadas para tal fin.

Tabla 4‑1: Compromisos y responsabilidades organizacionales durante las etapas del Proyecto

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Fase** | **Alcance del PRPI** | **Entidad responsable** |
| Pre-inversión | Elaboración e implementación del PRPI | INCOP (a través de un consultor) |
| Mecanismos de quejas y reclamos interno y externo | INCOP |
| Estrategia de comunicación y gestión de las partes interesadas. | INCOP |
| Reuniones o mesas de trabajo propuestas por INCOP con los actores internos (trabajadores del puerto) y actores externos (autoridades o representantes de instituciones gubernamentales, líderes, otros) | INCOP |
| Consultas públicas o significativas de acuerdo con los requerimientos de las normas de desempeño (ND1, IFC) | INCOP |
| Audiencias Públicas/Mecanismos de divulgación de información de acuerdo con lo requerido por ley (SETENA) | INCOP |
| Incluir requerimientos del PRPI en el cartel de licitación | INCOP |
| Taller/reunión de coordinación del PRPI con Concesionario | INCOP |
| Revisión y actualización del PRPI | Concesionario en coordinación con INCOP |
| Construcción, operación y mantenimiento | Implementación/ejecución del PRPI actualizado | Concesionario |
| Mecanismo de quejas internas y externas del concesionario | Concesionario |
| Supervisión al Concesionario (PRPI y mecanismos de quejas interno y externo) | INCOP |
| Asignación de gestores sociales y oficina de atención | Concesionario |

Fuente: RINA, 2023

#### Propósito

Describir el propósito a largo plazo del PRPI, considerando el escenario social y de relacionamiento con partes interesadas que se lograría con el cumplimiento adecuado de todos los KPIs propuestos para este plan.

#### Objetivos

Definir los objetivos del plan enfocados en el desarrollo y la implementación del PRPI de acuerdo con las etapas del Proyecto, el contenido mínimo que debe tener el PRPI y los mecanismos de quejas y reclamos (externo e interno), y las responsabilidades de cada una de las partes involucradas en su implementación (INCOP, concesionario, consultores, contratistas, entre otros).

##### Objetivo General

Presentar el objetivo general en línea con la definición anterior.

##### Objetivos Específicos

Presentar máximo cinco objetivos específicos, relacionados con las actividades a implementar para lograr el propósito y el objetivo general del PRPI.

### Marco Regulatorio Nacional y Estándares Internacionales

Presentar un resumen del marco regulatorio nacional y las Normas de Desempeño aplicables para la elaboración e implementación del PRPI.

#### Marco Regulatorio Nacional

Listar las necesidades de información, participación y consulta de partes interesadas según la legislación local. Se puede usar como referencia la lista presentada en las secciones anteriores de este documento.

#### Estándares Internacionales

Listar y resumir las Normas de Desempeño del IFC aplicables en términos de relacionamiento con partes interesadas, consulta, participación, y procesos de Consentimiento Previo, Libre e Informado con Pueblos Indígenas, si aplica.

### Contexto Social

En esta sección, el consultor deberá presentar un resumen del contexto social del proyecto, incluyendo el área de influencia social, las percepciones actuales sobre el proyecto, y los posibles riesgos e impactos sociales asociados con el proyecto, y cómo gestionarlos a través del PRPI.

#### Área de Influencia Social

El consultor deberá revisar y actualizar el área de influencia social directa e indirecta identificada en el *scoping* (Ver Anexo 1).

#### Análisis del Contexto Social

El consultor deberá elaborar un breve análisis del contexto social que servirá de base para la planeación del relacionamiento (p.ej. contextos económicos que conlleven a que los grupos de interés incrementen las expectativas, contextos políticos volátiles, condiciones y situación de los grupos vulnerables, modelo de contratación y condiciones laborales actuales, entre otros).

#### Percepciones Sociales Actuales sobre el Proyecto

En consulta con el INCOP y con base en el *scoping*, el consultor deberá elaborar un resumen de las percepciones que tienen las partes interesadas sobre el proyecto, y clasificarlas según criterios como positiva, neutral, negativa; o apoyo activo, apoyo pasivo, oposición activa, oposición pasiva, neutra, y otros criterios desarrollados por el consultor.

### Mapeo de las partes interesadas

Sobre la base de la identificación de las partes interesadas realizada en el *scoping* (Ver anexos 2 y 3), el consultor deberá realizar y actualizar el mapeo de actores sociales, y establecer la metodología y mecanismos para su actualización periódica por parte de INCOP, el concesionario, o el consultor encargado de la implementación. Se recomienda establecer un periodo de actualización no mayor a un año, o cada vez que se generen cambios en las partes interesadas del proyecto (por ejemplo, elecciones locales, cambios de líderes de las comunidades, entre otros).

#### Partes Interesadas Internas

El consultor deberá actualizar el mapeo de partes interesadas internas (empleados, contratistas, subcontratistas, proveedores, entre otros) realizado durante el *scoping* del Proyecto (ver Anexo 2), y establecer los mecanismos y periodicidad para su actualización por parte de INCOP, el concesionario, o el consultor encargado de la implementación de este plan, de ser el caso.

#### Partes Interesadas Externas

El consultor deberá actualizar el mapeo de partes interesadas externas (autoridades locales, comunidades, vendedores ambulantes, transportistas, entre otros) realizado durante el *scoping* del Proyecto (ver Anexo 3), y establecer los mecanismos y periodicidad para su actualización por parte de INCOP, el concesionario, o el consultor encargado de la implementación de este plan, de ser el caso.

#### Grupos Vulnerables (GV)

El consultor deberá actualizar la identificación de grupos vulnerables realizada en el *scoping* del Proyecto, de acuerdo con los factores de índole social, económica, educativa, cultural, demográfica (género, edad, inmigración), características físicas, entre otros, que permitan identificar a quienes tienen menor capacidad para adaptarse o recuperarse de los impactos del proyecto, o participar de sus beneficios.

El consultor establecerá los mecanismos y periodicidad para la actualización de los grupos vulnerables del proyecto, teniendo en cuenta los siguientes criterios:

* Género y edad: Mujeres, jefas de hogares monoparentales, niños, adultos mayores, jóvenes con bajos niveles educativos y, en caso se encuentren en edad de trabajar, en situación de desempleo.
* Raza o color: personas afrodescendientes o indígenas que a menudo enfrentan discriminación racial y prejuicios.
* Titularidad de propiedad: grupos o personas que se encuentran viviendo en condición de informalidad o sin títulos de propiedad.
* Lugar de nacimiento: grupos de inmigrantes desfavorecidos por estar indocumentados o laborando en condición de informalidad.
* Discapacidad: personas con discapacidad física y/o mental o con enfermedades graves.
* Situación de pobreza o desventaja económica: grupos de bajos ingresos.
* Falta de acceso o acceso precario a bienes y servicios esenciales, como suministro de agua, electricidad, saneamiento, etc.
* Grupos particulares que dependen de recursos naturales o actividades económicas que pueden ser tradicionales (pescadores, artesanos, otros) y/o dependen de actividades que pueden resultar afectadas por su condición de informalidad, bajos ingresos, niveles de pobreza, entre otros factores (comerciantes locales, estibadores, otros).
* Miembros de la comunidad LGBTQ+.
* Pueblos Indígenas (PIs) o minorías étnicas: no se identifican PIs en el área de influencia del Proyecto. Sin embargo, en los estudios posteriores cuando se defina el Proyecto se deben considerar los criterios para identificación de PIs o minorías étnicas, en caso se presente algún indicio o riesgo hacia estas poblaciones generado por el Proyecto.
* Grupos religiosos o grupos lingüísticos diferentes que puede estar relacionados con inmigrantes o personas de distinto origen étnico.
* Otros grupos o individuos que tengan menos capacidad de adaptarse a los impactos del proyecto, responder a ellos, participar en la toma de decisiones, o acceder a los beneficios del proyecto.

La lista de grupos señalados en las viñetas anteriores tiene carácter indicativo; existen más factores de diversa índole (como la opinión política o de otro tipo, la cultura, el nivel de alfabetización, etc.) que pueden crear desventajas para las personas y mayor probabilidad de ser excluidos en procesos de participación y consulta, o influir en su incapacidad de participación. En caso de existir otros factores identificados durante la actualización del mapeo de actores, que determinen la existencia de otros grupos vulnerables, estos deberán ser incorporados en el PRPI.

Se deberá considerar en esta sección las principales limitaciones que los GV podrían enfrentar para participar de los futuros procesos de consulta o para entender la información del Proyecto son:

* Movilidad constante (p.ej.; vendedores de puestos informales ambulantes)
* Problemas de conectividad
* Dificultad de congregar y convocar en alguna fecha determinada debido a los factores anteriores u otras variables
* Falta de transporte a los lugares en donde se propondrán desarrollan las actividades de consulta
* Dificultad para comprender la información sobre el Proyecto

Las secciones correspondientes a las actividades de relacionamiento deberán incluir, de forma detallada, criterios y actividades específicas para el relacionamiento con los grupos vulnerables.

### Análisis de las partes interesadas identificadas (incluyendo grupos vulnerables)

#### Criterios para el análisis de partes involucradas

El consultor describirá la metodología y los criterios que usará para el análisis de las partes involucradas en el proyecto. En el Anexo 4 se encuentran los criterios utilizados en el *scoping* del proyecto. El consultor podrá utilizar y complementar estos criterios, o proponer criterios adicionales o diferentes, siempre y cuando la metodología y criterios propuestos sean utilizados de forma coherente a lo largo del plan.

#### Análisis de partes interesadas

El consultor presentará un análisis de las partes interesadas según los criterios establecidos y definidos en el punto anterior. Se recomienda determinar referencias gráficas y elaborar un análisis que facilite la lectura e interpretación del mapeo de forma visual y rápida.

El consultor deberá establecer los mecanismos y periodicidad para la actualización de este análisis.

### Niveles de Relacionamiento con Partes Interesadas

En esta sección se establecerán los criterios para determinar los niveles de relacionamiento con las partes interesadas, y se realizará una determinación de niveles inicial.

#### Criterios para los Niveles de Relacionamiento

Según el análisis de actores, el consultor deberá definir los diferentes niveles de relacionamiento con las partes interesadas, es decir, el alcance del involucramiento de cada uno de los actores, individuales o colectivos, en la toma de decisiones relacionadas con el proyecto y la gestión de impactos y riesgos asociados. Se sugieren criterios como: monitorear, informar, consultar, colaborar, e involucrar, entre otros criterios, que permitan establecer de manera gradual el nivel de involucramiento necesario para cada actor.

El consultor deberá establecer los mecanismos y periodicidad para la actualización de los niveles de relacionamiento con cada una de las partes interesadas.

#### Niveles de Relacionamiento con las Partes Interesadas

Se presentará, de manera gráfica, el nivel de relacionamiento requerido para cada una de las partes interesadas identificadas, a lo largo de la vida del proyecto.

### Prioridades del relacionamiento con las partes interesadas

En esta sección el consultor establecerá el nivel de prioridad del relacionamiento con cada una de las partes interesadas, y los mecanismos y periodicidad de su actualización.

#### Criterios de Priorización

A partir del mapeo de actores y el nivel de relacionamiento con cada uno, el consultor establecerá los criterios para la priorización de los grupos de interés del proyecto. La priorización tiene que ver con el orden en que se deben atender e implementar las acciones de relacionamiento con cada uno de los grupos de interés en las diferentes etapas del proyecto, siendo la prioridad número uno los afectados directamente (por ejemplo, trabajadores y contratistas) y teniendo la última prioridad los grupos de interés con menor afectación y que solo requieren monitoreo (por ejemplo, medios de comunicación del nivel nacional).

En el Anexo 6 se encuentra la priorización establecida en el *scoping* del proyecto, como referencia para el consultor, que podrá ser complementada o reemplazada por los consultores en el PRPI.

#### Prioridades de relacionamiento

En esta sección el consultor establecerá, para cada uno de los grupos de interés y actores involucrados en el Proyecto, su nivel de prioridad correspondiente, en línea con los criterios presentados en la sección inmediatamente anterior.

#### Acciones de Relacionamiento con las Partes Interesadas

Después de la actualización de la identificación y análisis las partes interesadas, y con la finalidad de lograr un relacionamiento oportuno y acertado que facilite el diálogo y el fortalecimiento de relaciones constructivas, el consultor deberá diseñar las diferentes acciones a implementar como parte del PRPI en las diferentes etapas del Proyecto, incluyendo la divulgación del mecanismo de quejas y reclamos y su apropiación por parte de los usuarios.

#### Percepciones y expectativas sociales

En esta sección el consultor debe presentar la metodología a utilizar para capturar las percepciones y expectativas sociales (entrevistas, encuestas, visitas, otros) iniciales sobre el proyecto. Igualmente, indicará la periodicidad de su actualización.  La metodología deberá describir la captura de información sobre la percepción y expectativas desagregadas por grupos de interés internos y externos, género y grupos vulnerables del área de influencia del Proyecto.

### Etapa de Pre-Inversión

En esta sección el consultor deberá detallar las actividades de relacionamiento a realizar con cada uno de los grupos de interés en la etapa de pre-inversión, según los niveles de relacionamiento y priorización establecidos en las secciones anteriores.

#### Mecanismos de divulgación de la información, consultas y participación

El consultor debe describir los mecanismos o medios participativos, de divulgación de la información del Proyecto, así como de consultas y participación de las partes interesadas, las comunidades y grupos vulnerables afectados por el Proyecto. Estos mecanismos deberán considerar los factores de acceso, no discriminación, adecuación cultural, y enfoque de género para determinar los medios y estrategias adecuados para cada grupo de interés. A continuación, se presentan los medios de divulgación que como mínimo deberán incorporarse al PRPI en esta etapa.

* Reuniones talleres y/o charlas informativas estratégicas con autoridades, líderes y organizaciones
* Reuniones y mesas de trabajo con trabajadores y usuarios del puerto.
* Otros mecanismos de divulgación de información (p.ej., visitas periódicas) en esta etapa de acuerdo con la necesidad de iniciar un relacionamiento temprano con las partes interesadas.

El consultor deberá incluir los mecanismos para el registro de las actividades llevadas a cabo, y proveer los formatos para dicho registro (minutas, listas de asistencia, fotografías).

#### Manejo de herramientas de comunicación informativas

El consultor deberá incorporar e implementar herramientas informativas accesibles como medios virtuales (p.ej., página web y redes sociales de INCOP), medios físicos, radio, TV de acuerdo con las necesidades durante la etapa de pre-inversión. El uso de estas herramientas deberá ser explicada de forma clara y ordenada incorporando los números de teléfono, direcciones de correos electrónicos, dirección de oficina informativa, otros.

#### Actividades de Relacionamiento

El consultor deberá registrar las actividades de relacionamiento del Proyecto en la etapa de pre-inversión, usando como modelo la siguiente tabla, que podrá ser modificada según la metodología propuesta.

Tabla 4‑2: Actividades de relacionamiento divulgación y consulta durante la etapa de pre-inversión

| **Fecha** | **Actividades** | **Propósito** | **Participantes** | **Responsable** | **Estado** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Etapa de preparación del Proyecto** | | | | | |
|  | *Describir si serán visitas, reuniones, consultas, mesas de trabajo, etc.* |  |  |  | Realizado/ En Proceso/ Pendiente |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

#### Capacidad y compromisos organizacionales

En esta sección el consultor deberá registrar los compromisos organizacionales de relacionamiento divulgación de la información y participación en cumplimento de las normas aplicables (nacional e internacional) compromisos adquiridos por medio de acuerdos con comunidades partes interesadas y grupos vulnerables. Se podrá utilizar la tabla propuesta como modelo, y modificarla según la necesidad del PRPI y la metodología propuesta por el consultor.

Tabla 4‑3: Compromisos organizacionales durante la etapa de pre-inversión

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Etapa Pre-** **inversión** | **Alcance del Plan de Relacionamiento según los Compromisos del Proyecto** | **Responsable** |
| Pre- inversión | *Detallar las acciones* *e instancias de participación mínimas que se deben gestionar e implementar (p.ej. consultas públicas y/o significativas, acciones de divulgación de información relevante del Proyecto, riesgos e impactos ambientales y sociales relacionados con el proyecto, medidas de mitigación propuestas y planes de gestión, así como explicaciones de los beneficios previstos del Proyecto.)* | *(Indicar entidad responsable)* |

### Etapa Licitación (etapa previa a la construcción)

En esta sección el consultor deberá detallar las actividades de relacionamiento a realizar con cada uno de los grupos de interés en la etapa de licitación, según los niveles de relacionamiento y priorización establecidos en las secciones anteriores.

#### Mecanismos de divulgación de la información, consultas y participación

El consultor debe describir los mecanismos o medios participativos, de divulgación de la información del Proyecto, así como de las consultas y participación de las partes interesadas, las comunidades y grupos vulnerables potencialmente afectados por el Proyecto. Estos mecanismos deberán considerar los factores de acceso, no discriminación, adecuación cultural, y enfoque de género para determinar los medios y estrategias adecuados para cada grupo de interés. A continuación, se presentan los medios de divulgación que como mínimo deberán incorporarse al PRPI en esta etapa.

* Reuniones talleres y/o charlas informativas estratégicas con autoridades, líderes y organizaciones
* Reuniones y mesas de trabajo con trabajadores y usuarios del puerto.
* Visitas guiadas
* Otros mecanismos de divulgación de información (p.ej., visitas periódicas) en esta etapa de acuerdo con la necesidad de iniciar un relacionamiento temprano con las partes interesadas.

El consultor deberá incluir los mecanismos para el registro de las actividades llevadas a cabo, y proveer los formatos para dicho registro (minutas, listas de asistencia, fotografías).

#### Manejo de herramientas de comunicación informativas

Incorporar e implementar herramientas informativas accesibles (medios virtuales; medios físicos; radio y T.V) durante esta etapa. La información deberá ser explicada de forma clara y ordenada incorporando los números de teléfono, direcciones de correos electrónicos, dirección de oficina informativa, otros.

De acuerdo con las prácticas recomendadas para cumplir con los requisitos referidos a las consultas y la difusión del EIAS, INCOP deberá garantizar mediante la supervisión que el Concesionario elegido, en la licitación, cumpla para la etapa de publicación del EIAS con lo siguiente:

* Para notificar públicamente información adecuada deberá considerar las características culturales de las partes interesadas (que tengan en cuenta el idioma, el lugar, los niveles de alfabetización, etc.).
* Publicar cuándo y dónde se pueden examinar los documentos relativos al EIAS en periódicos nacionales y locales y en los medios de comunicación audiovisual de acuerdo con los lineamientos de la normativa nacional. Se deberá mencionar también la fecha límite para la presentación de comentarios.
* Se deberá anunciar mediante cartas, afiches, otros medios o herramientas de comunicación; para convocar a las partes interesadas y población general a reuniones, consultas, y audiencias para explicar y debatir el borrador y, luego, considerando las recomendaciones de las partes interesadas, la versión final de las conclusiones del EIAS (líneas de base impactos y medidas de manejo).

Se debe mencionar que las personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, tendrán la posibilidad de analizar, opinar, realizar consultas e interponer denuncias, en cualquier etapa del proceso de EIAS, y de control y seguimiento. En el caso de las denuncias, oposiciones u observaciones interpuestas durante el proceso de EIAS, serán consideradas en el acto final. Cuando tengan lugar en la fase de control y seguimiento ambiental, se emitirá la resolución respectiva por parte la SETENA.

A continuación, se nombran algunos medios de comunicación informativas y herramientas de acompañamiento que se pueden implementar en el PRPI.

* Medios de comunicación virtuales y telefónicos: incorporar medios de comunicación virtuales señalando las direcciones de página web, números de teléfono, aplicaciones y redes sociales.
* Medios de comunicación físicas escritas: Incorporar medios de entrega de información escrita, como difusión por medio de trípticos u otro tipo material de difusión (banners, afiches, otros).
* Medios de comunicación radial, prensa y/o tv

Incorporar medios de difusión masiva, considerarlas para las consultas o audiencias como son medios radiales, prensa (diarios), o medios televisivos.

#### Actividades de Relacionamiento

El consultor deberá registrar las actividades de relacionamiento del Proyecto en la etapa de licitación, usando como modelo la siguiente tabla, que podrá ser modificada según la metodología propuesta.

Tabla 4‑4: Actividades de Relacionamiento en la etapa de licitación (previa a la construcción)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Fecha** | **Actividades** | **Propósito** | **Participantes** | **Responsable** | **Estado** |
| **Etapa Licitación** | | | | | |
|  | *Describir la actividad a realizar* |  |  |  | Realizado/ En Proceso/ Pendiente |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

#### Capacidad y compromisos organizacionales

El consultor deberá registrar los compromisos organizacionales de relacionamiento divulgación de la información y participación en cumplimento de las normas aplicables (nacional e internacional) compromisos adquiridos por medio de acuerdos con comunidades partes interesadas y grupos vulnerables en la etapa de licitación (previa a la construcción).

Tabla 4‑5: Compromisos organizacionales durante la etapa de licitación (previa a la construcción)

| **Etapa de licitación** | **Alcance del Plan de Relacionamiento según los Compromisos del Proyecto** | **Responsable** |
| --- | --- | --- |
| Etapa de licitación (etapa previa a la construcción) | *Detallar las acciones e instancias de participación mínimas que se deben gestionar e implementar (p.ej. consultas públicas y/o significativas, acciones de divulgación de información relevante del Proyecto, riesgos e impactos ambientales y sociales relacionados con el proyecto, medidas de mitigación propuestas y planes de gestión, así como explicaciones de los beneficios previstos del Proyecto.)* | *(Indicar entidad responsable)* |

### Etapa de Construcción y Operación

En esta sección el consultor deberá detallar las actividades de relacionamiento a realizar con cada uno de los grupos de interés en la etapa de construcción y operación, según los niveles de relacionamiento y priorización establecidos en las secciones anteriores.

#### Mecanismos de divulgación de la información, consultas y participación

El consultor debe describir los mecanismos o medios de participación y divulgación de la información del Proyecto, así como de las consultas y participación de las partes interesadas, las comunidades y grupos vulnerables potencialmente afectados por el Proyecto. Estos mecanismos deberán considerar los factores de acceso, no discriminación, adecuación cultural, y enfoque de género para determinar los medios y estrategias adecuados para cada grupo de interés. A continuación, se presentan los medios de divulgación que como mínimo deberán incorporarse al PRPI en esta etapa.

* Reuniones talleres y/o charlas informativas estratégicas con autoridades, líderes y organizaciones
* Reuniones y mesas de trabajo con trabajadores y usuarios del puerto.
* Visitas guiadas
* Monitoreo ambiental participativo
* Otros mecanismos de divulgación de información (p.ej., visitas periódicas) en esta etapa de acuerdo con la necesidad de iniciar un relacionamiento temprano con las partes interesadas.

El consultor deberá incluir los mecanismos para el registro de las actividades llevadas a cabo, y proveer los formatos para dicho registro (minutas, listas de asistencia, fotografías).

#### Manejo de herramientas de comunicación informativas

El consultor deberá presentar las herramientas de comunicación informativas, incluyendo las siguientes para cada etapa de construcción y operación.

* Medios de comunicación virtuales y telefónicos
* Medios de comunicación físicas escritas

#### Actividades de Relacionamiento

El consultor deberá registrar las actividades de relacionamiento del Proyecto en la etapa de construcción y operación, usando como modelo la siguiente tabla, que podrá ser modificada según la metodología propuesta.

Tabla 4‑6: Actividades de Relacionamiento en la etapa de construcción y operación

| **Fecha** | **Actividades** | **Propósito** | **Participantes** | **Responsable** | **Estado** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Etapa Licitación** | | | | | |
|  | *Describir la actividad a realizar* |  |  |  | Realizado/ En Proceso/ Pendiente |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

#### Capacidad y compromisos organizacionales

El consultor deberá registrar los compromisos organizacionales de relacionamiento divulgación de la información y participación en cumplimento de las normas aplicables (nacional e internacional) compromisos adquiridos por medio de acuerdos con comunidades partes interesadas y grupos vulnerables en la etapa de construcción y operación.

Tabla 4‑7: Compromisos organizacionales durante la etapa de construcción y operación

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Etapa de licitación** | **Alcance del Plan de Relacionamiento según los Compromisos del Proyecto** | **Responsable** |
| Etapa de construcción y operación | *Detallar las acciones e instancias de participación mínimas que se deben gestionar e implementar (p.ej. consultas públicas y/o significativas, acciones de divulgación de información relevante del Proyecto, riesgos e impactos ambientales y sociales relacionados con el proyecto, medidas de mitigación propuestas y planes de gestión, así como explicaciones de los beneficios previstos del Proyecto.)* | *(Indicar entidad responsable)* |

#### Actividades de acompañamiento social a los monitoreos de la calidad ambiental

El consultor desarrollará un mecanismo y metodología para los monitoreos ambientales participativos (aire, ruido, calidad y capacidad del recurso hídrico), con base en mejores prácticas internacionales, y describir detalladamente su funcionamiento (por ejemplo, conformación de comité, estatutos del comité, periodicidad de las visitas, criterios a verificar, criterios de participación, entre otros).

### Responsables del PRPI

En consulta con INCOP, el consultor establecerá y describirá los perfiles y cargos de los responsables de la actualización, implementación y monitoreo de este PRPI, p.ej., gerente, concesionario, gerente del área ambiental y social, gestor social/coordinador social, asistente, otros cargos necesarios para llevar a cabo la implementación del PRPI.

### Seguimiento y Monitoreo del PRPI – *KPIs*

En esta sección el consultor deberá desarrollar un sistema de indicadores que permita monitorear tanto la implementación como la eficacia y los resultados del PRPI, que incluya, como mínimo, lo siguiente:

* Descripción de la presentación de informes de seguimiento y monitoreo. Periodicidad de la entrega de estos informes, y lugar de archivo y almacenamiento (por ejemplo, servidor específico, sistema de gestión de relacionamiento con stakeholders, aplicaciones, etc.
* Matriz de seguimiento de todas las actividades del PRPI con fechas, responsables y estado de atención.
* Matriz de Indicadores Clave de Desempeño, mecanismo de medida, y periodicidad de la medición.
* Sistema de generación de alertas y necesidades de corrección.

### Cronograma

El consultor deberá establecer un cronograma de implementación del PRPI.

### Revisión y actualización del PRPI

El consultor establecerá el mecanismo y periodicidad de la revisión y actualización del PRPI, así como los cargos de los responsables que llevarán a cabo esta actualización.

### Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos (MQR)

Como parte del PRPI, el consultor deberá diseñar tres Mecanismos de Quejas y Reclamos (MQR), uno para las partes interesadas externas (comunidades y población en general), uno interno para trabajadores y otros actores internos del Proyecto, y uno dedicado a atender las quejas por violencia de género (p. ej. acoso sexual, maltrato, entre otros).

El consultor incluirá el objetivo, alcance y compromiso del MQR en el PRPI, y el contenido detallado de cada MQR se incluirá en un anexo independiente para cada uno.

Para el desarrollo del MQR interno se deberá considerar la misma estructura que el MQR externo presentado en la sección inmediatamente anterior. La diferencia se encontrará en las direcciones, ubicaciones de los canales de recojo de quejas, los formatos que se deberán anexar para quejas, consultas y recomendaciones escritas, y los cargos de los responsables de atención de quejas, entre otras que considere el consultor.

El contenido mínimo del MQR externo e interno se presenta a continuación, esté podrá ser modificado por el consultor:

#### Objetivo

Incorporar el objetivo del MQR.

#### Principios y Lineamientos del MQR

El consultor deberá incorporar los principios del mecanismo, incluyendo, entre otros: confidencialidad y anonimato, ser culturalmente accesible y adecuado, equidad (género, edad, discapacidad, nivel educativo, grupos vulnerables), no discriminación, no represalia, objetividad y proporcionalidad, respuesta oportuna, ampliamente difundido y lineamientos que deberá incorporar el MQR sobre el proceso, cumplimiento de plazos, mecanismos de resolución, adecuado registro, investigación, análisis y resolución de las quejas, consultas o recomendaciones.

#### Alcance

Incorporar el alcance en relación con la difusión del MQR, a quiénes aplica, la información que recoge y gestiona el MQR (consultas, reclamos, sugerencias, requerimientos), y un resumen del procedimiento y los principales responsables de los pasos más relevantes.

#### Canales de reporte para los usuarios

Describir los canales de recepción de las quejas y reclamos, por ejemplo, buzones físicos (indicar la dirección de la ubicación del buzón), dirección de correo electrónico, entrega de cartas. Incorporar medios o canales para registrar quejas anónimas.

#### Procedimiento

Describir el procedimiento del MQR y presentar la descripción detallada de cada uno de los pasos del proceso, incluyendo, como mínimo, los siguientes:

##### Recepción y registro de quejas y reclamos

Describir el proceso de recepción de acuerdo con cada medio o canal de recepción, y anexar el diseño del formulario que se utilizará para registrar las quejas y reclamos.

##### Acuse de recepción

Describir el mecanismo y formato para confirmar la recepción de la queja o reclamo al usuario.

##### Evaluación y asignación de nivel de riesgo de la queja, solicitud o recomendación

Establecer la metodología y los criterios para determinar los niveles de riesgo de cada queja o reclamo. A continuación, se presenta una tabla que servirá de modelo para determinar estos criterios:

Tabla 4‑8: Niveles de riesgo y plazo de atención

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nivel de riesgo** | **Descripción** | **Plazo de atención** |
| Alto |  |  |
| Medio |  |  |
| Bajo |  |  |

Fuente: RINA, 2023

##### Clasificación de la queja o reclamo

Clasificar la queja si es social, ambiental, de seguridad y salud de la comunidad, derechos humanos, afectación patrimonial, entre otros posibles criterios.

1. **Investigación**

Describir el proceso a seguir y las áreas involucradas en la investigación de la queja, y los canales y procedimiento para escalar la queja a otras instancias, en caso aplique.

1. **Resolución y Respuesta**

Describir el proceso de resolución y respuesta de acuerdo con el nivel de riesgo de la queja presentada. Incluir instancias externas de resolución de quejas en caso de que no puedan ser cerradas en el ámbito establecido por el Proyecto.

1. **Cierre**

Describir las acciones para llegar a la conformidad de la respuesta o resolución de la queja y acciones en caso de no conformidad. Determinar el proceso de cierre de la queja, y el formato establecido para documentar este paso.

1. **Flujograma del MQR**

Incorporar el flujograma de atención de la queja desde la recepción hasta la resolución y cierre a conformidad.

1. **Supervisión del MQR externo**

Describir los mecanismos de monitoreo del MQR, la periodicidad de la supervisión por parte del INCOP sobre el MQR del Concesionario considerando la solicitud de reportes y estableciendo periodicidad y priorización de quejas críticas de acuerdo con el nivel de riesgo.

Incorporar o anexar una matriz con el formato de seguimiento donde se consoliden las quejas que se reciben de diferentes medios o canales, incluyendo como mínimo las fechas de ingreso, la descripción de cada queja, el nivel de riesgo, la clasificación, descripción, responsable de atención y fecha de cierre, y el estado de cada queja durante el proceso de actualización.

1. **Responsables**

Describir los cargos y funciones de los responsables de desarrollar, implementar y supervisar el MQR. Detallar las responsabilidades según las actividades y los procesos que correspondan.

1. **KPIs**

Incorporar indicadores de desempeño con la finalidad de medir los resultados de la gestión de las quejas (p.ej., número de quejas de nivel crítico resueltas en 10 días; número de quejas cerradas satisfactoriamente Vs. Quejas recibidas, entre otros).

1. **Revisión y actualización**

Establecer la periodicidad de revisión y actualización del MQR.

#### Gestión de quejas relacionadas con acoso y/o violencia por motivos de género (VG), acoso laboral y/o sexual

El consultor deberá describir el mecanismo diferenciado para gestionar quejas en relación con acoso y violencia de género (VG). El alcance general de este mecanismo se incluirá en el PRPI, y el procedimiento detallado se incluirá en un anexo al Plan.

Este mecanismo deberá incluir enfáticamente el tratamiento confidencial, apropiado y proporcional de estas quejas, e indicar los lineamientos, proceso de investigación, medios de registro y acciones para mantener la confidencialidad.

Es fundamental incorporar que la respuesta se gestionará de manera adecuada, respetando las elecciones de las personas que interponen este tipo de quejas y el proceso de investigación confidencial. Priorizar los derechos y necesidades en cada decisión relacionada con el incidente denunciado.

Ante un caso de denuncia de violencia por motivos género, se deberá incorporar alternativas y la posibilidad de gestión con contactos de las autoridades locales expertas en la materia, así como también con las autoridades provinciales y nacionales (según corresponda) para garantizar el tratamiento y acompañamiento adecuado de la persona en situación de violencia propiciando un asesoramiento específico.

El consultor podrá utilizar la estructura de procedimiento indicada en la sección 4.2.16, o una estructura diferente, según la necesidad.

### Presupuesto del PRPI

El consultor deberá incorporar el presupuesto necesario para el desarrollo, la implementación y la supervisión del PRIP y los MQRs.

# ENTREGABLES

* Minuta de Reunión de Inicio
* Documento PRPI (incluidos los MQRs) – Borrador y versión final
* Referencias y bibliografía.

# CRONOGRAMA

A continuación, se detalla el cronograma para la entrega de los productos requeridos.

Table 6‑1: Cronograma de entrega de productos

| **Producto** | **Fecha de Entrega** |  |
| --- | --- | --- |
| Minuta de reunión de Inicio | 3 días a partir de la orden de inicio emitida por INCOP. | Minuta de reunión de inicio |
| Documento en versión Borrador | 4 semanas a partir de la orden de inicio emitida por INCOP. | Versión en borrador en formato digital del documento PRPI. |
| Documento en versión Final | 2 semanas a partir de la recepción de comentarios de INCOP al documento versión borrador. | Versiones finales digitales del PRPI.   * 1. Versión final en control de cambios (Word) el cual contendrá las observaciones efectuadas durante la revisión del Borrador (en control de cambios).   2. Versión final en limpio del PRPI (Word y PDF) |

Fuente: RINA, 2023

# IDIOMA

El idioma de comunicación y entregables es el español, a menos que se acuerde lo contrario. La capacidad de realizar llamadas y visitas in situ en español e inglés influirá en la selección del Consultor.

# REQUERIMIENTO DEL CONSULTOR O EQUIPO DE TRABAJO

* Experiencia General: El Consultor(a) deberá ser un profesional social y contar con al menos diez (10) años de experiencia general a partir de su constitución.
* Experiencia especifica: El Consultor(a)deberá contar con experiencia especifica comprobada en la elaboración de PRPI y haber preparado al menos cinco (5) PRPI.
* Experiencia en la implementación de las Normas de Desempeño del IFC, con al menos dos proyectos realizados en línea con estos estándares.

|  |
| --- |
| **ANEXOS** |
|  |
| Términos de Referencia Plan de Relacionamiento con las Partes Interesadas (PRPI) – INCOP |

**Anexo 1**

**Área de Influencia Social Preliminar del Proyecto**

El área de influencia social preliminar se desarrolló en el *scoping* y está compuesta por Área de Influencia Directa Social (AID-S) y Área de Influencia Indirecta (AII-S). Ambas áreas han sido determinadas de forma preliminar y deberán ser actualizadas una vez que se conozca el diseño final del Proyecto. El resultado de esa actualización se deberá incorporar en el PRPI siguiendo los siguientes criterios:

* Huella del Proyecto, área en donde se ubican los componentes, instalaciones permanentes y temporales, así como las instalaciones conexas del Proyecto. Además, el buffer de 500 m. En esta área se define la población susceptible de recibir los impactos directos.
* Receptores sensibles que pueden verse afectados de forma significativa por afluencia de trabajadores, tráfico marítimo y terrestre, acceso y explotación a fuentes de extracción de materiales, emisión de gases y material particulado, ruido, incremento del tránsito, afectación temporal y permanente a zonas de actividad económica y rutas de pesca, otras afectaciones a actividades y medios de vida como:
* comercio formal e informal,
* empleo en el Puerto (trabajadores del puerto),
* pesca,
* actividades recreativas, entre otros usos de áreas a intervenir,
* servicios ecosistémicos.
* Los centros poblados, caseríos, residencias, villas, comunidades u otro tipo de unidad poblacional identificada en el AID-S, deberá ser considerada como unidad social indivisible, lo cual significa evitar segmentar unidades sociales, por tanto, se deberá considerar en el análisis a todo un caserío, comunidad, asentamiento, centro poblado, villa, residencia, playa.

El AII-S debe considerar el área donde se prevé que se presenten los impactos indirectos del Proyecto sobre unidades sociales o receptores. Por tanto, los principales criterios son:

* Unidades poblacionales (caseríos, barrios, villas, etc.) que puedan verse afectadas en menor significancia en sus vías de acceso terrestre (RN 23 y 27) por interrupción, tráfico, exposición a posibles riesgos de accidentes y otros.
* Receptores que se puedan ver afectados en menor significancia por ruido, polvo, olores nocivos, otras emisiones, por las actividades de construcción y operación del Proyecto.

El AID-S preliminar que conforman las comunidades que se encuentran dentro de los 500 metros de radio pertenecen al distrito Caldera en el Cantón de Esparza e incluyen los siguientes centros poblados:

Tabla 1: Caseríos en el área de influencia directa del Proyecto

|  |  |
| --- | --- |
| **Poblaciones y Caseríos dentro del AID** | |
| **Área de Influencia Directa (AID)** | |
| Mata de Limón (cabecera) | Cambalache (caserío) |
| Villa Champán (caserío) | Salinas (caserío) |
| La Moncha (caserío) | Guardianas de la Piedra (caserío) |
| Comunidad Villa Nueva (caserío) | Caldera (caserío) |

Fuente: RINA, 2023

Además de los caseríos y poblaciones de la tabla anterior y de acuerdo con los criterios antes mencionados, el AID-S preliminar está también compuesta por los receptores sensibles y grupos vulnerables a los impactos directos como son:

* Los trabajadores del puerto (directos e indirectos) que pueden ver afectado su empleo por modificaciones contractuales o por los efectos de la modernización del Puerto;
* comercios formales e informales que son afectados por los accesos y desplazamiento debido a la ampliación del Proyecto;
* pescadores;
* usuarios directos e indirectos del puerto (agrupación de surfistas, pescadores deportivos) y
* visitantes o turistas de las playas aledañas del Puerto.

**Anexo 2**

**Partes Interesadas Internas**

A continuación, se presenta la identificación y mapeo preliminar de las partes interesadas internas relevantes para el Proyecto, que deberá ser actualizado con nuevos aportes recabados durante los espacios de información y diálogo dentro del proceso participativo.

Tabla 2: Mapeo de las partes interesadas externas e internas del Proyecto

| **Grupo** | **N°** | **Parte Interesada** |
| --- | --- | --- |
| Actores del Puerto | 1 | Sociedad Portuaria de Caldera (SPC) |
| 2 | Sociedad Portuaria Granelera de Caldera (SPGC) |
| 3 | Sudamericana Agencia Aéreas y Marítimas (SAAM) |
| 4 | Prácticos de Puerto PDP (servicio de pilotaje) |
| 5 | Asociación Nacional de Operadores de Grúas de Barcos Mercantes (ANOGRUAP) |
| 6 | Cooperativa de Autogestión de Servicios Portuarios y Turísticos R.L (COOPESERPORT) |
| 7 | Servicios Industriales Conexos S.A. (SERVINCO S.A.) |
| 8 | Asociación Solidaria de Caldera (ASOCALDERA) servicios de limpieza, mantenimiento y servicio de alimentación |
| 9 | Cooperativa Autogestionaria de Trabajadores de Servicios Marítimos y Afines (COOPETRAMUPA) |
| 10 | Mujeres trabajadoras del Puerto |
| 11 | Trabajadores de las cooperativas y asociaciones de estibadores |
| 12 | Trabajadores del Puerto (remolcadoresy otros operarios) |
| 13 | Contratistas y subcontratistas del Puerto (incluyendo personal de seguridad patrimonial, privada o física, otros) |
| 14 | Transportistas del Puerto – Conductores o Truckers |
| 15 | Importadores/Exportadores y Agentes Navieros (usuarios del Puerto) |
| Sindicatos, gremios y otras asociaciones | 1 | Sindicato de trabajadores Marítimos, Ferroviarios y de Muelles |
| 2 | Sindicatos/Asociaciones de trabajadores de Puerto Caldera (incluye estibadores) |
| 3 | Central del Movimiento de Trabajadores Costarricenses (CMTC) |
| 4 | Unión Nacional de Trabajadores y Trabajadoras (UNT) |
| 5 | Asociación Cámara de Pescadores Artesanales de Puntarenas |
| 6 | Asociación Cámara de Desarrolladores de Puertos y Fronteras |
| 7 | Asociación Nacional de Empleados Públicos y Privados (ANEP) |
| 8 | Sindicato de Trabajadores de Pesca de Camarón (SINTRAPESCA) |
| 9 | Instituto Nacional de Fomento Cooperativo (INFOCOOP) |
| 10 | Federación de Surf de Costa Rica. |
| 11 | Sindicato de Trabajadores de JAPDEVA y Afines Portuarios (SINTRAJAP) |

Fuente: RINA, 2023

Además, de la lista anterior se deberá incorporar otros grupos de interés internos como:

* Concesionario
* Contratista
* Subcontratistas
* Proveedores de bienes y servicios

**Anexo 3**

**Partes Interesadas Externas**

A continuación, se presenta la identificación de las partes interesadas externas o mapeo preliminar de actores externos relevantes para el Proyecto. Este mapeo de actores es de carácter dinámico y deberá ser actualizado. La identificación inicial deberá ajustarse con nuevos aportes recabados durante los espacios de información y diálogo dentro del proceso participativo.

Tabla 3: Mapeo de las partes interesadas externas del Proyecto

| **Grupo** | **N°** | **Parte Interesada** |
| --- | --- | --- |
| Autoridades Nacionales | 1 | Ministerio de Ambiente y Energía (MINAE) |
| 2 | Secretaria Técnica Nacional Ambiental (SETENA) |
| 3 | Instituto Costarricense de Pesca y Acuicultura (INCOPESCA) |
| 4 | Ministerio de Obras Públicas y Transportes (MOPT) |
| ·        División Marítima Portuaria |
| 5 | Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (MIDEPLAN) |
| 6 | Comisión Nacional de Emergencias (CNE) |
| 7 | Ministerio de Seguridad Publica de Costa Rica |
| 8 | Servicio Nacional de Guardacostas – Ministerio de Seguridad Publica de Costa Rica |
| 9 | Sistema Nacional de Áreas de Conservación (SINAC) / Área de Conservación Pacífico Central (ACOPAC): |
| 10 | - Autoridad encargada del Manejo de Zona Protectora Tivives |
| 11 | - Autoridad encargada del Manejo de Humedal Estero de Puntarenas y manglares asociados. |
| 12 | Instituto Costarricense de Turismo (ICT) |
| 13 | Ministerio del Trabajo y Seguridad Social (MTSS) – Dirección Nacional de Inspección del Trabajo (DNIT) |
| 14 | Procuraduría General de la República de Costa Rica |
| 15 | Ministerio de Salud – Direcciones de Área Rectora de Salud |
| 16 | Estación de Ciencias Biológicas- Universidad Nacional de Costa Rica |
| 17 | Instituto Costarricense de Puertos del Pacífico (INCOP) |
| 18 | Junta Promotora de Turismo del INCOP |
| 19 | Instituto Nacional de Aprendizaje (INA) |
| 20 | Instituto Meteorológico Nacional (IMN) |
| 21 | Servicio de Emergencias 911 |
| 22 | Capitanía de Puerto - MOPT |
| 23 | Parque Marino del Pacífico – Ministerio del Ambiente y Energía (MINAE) |
| 24 | Centro de Investigación y Conservación del Patrimonio Cultural |
| 25 | Comisión Arqueológica Nacional (CAN) |
| 26 | Contraloría General de la República de Costa Rica |
| Autoridades Cantonales y Distritales | 1 | Representantes de la administración cantonal (alcalde o representante del Consejo Municipal) para: |
| 2 | Cantón de Esparza |
| 3 | Cantón de Puntarenas |
| 4 | Municipalidad de Puntarenas – Oficina de la Zona Marítimo Terrestre (ZMT) |
| 5 | Representantes de consejos y síndicos de los distritos: |
| 6 | Distrito de Caldera |
| 7 | Distrito de Barranca |
| 8 | Distrito de El Roble |
| 9 | Distrito de Chacarita |
| 10 | Distrito de La Ceiba |
| 11 | Puntarenas |
| Líderes de comunidades / poblaciones potencialmente afectadas |  | Cantón Esparza, Provincia Puntarenas - Distrito de Caldera: sindicatos, representantes de las asociaciones de desarrollo, representantes vecinales elegidos en asamblea general de vecinos, adscritos a la asociación de desarrollo integral de vecinos y población general de: |
| 1 | Mata de Limón |
| 2 | Salinas |
| 3 | Aldea Villa Champagne |
| 4 | Hacienda Playa Linda |
| 5 | Corralillo |
| 6 | Jocote |
| 7 | La Moncha |
| 8 | Tivives |
| 9 | Cantón de Puntarenas, Provincia Puntarenas – representantes municipales y población de los Distritos de: |
| 10 | Chacarita |
| 11 | El Roble |
| 12 | Barranca |
| 13 | Puntarenas |
| 14 | Distrito de Labrador (Cantón San Mateo, Provincia Alajuela): |
| 15 | Machuca / Altamira |
| 16 | Distrito de La Ceiba (Cantón Orotina, Provincia Alajuela): |
| 17 | Uvita |
| 18 | Guácimo |
| 19 | Unión Cantonal de Asociaciones CEUS Golfo de Nicoya (Comunidades Ecologistas Usuarias del Golfo de Nicoya) |
| Actores de la Sociedad Civil | 1 | Pescadores artesanales e industriales (formales e informales) |
| 2 | Cámara Puntarenense de Pescadores (CAMAPUN) |
| 3 | Asociación de Pescadores Pangueros de Pequeña Escala de Puntarenas (ASOPAPU) |
| 4 | Cooperación de Pescadores de Tárcoles (COOPETARCOLES) |
| 5 | Cooperativa Autogestionaria de Trabajo de Servicios Portuarios Marítimos y Afines (COOPETRAMUPA) |
| 6 | Cooperativa de Insumos Pesqueros Artesanales de Puntarenas (COOPEINPESA) |
| 7 | Cooperativa Autogestionaria de Transporte Marítimo (COONATRAMAR) |
| 8 | Cooperativa Autogestionaria de Mujeres de Barranca (COOPEAMBAR) |
| 9 | Cooperativa Coopemolusqueros del Pacifico (COOPEMUP-Chacarita) |
| 10 | Unión Nacional de Cooperativas de Puertos (UNCOPAC) |
| 11 | Cooperativa Autogestionaria de Servicios de Transporte y Turismo (TURCOOP) |
| 12 | Cámara de Turismo de Puntarenas (CATUP) |
| 13 | Cámara de Turismo de Caldera y Esparza |
| 14 | Asociación de Productores de Salinas II (APROSA Salinas II) |
| 15 | Ambulantes de comidas y alimentos del área circundante al Puerto |
| 16 | Cooperativa de Tivives (COOPETIVIVES) – Turismo Cooperativo en Tivives |
| 17 | Comerciantes (formal e informal). Ambulantes prestadores de servicios del área circundante al Puerto. (arreglo de llantas, etc.) |
| 18 | Surfistas de playas colindantes (El Hoyo) y Playa Nueva |
| 19 | Asociación de Bodyboard de Costa Rica |
| 20 | Federación de Surf de Costa Rica. |
| 21 | Organizadores de eventos deportivos y/o recreacionales (competencias de Surf) |
| 22 | Coalición Save the Waves |
| 23 | Población migrante (internacional y nacional) de paso |
| 24 | ONGs y asociaciones/organizaciones socioambientales, incluyendo, pero limitándose a las siguientes: |
| 25 | MarViva (ambiental – Marina) |
| 26 | Asociación Costa Rica por Siempre (Ambiental) |
| 27 | Asociación para el Desarrollo Económico y Social de Puntarenas – ADESPU (Social). |
| 28 | Agencia para el Desarrollo de la Zona Económica Especial Pacifico Central (AZEEPC) |
| 29 | Fundación Coyoche |
| 30 | Fundación Neotrópica |
| 31 | Asociaciones locales de mujeres |
| 32 | ASOCEVIP PCD (Social – Inclusión / discapacidad) |
| 33 | Fundación Mujer (Social – genero) |
| 34 | Asociaciones de turismo de la Provincia |
| 35 | Asociación de Vecinos Unidos del Sector Turismo y Comercio Caldereña y Mata Limón (Social) |
| 36 | Expertos y especialistas en Biodiversidad fauna marina del área. |
| 37 | Área de Conservación Pacífico Central (ACOPAC) Otras (a definir en territorio) |
| 38 | Cámaras empresariales y representantes de los usuarios de Puerto Caldera como: |
| 39 | Cámara de Industrias de Costa Rica (CICR), |
| 40 | Cámara de Comercio de Costa Rica (CCCR), |
| 41 | Cámara Nacional de Transportistas de Carga (CANATRAC), |
| 42 | Cámara Costarricense de Navieros (NAVE), |
| 43 | Cámara de Exportadores de Costa Rica (CADEXCO), |
| 44 | Cámara de Comercio Exterior de Costa Rica (CRECEX), |
| 45 | Asociación de Equipos Especiales a Granel (AEEGRA), |
| 46 | Cámara Costarricense de Importadores de Graneles (CACIGRA), |
| 47 | Asociación de Importadores de Vehículos y Maquinaria (AIVEMA) |
| 48 | Empresas de transporte y almacenamiento |
| 49 | Unión Costarricense de Cámaras y Asociaciones del Sector Empresarial Privado (UCCAEP) |
| 50 | Defensoría de los Habitantes de Costa Rica |
| 51 | Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica |
| 52 | Estación de Bomberos de Esparza N°19 |
| 53 | Estación de Bomberos de El Roble |
| 54 | Cuerpo de Bomberos de Caldera |
| 55 | Estación de Bomberos de Puntarenas |
| 56 | Estación Naval de Bomberos de Puntarenas |
| Actores Privados | 1 | Operadores turísticos de Puntarenas áreas cercanas a Puerto Caldera (p.ej., Venture Ashore) formales e informales |
| 2 | Organizadores de eventos y tours de pesca deportiva (vinculado al turismo) |
| 3 | Medios de comunicación (radio Esparza Tv) |
| Otras entidades públicas (referentes) | 1 | Equipos Básicos de Atención Integral en la Salud (EBAIS) - Caldera (Salinas) y Puntarenas |
| 2 | Instituto Nacional de las Mujeres (INAMU) |
| 3 | Patronato Nacional de la Infancia (PANI) |
| 4 | Instituto Geográfico Nacional (ING) - Sistema Nacional de Información Territorial – SNIT |
| 5 | Departamento de Agua:  Dirección de Agua, el Servicio Nacional de Aguas Subterráneas Riego y Avenamiento (SENARA) |
| 6 | Departamento de Agua:  Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados Región Pacífico Central (AyA) |
| 7 | AyA Cantonal San Mateo |
| 8 | Instituto Nacional de Desarrollo Rural (INDER) |
| 9 | Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) |

Fuente: RINA, 2023

**Anexo 4**

**Criterios de análisis de partes interesadas utilizados en el scoping**

* **Influencia:** se define como el poder de afectar (incidir) la implementación del Proyecto y/o la capacidad de intervenir, ya sea positiva o negativamente, en actividades relacionadas con el Proyecto, p. ej.; la recopilación de información, las actividades de relacionamiento, la implementación de programas, entre otros. Se incorpora, además, el riesgo o impacto que el Proyecto puede causar sobre el grupo de interés.

La influencia de los actores se valora de forma cualitativa y estimativa como se muestra en la Tabla a continuación.

Tabla 4.1: Análisis de la influencia

| **Variable** | **Descripción** | **Criterios de Medición de la Influencia / Nivel** |
| --- | --- | --- |
| Influencia | 1. No tiene conocimiento o experiencia para influir ni tomar decisiones. Requiere autorización para cualquier decisión y no tiene relación relevante con otros actores sociales del Proyecto. El Proyecto no afecta o tiene impactos sobre el grupo de interés. | 1. "Bajo o nulo" (B) |
| 1. Se considera sus sugerencias, pero tiene influencia media sobre los demás actores. Puede tomar decisiones propias, pero con algunos niveles de autorización. El grupo de interés se encuentra directamente afectado por el Proyecto, pero no en niveles significativos. | 1. "Medio o moderado" (M) |
| 1. Su capacidad de incidir e impacto en la toma de decisiones es alta. El grupo de interés se encuentra altamente impactado por el Proyecto. | 1. “Alto” (A) |

Fuente: Scoping, RINA, 2023

* **Interés:** se refiere al deseo de cada actor acerca de la realización del Proyecto, el cual puede verse influenciado por la percepción del actor sobre los riesgos o implicancias del Proyecto. En caso de tener mucho interés por la realización del Proyecto se ponderará con un valor ‘alto’ (A); de tener poco interés por la realización del Proyecto se ponderará con un valor ‘bajo’ (B). el valor ‘medio’ (M) corresponde a un interés intermedio (ver siguiente Tabla).

Tabla 4.2: Análisis del interés

| **Variable** | **Descripción** | **Criterios de Medición** |
| --- | --- | --- |
| **Interés** | 1. Poco o ningún interés. Percepción u opinión indiferente sobre el Proyecto. | 1. "Bajo o nulo" (B) |
| 2. Tiene un interés moderado en el Proyecto. Deseo de conocer el Proyecto a nivel general. | 1. "Medio o moderado" (M) |
| 3. Alto interés en conocer el Proyecto. Alto deseo de mantenerse informado sobre la parte técnica, los impactos y riesgos, así como las medidas de mitigación. | 1. “Alto” (A) |

Fuente: Scoping, RINA, 2023

**Anexo 5**

**Criterios de Análisis de Partes Interesadas utilizados en el Scoping del Proyecto**

Para determinar el análisis de las partes interesadas de acuerdo con la priorización de relacionamiento y los niveles de compromiso, se clasificaron los grupos de interés de acuerdo con la interacción entre los niveles de influencia e interés, de acuerdo con los cuatro cuadrantes presentados en la Figura a continuación.

Figura 5.1: Matriz de mapeo de las partes interesadas

A colorful rectangular boxes with text

Description automatically generated with medium confidence

Fuente: Scoping. RINA, 2023

Los colores son determinados por la interacción entre el nivel de influencia y el nivel de interés de los grupos clave ubicados en cada cuadrante, este permitirá clasificar a los grupos. La clasificación de los grupos clave es indiferente a su posición frente al Proyecto positiva (+) o negativa (-).

Es importante destacar que las partes interesadas (tanto afectadas como otras partes interesadas) van a ir cambiando de posición a lo largo del ciclo de vida del Proyecto. De acuerdo con las entrevistas se podrá destacar la continuidad en la predisposición e interés para conocer más a detalle el cronograma e implicancias del desarrollo del Proyecto y mucha expectativa en los beneficios de la modernización y expansión del Puerto Caldera, el estado de incertidumbre y temor por parte de los trabajadores de las cooperativas de estibadores y operarios de grúas del puerto sobre la continuidad de su trabajo en el puerto.

A partir de la información identificada en los medios de comunicación, entrevistas y contacto con los actores sociales, se deberá actualizar la información sobre las posiciones ante el Proyecto, los beneficios, percepciones, opinión sobre los impactos y expectativas que tienen los actores sociales.

El consultor puede utilizar esta metodología, complementarla, o establecer una metodología alternativa para el análisis de las partes interesadas del proyecto.

**Anexo 6**

**Priorización de los Grupos de Interés**

* **Grupos críticos:** Representan todos aquellos grupos de interés con influencia mediana y alta (posición positiva o negativa) y con interés alto (Color fucsia). Tener un interés (afectación) alto implica que pueden incidir de manera importante en tomas de decisión, reputación y ejecución del Proyecto y/o que perciben un impacto o riesgo por parte del Proyecto. Estos grupos deberán ser monitoreados constantemente y deben gestionarse con un nivel de compromiso de colaboración (desarrollar soluciones inclusivas y en consenso), involucramiento (considerar procesos consultivos y de inclusión de perspectivas de estos grupos en los procesos de toma de decisiones) y consulta constante (informar y recoger opiniones y percepciones de estos grupos). El relacionamiento deberá incorporar procesos consultivos y participativos. Estos grupos deberán abordarse de forma proactiva y con el objetivo de brindarles y recibir información continuamente. Con este grupo es prioritario un relacionamiento oportuno y proactivo. Adicionalmente, se debe recoger incluir información sobre impactos, percepciones y opiniones, para integrarlas en las medidas de manejo. Con este grupo es prioritario un relacionamiento oportuno y proactivo.
* **Grupos de seguimiento:** son todos aquellos grupos de interés que pueden tener una influencia alta (posición positiva o negativa) pero cuyo interés (afectación) por parte del Proyecto puede variar entre bajo, medio a alto (Color naranja). Estos grupos no inciden de manera determinante por el Proyecto, de manera inicial. Sin embargo, pueden llegar a ser aliados en el desarrollo del Proyecto debido a que estos pueden ser actores que pueden apoyar, gestionar e involucrar temas asociados a grupos vulnerables, desarrollo local (empresas de turismo), generación de nuevo conocimiento (academia). Estos grupos pueden cambiar de lugar a medida que avance el proyecto por lo tanto es importante mantener un diálogo y comunicación constante.
* **Grupos de interesados:** son aquellos que tienen una influencia baja o media (positiva o negativa) y el grado de afectación por parte del Proyecto es baja o medio (color verde). No inciden en tomas de decisión o reputación relevantes, pero igualmente son importantes en el desarrollo del Proyecto, además de incidir positivamente en el mismo, éstos deben mantenerse suficientemente informados.

**Anexo 7**

**Prioridades de Relacionamiento**

El mapeo de actores y la clasificación de los grupos permite determinar los niveles de compromiso y tipos de interacción para los diferentes grupos de interés de acuerdo con el tipo de relacionamiento actual con el Proyecto, a fin de satisfacer las diversas necesidades.

Los grupos críticos, seguimiento e interesados se priorizan de acuerdo con los niveles de compromiso, enfoques de participación y actividades de relacionamiento.

En la Tabla siguiente, se muestran los niveles de compromisos, y los enfoques de participación a utilizar durante todo el ciclo de vida del Proyecto.  El consultor deberá clasificar la prioridad de cada una de las partes interesadas identificada y mapeada en las secciones anteriores.

Tabla 7: Niveles de compromiso con los grupos de interés y enfoque de participación

| **ID** | **Nivel de Compromiso** | **Rol o Responsabilidad del Organismo Ejecutor** | **Enfoque de Participación/relacionamiento** |
| --- | --- | --- | --- |
| **Críticos**  **(A)** | **Colaborar** | Asociarse o convocar a una red de partes interesadas para desarrollar soluciones mutuamente acordadas y un plan de inclusión social | Proyectos conjuntos y asociados. Iniciativas para dar respuesta a las necesidades de las partes afectadas |
| **Involucrar** | Trabajar directamente con el grupo de interés para asegurar que sus preocupaciones son completamente entendidas y se consideran en la toma de decisiones | * Foros de múltiples partes interesadas. Paneles consultivos. * Procesos de construcción de consenso. * Procesos participativos e inclusivos de toma de decisiones. |
| **Consultar** | Obtener información y comentarios de las partes interesadas para informar las decisiones tomadas internamente | * Encuestas, grupos focales, evaluaciones en el lugar de trabajo, reuniones individuales. * Reuniones públicas y talleres. * Asesoramiento a las partes interesadas. |
| **Seguimiento (B)** | **Comunicar, Reportar, Informar** | Informar o educar a estos grupos para fortalecer su participación. | * Boletines, cartas, folletos, informes. * Discursos, conferencias y presentaciones públicas. * Oficina de atención ciudadana y visitas guiadas. * Comunicados de prensa, publicidad en medios. |
| Estas partes pueden tener interés bajo en el proyecto, pero suelen ser muy influyentes. |
| **Satisfacer, Informar** | Brindar toda información que le sea solicitada. Es importante satisfacer de información oportuna y precisa a los grupos de mayor interés (Por ejemplo, la academia). | Generación de informes, estudios, base de datos y evidencia científicas. |
| **Interesados (C)** | **Observar, Monitorear, Informar** | Monitorear y Observar opiniones en los grupos de menor interés e influencia | Seguimiento directo, a través de medios de comunicación y redes sociales. Opiniones de segunda mano de otras partes interesadas. |
| Supervisar su actividad a la largo del ciclo de proyecto a fin de detectar de manera temprana cambios de posición ya que esta puede cambiar con el tiempo. |
| Informar para fomentar el interés y la participación durante todo el proyecto. |

Fuente: RINA, 2023

El mapeo y análisis de los actores sociales o las partes interesadas tiene carácter dinámico por lo que INCOP será el responsable de ir actualizando y monitoreando los cambios en la etapa de pre-inversión y supervisará al Concesionario en la continuidad de su implementación a lo largo de la vida del Proyecto.

Es importante mencionar que, INCOP (desde en la etapa de pre-inversión) y el Concesionario (en las demás etapas del Proyecto) busquen la mayor participación posible de todos los grupos: críticos, de seguimiento y de interés, con el objetivo que todas las partes interesadas puedan tomar conocimiento del Proyecto. Los proyectos deberán demostrar la participación efectiva de las partes interesadas de manera continuada, estructurada y culturalmente adecuada considerando las limitaciones de los grupos menos favorecidos (GV).

De acuerdo con la metodología antes descrita, se deberá actualizar la información del mapeo y análisis de actores de forma periódica, considerando como mínimo un periodo anual y cada vez que existan cambios en los actores sociales.

INCOP, a través de un Consultor, deberá mantener actualizado la identificación y análisis de actores en la etapa de pre-inversión y en las siguientes etapas el Concesionario deberá realizar esta actualización. Para esta actividad se deberá actualizar periódicamente los siguientes temas indicados en el siguiente cuadro, por medio de un registro sistemático:

Tabla 9‑1: Mapeo y análisis de actores sociales-grupos de interés

| **Grupo de Interés** | **Influencia/Afectación** | **Interés** | **Clasificación Grupo**  **(Críticos/ Seguimiento /**  **Interesados)** | **Nivel de Relacionamiento** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **(Baja/** | **(Bajo/** |
| **Media/** | **Medio/** |
| **Alta)** | **Alto)** |
| **Parte interesada Externa:** | | | | |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| **Parte interesada interna** | | | | |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

Fuente: Scoping report. RINA, 2023

