



BID Invest
Guía sobre
**Relacionamiento
Comunitario
Remoto**





DATOS DE CATALOGACIÓN EN PUBLICACIÓN BRINDADOS POR EL BANCO INTERAMERICANO DE DESARROLLO

Biblioteca Felipe Herrera
Pino Luna, Fiorella.
Guía sobre relacionamiento virtual de los actores
sociales/
Fiorella Pino Luna
p. cm.
Incluye referencias bibliográficas.
1. Proyectos de desarrollo económico. América
Latina. Relacionamiento de los ciudadanos.
2. Proyectos de desarrollo económico. Aspectos
ambientales. América Latina.
3. Proyectos de desarrollo económico. Aspectos
sociales. América Latina.
4. Videoconferencias por internet. América Latina.
5. Infecciones por coronavirus. América Latina.
Prevención.
I. Stevens, Catherine. II. BID Invest. División de
Asuntos Ambientales, Sociales y de Gobernanza.
III. Título

Copyright © 2020 Corporación Interamericana de Inversiones (BID Invest). El presente trabajo cuenta con una licencia IGO 3.0 Reconocimiento-NoComercial-SinObraDerivada (CC-IGO BY-NC-ND 3.0 IGO) de Creative Commons (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/igo/legalcode>). Su reproducción está permitida con fines no comerciales siempre que le sea reconocido a BID Invest. No se permite la realización de trabajos derivados.

Esta publicación no es un documento de cumplimiento. Debe solo considerarse como fuente de información, orientación y análisis que ha de aplicar e implementar cada usuario a discreción de acuerdo con sus políticas y leyes aplicables, las cuales podrían o no exigir la aplicación de todas o cualquiera de las prácticas descritas en sus actividades. Las opiniones e información presentadas en esta publicación no pretenden constituir asesoramiento legal ni profesional de otra índole y no deben tomarse ni tratarse como sustituto del asesoramiento profesional específico pertinente en las circunstancias en particular.

BID Invest no garantiza la precisión, confiabilidad ni integridad del contenido incluido en esta publicación, ni las conclusiones o los juicios descritos aquí, ni tampoco acepta responsabilidad alguna por las omisiones, los errores o las declaraciones engañosas (incluido, a título enunciativo, errores tipográficos y técnicos) en el contenido, ni por su fiabilidad.

Los hallazgos, interpretaciones y conclusiones expresados en esta publicación no necesariamente reflejan las opiniones de los Directores Ejecutivos ni de los miembros del Directorio Ejecutivo de la Corporación Interamericana de Inversiones, ni de los gobiernos que representa.

Ciertas partes de esta publicación podrán dirigir a sitios de internet externos, y otros sitios de internet externos podrán dirigir a esta publicación. BID Invest no se responsabiliza por el contenido de las referencias externas.

Nada en este documento constituye o podrá considerarse una limitación o una exención de los respectivos privilegios e inmunidades de BID Invest, todos los cuales se reservan específicamente.

ÍNDICE

Acrónimos	6
Definiciones	7
1. Introducción y objetivos	12
1.1 Cómo utilizar este documento	13
2. Actividades de Consulta y Relacionamento Significativa cuando el contacto en persona no es posible	14
2.1 ¿Qué es la Participación Signficativa?	14
2.2 Consulta vs. Participación	17
2.3 Desarrollo de un plan de participación nuevo	17
3. Adaptación del Relacionamento Comunitario	19
3.1 Paso 1: Revisar la posición de la empresa/proyecto	22
3.2 Paso 2: Revisar la Comunidad/Contexto	23
3.3 Paso 3: Definir el Abordaje de Relacionamento	24
3.3.1 El Proceso	24
3.3.2 Abordajes de Relacionamento en Situaciones de Bajo iesgo	28
3.3.3 Demorar/Postergar el Relacionamento	29
3.3.4 Trabajo con Terceros para Apoyar el Relacionamento.....	31
3.3.5 Superación de Barreras al Acceso	33
3.3.6 Vinculación con Grupos Vulnerables.....	34
3.3.7 Reasentamiento y Adquisición de Tierras	36
3.3.8 RSC – Responsabiidad Social Corporativa/ Programas de desarrollo de la comunidad	38
4. Paso 4: Técnicas y Herramientas de Relacionamento	40
4.1 Correspondencia entre Herramientas y Objetivos de Relacionamento	41
4.2 ¿Qué Herramienta es Adecuada para cada Grupo Poblacional?	46
4.3 Escogencia de una Plataforma de Relacionamento virtual.....	47

5. Realización de Consulta y Relacionamento Virtual	48
5.1 Consulta Virtual	48
5.1.1 El papel del género en las consultas virtuales	51
5.1.2 Consultas virtuales con comunidades tradicionales	51
5.1.3 Preparando una Consulta en una Plataforma Virtual	52
5.2 Recolección de Datos Virtuales	54
5.3 Divulgación de Información Virtual	55
5.4 Presentación de Información y Seguimiento	55
5.5 Cumpliendo con Requisitos Regulatorios	56
6. Mecanismos de Atención de Quejas	57
6.1 Adaptando un Mecanismo de Atención de Quejas	57
6.2 Divulgando un Mecanismo de Atención de Quejas Adaptado	61
7. Relacionamento en otras Situaciones de Crisis	62
7.1 Adaptación del Relacionamento Comunitario después de un Desastre Natural	62
7.2 Adaptación del Relacionamento Comunitario en una Situación de Seguridad Compleja	64
8. Adaptándose a la nueva normalidad	65
Anexo 1: Herramientas para ayudar a adaptar el Relacionamento Comunitario	67
A: Herramientas para ayudar a establecer objetivos nuevos	67
B: Herramientas para ayudar al análisis de la perspectiva de la comunidad / contexto del proyecto	72
Anexo 2: Ejemplo de tecnologías de Relacionamento	82
Anexo 3: Bibliografía	89

Acrónimos

AWS IAM	Amazon Web Services Identity and Access Management
BEI	Banco Europeo de Inversiones
BERD	Banco Europeo de Reconstrucción y Desarrollo
BID	Banco Interamericano de Desarrollo
CDC	Centers for Disease Control (Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades)
COVID-19	Enfermedad del nuevo coronavirus
CPLI	Consentimiento libre, previo e informado
EIAS	Evaluación de Impacto Ambiental y Social
EPP	Equipo de protección personal
IAP2	International Association for Public Participation (Asociación internacional para la participación pública)
IASC	Comité Permanente entre Organismos
IFC	Corporación Financiera Internacional
IFM	Institución financiera multilateral
iOS	Sistema operativo de iPhone
LAC	América Latina y el Caribe
MQ	Mecanismo de atención de quejas
MS	Microsoft
ND de la IFC	Norma de Desempeño de Sostenibilidad Ambiental y Social (2012) de la Corporación Financiera Internacional
OEC	Oficial de Enlace con la Comunidad
OMS	Organización Mundial de la Salud
OSC	Organización de la sociedad civil
PAR	Plan de acción de reasentamiento
PDI	Persona/pueblo desplazado internamente
PI	Pueblo indígena
PPAS	Plan de participación de los actores sociales
RC	Relaciones con la comunidad
RSE	Responsabilidad social empresaria
SMS	Servicio de mensajes cortos
SO	Sistema operativo
TI	Tecnología de la información
TV	Televisión
PVSDH	Principios Voluntarios de Seguridad y Derechos Humanos
WCA	Web Content Accessibility Guidelines (Directrices de accesibilidad para el contenido web)

Acercamiento	El acto de una parte que busca activamente comunicarse con otra; en este contexto, la empresa, que se acerca a la comunidad.
Actores sociales	Cualquier grupo con intereses o influencia en un proyecto.
Afrodescendiente	En el presente, se refiere a las personas de ascendencia africana excluidas por su origen o situación racial o étnica.
BID Invest	Brazo del sector privado del Grupo Banco Interamericano de Desarrollo (BID).
Cliente	De manera intercambiable, el prestatario, beneficiario de una garantía, sociedad participada o patrocinador de una operación financiada por BID Invest.
Comunidades afectadas	Comunidades potencialmente impactadas por las actividades de negocios financiadas por BID Invest.
Comunidades tradicionales	Comunidades que normalmente tienen estilos de vida marcados por la lengua, la cultura o la forma de vida distinta de la sociedad postcolonial dominante. En algunos países tienen reconocimiento legal (por ejemplo, quilombolas en Brasil).
Consentimiento libre, previo e informado (CLPI)	No existe una definición universalmente aceptada de CLPI ¹ . Comprende un proceso y un resultado ² : un proceso aceptado mutuamente entre una empresa y las comunidades afectadas de Pueblos Indígenas y un acuerdo entre las partes respecto del resultado de las negociaciones alcanzado mediante una negociación de buena fe. No necesariamente debe ser unánime.
Consulta/consulta pública	Un proceso que les brinda a las comunidades afectadas la oportunidad de expresar sus ideas sobre los riesgos, los impactos y las medidas de mitigación de los proyectos, además de permitirle al cliente considerarlos y responderlos ³ .
Crisis	Utilizada en la guía para referirse a cualquier momento en el que no resulta posible vincularse de manera presencial, como durante la pandemia de COVID-19, epidemias locales, otras pandemias, después de desastres naturales o en situaciones de seguridad que reducen la libertad de movimiento.
Desastre natural	Un hecho natural negativo y/o dañino, como huracanes, terremotos o tsunamis.
Diálogo	Comunicación de ida y vuelta entre dos o más partes. En este contexto, entre una empresa y un grupo de actores sociales, normalmente de manera permanente y respecto de temas específicos de interés mutuo.
Diseminación de información	El acto de distribuir información ampliamente, en este caso, por parte de la empresa a la comunidad.
Distanciamiento social	La práctica de mantener una distancia de al menos 2 metros entre dos personas en todo momento, ya sea durante una conversación, caminando al aire libre, haciendo filas o dentro de comercios y oficinas. También conocido como “distanciamiento físico”.

¹ Párrafo 12 de la ND 7 de la IFC.

² Nota de orientación 7 de la IFC, NO25.

³ Ver párrafo 30 de la ND 1 de la IFC.

Definições

Divulgación de información	El acto de que una parte ponga a disposición de la otra información específica. En este contexto, la empresa que pone a disposición de los actores sociales información específica de un proyecto para su revisión y consulta, como la información relacionada con los posibles impactos de un proyecto en el entorno físico, natural o socioeconómico.
Epidemia	Ocurrencia generalizada de una enfermedad infecciosa en una comunidad.
Equipo de protección personal (EPP)	Equipo utilizado para proteger y preservar la salud y seguridad de las personas. En el contexto de una pandemia, se refiere, en términos generales a barbijos y protección médica, como máscaras protectoras, trajes protectores y guantes. Después de un desastre natural, incluiría cascos, botas y chalecos fluorescentes.
Fuerza mayor	Circunstancias inesperadas que evitan que alguien cumpla con requisitos contractuales.
Inventario de activos	Estudio requerido durante el proceso de planificación de los reasentamientos con el fin de documentar el activo fijo propiedad de los individuos, familias o comunidades que deberán reasentarse o utilizado por ellos.
Mecanismo de atención de quejas	Un proceso para recibir y facilitar la resolución de inquietudes y quejas de las comunidades afectadas en relación con el desempeño ambiental y social de las empresas.
Mensajería SMS	Nombre formal de la tecnología utilizada para enviar mensajes de texto, enviar mensajes cortos en formato de texto de un teléfono a otro.
Multiplicadores	Personas que dan a conocer información de forma activa dentro de su comunidad, en especial a otros miembros de la comunidad sin acceso a la información debido a la discapacidad, conectividad u otras cuestiones.
Normas de Desempeño de la IFC⁴	Normas sobre sostenibilidad ambiental y social diseñadas y adoptadas por la Corporación Financiera Internacional para gestionar el desempeño ambiental y social en proyectos de inversión.
Nueva normalidad	Frase utilizada durante la pandemia de COVID-19 para describir la nueva forma de vivir, trabajar y comunicar adaptada para reducir la transmisión del virus.
Oficial de Enlace con la Comunidad (OEC)	Persona contratada por una empresa para desarrollar y mantener relaciones con las comunidades afectadas.
Pandemia	La ocurrencia generalizada de una enfermedad infecciosa que se extendió en una región vasta (varios continentes) o en todo el mundo.
Pandemia de COVID-19⁵	Enfermedad respiratoria infecciosa causada por el nuevo coronavirus detectado por primera vez en China a fines de 2019. La OMS declaró la pandemia en marzo de 2020. En la actualidad, la enfermedad está siendo estudiada por expertos médicos y, en el momento de la redacción, de acuerdo con la OMS, puede transmitirse por medio de una de las siguientes formas: 1) de persona a persona a través de gotitas en el aire cuando esas gotitas entran en contacto con otra persona por los ojos, la boca o la nariz y 2) por contacto con superficies u objetos contaminados cuando alguien toca la superficie contaminada y luego se toca los ojos, la boca o la nariz.

⁴ <http://www.ifc.org/performancestandards>.

⁵ <https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/index-sp.html> y <https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/q-a-coronaviruses>.

Participación	Proceso permanente de creación de relaciones y confianza con las partes interesadas, que incluye brindar información, atender consultas, dialogar y, cuando resulte posible, participar y colaborar.
Relacionamiento Comunitario	Un proceso permanente que puede incluir, en distintos grados, los siguientes elementos: planificación y análisis de los actores sociales, divulgación y diseminación de información, consultas y participación, mecanismo de quejas, y constante suministro de información a las comunidades afectadas ⁶ .
Persona/pueblo desplazado internamente (PDI)	Individuo o grupo desplazado dentro de los límites de su propio país debido a una crisis, como un conflicto o desastre natural.
Plan de Relacionamiento Comunitario	Plan diseñado por una empresa como guía respecto de la participación de los grupos, comunidades y personas que tengan algún interés o influencia en relación con su proyecto.
Principios Voluntarios de Seguridad y Derechos Humanos	Creados en el año 2000 cuando los gobiernos de Estados Unidos y el Reino Unido, empresas y ONG entablaron un diálogo sobre la seguridad y los derechos humanos. Aunque fueron concebidos originalmente para el sector de energía y extracción, los principios se implementan en diversos sectores.
Procesos de relacionamiento virtual	Un mecanismo de comunicación entre dos personas o grupos en tiempo real que no requiere la realización de reuniones presenciales.
Pueblo Indígena (PI)	En el presente documento, PI se emplea de modo genérico para designar a un grupo social y cultural distinto que posee un conjunto de características de diversos grados, que incluyen la autoidentificación como miembros de un grupo indígena, un apego colectivo a hábitats geográficamente demarcados o a territorios ancestrales, instituciones culturales, económicas, sociales o políticas históricamente distintas de las de la sociedad o cultura dominante y/o una lengua o dialecto propio. En algunos países de América Latina y el Caribe tiene un sentido legal relacionado con uno o más grupos en particular reconocidos como indígenas por el gobierno ⁷ .
Quilombolas	Residentes afrobrasileños de los quilombos originalmente establecidos por los esclavos escapados en Brasil y reconocidos legalmente como comunidades tradicionales.
Refugiado(s)	Persona o grupo desplazado fuera de los límites de su país a otro debido a una crisis, como un conflicto o desastre natural.
Relaciones con la comunidad	La relación entre la empresa y la comunidad.
Relevamiento de censo	Estudio requerido durante el proceso de planificación del reasentamiento para documentar a todas las personas reasentadas.
Riesgo contextual	Riesgo que surge del contexto del proyecto.
Violencia de género	Término abarcativo para todos los actos perjudiciales perpetrados en contra de la voluntad de una persona y basados en las diferencias establecidas socialmente (género) entre hombres y mujeres ⁸ .

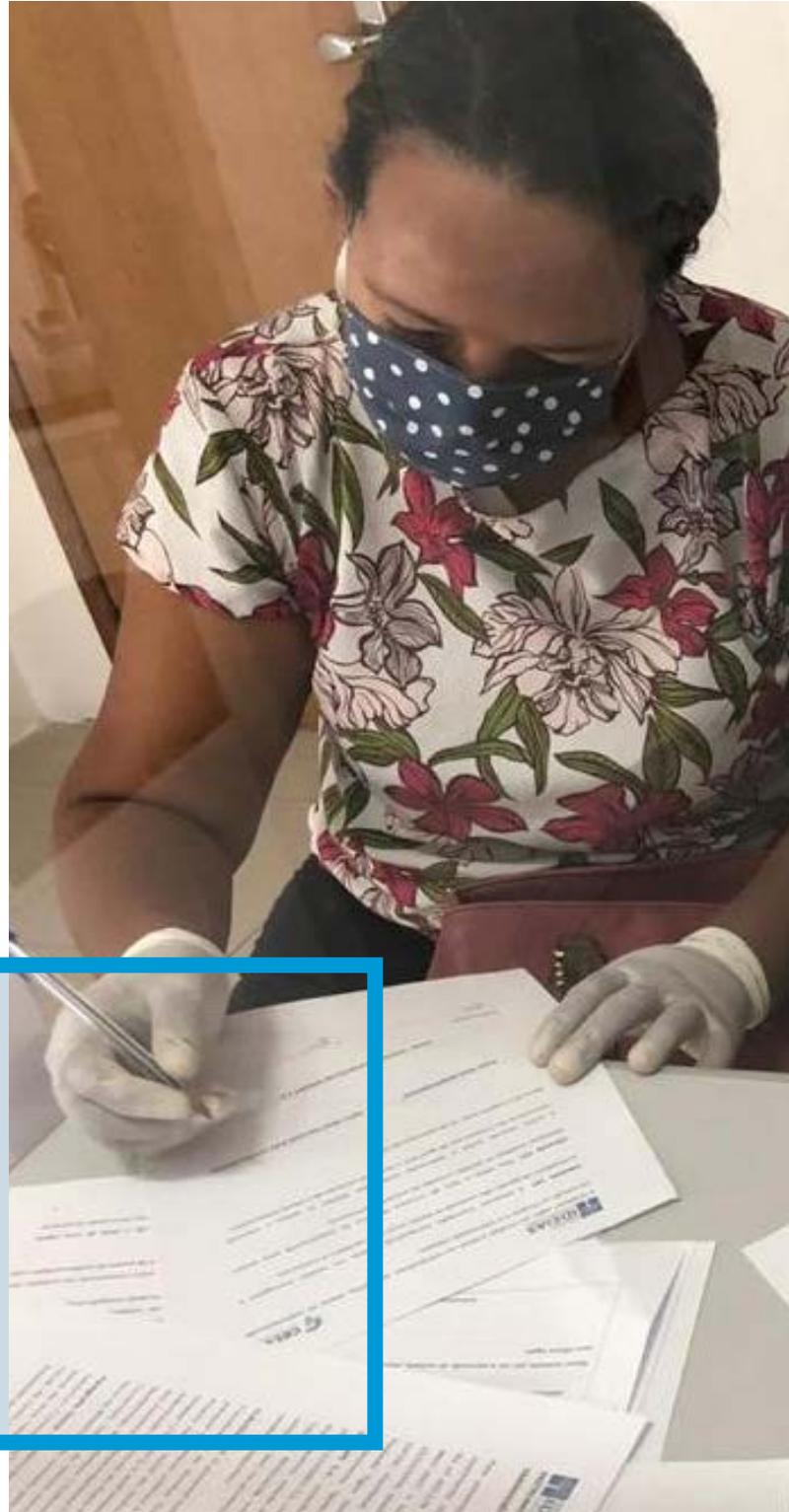
⁶ Ver párrafo 25 de la ND 1 de la IFC.

⁷ Ver párrafo 29 de la ND 1 de la IFC.

⁸ Comité Permanente entre Organismos (IASC).



Concesionaria Ruta del Cacao S.A.S



Reconocimientos

AUTORES

Fiorella Pino Luna Y Catherine Stevens.

COLABORADORES

Luiz Gabriel Todt de Azevedo, Angela Miller, Michelle Shayer, Milena Cafruni, Greg Lockard, Natalia Valencia Y Romina Aramburu

DISENO

Arteleria

1. Introducción y objetivos

Las relaciones sólidas entre las empresas y las comunidades se construyen a partir de la confianza. El relacionamiento con las comunidades afectadas y otros actores sociales, enfocado en incrementar el entendimiento mutuo y en atender las cuestiones que preocupan a todas las partes, es un elemento esencial para inspirar confianza durante el proceso de diseño y desarrollo del proyecto y para el mantenimiento de las operaciones. Sin este, en el mejor de los casos, los proyectos se arriesgan a perder oportunidades de mejorar el diseño y la toma de decisiones a partir del conocimiento, el entendimiento y las necesidades de las comunidades locales; pero también podría significar perder el apoyo de los individuos afectados y sufrir las consecuencias de ello. El relacionamiento comunitario ayuda a las comunidades a conocer sus derechos y acompaña los resultados del desarrollo sostenible. Para alcanzarlo, este debe tener a la comunidad como eje y tener peso de importancia para ella.

En 2020, la pandemia de COVID-19 viene restringiendo este relacionamiento de manera significativa. ¿Qué hacer entonces para mantener un relacionamiento relevante que permita el avance de los proyectos en un momento en que no podemos recurrir al contacto en persona? ¿Existen circunstancias en las que no se pueden llevar a cabo consultas relevantes y los proyectos o procesos sufren demoras temporarias?

Esta guía busca asistir a los clientes de BID Invest de América Latina y el Caribe para decidir cuáles son las mejores formas de relacionamiento durante la pandemia de COVID-19, cuando el contacto en persona no es posible. Si bien la guía fue preparada específicamente como respuesta a la pandemia de COVID-19, varios de los métodos de relacionamiento y consulta virtuales descritos en este documento podrán también aplicarse a otras pandemias en el futuro. Algunos de los métodos se aplican también a otros tipos de crisis, como los desastres naturales o situaciones que ponen en riesgo la seguridad, que reducen la libertad de movimiento. De hecho, la sección 7 se ocupa especialmente de los procesos de consulta y relacionamientos virtuales durante estos tipos de crisis. Algunos de los métodos también podrían resultar útiles incluso después de que pase la pandemia de COVID-19 (u otra crisis), como parte de la “nueva normalidad” descrita en la sección 9.

Esta guía es un documento dinámico que debe revisarse regularmente de forma de aprovechar la vertiginosa experiencia en participaciones virtuales, las buenas prácticas internacionales en su aplicación en proyectos de desarrollo y el cambiante mercado de tecnologías para consulta virtual.

Las consultas son obligatorias de conformidad con la Política de Sostenibilidad Ambiental y Social de BID Invest (2020)⁹ y de varias legislaciones nacionales de América Latina y el Caribe. Mantener la salud y seguridad de los trabajadores es otro pilar de la política, la cual incorpora las Normas de Desempeño de la IFC¹⁰. En este sentido, mantener la salud tanto de los trabajadores como de la comunidad es indispensable para el financiamiento de BID Invest y fundamental para las actividades de relacionamiento durante la pandemia de COVID-19 y otras crisis.

⁹Ver página 7 de la Política de Sostenibilidad Ambiental y Social de BID Invest (2020): “La difusión y la participación será acorde a la naturaleza de los riesgos e impactos sociales y la categoría del riesgo social y ambiental del proyecto, de conformidad con la Norma de Desempeño 1 (evaluación y gestión de los riesgos e impactos ambientales y sociales)”.

¹⁰ Ver la ND 2 de la IFC sobre Seguridad y Salud Ocupacional y la ND 4 de la IFC sobre Salud y Seguridad de la Comunidad.

1.1 Cómo utilizar este documento

La lista que presentamos a continuación describe la forma en que se organiza esta guía.

- Las secciones 2 y 3 se centran en el proceso, diseñado para dar como resultado un plan de relacionamiento sólido y sostenible cuando el contacto en persona no sea posible. Recorre junto al lector los motivos por los que se deben adaptar las actividades de participación de la comunidad, la forma de adaptarlas a circunstancias específicas y lo que se debe tener en cuenta a la hora de preparar un nuevo abordaje.
- Las sesiones 4 y 5 analizan las herramientas y técnicas disponibles para el relacionamiento cuando el contacto en persona no es posible, así como cuestiones específicas acerca de la consulta virtual y otras formas de relacionamiento. Puede utilizarse de referencia.
- Las secciones 6, 7 y 8 describen las cuestiones que se deben considerar a la hora de adaptar los mecanismos de atención de quejas y de relacionamiento en diferentes tipos de crisis, y ajustarse a la “nueva normalidad” luego de que pasen la pandemia de COVID-19 u otras crisis.
- El Anexo 1 contiene ejemplos y herramientas que pueden utilizarse en el diseño o la adaptación de una práctica de consulta y relacionamiento.
- El Anexo 2 brinda una lista indicativa de las herramientas de relacionamiento virtual que están en el momento disponibles en el mercado.

En todo el texto de la guía podrá encontrar consejos y ejemplos. Los ejemplos están tomados de las formas en las que las empresas reales adaptaron sus prácticas de relacionamiento durante el COVID-19. No resultan necesariamente buenas prácticas para toda circunstancia, ya que fueron diseñadas para un lugar o conjunto de necesidades específico.

Se recomienda a los clientes seguir el proceso para adaptar las acciones de consulta y relacionamiento propuesto en las secciones 2 y 3, y los mecanismos de atención de quejas de la sección 8, a fin de cumplir con los requisitos para el financiamiento de BID Invest. Las demás secciones pueden utilizarse de referencia según resulte necesario.

2. Actividades de Consulta y Relacionamento Significativo cuando el contacto en persona no es posible

2.1 ¿Qué es la Participación Significativa?

Un relacionamiento significativa ayuda a inspirar confianza y a crear sentido de comunidad incrementando el entendimiento mutuo y atendiendo las cuestiones de interés y preocupación para todas las partes. Lo ideal es hacerlo en persona, junto con otros métodos. Sin embargo, la comunicación entre los proyectos y las comunidades afectadas se ve seriamente impactada cuando está restringida la posibilidad de desplazarse por motivos de enfermedad, desastre o seguridad.

Los 10 **principios** (Recuadro 1) y **elementos** (Recuadro 2) de un relacionamiento significativo son siempre los mismos y se aplican en toda circunstancia. Existen otras 10 acciones para un relacionamiento relevante cuando el contacto en persona no es posible (Recuadro 3). Durante la pandemia de COVID-19, el contexto del relacionamiento y los riesgos asociados con el relacionamiento cambian. Como resultado, si bien el objetivo del relacionamiento —inspirar confianza y obtener/mantener la licencia social para operar— podrán mantenerse iguales, los objetivos a corto plazo, así como los abordajes, herramientas y técnicas empleados para lograrlos podrían tener que adaptarse. La forma en que esto se traduce en un plan revisado para el relacionamiento de los actores sociales dependerá de variables, como la naturaleza y la fase del proyecto, sus riesgos y el impacto de la pandemia de COVID-19 u otras crisis en las comunidades afectadas.



Recuadro 1

10 PRINCIPIOS DE UNA PARTICIPACIÓN RELEVANTE

1. Centrada en la comunidad
2. Constante e iterativa
3. Equitativa y no discriminatoria
4. Transparente
5. Basada en información anterior
6. Respetuosa y sin intimidaciones ni coerción
7. Confidencial
8. Documentada y divulgada
9. A medida de los diferentes grupos de actores sociales
10. Responsable

Adaptado de *Meaningful Stakeholder Engagement*. BID Invest: A Joint Publication of the MFI Working Group on Environmental and Social Standards”. de IFI sobre Padrões Ambientais e Sociais.

Recuadro 2

10 ELEMENTOS DE UN RELACIONAMIENTO RELEVANTE

1. Análisis e identificación de los actores sociales
2. Comprensión del contexto y el riesgo contextual
3. Identificación de problemas
4. Planificación del relacionamiento, incluidos herramientas, técnicas, responsabilidades y plazos para diferentes grupos
5. Divulgación de información anterior
6. Inclusión de recomendaciones para el diseño y la toma de decisiones
7. Documentación y opiniones
8. Mecanismo de atención de quejas
9. Incorporación en el sistema de gestión ambiental, social, de salud y seguridad
10. Continuidad durante todo el ciclo de vida del proyecto

Adaptado de *Meaningful Stakeholder Engagement*. BID Invest: A Joint Publication of the MFI Working Group on Environmental and Social Standards”.



Fiorella Pino Luna



Rutas del Este S.A

Recuadro 3

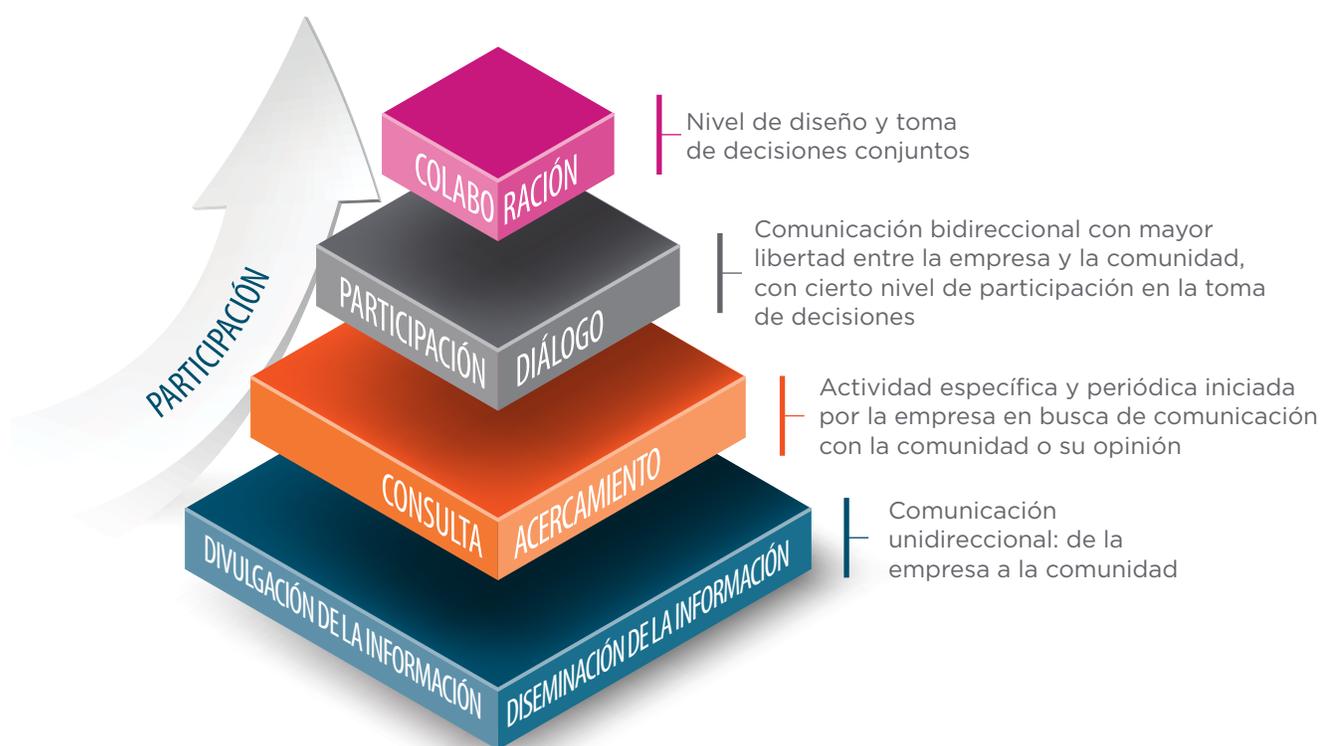
10 ACCIONES PARA UN RELACIONAMIENTO RELEVANTE CUANDO EL CONTACTO EN PERSONA NO ES POSIBLE

- **Evitar todo proceso de relacionamiento que pudiera poner en peligro la salud y seguridad de los trabajadores, la comunidad o ambos** (por ejemplo, que pudiera conducir a transmitir la enfermedad entre el proyecto y la comunidad, dentro de la comunidad o entre comunidades, o bien que pudiera generar riesgos para la seguridad de los miembros de la comunidad).
- **Desarrollar a partir de los riesgos protocolos que rijan la forma en que interactúan el personal y los contratistas con las comunidades locales y capacitarlos** en su implementación.
- **Desarrollar un abordaje corregido del relacionamiento de los actores sociales** que determine con quién, cómo, cuándo y en qué participar (Figura 3).
- **Consultar a la comunidad y compartir los protocolos** con sus miembros como parte del proceso de relacionamiento revisado. Comprender los aspectos y la manera en que la comunidad desea participar, y cuáles son los problemas y restricciones.
- **Demostrar su compromiso con la comunidad** mediante acciones adecuadas y exclusivas.
- **Mantener informadas a las comunidades** sobre sus planes de relacionamiento y sobre los cambios en el proyecto o las operaciones (ver sección 5).
- **Respetar las cuestiones, inquietudes y presiones que enfrentan las autoridades, las comunidades, los individuos y las familias** mientras transitan la crisis.
- **Revisar el mecanismo de atención de quejas** a fin de que sea adecuado para la pandemia o crisis en cuestión (ver sección 6).
- **Planificar las acciones para el regreso a la normalidad o para enfrentar la nueva normalidad** (ver sección 8).
- **Cumplir con todas las reglamentaciones nacionales y locales**, las cuales podrían cambiar.

2.2 Consulta vs. Participación

La consulta es un aspecto del relacionamiento (Figura 1) y un requisito de muchos proyectos de BID Invest¹¹. Otros aspectos del relacionamiento, como son la diseminación de información y su divulgación, suelen ser también requisitos. Las opciones virtuales de consulta y relacionamiento se analizan en más detalle en las secciones 4 (Técnicas y herramientas de relacionamiento) y 5 (Cómo realizar actividades de consulta y relacionamiento virtual).

Figura 1
Jerarquía de relacionamiento



2.3 Desarrollo de un plan de relacionamiento nuevo

Un relacionamiento relevante se diseña para inspirar confianza. Esto suele requerir un elemento de contacto personal. Como resultado, se plantea la cuestión concreta de si es posible lograr un relacionamiento relevante en un contexto en el que no ha habido vinculación previa con un proyecto o una empresa. Las opciones que presentamos a continuación deben considerarse para este escenario.

¹¹ Ver página 7 de la Política de Sostenibilidad Ambiental y Social de BID Invest (2020): "La difusión y la participación será acorde a la naturaleza de los riesgos e impactos sociales y la categoría del riesgo social y ambiental del proyecto, de conformidad con la Norma de Desempeño 1 (Evaluación y gestión de los riesgos e impactos ambientales y sociales)".

1. El proyecto y su proceso de relacionamiento asociado deben postergarse hasta que pase la pandemia a menos que exista una razón imperiosa que obligue a moverse rápido, como puede ser una relación directa entre el proyecto y resultados positivos de la pandemia.

2. La preparación del plan de relacionamiento de los actores sociales debe abordarse como es costumbre, pero teniendo en cuenta las restricciones de movimiento o de contacto en persona. Esto incluye maximizar el uso de bibliografía secundaria y herramientas virtuales, tales como Google Earth, para identificar a los posibles actores sociales, además de realizar reuniones virtuales con los líderes de la comunidad y maximizar el uso de opciones virtuales en la selección de abordajes, herramientas y técnicas. Debe realizarse un esfuerzo especial para utilizar plataformas visuales para el relacionamiento, si lo permiten las normas culturales y la penetración de la tecnología.

- Considere recurrir a terceros de confianza para la comunidad que lo ayuden a entablar la relación.
- Evite el uso de drones para la identificación de actores sociales u otros propósitos hasta que la relación esté bien establecida y asegúrese de que los actores sociales sepan de antemano que los va a utilizar.

Una vez que haya pasado la pandemia, deberán revisarse el abordaje, el mapa de actores sociales y el análisis, y es probable que deban modificarse a la luz de un ejercicio de sinceramiento presencial en el campo. Es mucho más probable que no se hayan identificado algunos actores sociales o que estos no hayan tenido la predisposición o la posibilidad de participar. Cuando las condiciones regresen a la normalidad, debe centrarse en aquellos actores sociales a los que no fue posible acceder durante la pandemia y comenzar a desarrollar los tipos de relaciones que se forjan con mayor facilidad en persona en toda la comunidad.

También es posible optar por una opción híbrida que inicie el proceso de relacionamiento para que pueda comenzar a avanzar el proyecto con la mínima participación posible, seguida de un proceso completo cuando la situación vuelva a la normalidad.



Celse - Central Eléctrica de Sergipe S.A

3. Adaptación del Relacionamiento Comunitario

Las relaciones sólidas entre las empresas y las comunidades se basan en la confianza. Lleva tiempo y esfuerzo ganarse la confianza de alguien, pero se puede perder en cuestión de segundos. La confianza se debilita en tiempos de pandemia, cuando se agudizan las sensaciones de aislamiento, privaciones, incertidumbre, enfermedad y muerte, y la incapacidad de las autoridades de actuar con decisión o de intervenir eficazmente. Generar y mantener la confianza de la comunidad durante una pandemia exige que una empresa demuestre que está preparada para actuar con decisión en pos de proteger tanto a los trabajadores como a la comunidad de los impactos de la pandemia. Durante la pandemia, esos impactos podrían estar relacionados con la probabilidad de transmitir la enfermedad (Figura 2), los controles establecidos por el gobierno, las acciones llevadas adelante por la empresa, el daño colateral a las economías locales o nacionales, o bien con la enfermedad misma.

Figura 2
Riesgos de contagio de la enfermedad para los trabajadores o la comunidad



Si no se logra adaptar el relacionamiento de manera que responda a los cambios en el proyecto o la operación, y los nuevos riesgos y contexto operativo para que se mantenga el requisito de BID Invest de relacionamiento relevante, podría haber efectos negativos en la creación y el mantenimiento de la confianza.

Cuando el contacto en persona no es posible, una empresa debe recordar lo siguiente:

- La situación suele ser dinámica, y el enfoque debe evolucionar junto con la situación de forma de atender las cambiantes necesidades de la empresa y la comunidad. Por ende, un plan de relacionamiento relevante nunca debe ser estático. Debe mantenerse vivo y flexible.
- Es posible que no se disponga de la información para crear un enfoque adecuado y revisado. Asimile la información nueva a medida que esté disponible y adapte el plan continuamente.
- Podría no ser posible llegar a todos los actores sociales del mismo modo dadas las circunstancias. Sopesa los riesgos asociados y realice su planificación para remediar la situación lo antes posible no bien las condiciones vuelvan a la normalidad.
- Asigne los recursos adecuados.

Si desea mantener el relacionamiento relevante de los actores sociales, esta se puede adaptar siguiendo un proceso de cuatro pasos (Figuras 3 y 4). Requerirá la participación de distintos equipos dentro de la empresa y planes de relacionamiento nuevos que deberán incorporarse al sistema de gestión de la empresa con recursos, plazos, funciones y responsabilidades revisados.

Al adaptar el plan de relacionamiento de los actores sociales de una empresa debido a la pandemia de COVID-19 u otra crisis, es importante considerar lo siguiente como sus acciones iniciales:

- Suspender de inmediato todo contacto que pueda causar contagios.
- Avisar a la comunidad que los contactos en persona se suspenden por cuestiones de seguridad y que continuarán, en la medida de lo posible, no bien haya un plan alternativo que los mantenga a salvo en un plazo de “x” días. Escuchar sus inquietudes.
- Brindar información sobre lo que está sucediendo y sobre cómo comunicarse con la empresa hasta nuevo aviso con los medios que ya tiene a su disposición, como las llamadas telefónicas y las reuniones virtuales con los líderes, mensajes, terceros de confianza/multiplicadores de la comunidad, anuncios en las oficinas físicas o posters.

Figura 3
Proceso para la revisión del relacionamiento comunitario

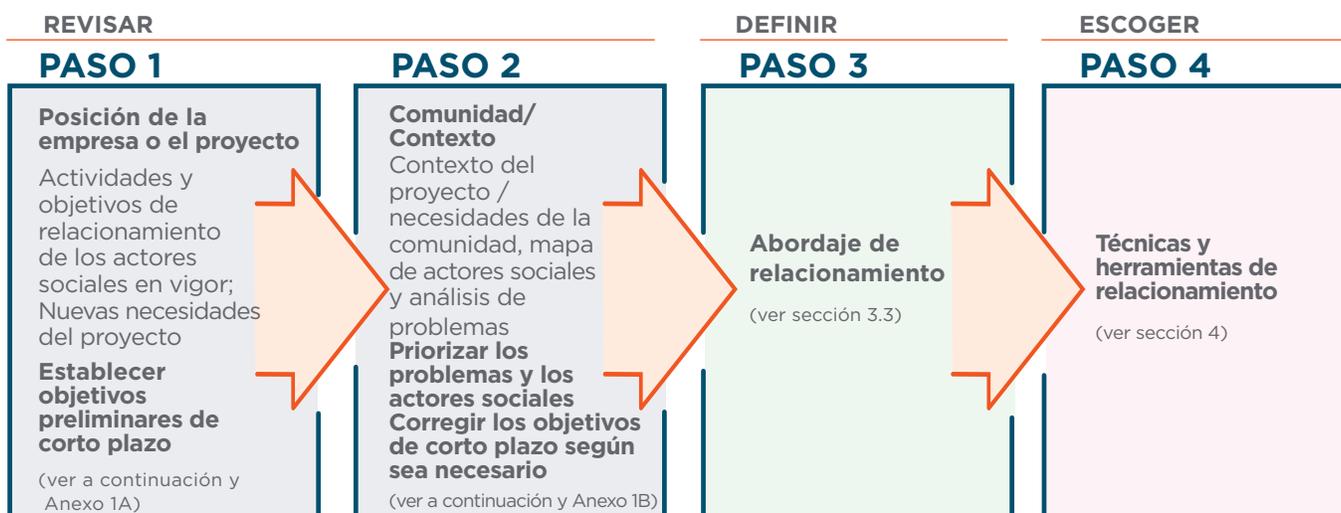
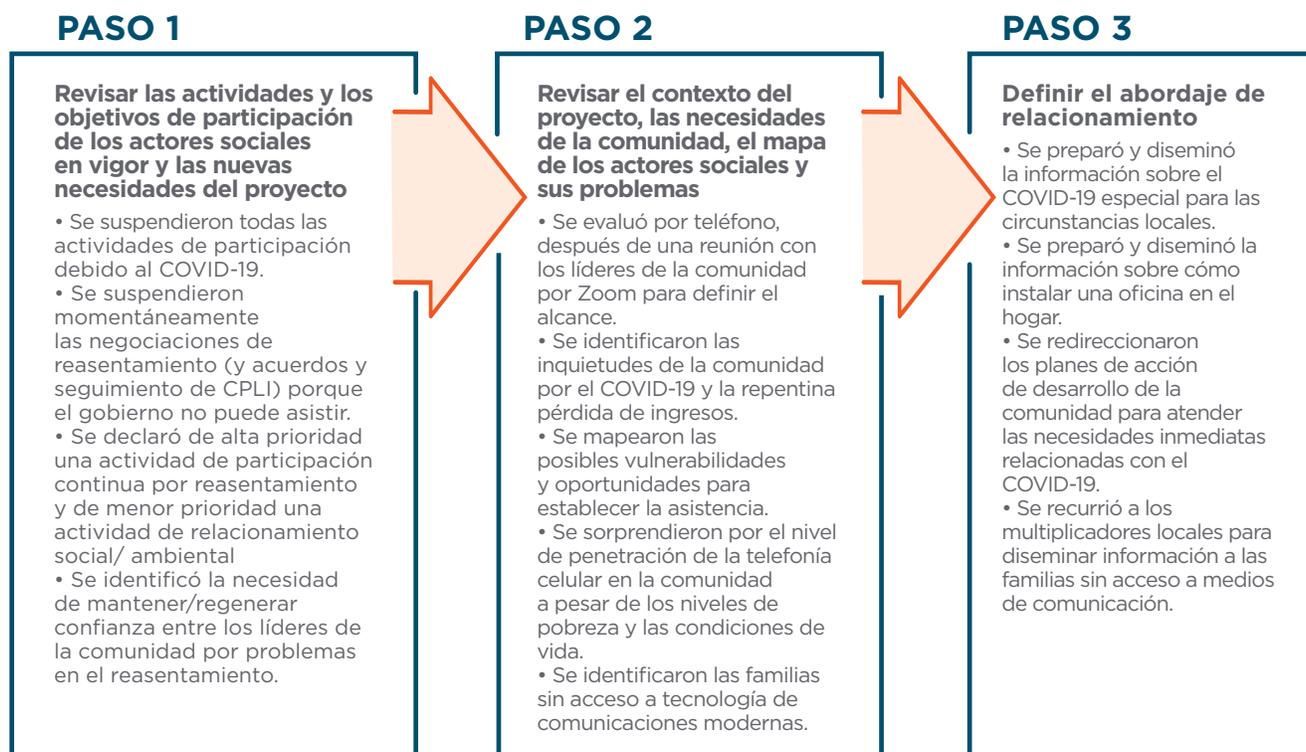


Figura 4
Ejemplo de la experiencia de una empresa que aplicó el proceso de revisión del relacionamiento comunitario



Asuntos pendientes/Otros

- Engajamiento posposto com as comunidades tradicionais não envolvidas no reassentamento devido ao alto risco de obter resultados pobres, caso se transmitisse a doença
- Engajamento posposto em todos os assuntos de baixa prioridade no clima atual
- O Mecanismo de Queixas e Reclamações não exigiram uma correção conforme já tinha sido considerado apropriado para a COVID-19
- Opções consideradas para retomar outras prioridades de engajamento, depois de voltar ao novo normal

3.1 Paso 1: Revisar la posición de la empresa/proyecto

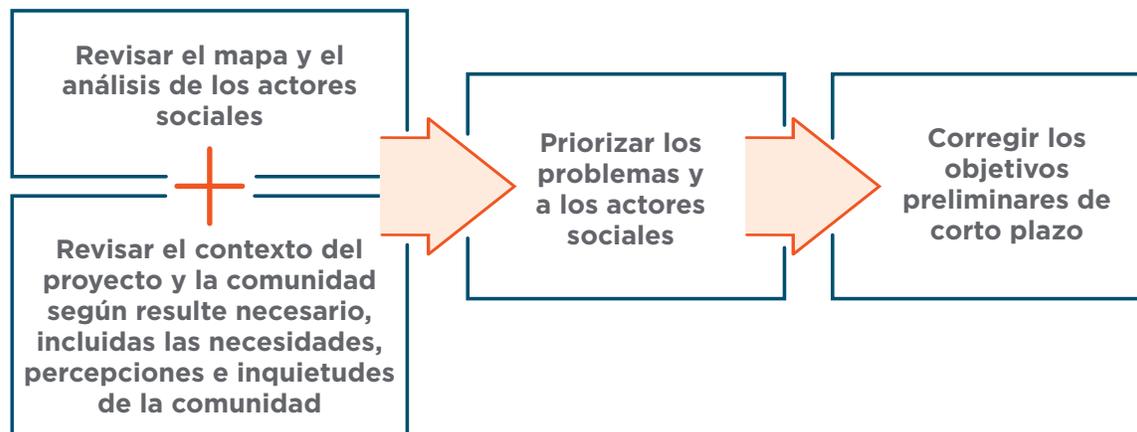
El **Paso 1** de la revisión del relacionamiento comunitario es identificar las necesidades de la empresa en este sentido y establecer objetivos preliminares de corto plazo adecuados, ya que podrían haber cambiado. Los factores que han de tenerse en cuenta durante el Paso 1 incluyen lo siguiente:

- La fase, naturaleza y magnitud del proyecto o la operación
- Los riesgos asociados a ese proyecto u operación (por ejemplo, financieros, operativos o para la reputación), incluido lo siguiente:
 - Un proceso suspendido o la imposibilidad de operar
 - Riesgo de que se enferme el personal o riesgo de transmisión de la enfermedad entre las partes interesadas, incluidos los trabajadores, proveedores, contratistas, empresas locales y miembros de la comunidad
- Estos dos tipos de relacionamiento:
 - Relacionamiento relacionado con los problemas previos a la pandemia, como relacionamiento existente y continuo o relacionamiento que ya estaban planificados y por comenzar (¿deben continuar, adaptarse o postergarse?) y
 - Relacionamiento derivado de la pandemia (¿surgieron nuevas necesidades de relacionamiento a partir de la pandemia?).

The Step 1 process is outlined in Figure 5. Supporting tools and examples can be found in Annex 1A.

Figura 5

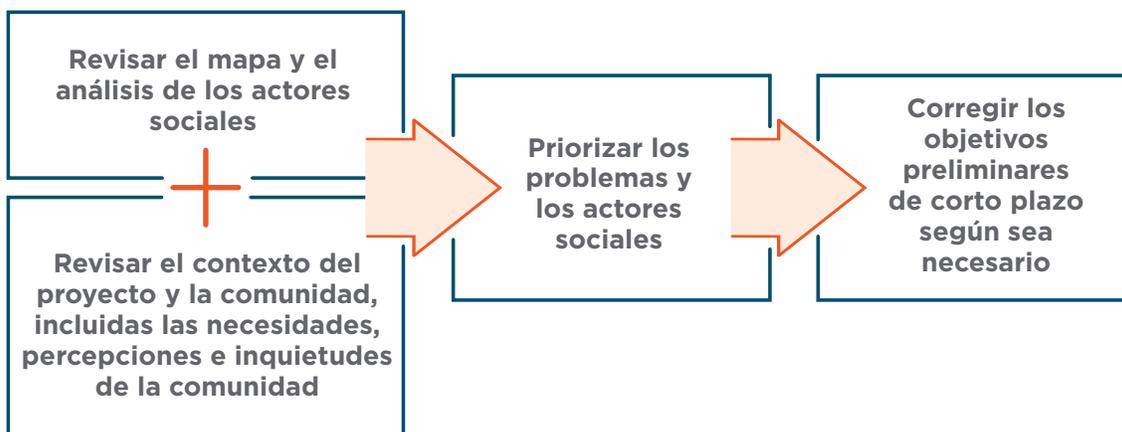
Paso 1: Revisar la posición de la empresa o el proyecto



3.2 Paso 2: Revisar la Comunidad/Contexto

El objetivo del **Paso 2** es comprender el nuevo contexto del proyecto o la operación para determinar cuáles son los actores sociales y el contexto social del proyecto o la operación con la mayor precisión posible, así como la forma en que podrían haber cambiado como resultado de la pandemia. La Figura 6 muestra el proceso. Encontrará ejemplos y herramientas de asistencia en el Anexo 1B.

Figura 6
Paso 2: Revisar la comunidad y el contexto



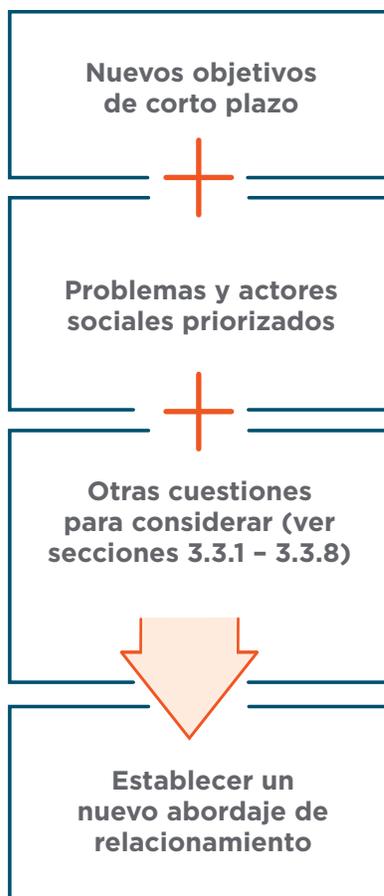
Fiorella Pino Luna

3.3 Paso 3: Definir el Abordaje de Relacionamento

3.3.1 El proceso

El **Paso 3** busca definir el abordaje revisado que se aplicará al relacionamiento en función de los nuevos objetivos y contexto. La Figura 7 presenta el proceso. El proyecto u operación debe asegurar que el abordaje propuesto demuestre el compromiso de la empresa con la comunidad, que deberá ser apropiado para la naturaleza y magnitud del proyecto o la operación.

Figura 7
Paso 3: Definir el abordaje de relacionamiento



En condiciones normales, existe un conjunto tradicional de actividades de relacionamiento para cada fase del desarrollo del proyecto (Tabla 1). El nivel y la complejidad de la relacionamiento vienen determinados por la naturaleza, la magnitud y los riesgos asociados con el proyecto o la operación.



Fiorella Pino Luna

Tabla 1: Actividades de relacionamiento tradicionales y adaptadas

Fase del proyecto/ nivel de riesgo	Actividades de relacionamiento tradicionales según la naturaleza y magnitud del proyecto y el riesgo proyectado	Medidas tradicionales que podrían requerirse para cumplir con los objetivos de relacionamiento de corto plazo
Diseño y desarrollo/ proyecto u operación de bajo riesgo	Estudios para obtener licencias, EIAS en varios formatos, consulta, CPLI, talleres sobre riesgos e impactos, estudios complementarios	Medidas para mantener la salud y seguridad de los trabajadores y comunidades locales
Construcción/proyecto u operación de riesgo medio	Información y consulta sobre los planes de construcción, los reasentamientos en curso, claridad sobre las funciones y responsabilidades entre la empresa, los contratistas y los subcontratistas, establecimiento de procesos de compra con negocios locales, manejo de las quejas, adquisición de tierras, negociaciones, capacitación, desarrollo de la fuerza laboral local, acuerdos sobre proyectos de desarrollo, seguimiento de las participaciones	Como acima, mais medidas adicionais para gerenciar e mitigar impactos sobre a comunidade local/empresas e infraestrutura locais, tais como serviços sanitários resultantes das ações e atividades das empresas.
Operaciones/proyecto u operación de alto riesgo	Conservación de las relaciones, los programas de desarrollo de la comunidad, manejo de quejas, así como la posibilidad de expansiones o desarrollos continuos que incluyen EIAS, PAR, etc.	Como acima, mais medidas adicionais para dar apoio à comunidade através da pandemia, tais como a reorientação de programas de investimento social para atender às necessidades imediatas das comunidades locais para lidar com a pandemia através de atividades como doação de máscaras, EPI e ventiladores para hospitais locais.

Durante una pandemia, existe una correlación similar entre la naturaleza y la fase del desarrollo del proyecto, el nivel de riesgo y el abordaje de relacionamiento. En términos generales, un proyecto de diseño y desarrollo deberá contemplar la implementación de los mismos tipos de medidas que un proyecto u operación de bajo riesgo¹².

La Tabla 2 ejemplifica los enfoques de relacionamiento de distintas empresas según la fase de desarrollo del proyecto y el nivel de riesgo.

Tabla 2: Ejemplos de abordajes de relacionamiento adoptados durante la pandemia de COVID-19

Fase/naturaleza del proyecto y/o nivel de riesgo	Ejemplos de abordajes de relacionamiento adoptados por distintas empresas durante la pandemia de COVID-19
Fase de diseño y desarrollo o proyecto/operación pequeña y de bajo riesgo	<ul style="list-style-type: none"> • Protocolos para la interacción de los trabajadores y la comunidad, acordados con los líderes de la comunidad y compartidos (virtualmente) con la comunidad • Contacto telefónico con las comunidades, los líderes y las autoridades locales sobre las cuestiones relacionadas directamente con cambios en los cronogramas de construcción, requisitos operativos, programas de trabajo suspendidos • Contacto con las comunidades, los líderes y las autoridades locales sobre las cuestiones relacionadas directamente con cambios en los cronogramas de construcción, requisitos operativos, programas de trabajo suspendidos • Orientación contractualmente vinculante para contratistas y subcontratistas de acuerdo con los protocolos de la empresa, incluida la creación de capacidad para los trabajadores sobre los protocolos de COVID-19 y con instrucciones específicas para los equipos de relación entre los contratistas y la comunidad respecto de las opciones para comunicarse con las comunidades afectadas • Relacionamiento virtual por la suspensión de un programa de reasentamiento e información sobre cómo continuará • Servicio de comida por autoservicio para los trabajadores con medidas adecuadas de control de enfermedades para reducir el contacto de la comunidad fuera de la familia directa y para evitar que los marineros que llegan al puerto abandonen las instalaciones portuarias • Hostal en el emplazamiento para los trabajadores agrícolas migrantes, que incluye pruebas en el lugar y transporte a los lugares de trabajo • Instalación de una línea telefónica gratuita para recibir llamadas de la comunidad • Información a los trabajadores sobre cómo prevenir el contagio a las familias

¹² El nivel de riesgo descrito incluye los riesgos asociados con el contexto del proyecto.

Tabla 2: Ejemplos de abordajes de relacionamiento adoptados durante la pandemia de COVID-19

<p>Construcción compleja o proyecto/operación de riesgo medio</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer una comisión de líderes dentro de la comunidad que asista en las actividades de relacionamiento, con multiplicadores designados para repartir los materiales e información a las familias sin acceso digital • Brindar asistencia para la planificación de alternativas comerciales para las pequeñas empresas que normalmente proveen el servicio de almuerzo y colaciones al personal dentro de los edificios de la empresa través de una feria virtual • Hacer un seguimiento constante del nivel de infección entre los empleados y la comunidad, y comunicarlo de manera transparente para contribuir a la credibilidad y a mantener la calma • Proporcionarles a las comunidades y a las autoridades locales la información que necesitan sobre cómo los trabajadores serán temporariamente dados de baja y devueltos a sus comunidades luego de pasar todas las pruebas de detección y asegurando que todos gozan de buena salud al momento de la baja • Suspender el plan estratégico de relaciones con la comunidad, incluidos los programas de educación, turismo y desarrollo económico, para ofrecer asistencia inmediata por el COVID-19 a las familias, pero con la intención de reanudarlos una vez que lo permitan las condiciones • Modificar los programas de desarrollo de la comunidad de manera que puedan continuar de forma segura y que reconozcan las limitaciones para los participantes de la comunidad durante la pandemia • Mantener a los Oficiales de Enlace con la Comunidad (OEC) previamente incorporados viviendo en las comunidades con el permiso de la autoridad local para circular libremente con las precauciones de distanciamiento social
<p>Operación grande, compleja o de alto riesgo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar apoyo adicional a las familias reasentadas sobre cómo acceder a la asistencia pública adicional • Brindar información médica a las comunidades, por ejemplo, a través de personal médico que explique los problemas del contagio y la forma de mantenerse sano • Cancelar las grandes celebraciones para el resto del año y considerar asignar presupuesto para otras actividades de apoyo a la comunidad • Generar capacidad de uso de la tecnología entre las comunidades locales, incluida asistencia para descargar y utilizar el software correspondiente • Mantener el contacto con los pescadores a través de su asociación, las familias reasentadas y otros actores sociales a través del teléfono y WhatsApp a fin de mantenerlos informados sobre las novedades

Algunos proyectos se muestran disponibles y operando para permitir la interacción con los actores sociales que se acercan con cuestiones de interés o preocupación. Las puertas siguen abiertas y se manifiestan disponibles, pero hay poco o ningún acercamiento. Esta manera de abordar el relacionamiento no es relevante ni recomendable y, durante una pandemia, es aun menos eficaz, porque causa riesgos que no gestionan. Las empresas deben interactuar proactivamente con los actores sociales acercándose a ellos para iniciar el diálogo y mantenerlo.

3.3.2 Abordajes de Relacionamiento en Situaciones de Bajo Riesgo

Si se entiende que el contexto del proyecto, el riesgo de contagio de enfermedades y los resultados insatisfactorios son bajos, es posible realizar adaptaciones mínimas a los abordajes de relacionamiento existentes. Sin embargo, deben igualmente desarrollarse protocolos para reducir el riesgo de contagio en la mayoría de los casos y compartirse con los actores sociales. Los proyectos y las operaciones deben contemplar la entrega de EPP para su uso durante las actividades de relacionamiento de los actores sociales y la creación de capacidad de higiene y prevención de enfermedades durante estas actividades. Los proyectos y operaciones deben tener presentes los siguientes posibles problemas:

- Información incompleta desde el gobierno o los medios, lo cual lleva a reducir la percepción de riesgo
- Introducciones silenciosas de enfermedades y de contagios dentro de las comunidades o entre las comunidades y los trabajadores antes de la detección (portadores asintomáticos, largos periodos de incubación, supercontagiadores, bajas posibilidades de reconocimiento, falta de pruebas de detección eficaces)
- Alta vulnerabilidad de los grupos de actores sociales o individuos dentro de las comunidades
- Posible necesidad de cambiar el perfil de riesgo y los protocolos para la interacción entre los trabajadores y la comunidad con poca antelación



3.3.3 Demorar/Postergar el Relacionamiento

Existen varios motivos por los cuales se podrían demorar o postergar las actividades de relacionamiento durante una pandemia, por ejemplo, cuando una empresa declara la situación de fuerza mayor debido a problemas que exceden su control. Aquí algunos ejemplos:

- El gobierno dispone el aislamiento y la empresa no puede operar.
- El gobierno prohíbe temporariamente las comunicaciones con la comunidad (por ejemplo, con las comunidades indígenas debido a riesgos para la salud o con una o más comunidades en una situación de seguridad).
- Queda en manos del gobierno o de un tercero negociar un reasentamiento en curso o un proceso de adquisición de tierras, y no se puede operar.
- Los riesgos de contagio de enfermedades y de consecuencias inaceptables son demasiado altos.

Si este fuera el caso, el proyecto u operación debería continuar con el seguimiento de la situación. En los casos en que se hayan entablado relaciones o se hayan instaurado procesos, se debe tratar de comunicar con la comunidad por medios virtuales para que tengan la tranquilidad de que hay un seguimiento de la situación y de que las actividades se reanudarán no bien la situación cambie. Esto debe suceder sin arriesgar la salud de la comunidad o la empresa, y sin dar lugar responsabilidades legales.

Si no hubiera certezas sobre si la empresa debe postergar un proceso como la recolección de los datos de la línea de base o una consulta, porque existen riesgos, el proyecto u operación debe considerar utilizar el proceso presentado en la Figura 8 para tomar la decisión.

El consentimiento libre, previo e informado (CPLI) se aplica específicamente a los pueblos indígenas. Dado lo sensible de interactuar con los pueblos indígenas durante una pandemia, por su susceptibilidad a enfermedades que les son ajenas y el gran nivel de consulta que se requiere para lograr el CPLI, es poco probable que deba intentar conseguirse o que pudiera conseguirse durante una pandemia.

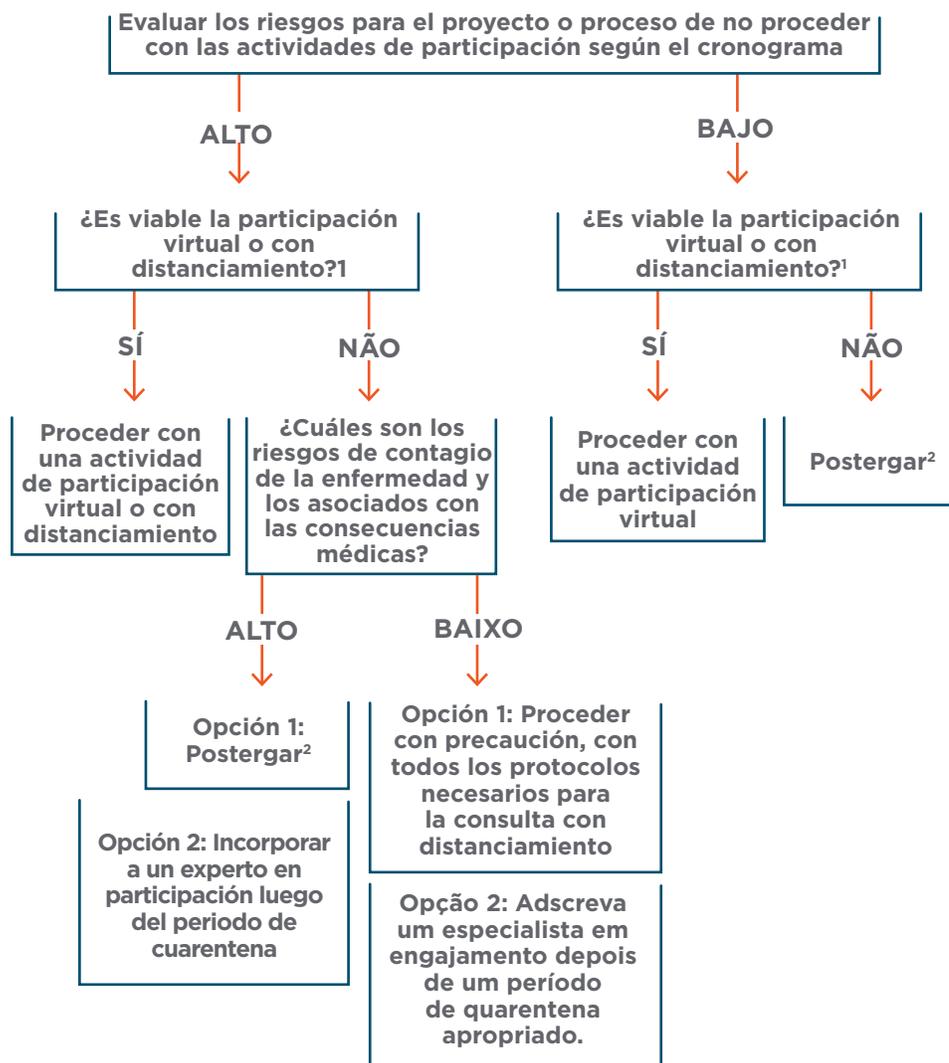
En términos de los riesgos asociados con detener o ralentizar las actividades de relacionamiento en curso: en la mayoría de los casos, cuanto menos avanzado está el proyecto, más controlada será la participación, más nuevas serán las relaciones con los miembros de la comunidad y menores serán los impactos del proyecto. En este punto, es probable que la comunidad sea menos sensible a los cambios por lo que el riesgo de detener o

CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS LEGALES Y REGULATORIOS

Cuando se requieran acciones de consulta en virtud de un acuerdo, un contrato, o como parte del requisito regulatorio, toda propuesta de modificarla o postergarla debe ser directamente analizada por la autoridad o parte contratante correspondiente. Siempre deben cumplirse los requisitos legales y regulatorios.

ralentizar las actividades de relacionamiento o un proceso de obtención de licencias hasta que pase la pandemia podría ser menor. No obstante, es probable que las demoras en los contratos y acuerdos existentes provoquen otros riesgos para el negocio; si la comunidad sabe que un proyecto propuesto tiene grandes impactos potenciales, probablemente se alteren los ánimos. Por lo general, es más difícil mover un relacionamiento en persona a una virtual cuando las relaciones con los actores sociales son más incipientes. A la inversa, cuanto más duradera es la relación, suele resultar más sencillo trabajar con la comunidad para transferir las actividades de relacionamiento a una plataforma virtual, si no lo impiden las cuestiones técnicas.

Figura 8
Árbol de decisiones para proceder o no proceder



⁽¹⁾ Cabe aclarar que no siempre es posible reemplazar el contacto en persona con una relacionamiento virtual y que en muchos casos se debe realizar un sinceramiento de la situación en persona en el campo en el futuro.

⁽²⁾ Contacte a todas las partes si no hacerlo implicara una violación de un acuerdo, contrato u obligación regulatoria para garantizar el consenso. También, de ser posible, sin ponerlos en riesgo de ninguna forma, comuníque la postergación a la comunidad.

3.3.4 Trabajo con terceros para apoyar el Relacionamiento

Cuando una empresa no logra acceder a una comunidad, podría resultar trabajar a través de terceros de confianza, que pueden ser el gobierno, los medios, los grupos de la sociedad civil, facilitadores profesionales o bien consejos de representantes, juntas comunales, líderes de las comunidades, escuelas u otros individuos de confianza. Identificar y trabajar a través de terceros exige que se haya establecido cierto nivel de confianza a través de canales abiertos de comunicación y experiencia de “buena fe” de todas las partes. Es más simple cuando esas relaciones ya vienen sólidas desde antes de la pandemia. No obstante, hay circunstancias excepcionales que exigen enfoques únicos, y es probable que existan otras opciones que valga la pena analizar y que no se habrían considerado antes. Se deben dedicar suficientes recursos y tiempo a entablar una relación de trabajo firme que acompañe el éxito.

Durante una pandemia, podría surgir un nuevo grupo de actores sociales para el proyecto. Por ejemplo, durante una emergencia sanitaria, las autoridades de salud locales, regionales y nacionales podrían mostrar voluntad de:

- Asociarse para planificar y preparar medidas preventivas
- Compartir sus canales de comunicación con la empresa y las comunidades
- Brindar asesoramiento sobre distintos abordajes de relacionamiento dado que comprenden el contexto, y las presiones y limitaciones a las que se enfrentan individuos o grupos específicos
- Ofrecer asesoramiento experto sobre los protocolos preliminares de interacción entre la empresa y la comunidad
- Actuar como parte externa en la comunicación de mensajes relacionados con la salud de la manera más eficaz

Los programas que ya fueron desarrollados con terceros o administrados por terceros antes de la pandemia pueden adaptarse o extenderse de forma que sirvan a las necesidades inmediatas (Ejemplo 1).

Estos son algunos de los desafíos de trabajar a través de terceros:

- La empresa no logra relacionarse directamente con los actores sociales.
- El tercero no actúa en función del mensaje.
- El tercero se excede en sus responsabilidades.
- El tercero socava activamente la relación.

Estas cuestiones pueden resolverse con interacciones posteriores a la pandemia y, si es posible, con un seguimiento cuidadoso cuando resulte posible.

EJEMPLO 1 INTERVENCIÓN DE UN TERCERO

Una empresa tenía un programa de salud pública incorporado a su plan de inversión en la comunidad y trabajaba junto a las instituciones médicas locales y los trabajadores de la salud en las comunidades afectadas. Durante la pandemia, esto se adaptó y ahora se centra en el seguimiento de problemas respiratorios. Todos los trabajadores de la salud locales recibieron capacitación en COVID-19 por teléfono y WhatsApp. Debido a que quien administraba el programa de salud era una respetada universidad, inspiraba confianza y así el programa fue bien recibido por las comunidades y los trabajadores de la salud.

EJEMPLO 2 VINCULACIÓN CON GRUPOS QUE NO DESEAN O NO PUEDEN UTILIZAR TECNOLOGÍAS VIRTUALES

Estos ejemplos muestran distintas iniciativas implementadas por proyectos de infraestructura en la fase de construcción en América Latina y el Caribe para vincularse con actores sociales que no deseaban o no podían utilizar tecnologías virtuales.

- Para llevar a cabo un proceso de consulta formal, los miembros de la comunidad fueron invitados a una feria en grupos reducidos y con las medidas adecuadas de distanciamiento social de acuerdo con lo instruido por las autoridades locales.
- Se mantuvieron las reuniones en los hogares de familias individuales, siempre al aire libre y siguiendo los lineamientos apropiados de distanciamiento social y otras medidas de acuerdo con lo establecido por las autoridades locales.
- Los individuos que ya estaban incorporados a las comunidades locales sin infecciones conocidas y con el consentimiento de las autoridades, una vez terminado el periodo de cuarentena, pudieron moverse libremente tomando las precauciones del caso, por ejemplo, usando EPP.
- Se realizaron reuniones de hasta cinco personas en una zona rural, de pie, al aire libre y con una distancia de al menos 3,5 m para reducir más el riesgo de infección.



Fiorella Pino Luna

3.3.5 Superación de Barreras al Acceso

Las organizaciones deben cuidarse de suponer que comprenden los obstáculos de acceso físico o digital antes de escoger los enfoques de relacionamiento. El proyecto u operación debe llevar a cabo una investigación usando una herramienta de diagnóstico social o similar (Anexo 1, recuadro A6). Durante una pandemia, los obstáculos de acceso podrían cambiar. Una comunidad empobrecida que vive en condiciones de informalidad en las cercanías de un emplazamiento, que será pronto relocalizada, podría tener un 90% de acceso a teléfonos celulares. Una comunidad cuyos líderes han mostrado voluntad de vincularse virtualmente podría no desearlo a pesar de tener la tecnología disponible.

Comprender y derribar los obstáculos es productivo para la empresa y la comunidad en el corto y largo plazo. Las comunidades con poca experiencia en el uso de la tecnología podrían responder bien a la creación de capacidad para usar herramientas y dispositivos simples, por medio de la capacitación de capacitadores a través de plataformas virtuales (Ejemplo 3). Los proyectos y operaciones deben tener en cuenta lo siguiente:

- Si el costo de las comunicaciones, como los datos o los planes de telefonía celular, son un problema, las empresas podrán arreglar la suspensión del pago por un tiempo, considerar pagar los servicios de datos para las comunidades por un período específico, establecer una zona de acceso gratuito a internet, ofrecer números para llamadas gratuitas a la empresa o bien identificar y utilizar servicios con llamadas o envío de mensajes de texto gratuitos (por ejemplo, WhatsApp).
- Identificar los canales de comunicación existentes que podrían estar disponibles para un uso más amplio (cívico, comercial, comunal, local, regional), en especial los que ya existan en la comunidad.
- Determinar si existen servicios o infraestructura de la empresa que pudiera utilizar la comunidad durante la pandemia.
- Contactar a los medios gratuitos de buena penetración. Descubrir la forma en que la mayoría de las personas consumen las noticias. Las radio y TV comunales suelen ser buenas opciones, así como los servicios de mensajería por internet (por ejemplo, WhatsApp, Facebook Messenger). Usar altoparlantes para realizar anuncios.
- Las comunidades con buena utilización de tecnología cuya infraestructura de comunicaciones y electricidad se vio destruida podrían responder bien consultas por las redes sociales o por plataformas de consulta virtual, facilitadas por estaciones solares de carga y puntos de acceso a internet.
- Podría ayudar negociar con un proveedor de redes celulares la instalación de infraestructura en lugares donde las personas tienen teléfonos, pero los servicios de datos son poco confiables, irregulares o inexistentes.



Shutterstock

EJEMPLO 3 CREAR CAPACIDAD TECNOLÓGICA EN LA COMUNIDAD

Los proyectos de infraestructura en América Latina y el Caribe capacitaron a los líderes de las comunidades en las siguientes actividades para mejorar su proceso de participación virtual.

- Cómo realizar una llamada telefónica
- Cómo enviar un correo electrónico
- Cómo utilizar WhatsApp
- Ofrecer tabletas o teléfonos temporariamente a los multiplicadores clave y crear la capacidad para utilizarlos
- Asistir en la descarga de software para reuniones virtuales y crear capacidad para usarlo
- Diagnosticar el uso de la tecnología en el campo para identificar formas de mejorar la comunicación

3.3.6 Vinculación con grupos vulnerables

Acercar a las personas correctas a la mesa de discusión es fundamental para legitimar el proceso de relacionamiento. Esto incluye a los líderes o ancianos con autoridad en las comunidades más tradicionales. No obstante, si los grupos vulnerables quedan excluidos, los resultados estarán incompletos. Los grupos que podrían tener más dificultades para adaptarse a la relacionamiento virtual incluyen:

- Las personas que, por su cultura, no están familiarizadas con la tecnología
- Las personas que temen a las cámaras y a las imágenes propias
- Las personas que tienden a no participar en reuniones multitudinarias
- Las personas con impedimentos visuales y/o auditivos
- Las personas analfabetas
- Los trabajadores migrantes o estacionales
- Las personas con discapacidades
- Los jóvenes y los ancianos
- Las mujeres y los grupos LGBTQ
- Los pueblos indígenas o comunidades tradicionales

Algunos procesos de consulta virtual exitosos han demostrado empoderar a los grupos vulnerables, incluidos los grupos LGBTQ, de mujeres, personas con discapacidades, jóvenes y ancianos, quienes pueden comunicar mejor sus ideas y mensajes en un espacio virtual, en el que no están presentes las estructuras de poder tradicionales y/o es posible ocultar la identidad. Pasar de reuniones públicas y grupos focales a conversaciones individuales por teléfono puede también empoderar a algunos grupos. Dirigirse a los grupos o a individuos a través de los líderes comunales u otros terceros de confianza podría ser una opción. A la inversa, los individuos vulnerables que no se sienten tan cómodos con la tecnología o que no confían en los líderes comunales podrían resistirse a compartir sus opiniones en un espacio virtual, en especial si temen a represalias. En ese caso, se impone un seguimiento en persona una vez que sea seguro hacerlo para garantizar que sus voces sean escuchadas. Ayuda si las plataformas ofrecen la opción de participar en absoluto anonimato.

CONSEJOS PARA PARTICIPAR EN PERSONA GUARDANDO EL DISTANCIAMIENTO SOCIAL

- Prácticas culturales: piense con antelación en cómo evitará las prácticas culturalmente aceptadas; por ejemplo, si resultara ofensivo no estrecharse la mano
- Niños: tenga presente que es difícil mantener el distanciamiento social con los niños
- Múltiples reuniones: piense cómo determinar a quién invitar a qué reunión si la solución para evitar las reuniones multitudinarias es tener varias pequeñas

Las siguientes son algunas cuestiones que pueden reducir la posibilidad de que los grupos vulnerables participen durante una pandemia:

- El distanciamiento temporario entre las personas con discapacidades y sus cuidadores
- Mayores presiones sobre las mujeres en el hogar
- Mayor violencia contra los enfermos o todo grupo que se perciba como “diferente”

Se debe explorar la posibilidad de que existan estos tipos de problemas en una comunidad como parte del proceso de revisión contextual (Anexo 1B).

Los pueblos indígenas, afrodescendientes y otras comunidades tradicionales que llevan vidas precarias son considerados especialmente

vulnerables a las enfermedades que les son ajenas, como el COVID-19, y podrían sufrir consecuencias médicas desafortunadas. Si el relacionamiento virtual no es posible, pero resulta esencial que sea continua, podría servir alguna de las siguientes acciones:

- Trabajar a través de organizaciones de representantes
- Proveer la tecnología de comunicaciones pertinente y adecuada para el lugar, así como capacitación para uno o más miembros de la comunidad en su uso, con medidas que eviten desestabilizar el equilibrio de poder dentro de la comunidad y prevengan el contagio involuntario durante el traspaso de tecnología¹³
- Trabajar con un tercero de confianza de manera que tal arreglo sea una práctica aceptada y establecida con antelación

En algunas jurisdicciones, todo contacto con los pueblos indígenas más allá de las co-

¹³Este enfoque podría resultar adecuado para asegurar la continuidad de un proceso urgente.

municaciones virtuales podrá requerir la autorización de la entidad o autoridad pública correspondiente responsable de proteger la salud de los pueblos indígenas.

3.3.7 Reasentamiento y adquisición de tierras

Algunos aspectos del reasentamiento requieren contactos en persona, y, por lo tanto, no se pueden finalizar en forma virtual. Estos incluyen el relevamiento de censo y los inventarios de activos. Esos procesos podrán planificarse e iniciarse usando tecnologías de comunicación remota, pero deberán verificarse en persona una vez que la situación vuelva a la normalidad; es también posible que deban revisarse las circunstancias locales por si hubieran cambiado significativamente durante la pandemia.

Podría no ser posible durante una pandemia emitir una notificación formal sobre una propuesta de reasentamiento, que incluye la fecha de corte, pero igualmente una empresa podría juzgar que los riesgos asociados con la demora son mayores si existe peligro de influjo en una zona donde las personas persiguen una indemnización. El abordaje que se escoja de-



EJEMPLO 4 OPCIONES PARA VINCULARSE CON PERSONAS ANALFABETAS SIN ACCESO A TECNOLOGÍA DIGITAL

A fin de seguir con los procesos de negociación continua durante las cuarentenas por COVID-19, una empresa implementó las siguientes acciones para superar las dificultades de comunicación con personas analfabetas sin acceso a medios digitales.

- Identificó a profesionales que pudieran realizar los planteos o transcribir las inquietudes en las reuniones presenciales adecuadamente diseñadas y transmitirlos a la empresa.
- Preguntó a los individuos si necesitaban ayuda y, si ese era el caso, les solicitó el nombre y la información de contacto de alguien en quien confiaran para que la empresa se comunicara, de ser necesario, para ayudarlos.
- Para las indemnizaciones, desarrolló un protocolo que indicaba cómo se debía explicar la oferta por teléfono con la persona de confianza presente y entregó luego el documento a ambas partes al mismo tiempo. Se les dieron algunos días para revisar el documento y responder.

pendará de las circunstancias de cada proyecto. Si existen cambios significativos dentro de la comunidad, por decesos o influjo causado por la pandemia, la fecha de corte podrá tener que revisarse también. Si una empresa desea seguir adelante con una notificación formal y los canales habituales no se encuentran abiertos, algunas alternativas podrían ser anuncios en la radio o el uso de altoparlantes en un camión.

Las personas podrán estar más o menos predispuestas a negociar las condiciones del re- asentamiento de lo que estarían normalmente debido a cómo perciben las circunstancias. Será importante pues no aprovecharse de las repentinas vulnerabilidades a la hora de tratar de llegar a acuerdos. Es difícil llevar adelante negociaciones sensibles por teléfono o medios virtuales. Si se necesitan reuniones presenciales, deben instalarse y consensuarse los protocolos adecuados para todas las partes con antelación de manera de garantizar que son aceptables y comprendidos por todos. De ser posible, las reuniones deben realizarse al aire libre durante una pandemia y se debe respetar el distanciamiento social. Los proyectos y operaciones deben asegurar que las personas afectadas tengan el tiempo suficiente para analizar las propuestas y comprendan cabalmente la información provista antes de tomar las decisiones.

La adquisición de tierras podrá complicarse debido al cierre temporario de las instituciones o bancos. A menos que puedan lograrse abordajes alternativos para los pagos de compensación bancaria, no podrá ser posible continuar. En ese caso, los proyectos y operaciones deben comunicar la demora a las comunidades y explicarles cómo se reanudará el proceso no bien lo permitan las circunstancias.



E.P.M – Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

3.3.8 RSC – Responsabilidad Social Corporativa/ Programas de Desarrollo de la Comunidad

Los programas de desarrollo de la comunidad requerirán, con frecuencia, que se congreguen las personas en un espacio cerrado durante un periodo. Esto no es posible en una situación de distanciamiento social. Las empresas deben, por tanto, hacer lo siguiente:

- Evaluar cada programa a fin de identificar métodos alternativos de trabajo para la pandemia específica. En el caso del COVID-19, estos podrían incluir trabajar desde el hogar, recoger materiales a diario en horarios escalonados y trabajar al aire libre.
- Mantener consultas con la comunidad para comprender su nivel de interés y confianza en los programas y las limitaciones actuales, e incorporar los resultados en la forma en que se rediseñan los programas.
- Adaptar los protocolos de la empresa de forma de mantener la salud y la seguridad para los programas.
- Compartir protocolos con el personal, incluidos los terceros o empresas comunales que pudieran estar siguiendo los programas, y capacitarlos en su implementación. Hacer el seguimiento de la implementación para garantizar que se están respetando.

En los casos en que no sea posible hacer modificaciones temporarias a un programa de desarrollo de la comunidad y se deba suspender, los proyectos deben trabajar con los miembros de cada comunidad para analizar las necesidades, en especial en casos en los que el programa fuera su subsistencia o estuviera aportando a ella.

Problemas de dependencia

Es común que las empresas establezcan prácticas de RSE para la provisión de productos y servicios a las comunidades locales como medio de asistencia sin una estrategia para ofrecer opciones más sostenibles en el largo plazo ni vínculos claros con el proyecto. En general, se desalienta este abordaje, ya que existen ejemplos de que esta práctica conduce a que la comunidad termine dependiendo de ello y a que los resultados no sean satisfactorios en el mediano y largo plazo. Se incita, sin embargo, a buenas prácticas alternativas, como trabajar con la comunidad en proyectos de desarrollo económico que sean sostenibles y adecuados para la zona.

No obstante, durante una pandemia, la situación puede cambiar. En esas circunstancias, la asistencia y el apoyo directos podrían resultar la opción más apropiada por un periodo determinado cuando no hay otras alternativas disponibles y son altos los riesgos relacionados con los ingresos y la seguridad de los alimentos para las comunidades afectadas. En este caso, el alcance de la posible asistencia deberá ser limitado en el tiempo, consultado, consensuado, comunicado y documentado, y contar con una clara estrategia de salida. El compromiso podrá revisarse a medida que evoluciona la pandemia, de ser necesario. En casos más extre-

mos, la asistencia podría incluir apoyo económico o alimentario temporario. En otros, podría incluir prestar asistencia con el transporte de elementos esenciales, conexiones provisionarias de electricidad y telecomunicaciones, asistencia médica, EPP según la naturaleza y gravedad de la pandemia y las circunstancias locales. No obstante, no debe convertirse en la norma nunca, y se debe establecer una clara estrategia de salida desde el inicio.



CONSEJOS PARA SORTEAR LOS OBSTÁCULOS DE PARTICIPACIÓN DURANTE UNA PANDEMIA

No más reuniones espontáneas

Las personas tienden a olvidar que deben usar EPP y mantener el distanciamiento social. Por ejemplo:

- si la tubería de agua del proyecto fuera atacada, se podría investigar lo sucedido con drones en lugar de hacerlo en persona;
- si está distribuyendo alimentos en paquetes, piense cómo manejar la distribución para evitar que se congreguen multitudes;
- evite entrar en las comunidades a menos que haya tomado las precauciones del caso, por ejemplo, solicitar a los líderes y los miembros de la comunidad que ayuden a mantener los protocolos de seguridad.

Doble exclusión

¿Los grupos vulnerables más fácilmente excluidos de las reuniones públicas también serán excluidos de las reuniones virtuales? Téngalo presente, comprenda el problema y, junto con los individuos o las organizaciones que trabajan con ellos, encuentre maneras creativas de incluirlos. No olvide:

- a los ancianos, que tienen menos movilidad y son culturalmente menos propensos a usar tecnologías virtuales
- a los marginados sociales, que suelen también estar marginados económica y digitalmente.

Participación centrada en la empresa

En una situación en la que está limitada la posibilidad del contacto en persona, es más simple caer en la trampa de informar a las comunidades, en lugar de escucharlas y atender sus necesidades, miedos e inquietudes. No confunda informar con consultar. Es solo el primer paso.

4. Paso 4: Técnicas y herramientas de Relacionamento

El **Paso 4** describe el proceso de selección las técnicas y herramientas virtuales correctas para una relacionamiento relevante (Figura 3, sección 3). Las técnicas y herramientas virtuales apropiadas se basarán en el nuevo abordaje de relacionamiento. La decisión debe considerar la revisión de los recursos, presupuestos y plazos para seleccionar la herramienta más adecuada para el tipo de proyecto y necesidad de relacionamiento.



CONSEJOS PARA ELEGIR LAS HERRAMIENTAS

- Considere si está solo transmitiendo información a la comunidad, reuniendo datos o implementando un proceso de consulta.
- Minimice la cantidad de herramientas y plataformas utilizadas para simplificar su gestión y para no confundir a los actores sociales, sin descuidar que esté llegando a la mayor cantidad de actores sociales posible.
- Considere las herramientas más simples y obvias primero (por ejemplo, teléfono, correo, radio comunal).
- Piense en herramientas y mecanismos que ya se utilicen en la comunidad y que tengan la mayor penetración en ella (por ejemplo, WhatsApp y Facebook Messenger).
- Escoja herramientas que su equipo o departamento de TI conozca bien, pero que no requieran suscripción (por ejemplo, Zoom y Microsoft Teams).

Una vez que haya elegido las herramientas, considere qué otro apoyo podría tener que dar a la comunidad para facilitar el acceso (por ejemplo, electricidad, puntos de acceso a internet, ayuda para descargar y usar el software, interpretación visual para las personas con dificultades auditivas y apoyo en casos de baja recepción de telefonía celular, hardware y software).

4.1 Correspondencia entre herramientas y Objetivos de Relacionamiento

Estas son algunas de las cuestiones que se deben considerar a la hora de elegir las técnicas y herramientas correctas para las actividades de relacionamiento:

- *Objetivo* de la actividad de relacionamiento
- *Contexto*, incluido lo siguiente:
 - Naturaleza del o de los grupos o individuos con los que se desea vincular
 - Distribución geográfica de las comunidades
 - Acceso a la tecnología y nivel de familiaridad con ella
 - Energía confiable
 - Penetración de internet y telefonía celular
 - Disponibilidad/costo de los datos
 - Idioma/nivel de alfabetización
- *Enfoques* identificados

A pesar de que existen muchas opciones disponibles, algunas de las herramientas más simples siguen resultando útiles en América Latina y el Caribe. Los proyectos deben combinar las opciones que le darán el mejor resultado de relacionamiento. La Tabla 3 presenta ejemplos de herramientas que pueden utilizarse para distintos enfoques de relacionamiento, mientras que la Tabla 4 muestra formas en que algunas empresas han adaptado las técnicas y herramientas durante la pandemia de COVID-19.



Rutas del Este S.A.

Tabla 3: Ejemplos de herramientas de relacionamiento y divulgación que no requieren interacciones en persona¹⁴

Abordaje de relacionamiento	Tradicional o con tecnología	Herramientas		Aplicación
Diseminación de información o concientización	Tradicional	Medios tradicionales	<ul style="list-style-type: none"> • Periódico • Radio/radio comunal • Televisión/TV comunal • Altoparlantes/megáfonos • Boletines de información de la comunidad (escuelas, instituciones religiosas) 	<ul style="list-style-type: none"> • Avisos de eventos • Preguntas frecuentes • Instrucciones de los mecanismos de atención de quejas • Cambios en los procesos vigentes • Resúmenes o novedades de proyectos • Solicitud de feedback • Aviso de próximos procesos de relacionamiento o consulta virtual
		Correo	<ul style="list-style-type: none"> • Tarjetas • Folletos • Cartas 	
		Paneles de información Cartelera de anuncios de la comunidad Centros comunales	<ul style="list-style-type: none"> • Folletos • Carteles/posters • Cartelera de fotografías • Infografías • Mapas • Videos/presentación de dispositivas • Videos de realidad virtual • Muestras interactivas 	
		Actores locales	<ul style="list-style-type: none"> • Autoridades locales • OSC • Organizaciones laborales • Multiplicadores locales 	
	Con TI	Teléfono	<ul style="list-style-type: none"> • Llamada 	
		Mensajería de texto*	<ul style="list-style-type: none"> • WhatsApp • Plataformas de SMS y mensajes de texto • Facebook Messenger 	
		Correo electrónico*	Ejemplos de aplicativos: <ul style="list-style-type: none"> • Mailchimp.com • Sendinblue.com (Ver Anexo 1) 	
		Redes sociales	<ul style="list-style-type: none"> • Facebook • Facebook live 	
		Sitio web de la empresa	<ul style="list-style-type: none"> • Contenido del sitio web • Blogs • Publicaciones 	
		Plataformas virtuales*	Algunos ejemplos de plataformas: <ul style="list-style-type: none"> • Engagement HQ • Social Pinpoint • Our Say • The Hive • Platos • Jambo • PGI Global Meet 	
Streaming por video	Algunos ejemplos de plataformas: <ul style="list-style-type: none"> • SnapStream • Periscope 	Fuente única de streaming a varios dispositivos y plataformas en simultáneo, incluidos computadoras, tabletas, teléfonos inteligentes		

¹⁴Adaptado de "Stakeholder Engagement (PR10) COVID-19 Briefing Note", BERD, 15 de abril de 2020.

Abordaje de relacionamiento	Tradicional o con tecnología	Herramientas		Aplicación
Divulgación de información	Tradicional	Paneles de información Carteleras de anuncios de la comunidad Centros comunales	<ul style="list-style-type: none"> • Posters • Infografías • Videos • Muestras interactivas • Presentaciones de diapositivas • Mapas • Fotos 	Divulgación de resúmenes
	Con TI	Sitio web de la empresa	<ul style="list-style-type: none"> • Videos • Documentos/resúmenes • Videos de realidad virtual • Infografías • Presentaciones de diapositivas • Muestras interactivas • Mapas 	Divulgación formal de proyectos y documentos
		Plataformas de consulta virtual*	Ejemplos de plataformas: <ul style="list-style-type: none"> • Engagement HQ • Social Pinpoint • Our Say • The Hive • Platos • Jambo • PGI Global Meet 	
	Recolección de datos/ relevamientos	Tradicional	En persona con individuos que hayan estado en cuarentena o manteniendo el distanciamiento social ¹⁵	
Con TI		Teléfono	<ul style="list-style-type: none"> • Llamada • WhatsApp 	
		Encuestas en línea*	Algunos ejemplos de plataformas: <ul style="list-style-type: none"> • Survey Monkey • Survey Planet • Typeform 	
		Plataformas de consulta virtual*	Algunos ejemplos de plataformas: <ul style="list-style-type: none"> • Engagement HQ • Social Pinpoint • Our Say • The Hive • Platos • Jambo • PGI Global Meet 	
	Otras fuentes de datos	Google Earth, Google Street View, drones, video dirigido a celulares en un recorrido por una comunidad	Como datos primarios y para verificación de los datos secundariosx	

¹⁵ Durante una pandemia, la intención general sería evitar por completo las consultas presenciales. No obstante, existen circunstancias en las que, evaluados los riesgos y sin otra alternativa, se podrá decidir llevar adelante la consulta con estrictos protocolos de distanciamiento social, o con un individuo que haya estado en cuarentena antes de la reunión, o ambas cosas.

Abordaje de relacionamiento	Tradicional o con tecnología	Herramientas		Aplicación
Consulta y relacionamiento	Tradicional	Radio /TV comunales	Shows de llamadas	En cuestiones específicas
		En persona con individuos que hayan estado en cuarentena o manteniendo el distanciamiento social		Consultas para EIAS Consultas para PAR Talleres Grupos focales Reuniones públicas Mesas redondas/foros de diálogo Consulta continua Seguimiento y evaluación Mapas
	Con TI	Plataformas de consulta virtual*	Algunos ejemplos de plataformas: • Engagement HQ • Social Pinpoint • Our Say • The Hive • Platos • Jambo • PGI Global Meet	
		Aplicaciones*	Algunos ejemplos de aplicaciones: • Zoom • Houseparty • Microsoft Teams	Grupos focales Conversaciones grupales Conversaciones individuales
			Propio de la empresa o ya en uso en la comunidad	
Mecanismo de atención de quejas	Tradicional	Teléfono	• Llamada • WhatsApp • FaceTime	Conversaciones/entrevistas individuales Fotos y video por teléfono celular
	Con TI	Aplicaciones*	Algunos ejemplos de aplicaciones: • Zoom • Houseparty • Microsoft Teams	Conversaciones/diálogos entre varias partes
		Otros	• Drones • Google Earth	Vista o fotografías del emplazamiento

Tabla 4: Ejemplos de cambios en los abordajes, herramientas y técnicas adoptados durante COVID-19

	Reunión con la comunidad afectada	Grupos focales con actores de alcance nacional	Investigación de campo/encuestas	Posters	Mecanismo de atención de quejas
Planes adaptados	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Reunión virtual solo con los líderes de la comunidad ✓ Varios grupos focales por Zoom ✓ Entrevistas individuales por teléfono Reunión virtual con la comunidad 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Grupos focales virtuales ✓ Entrevistas individuales por teléfono 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Diagnóstico situacional por teléfono ✓ Cuestionario a través de una plataforma existente y proporcionada por el gobierno ✓ Encuestas por WhatsApp, fotografías con drones, videollamadas dirigidas a celulares. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Comunicaciones por WhatsApp ✓ Comunicaciones por Facebook Messenger ✓ Sin cambios 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Sin cambios Quejas enviadas por correo electrónico y teléfono ✓ Nuevos número telefónico gratuito y líneas fijas en la comunidad
Planes adaptados	Visitas a hogares	Reuniones con las comunidades tradicionales, incluidos los pueblos indígenas	Agenda de debate de cuestiones sociales y ambientales	Creación de capacidad y programas de desarrollo de la comunidad	
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Comunicaciones telefónicas ✓ Comunicaciones por Zoom ✓ Comunicaciones por WhatsApp ✓ Reuniones con el personal incorporado con distanciamiento social y EPP 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Contacto a través de un individuo de confianza ✓ Reuniones postergadas indefinidamente debido a la alta vulnerabilidad y el bajo riesgo del proyecto ✓ Entrevistas individuales por teléfono con los miembros y los líderes de la comunidad ✓ Reuniones con distanciamiento social y EPP 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Agenda de cuestiones exclusivas de la pandemia ✓ Agenda de cuestiones exclusivas de la pandemia, y otras sociales y ambientales ✓ Mantener las actividades de relacionamiento sobre el reasentamiento continuo y la pandemia 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Organización externa de entrega que no puede trabajar: postergar hasta pasada la pandemia y asegurar el sustento de los participantes mientras tanto ✓ Agregar capacidad virtual de uso de nuevas tecnologías y software para facilitar la comunicación ✓ Continuar el elemento de creación de capacidad virtualmente. Reanudar el programa completo en el futuro ✓ Mantener los programas para mujeres con cantidades acotadas y medidas de distanciamiento social, pero con un cronograma reducido, que contemple las crecientes presiones de trabajar en el hogar y de que las escuelas estén cerradas. 	

4.2 ¿Qué herramienta es adecuada para cada grupo poblacional?

Los grupos de actores sociales tienen diferentes niveles de habilidad y experiencia tecnológicas que determinarán las opciones disponibles (Tabla 5).

Tabla 5: Opciones de tecnología para distintos grupos poblacionales

Grupos	Opciones de tecnología	Aplicaciones
Conocedores de tecnología, con servicios de electricidad confiables y buenas conexiones a internet	Plataformas de consulta virtual Aplicaciones Tecnologías de streaming	Todas
Buena distribución de teléfonos inteligentes con conexiones de telefonía celular razonables y conexión a internet intermitente	Texto SMS Correo electrónico Redes sociales Aplicaciones Teléfono	Diseminación de información Encuestas Entrevistas individuales, recolección de datos y consulta Grupos focales Quejas
Poco o ningún acceso a la tecnología y a conexiones a internet, y baja penetración de teléfonos inteligentes	Teléfono SMS/texto limitados Correo electrónico limitado	Diseminación de información Entrevistas individuales por teléfono
Sin tecnología moderna	Potenciales, teléfono proporcionado por la empresa	Conversaciones individuales

4.3 Escogencia de una Plataforma de Relacionamento virtual

Existe una cantidad creciente de plataformas de relacionamento virtual sofisticadas con distintas opciones de relacionamento, por ejemplo, salas virtuales para la divulgación de información y consulta con la comunidad (Anexo 2). Por desgracia, en 2020, la mayoría está solo disponible en inglés. Algunas empresas entienden que son útiles cuando los servicios de electricidad y datos son confiables y los actores sociales conocen la tecnología lo suficiente como para usarlas, a veces con la ayuda de familiares.

CONSEJOS PARA ELEGIR LA PLATAFORMA VIRTUAL CORRECTA

- Determinar quién es el público, qué conocimiento tiene de las aplicaciones en línea, cuán confiables son el servicio eléctrico y el acceso a internet.
- Definir los objetivos de participación: completar una encuesta, realizar sugerencias en un mapa, consultar sobre una cuestión en particular, revisar los documentos divulgados, informarse sobre un proyecto.
- Definir el enfoque: debates públicos, recolección de datos, grupos focales y entrevistas individuales.
- Identificar las cuestiones pertinentes de género, confidencialidad, seguridad, necesidad de almacenamiento de datos, documentación, reporte y seguimiento.
- Identificar las opciones de plataformas según el tipo de comunicaciones que se busca; la flexibilidad, seguridad y maleabilidad de las aplicaciones; el nivel de interacción (opciones de chat general o privado, de pedir la palabra en forma electrónica, de compartir pantallas) y el nivel de educación requerido para usarlas.
- Considerar el nivel de facilitación y/o moderación que se necesita y los recursos y habilidades disponibles.
- Tener en cuenta las necesidades de idioma e interpretación.
- Analizar cuán intuitiva es la plataforma y cuánta asistencia necesitan los usuarios nuevos para usarla.
- Analizar los tipos de dispositivos disponibles para ejecutar el software.
- Pensar en el tiempo y los tipos de recursos disponibles para prepararla para el uso.
- Si es posible, comunicarse con los actores sociales afectados para analizar y decidir cuál es la plataforma más adecuada para ellos.

5. Realización de Consulta Relacionamento Virtual

5.1 Consulta virtual

El proceso de consulta busca el aporte de los actores sociales en un conjunto de cuestiones planteadas por una empresa o un proyecto, o sobre sus propuestas de planes o programas. También se pueden utilizar para establecer un contacto con la comunidad a fin de comprender mejor a sus miembros, sus problemas y sus inquietudes, y para fortalecer sus relaciones. En este contexto, la empresa busca incorporar a la comunidad en un proceso de ida y vuelta. Es tanto una buena práctica internacional como un requisito legal para la obtención de las licencias en muchas jurisdicciones nacionales. Como parte de un proceso formal, como es una evaluación de impacto ambiental y social (EIAS), la consulta se utiliza para conseguir opiniones e ideas acerca de los posibles impactos de un plan o proyecto en las comunidades y el medio ambiente físico y natural, y las medidas de mitigación propuestas. Asimismo, se precisa para la gestión de los riesgos durante las operaciones.

RECUERDE...

La consulta virtual solo reemplaza las tareas de participación presenciales durante una pandemia u otra crisis. De otro modo, es solo una de las tantas herramientas de participación disponibles en todo momento para un proyecto u operación. **No debe reemplazar por completo las consultas en persona.**

La consulta virtual adopta distintas formas. Es una opción viable si existe la predisposición cultural y la habilidad para usar la tecnología. Ayuda tener la tecnología adecuada, suficiente acceso a internet y un servicio eléctrico confiable antes de comenzar, pero estos factores no representan un obstáculo cuando el objetivo es el relacionamiento a largo plazo.

Existe una amplia variedad de opciones de consulta virtual, desde conversaciones individuales, audiovisuales por FaceTime, Messenger o WhatsApp hasta las plataformas de software más sofisticadas que habilitan conversaciones grupales, talleres y la diseminación de información en varias dimensiones. Los elementos

específicos de cada tipo de herramienta, sus aplicaciones y la manera de elegir la más apropiada se analizan en más detalle en la sección 4 y el Anexo 2.

Que la consulta virtual sea posible o adecuada dependerá de una variedad de factores, que incluyen el objetivo de la actividad, cuántos actores sociales tienen acceso a la plataforma, etc. La Tabla 6 y el Recuadro 4 presentan algunas de las ventajas y desventajas de la consulta virtual. El ejemplo 5 presenta enfoques de relacionamiento virtual exitosos.

Tabla 6: Posibles elementos positivos de la consulta virtual

Todas las aplicaciones y plataformas	Plataformas más sofisticadas
<ul style="list-style-type: none"> • Es posible tener conversaciones sin contacto físico. • Flexibilidad: es más simple tener varias sesiones pequeñas en momentos que sean convenientes para diferentes grupos, se adaptan más fácilmente al ritmo de la comunidad. • Es simple replicar grupos focales y otras reuniones. • Es fácil de implementar si la tecnología está disponible. • Se pueden separar las relaciones de poder, las jerarquías existentes y los prejuicios de género, lo que crea más equidad de género e idioma, y se abre y enriquece el debate. • Mantener más de una conversación individual puede incrementar la cantidad de voces y, si se desea, la frecuencia del contacto. • Reduce la necesidad, el costo y el tiempo de viaje. • Se puede grabar si lo permiten los participantes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se tiene acceso a un grupo mayor de actores sociales, incluidos aquellos que están geográficamente distantes o aislados, los que son difíciles de encontrar para reuniones presenciales y los que tienen poco tiempo o van de un lado a otro. • Las plataformas que permiten el anonimato representan un espacio seguro para las personas que temen que se las identifique o que se tomen represalias, o que temen ser humilladas por plantear ciertas cuestiones y probar ideas, incluidos algunos grupos vulnerables. • Con la plataforma correcta, puede resultar más fácil manejar los términos de la conversación, evitar la polarización y mantener un diálogo sano. • Algunas plataformas tienen foros en los que las personas con un nivel de alfabetización más bajo pueden participar más fácilmente. • Ofrecen oportunidades de ver los problemas en mayor profundidad y resolverlos de inmediato, lo cual puede producir grandes recomendaciones. • La información divulgada podrá estar a disposición y su vida útil extendida. • Capturan opiniones.



RECUADRO 4 POSIBLES DESAFÍOS DE LA CONSULTA VIRTUAL

- Falta calidez humana y el toque del contacto en persona. Podrá resultar poco atractivo y distante.
- Las consultas en pequeños grupos se realizan solo con invitación. No es posible entrar sin avisar.
- Brecha digital: es más difícil de acceder para los grupos más vulnerables y para aquellos imposibilitados por la falta de conocimiento de la tecnología, lo que podría derivar en una consulta injusta.
- Es posible que quienes tienen acceso a la tecnología queden en control.
- Suelen ser posibles las consultas con los líderes de la comunidad, pero es más difícil obtener una representación justa de los miembros de la comunidad.
- Las conversaciones individuales pueden resultar exitosas, pero es más problemático lograr el consenso grupal.
- La diseminación de información es bastante directa, pero no lo es lograr un espacio de diálogo.
- Existen cuestiones de seguridad o preocupaciones por la confidencialidad en torno a algunas plataformas que no dan la opción de permanecer anónimos.
- Puede ser un problema moderar, gestionar los conflictos y el “ruido”, y mantener la ética de equidad y empatía, con entendimiento, receptividad y diálogo.
- No es posible explorar distintas opciones con eficacia y desarrollar soluciones a través de conversaciones y consensos grupales.
- Programar y administrar las sesiones y, en algunos casos, preparar a las comunidades para el proceso de participación exige recursos significativos de personal, tiempo y conocimiento técnico.
- La participación no siempre es inmediata. Podría haber demoras técnicas que terminen en conversaciones incómodas.
- Falta sentido de debate en algunos foros.
- Plantea un desafío en las áreas sin servicios confiables de electricidad o transmisión de datos.
- Algunas plataformas sufren abusos de participantes o hackers que buscan perturbar las llamadas, transmitir material no deseado, robar información o crear caos. Esto podría ser más o menos problemático de controlar que una reunión pública según el nivel de sofisticación de la plataforma y la habilidad del moderador de manejar el proceso.

5.1.1 El papel del género en las consultas virtuales

Tal como sucede con todos los procesos de consulta, el género debe tenerse en consideración durante el diseño de la consulta para garantizar la igualdad de género y resultados libres de prejuicios de género. Se suele pensar que la consulta virtual empodera a las mujeres y la comunidad LGBTQ si está diseñada en forma apropiada, pero hay también obstáculos que deben comprenderse y evitarse. Los posibles resultados positivos de las consultas virtuales para las mujeres y las personas LGBTQ incluyen lo siguiente:

- Mayor sensación de empoderamiento para expresar opiniones en un espacio de consulta virtual en el que existe el anonimato y desaparecen las estructuras de poder formales e informales (por ejemplo, todas las voces son iguales).
- En situaciones en las que las mujeres se ven limitadas por las expectativas y los vínculos domésticos, un foro de consulta virtual podría darles más flexibilidad para interactuar, lo que no es posible en otros tipos de sesiones de relacionamiento.

Algunas cuestiones que deben considerarse en un relacionamiento inclusiva incluyen lo siguiente:

- Las mujeres podrían tener menos acceso a la tecnología o conocimiento sobre su uso que los hombres.
- La pandemia podría haber causado que las mujeres tengan más responsabilidades de cuidado de los niños, entre otras, lo cual les dejaría menos tiempo para participar de actividades virtuales o presenciales.
- Los terceros moderadores deberán ser especialmente sensibles a las cuestiones de género de manera de garantizar que alienten la participación diversa y que no favorezcan a quienes más se imponen en los foros virtuales. Los proyectos deben, por tanto, considerar tener moderadoras, por ejemplo.
- Las plataformas que no habilitan la participación anónima a veces exponen a las mujeres y a otras minorías a una mayor probabilidad de sufrir violencia de género. Por eso, los foros de discusión deben ser anónimos, si fuera posible.

Podrían existir oportunidades de desarrollo de pequeñas empresas de mujeres vinculadas con la fabricación de celulares, tabletas o laptops¹⁶ a través de un programa de desarrollo comunal.

5.1.2 Consultas virtuales con comunidades tradicionales

Las consultas virtuales con las comunidades tradicionales, incluidos los pueblos indígenas, son una opción cuando existe conocimiento básico de la tecnología y penetración del servicio de telefonía celular con datos o conexión a internet. Cada vez más cantidad de pueblos indígenas y comunidades tradicionales tienen acceso a la tecnología así como experiencia o predisposición cultural para usarla. En las áreas en que la transmisión de datos no está disponible, pero las personas tienen la voluntad de participar, se puede pensar en planificar con

¹⁶Ver el exitoso proyecto de telecomunicaciones financiado por la IFC y Grameen Bank "Village Phone" en Bangladesh.

antelación actividades de consulta virtual por teléfono para darles tiempo a los individuos o grupos pertinentes para trasladarse a una zona con acceso a datos. Esto no práctico para las reuniones públicas, pero podría resultar útil para consultar a los actores clave, excepto en situaciones en las que se vea restringida temporariamente la libertad de movimiento. Para las comunidades que no tienen acceso a la tecnología ni la voluntad cultural para usarla, podría no haber más opción que postergar la consulta hasta que pase la pandemia.

5.1.3 Preparando una consulta en una plataforma virtual

Usar una plataforma virtual para la consulta requiere una cuidadosa preparación que garantice todas las chances de tener éxito. Podría llamar a repensar el enfoque sobre los materiales para que sean más atractivos en el contexto virtual y mantengan el interés del público. En las zonas menos desarrolladas, podría exigir gran preparación de los participantes y la tecnología. Deberían considerarse las necesidades de idioma e interpretación (por ejemplo, elegir una plataforma con capacidad de interpretación de audio incorporada), para que contemplen situaciones de analfabetismo en relación con el material escrito, la documentación de la participación y su seguimiento. Los proyectos deben leer los consejos de la plataforma acerca de cómo desarrollar mejor el material de forma que cumpla con las necesidades de relacionamiento.

CONSEJOS PARA PREPARAR A LOS PARTICIPANTES Y LA TECNOLOGÍA PARA UNA REUNIÓN VIRTUAL

- Realizar una llamada introductoria por teléfono o WhatsApp para evaluar la voluntad de participar y comprender los problemas, la experiencia con la tecnología y las limitaciones
- Identificar un momento en el que la mayoría de las personas puedan asistir, en especial en una zona donde las personas deban trasladarse para tener señal celular clara o acceso constante a internet
- Realizar una llamada posterior con el equipo de TI de la empresa para asistir con descargas de software, creación de capacidad de uso de la tecnología y asesoramiento en cuestiones de conectividad (por ejemplo, asesoramiento para evitar el uso de video si el ancho de banda es un problema)
- Realizar una llamada de seguimiento para discutir las reglas de participación, que alienen a las personas a no hablar unas por encima de otras o propongan formas de plantear cuestiones que les permitan expresar sus ideas e inquietudes de manera segura
- Brindar información para el debate con antelación de manera que los participantes estén preparados
- Dar el tiempo suficiente al inicio de la reunión, tal como se hace en las reuniones presenciales, para asegurar que todos los participantes estén conectados, que se resuelvan los problemas de software y que todos estén en condiciones y listos para empezar (por ejemplo, 20 minutos)
- Mantener las reuniones lo más breves y concisas que sea posible, por respeto a la disponibilidad de los asistentes, en especial en las zonas donde los servicios de internet y electricidad no son confiables
- Documentar las reuniones y hacer el seguimiento con los participantes

CONSEJOS PARA PREPARARSE PARA UNA CONSULTA EN UNA PLATAFORMA VIRTUAL

- Diseñar el material muy visual, y mantener los documentos breves y concisos. Usar fotografías, infografías, videos y presentaciones de diapositivas. Dividir los documentos largos (p. e., EIAS) en partes más manejables. Realizar resúmenes y mantener un tono ligero en el texto.
- Tener objetivos claros y comunicarlos bien al público.
- Mantener los mensajes claros y concisos.
- Entregar con antelación las preguntas para promover las ideas y conversaciones.
- Distribuir material de lectura con antelación, de ser necesario.
- Usar mecanismos de escucha activa y facilitar el diálogo (por ejemplo, no “libre para todos”).
- Considerar la forma en que los usuarios llegan a la plataforma y cómo se guiará a los usuarios en ella para que la participación sea útil y eficaz.
- Considerar la manera de promover la consulta virtual entre los actores sociales y animarlos a participar.
- Considerar cómo vincularse con los individuos sin acceso directo (por ejemplo, instalar quioscos, entregar teléfonos a un individuo de confianza que los distribuya y donar tabletas).
- Mantener la responsabilidad a través de tareas eficaces de moderación y seguimiento.
- Considerar utilizar nuevos especialistas en medios que los asistan



Shutterstock

5.2 Recolección de datos virtuales

Reunir datos en forma virtual puede ser eficaz en tiempos normales y de pandemia, en especial cuando se trata de lugares remotos. Algunos ejemplos de ello son los datos de línea de base, los relevamientos de censo, los relevamientos sobre la salud de la comunidad, el diagnóstico social y las encuestas de restauración de los medios de subsistencia. Reduce el tiempo y el costo. Sin embargo, cuando se realiza como alternativa a recolectar los datos en el campo, debe siempre contar con una visita posterior de seguimiento en el momento oportuno con fines de verificación. Algunos de los obstáculos de confiar en los datos virtuales incluyen:

- Oportunidad mínima o nula de fomentar relaciones con las comunidades locales o de lograr que participen en el proyecto
- Mayores posibilidades de no incluir actores sociales marginados por la comunidad
- Mayores posibilidades de perder datos, malinterpretar los datos recogidos o de que los datos sean tendenciosos y menos objetivos
- Menor comprensión del contexto: menos oportunidades de sentir, presentir, averiguar y debatir problemas, compartir calidez y humor, y evaluar conflictos

CONSEJOS PARA LAS ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN Y LOS PROYECTOS LINEALES

Los proyectos lineales, como caminos, tendido de ductos y líneas de transmisión, podrían ocupar cientos de kilómetros en un corredor relativamente angosto. Esto abre una gran oportunidad para que un rápido equipo de construcción, y un equipo de participación antes, actúen como vectores de enfermedad involuntarios. También sucede que cuanto mayor es la superficie que abarcan estos proyectos, mayor es la probabilidad de encontrar niveles disimilares de cobertura de telefonía celular, conexión a internet, penetración de la tecnología y alfabetización en algunas de las comunidades afectadas.

En estas circunstancias, el foco principal de todos los desarrolladores de proyectos debe ser evitar ser agentes de transmisión de enfermedades entre las comunidades. Esto podría lograrse trabajando de cerca —aunque virtualmente— con los líderes de la comunidad local y las autoridades locales para resolver sus inquietudes y acompañar las medidas adecuadas de gestión y mitigación según el alcance del proyecto.

5.3 Divulgación de información virtual

La divulgación de información de un proyecto a las comunidades afectadas y otros actores sociales es un requisito que debe cumplirse antes de las tareas de consulta en las etapas clave del proyecto y el proceso de implementación, también durante la realización de las EIAS, para los proyectos de financiamiento de BID Invest de mayor magnitud y riesgo¹⁷. Esta información se puede divulgar físicamente a los actores sociales y también presentarse virtualmente a través del sitio web de BID Invest. La divulgación física presupone que no todos en las comunidades tienen acceso a la tecnología.

Si deben cancelarse las reuniones públicas de presentación de EIAS debido a la pandemia, debe considerarse la posibilidad de utilizar plataformas virtuales alternativas. Con la gestión correcta, estas plataformas sirven de foro ideal para la divulgación de información en forma de salas virtuales donde se pueden mostrar videos, infografías, presentaciones de diapositivas, documentos completos o resúmenes, fotos y tours de realidad virtual a los actores sociales interesados. Los individuos pueden acceder a ellas desde sus hogares a través de la tecnología disponible. En algunos lugares, podrían ponerse a disposición a través de una computadora de acceso público que se puede esterilizar cada vez que se usa, como alternativa a la divulgación física de un documento o para asistirlo. Sin embargo, este enfoque podría ser problemático en lugares sin conexiones estables a internet o entre usuarios con poca experiencia previa con la tecnología.

Debido a que la divulgación previa es un requisito de la instancia de consulta para la obtención de licencias y financiamiento, no poder divulgar la información del proyecto adecuadamente podría demorarlo hasta tanto se pueda cumplir con los requisitos de manera segura y sin arriesgar la salud.

5.4 Presentación de Información y Seguimiento

Toda la información que se presente sobre las actividades de relacionamiento virtual debe ser objetiva e incluir notas sobre las limitaciones y restricciones. Tal como sucede con el proceso de consulta normal, los proyectos deben documentar cabalmente el proceso y divulgar los resultados y las opiniones a los participantes. La documentación podría incluir grabaciones de audio o video de los procesos, y las opiniones se pueden también entregar en forma de grabaciones de audio o video. Los proyectos deben documentar las restricciones y limitaciones del proceso de consulta virtual de forma objetiva y garantizar que se remedien tan pronto como sea posible. En muchas circunstancias, la consulta virtual requerirá validación cuando acabe la pandemia.

¹⁷La divulgación de información es un requisito para los proyectos de Categoría A de BID Invest que debe cumplirse antes de la consulta durante el proceso de EIAS (ND 1 de la IFC) y en momentos clave de la fase de implementación de un proyecto (Política de Acceso a Información). No es, por tanto, pertinente para los proyectos que no requieren EIAS para lograr su financiamiento.

5.5 Cumpliendo con Requisitos Regulatorios

Muchas de las consultas que suceden durante el proceso de obtención de licencias se preparan específicamente según los requisitos regulatorios nacionales. Probar que la consulta virtual es relevante, equitativa y eficaz en función de los requisitos para la obtención de las licencias lleva una preparación muy cuidadosa.

CONSEJOS PARA CUMPLIR CON LAS OBLIGACIONES REGULATORIAS

- Consultar el proceso propuesto con el regulador antes de comenzar, de ser posible.
- Analizar cómo se documentará la reunión con los actores sociales y asegurarse de que estén de acuerdo con el proceso, especialmente si se van a grabar las llamadas.
- Grabar las llamadas de audio y video con autorización, tomar fotografías de las interacciones en pantalla, informar las fechas y horarios de las llamadas con los actores sociales en las que no se comprometa la confidencialidad e imprimir copias de los documentos distribuidos y fotografiar los correos electrónicos y servicios de mensajería que se utilicen para distribuirlos.
- Solicitar a los actores sociales fotografías de las llamadas o sesiones de video y que las envíen a modo de confirmación de su participación.
- Registrar con cuidado las opiniones recibidas con fecha y hora.
- Para las reuniones públicas en las que deban participar el gobierno y la empresa y que la tecnología y el ancho de banda lo permitan (por ejemplo, en una ciudad), considerar reproducir una llamada en conferencia en una pantalla grande con presentaciones virtuales a la que los actores sociales puedan asistir con el distanciamiento social correspondiente, si lo permiten las restricciones sanitarias.



6. Mecanismos de atención de quejas

6.1 Adaptando un mecanismo de atención de quejas

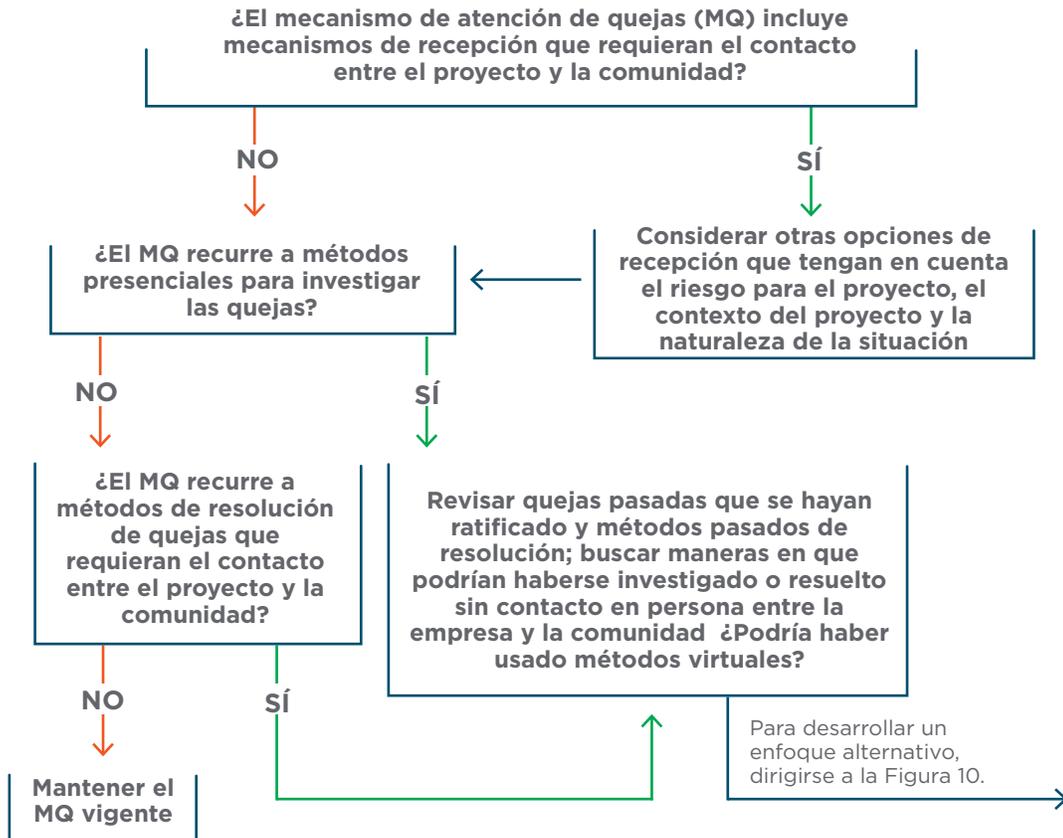
Los mecanismos de atención de quejas están diseñados para funcionar constantemente. Algunos están pensados para tener una gestión mínima por parte de la empresa o la comunidad hasta que llega una queja. Otros exigen interacciones regulares y personales entre la comunidad y los OEC.

En ninguna circunstancia, una comunidad debe quedar sin un mecanismo de atención de quejas activo durante una pandemia. Las poblaciones son especialmente vulnerables y con frecuencia están menos empoderadas en esos momentos. Un mecanismo de atención de quejas que funciona da un sentido de empoderamiento. No solo que la ausencia de un mecanismo de atención de quejas podría dañar las relaciones entre la empresa y la comunidad, sino que deja al proyecto en una situación de incumplimiento de la ND 1 de la IFC, los sistemas de gestión propios y muchas salvaguardas nacionales. Resulta especialmente importante durante los periodos de mayor recepción de quejas, como ser la fase de construcción o cuando se usan equipos pesado cerca de una comunidad. En ese caso, toda demora en la investigación o resolución de una queja debe comunicarse a quien la haya presentado lo antes posible con una explicación clara.

Las empresas deben considerar que, en ciertas circunstancias, podría ser lo correcto adaptar el mecanismo de atención de quejas de manera que se acepten temporariamente quejas relacionadas con una variedad más amplia de cuestiones en aquellas áreas en las que haya habido un colapso de los servicios de gobierno. El mecanismo de atención de quejas de la empresa podría ser el único vehículo con el que cuentan los actores sociales para expresar sus opiniones y malestares. Asimismo, luego de un desastre natural, se debe adaptar el mecanismo de atención de quejas a las circunstancias específicas del desastre, teniendo en cuenta el acceso y las redes de comunicaciones existentes.

La Figura 9 presenta una serie de pasos que se deben seguir para asegurar que el mecanismo de atención de quejas de un proyecto es apropiado y está adaptado, si fuera necesario. Una vez adaptado, los proyectos deben verificar que sigue siendo **transparente, justo** y **equitativo**, que todos los miembros de la comunidad saben cómo usarlo y retener el mismo acceso, y no da lugar a represalias.

Figura 9
Proceso para modificar un mecanismo de atención de quejas

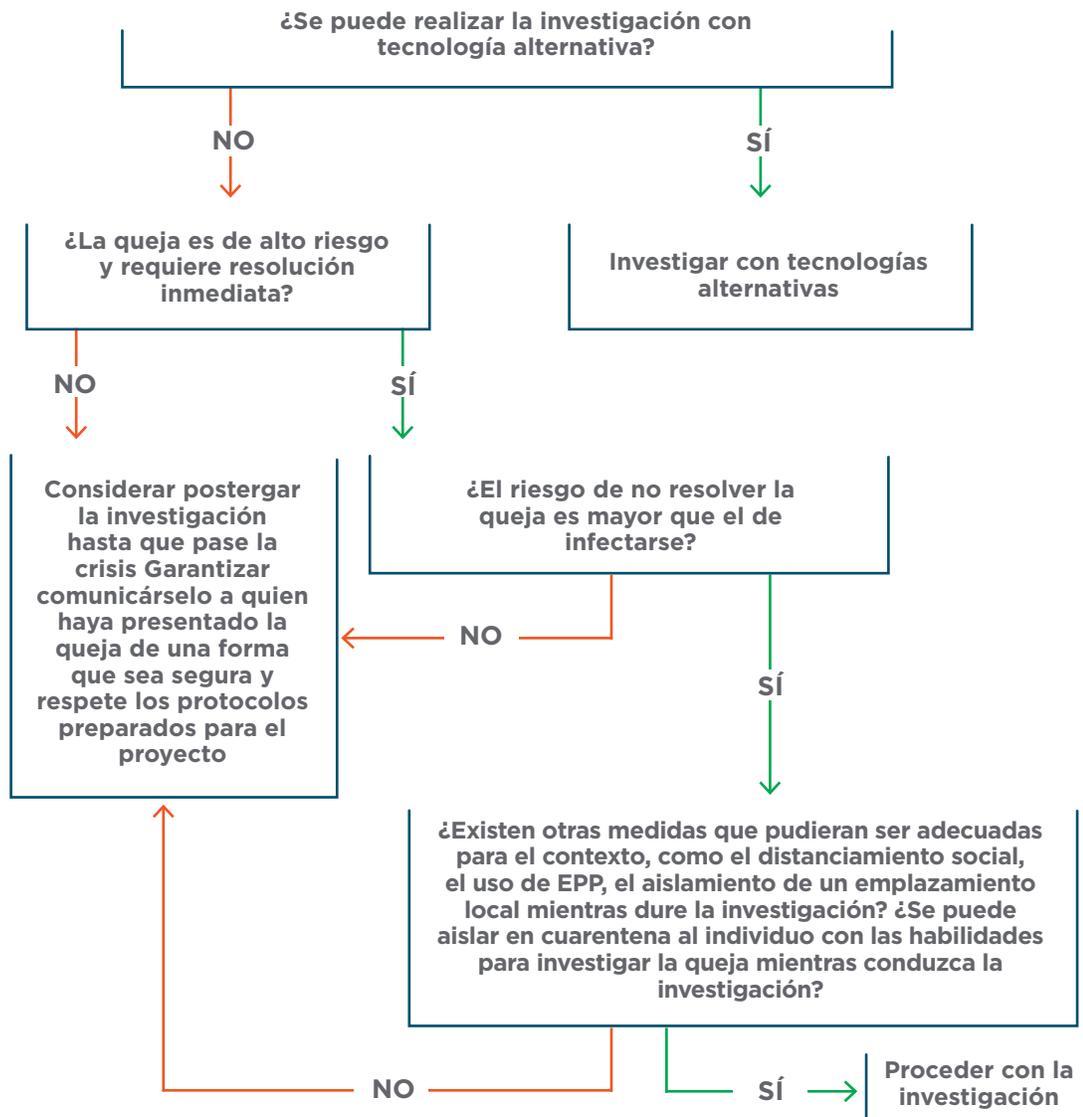


Algunas opciones de mecanismos de atención de quejas incluyen instalar un número telefónico gratuito, colocar buzones de recepción de quejas en el perímetro de la comunidad, designar a un miembro de confianza de la comunidad que entregue las quejas a un lugar más remoto una vez por semana para que la empresa las recoja, incorporar un OEC en la comunidad luego de un periodo de cuarentena e introducir el teléfono u otra tecnología según el acceso que tenga la comunidad a estas tecnologías y sus posibilidades de utilizarlas. También, valdría considerar opciones de soluciones para las quejas; por ejemplo, usar métodos como el teléfono, el correo electrónico, el correo postal y llamadas con video para la comunicación y las transferencias bancarias para el pago de remuneraciones.

Una alternativa para atender las quejas sin contacto en persona es proceder con tecnologías alternativas, como las fotografías, videos por teléfono celular, drones, imágenes satelitales, Google Street View de Google Maps, entrevistas telefónicas, plataformas telefónicas de interacción, u otras medidas adicionales que sean pertinentes para el contexto en particular, como el distanciamiento social o el uso de EPP. La Figura 10 ilustra de qué forma se puede respaldar la decisión de proceder con la investigación de una queja cuando está limitado el contacto en persona durante una pandemia.



Figura 10
Enfoque alternativo del mecanismo de atención de quejas en una pandemia



6.2 Divulgando un mecanismo de atención de quejas adaptado

Cuando se rediseña un mecanismo de atención de quejas, en su totalidad o en parte, los proyectos deben divulgar el nuevo proceso entre las comunidades de una manera que sea segura para todas las partes. Los proyectos deben escoger el método según sean sus circunstancias. Aquí presentamos algunas opciones:

- Publicando en periódicos o boletines de la comunidad
- Anunciando en estaciones de radio o televisión comunales
- Enviando posters por correo a los líderes de las comunidades
- Enviando posters por correo electrónico que la intendencia local puede imprimir
- Ingresando en la comunidad para colocar un poster, con el EPP apropiado y en un horario en el que las posibilidades de contacto sean mínimas
- Enviando un mensaje a un multiplicador existente
- Usando las redes sociales, WhatsApp, mensajes de texto y/o plataformas de chat virtuales

7. Relacionamento en otras situaciones de crisis

7.1 Adaptación del Relacionamento Comunitario después de un desastre natural

Los desastres naturales suelen caracterizarse por los efectos que dejan en las comunicaciones y los accesos físicos y, a veces, por el peligro subsecuente de causar enfermedades como el cólera y la fiebre tifoidea. Los problemas de cómo llevar a cabo acciones de relacionamento durante o después de un desastre natural son, por lo tanto, diferentes de los de una pandemia.

Además, las prioridades de relacionamento después de un desastre natural diferirán según sean la gravedad y la expansión del desastre. Por ejemplo, un desprendimiento de tierra cerca de un proyecto podrá resultar devastador para una comunidad, pero dejar intactas a otras, y afectar o no al proyecto mismo. Un terremoto, por otro lado, tendrá efectos más expandidos y también podría afectar al proyecto.

Luego de un desastre natural, los procesos de consulta continua tienen una prioridad baja al tiempo que se vuelve prioritario el proceso de respuesta ante emergencias. Sin embargo, a medida que la situación comience a volver a la normalidad, deberá implementarse un plan revisado de relacionamento. Estos son algunas de las cuestiones que debe incluir:

- Divulgación de los planes que tiene la empresa para ayudar a la recuperación a largo plazo
- Información sobre la forma y el momento en que los trabajadores locales podrán volver al trabajo
- Información sobre la reanudación de los procesos de relacionamento continua que fueron interrumpidos por el desastre

Mudanças podem precisar ser feitas em abordagens de engajamento que considerem novas realidades.

Los abordajes deberían cambiar de manera que tengan en cuenta las nuevas realidades. Por último, tal vez el plan deba ser adaptado con información nueva, pertinente o actualizada con el correr del tiempo. La flexibilidad y la atención a las prioridades serán dos elementos centrales para mantener la relacionamento pertinente y exitosa en el tiempo.

RECUERDE...

Una empresa que tiene un plan sólido de respuesta ante emergencias con participación de los actores sociales estará mejor preparada para una crisis que aquellas que no lo tengan.

CONSEJOS PARA ADAPTAR LAS ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN DESPUÉS DE UN DESASTRE NATURAL

Las opciones dependerán del contexto, los problemas, las necesidades y las prioridades del proyecto y la comunidad. Sin embargo, lo siguiente podría ser adecuado en algunas situaciones:

- Brindar asistencia médica y/o excavación
- Utilizar servicios de la operación para las comunidades locales en el corto plazo
- Proveer energía a través de packs de carga solar
- Proporcionar tecnología simple que los miembros de la comunidad puedan enseñar a otros a usar
- Trabajar con las autoridades locales, las organizaciones de gestión de desastres y otros organismos para compartir asesoramiento, orientación y recursos, y asegurar una respuesta coordinada
- Mantener abiertos los canales de comunicación con la comunidad, si es posible

Es posible que terceros deseen aprovechar las fuentes de energía o comunicación de la empresa por un tiempo determinado.



7.2 Adaptación del Relacionamento Comunitario en una situación de seguridad compleja

Adaptar las actividades de relacionamento en una situación de seguridad compleja deberá incluir una serie de otras cuestiones. Podrá estar marcada por la incertidumbre, mayor inseguridad para los actores sociales, mayores abusos de los derechos humanos, mayor riesgo o temor de sufrir represalias y más resistencia de las comunidades a vincularse con entes externos a menos que ya tuvieran una relación bien establecida. Podrá exigir análisis y soluciones especiales (Recuadro 5)¹⁸. Podrá utilizarse el proceso de revisión de un enfoque de relacionamento establecido en esta guía para modificar el plan, ya que los principios de relacionamento permanecen iguales. No obstante, los problemas que deben considerarse dependen mucho del contexto. Por último, es importante tener en cuenta la confidencialidad y la seguridad de la información proporcionada por las comunidades en contextos de seguridad complejos.

RECUADRO 5 EVALUACIÓN DE RIESGOS PARA LOS DERECHOS HUMANOS

Las empresas que ya conocen los Principios Voluntarios de Seguridad y Derechos Humano (PVSDH) estarán mejor preparadas para hacer frente a situaciones de seguridad complejas gracias a que están familiarizadas con las evaluaciones de riesgos para los derechos humanos de sus interacciones con proveedores de seguridad pública y privada. Los PVSDH ayudan a las empresas a comprender el conocer el entorno en el que operan, identificar los riesgos para los derechos humanos relacionados con la seguridad y tomar las medidas relevantes para resolverlos. Algunos de esos pasos pueden ser la capacitación del personal de seguridad de la empresa y la orientación en cuestiones de participación con los cuerpos de seguridad locales para reducir las posibilidades de abuso de los derechos humanos y para promover su respeto.

Otras organizaciones que asisten a las empresas en la evaluación de los riesgos para la seguridad y los derechos humanos así como en la preparación de soluciones, incluyen la ONG internacional International Alert a través de su herramienta de debida diligencia de los derechos humanos que se utiliza en contextos de conflicto.



Fiorella Pino Luna

¹⁸<https://www.voluntaryprinciples.org> y <https://www.international-alert.org/publications/human-rights-due-diligence-conflict-affected-settings>.

8. Adaptándose a la nueva normalidad

A medida que mejoran las condiciones de la pandemia y se van levantando sus restricciones, volver a una “nueva normalidad” exigirá revisar el abordaje de relacionamiento con los actores sociales establecido antes de la pandemia. Podrá ser posible volver al plan original sin modificaciones, pero es poco probable. Tal vez tampoco sea lo deseable. La “nueva normalidad” implica que, si bien ciertas actividades que realizábamos antes de la pandemia podrán reanudarse, algunos aspectos del relacionamiento virtual instituidos durante la pandemia deberían mantenerse porque funcionaron mejor o complementaron eficazmente lo que se venía haciendo antes (Ejemplo 5).

Los proyectos deben buscar qué otras modificaciones se necesitan para manejar la transición hacia la nueva normalidad con eficacia. El nuevo plan debe compartirse con la comunidad, y ellos deben dar su opinión.

RECUERDE...

Volver a la normalidad para usted podría no ser volver a la normalidad para los actores sociales. Analice cómo pudieron haber cambiado sus vidas durante la pandemia u otra crisis en los aspectos físicos, mentales, económicos, de equilibrio de poder o género dentro de la comunidad, políticos, sus expectativas y recursos. Piense en los mensajes que debe comunicarles según si se ha vinculado con ellos durante la pandemia o la forma en que lo hizo. Planifique la participación en consecuencia.

Tal vez se vinculó con menos actores sociales o lo hizo sin la validación del proceso durante la pandemia. Tendrá que basarse en datos verídicos de campo y validar los procesos de consulta. Asegúrese de que su enfoque de la nueva normalidad tenga esto en cuenta y salve las brechas.

EJEMPLO 5 ADAPTACIÓN EFICAZ DURANTE EL COVID-19

- En **Brasil**, una empresa descubrió que los programas de capacitación y educación virtuales que establecieron durante el aislamiento por el COVID-19 alcanzaron a muchas más personas que los programas anteriores.
- En **Chile**, una organización vio que, si bien las plataformas virtuales de consulta eran estériles, llegaban a muchas más personas que las reuniones presenciales tradicionales —por ejemplo, participaban más mujeres— en especial en zonas en las que los actores sociales estaban geográficamente dispersos.
- En **Colombia**, una empresa vio que la recolección de datos para una línea de base social de una zona remota a través de cuestionarios en línea y seguimientos telefónicos, combinada con datos secundarios y videos por teléfonos celulares seguidos de tareas de sinceramiento en el campo, resultaba más rápido, económico, seguro y eficaz que hacerlo en persona debido a las circunstancias especiales. Les dieron a los participantes teléfonos celulares, tabletas y capacitación virtual, según fuera necesario, con hardware que deben devolver una vez finalizado el proceso.
- En **Brasil**, una empresa le solicitó a la comunidad que votara cada año por proyectos y programas como parte de su abordaje de las relaciones con la comunidad; así descubrió que, al usar una plataforma de votación en línea, mejoró la participación, se redujeron los costos y se aceleró el proceso. También contaron los votos en vivo por Facebook live, y así la comunidad pudo verlo.
- Una empresa, que comenzó a usar WhatsApp para la disseminación de la información, descubrió que así era más rápido y económico que imprimiendo el material, por lo que comenzó a usar la plataforma para la disseminación de otros tipos de campañas de información continua a la comunidad. El material impreso se distribuirá solo a las zonas o los hogares en los que no es eficaz la comunicación electrónica.
- Una empresa descubrió que usar WhatsApp y el teléfono les permitía tener contacto directo más frecuente con los miembros de la comunidad que estaban atravesando procesos de reasentamiento que con el método anterior en persona. Como resultado, mejoraron las relaciones con algunas familias y pudieron progresar en algunos procesos de negociación más fácilmente que antes.
- Una empresa de **Perú** dedicó su equipo de relaciones con la comunidad a llamar por teléfono a las comunidades afectadas todos los días cuando no se podían realizar visitas en persona. Los OEC informaron, sorpresivamente, que cuanto más frecuentes eran los contactos, más sólidas se volvieron las relaciones.
- Una empresa de **Brasil** descubrió que, al usar WhatsApp, podía hacer un mejor seguimiento de las actividades de participación porque los monitores de la comunidad estaban más activamente involucrados que con el método en persona anterior. Como resultado, pudieron recolectar más datos e información y promover la participación en las comunidades.

Anexo 1: Herramientas para ayudar a adaptar el Relacionamiento Comunitario

Introducción

Estos ejemplos y herramientas están pensados para ayudar a los proyectos o empresas a completar los pasos 1 y 2 del proceso de adaptación de las actividades de relacionamiento (ver sección 3 y Figura 3).

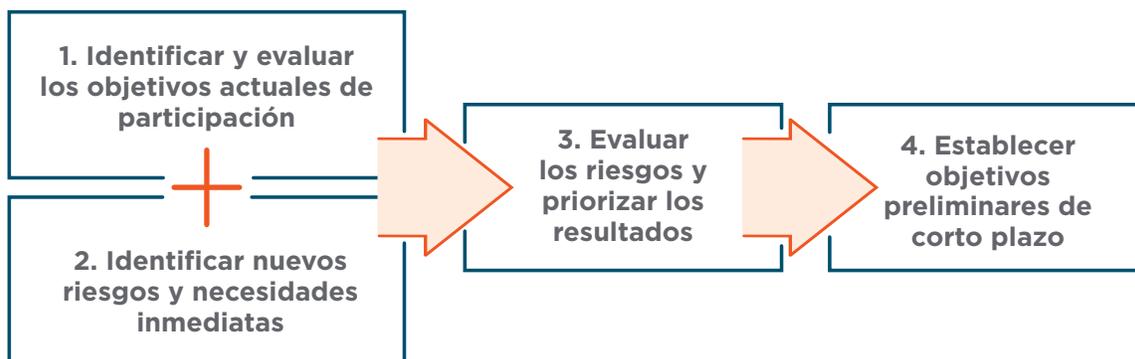
- La **sección A** se centra en ayudar al proyecto o empresa a identificar un nuevo objetivo de relacionamiento preliminar a corto plazo según el proyecto u operación y sus características, necesidades a corto plazo y riesgos asociados. Con los objetivos preliminares establecidos, podrá pasar a la sección B.
- La **sección B** se ocupa de ayudar a un proyecto o empresa a comprender y revisar el nuevo contexto del proyecto, el mapa y análisis de los actores sociales, la perspectiva de la comunidad y los riesgos asociados.

A:Herramientas para ayudar a establecer objetivos nuevos

Esta sección está organizada en tres partes. Primero, la Figura A1 presenta un proceso para establecer nuevos objetivos de relacionamiento de los actores sociales en el corto plazo que ayudarán a mantener la confianza de la comunidad y la licencia para operar durante una situación en la que la relacionamiento en persona no es posible. En segundo lugar, la Tabla A1 compila una serie de preguntas para cada etapa de la Figura A1. Por último, se brindan algunos ejemplos en la Tabla A2 como guía para completar el proceso.

Figura A1

Revisar la posición de la empresa o el proyecto: Paso 1



Un equipo o individuo puede utilizar las siguientes preguntas y los ejemplos y esquemas de flujo asociados como guía para identificar y evaluar la información que necesitan para establecer objetivos de relacionamiento de corto plazo que atiendan las prioridades y las necesidades de la empresa. Cada grupo de preguntas se relaciona con una etapa del proceso de la Figura A1.

Tabla A1: Preguntas de cada etapa para establecer los nuevos objetivos de corto plazo

1. Identificar y evaluar los objetivos actuales de relacionamiento	2. Identificar nuevos riesgos y necesidades inmediatas
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuáles son los procesos y las actividades de relacionamiento planificadas o en curso de la empresa? (Tabla A2, ejemplo 1) • ¿Qué importancia tienen para la empresa en el corto plazo? • ¿Cuáles son los riesgos de no proceder según lo planificado? • ¿Qué factores deben considerarse? (Tabla A2, ejemplo 2) 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué nuevos riesgos está enfrentando la empresa como resultado de la pandemia? (Tabla A2, ejemplo 3) • ¿Existen conflictos que impongan riesgos a la empresa, a la comunidad o sus miembros y que deban considerarse de alguna manera? (Tabla A2, ejemplo 4) • ¿Se han tomado medidas para responder a la pandemia que ha creado nuevos impactos en la comunidad que deben resolverse? (Tabla A2, ejemplo 5) • ¿Se perdió algo?
3. Evaluar los riesgos y priorizar los resultados	4. Establecer nuevos objetivos preliminares de corto plazo
<p>Una vez que hayan respondido las preguntas anteriores, los proyectos o empresas podrán priorizar los resultados evaluando los riesgos (Tabla A2, ejemplo 6) y establecer las prioridades en consecuencia.</p>	<p>Establezca los objetivos preliminares de relacionamiento de corto plazo durante la pandemia según las prioridades identificadas (Tabla A2, ejemplo 7). Los nuevos objetivos se basan en una combinación de lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Objetivos de relacionamiento continua corregidos • Nuevas necesidades de relacionamiento planificada en respuesta a la pandemia

La Tabla A2 presenta siete ejemplos asociados a las preguntas de la Tabla A1.

Tabla A2: Ejemplos de guía

Ejemplo 1: ¿Cuáles son nuestros procesos de relacionamiento continua o planificada?	Exemplo 2: Que fatores devem ser levados em conta?
<p>Ejemplos de tipos de actividades que podrían considerarse:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relevamiento catastral • Consulta pública por una EIAS • CPLI con la población indígena local u otra comunidad tradicional • Proyectos de desarrollo de la comunidad en curso • Negociaciones relacionadas con remuneraciones • Implementación de un mecanismo de atención de quejas • Adquisición de tierras • Gestión de la construcción • Encuestas de línea de base • Actividades de largo plazo para fortalecer las relaciones con las comunidades locales afectadas, las familias de los trabajadores, las comunidades tradicionales más distantes y menos afectadas dentro de una área mayor de influencia • Tareas de seguimiento de las participaciones 	<p>Los factores son la fase, naturaleza y escala de un proyecto.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Escala y naturaleza: en términos generales, cuanto más grande y complejo es un proyecto, mayor es la necesidad de realizar tareas de relacionamiento, que dependerán mucho de la ubicación y complejidad del contexto operativo, la naturaleza y proximidad de los actores sociales y otros factores. • Fase del proyecto: un cliente de BID Invest muy probablemente está en una de estas tres fases del ciclo del proyecto: diseño y desarrollo, construcción u operación. Cada una de ellas suele caracterizarse por una serie de actividades de relacionamiento, medidas y determinadas por la naturaleza, la escala y los posibles impactos del proyecto. Por ejemplo, es probable que una mina o plantación de aceite de palma de gran magnitud tenga muchos más efectos que una planta envasadora de carne o un hotel pequeños, por lo que sus actividades de relacionamiento serán más extensas. Además, puede que existan actividades en curso no relacionadas con las obligaciones regulatorias y centradas en inspirar o mantener la confianza y gestionar los riesgos.

Tabla A2: Ejemplos de guía

Ejemplo 3: ¿A qué nuevos riesgos nos enfrentamos como resultado de la pandemia que pueden resolverse completamente o en parte a través de una actividad de relacionamiento de los actores sociales?	Exemplo 4: Existem conflitos em aberto representando um risco para a empresa ou a comunidade/membros individuais da comunidade que precisem ser abordados de alguma forma?
<p>Algunos ejemplos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Suspensión transitoria de la construcción o las operaciones• Imposibilidad de cumplir con los compromisos de CPLI que deben informarse a las autoridades• Imposibilidad de cerrar las negociaciones de un reasentamiento o un proceso de adquisición de tierras• Programas de desarrollo de la comunidad que generan ingresos fundamentales para sus miembros, sin personal que los lleve adelante• Un proceso de EIAS suspendido• Dependencia del proyecto de trabajadores migrantes que ya no pueden viajar• Reuniones públicas canceladas, lo que reduce el flujo de información a los actores sociales• Impactos en las poblaciones locales, que surgen de cambios en las prácticas de trabajo	<p>Piense si existen conflictos que impacten en la posibilidad de la empresa de trabajar con las comunidades locales o que pongan a estas comunidades en riesgo o temor de sufrir represalias. Un riesgo podría ser, por ejemplo, qué sucede si un miembro de la comunidad se enferma durante una pandemia o si un miembro de la comunidad parece estar cooperando con una empresa, en especial en zonas de conflicto militar o civil continuo.</p> <ul style="list-style-type: none">• Conflicto entre la empresa y la comunidad: conflicto general o por una cuestión o un problema en particular• Conflicto armado local y su impacto en las posibilidades de que la empresa pueda vincularse eficazmente con las comunidades• Conflicto dentro de la comunidad

Tabla A2: Ejemplos de guía

<p>Ejemplo 5: ¿Se han tomado medidas para responder a la pandemia que ha creado nuevos impactos en la comunidad que deban resolverse?</p>	<p>Example 6: Assess Risks and Prioritize results based on risk</p>
<p>Ejemplos de posibles nuevos impactos del proyecto u operación en las comunidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aumenta la preocupación por el regreso de los trabajadores de la construcción al emplazamiento o la continuidad de las operaciones de la empresa, y el consecuente contagio de la enfermedad. • Los trabajadores ya no pueden utilizar tiendas, restaurantes o puestos informales • Un proceso de reasentamiento suspendido provoca incertidumbre. • Caen los ingresos a causa de la suspensión de los proyectos de desarrollo de la comunidad • Los trabajadores reciben alojamiento temporario en el emplazamiento para mantener la cuarentena; esto da como resultado hogares con un solo padre por un tiempo mientras los niños asisten a clases en el hogar <p>Converse con la comunidad para comprender sus opiniones: tal vez vean impactos diferentes a los que ve la empresa.</p>	<p>Una vez que estén respondidas las preguntas anteriores (ejemplos 1 a 5), podrá priorizar los resultados para establecer los nuevos objetivos de corto plazo para el proyecto. En algunos casos, ayudará evaluar los riesgos asociados a cada resultado como parte de ese proceso de priorización. Para evaluar el riesgo, dé a las respuestas una calificación simple de “alto”, “medio” o “bajo”. Algunos de los riesgos por considerar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De negocios, financieros u operativos (por ejemplo, riesgos de demoras en el proyecto, que pudieran tener consecuencias legales o contractuales y afectar los costos, riesgo para los compromisos existentes o procesos fundamentales para el negocio — reasentamiento o CPLI—, riesgo de que los trabajadores se enfermen o no puedan trabajar) • Para la reputación (por ejemplo, riesgo para las relaciones, licencia para operar, compartir precios) • Para las relaciones entre la empresa y la comunidad (por ejemplo, riesgos para las relaciones existentes, riesgos para grupos específicos y por compromisos específicos) • De adversidad para la comunidad (por ejemplo, riesgos para la fuerza laboral local y de pérdida de ingresos, conflictos) • Otros

Tabla A2: Ejemplos de guía

Ejemplo 7: Ejemplos de posibles nuevos objetivos de relacionamiento

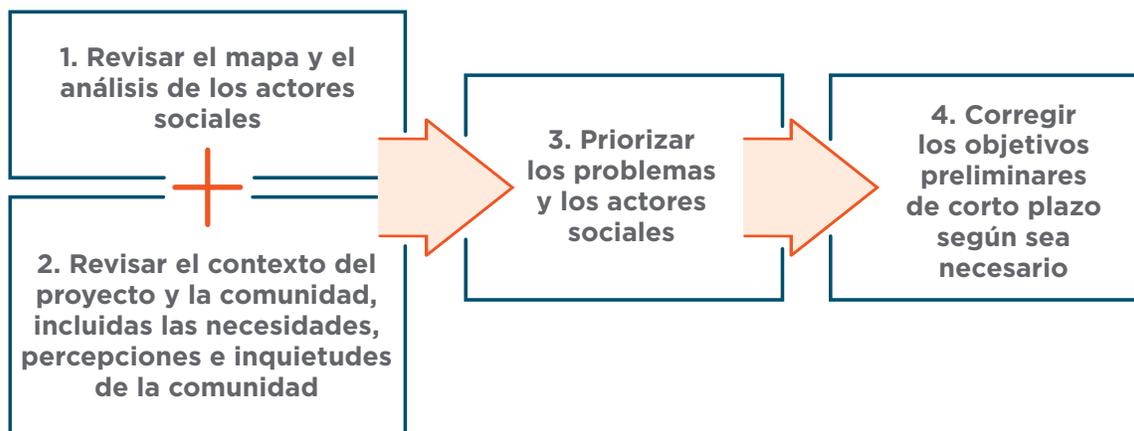
- Reiniciar la construcción o las operaciones que estaban transitoriamente suspendidas por la pandemia u otra crisis
 - Compartir un protocolo de interacción entre trabajadores y la comunidad
 - Completar la recolección de datos de línea de base o un proceso de consulta para obtener una licencia
 - Continuar con un proceso de reasentamiento
 - Mantener a la fuerza laboral y a las comunidades sanas
 - Inspirar la confianza de las comunidades, los trabajadores y las autoridades en la empresa demostrando compromiso
 - Mantener el diálogo para comprender los conflictos existentes y los peligros asociados para la empresa y la comunidad
-

B: Herramientas para ayudar al análisis de la perspectiva de la comunidad o contexto del proyecto

Esta sección está organizada en tres partes. Primero, la Figura B1 presenta un proceso que una empresa puede seguir para conocer los cambios que haya sufrido el contexto del proyecto durante una situación en la que el relacionamiento en persona no es posible y que afectará la forma en que debe buscar vincularse con los actores sociales. En segundo lugar, la Tabla A1 compila una serie de preguntas para cada etapa de la Figura A1. Por último, se brindan algunos ejemplos en la Tabla A2 como guía para completar el proceso.

La Figura B1 incluye revisar el mapa de los actores sociales para ver si ha cambiado, así como el análisis de los actores sociales. Implica revisar el contexto en el cual se encuentran los actores sociales, sus percepciones, restricciones y prioridades. Trata de entender la situación que limita los contactos en persona (pandemia, desastre natural, etc.) desde la perspectiva de la comunidad, incluidos cuándo, cómo y en qué vincularse. También considera cómo podría darse el relacionamiento y si existen limitaciones para ello. Incluye actividades de relacionamiento con los actores sociales siempre que sea posible.

Figura B1
Revisar la comunidad y el contexto: Paso 2



Un proyecto o empresa puede utilizar las siguientes preguntas (Tabla B1) para recorrer el proceso. Algunas de las preguntas se relacionan con ejemplos y herramientas simples, incluidos en la Tabla B2, que pueden utilizarse si fuera necesario.

Tabla B1: Preguntas de cada fase para adaptar las actividades de relacionamiento de los actores sociales

1. Revisar el mapa y el análisis de los actores sociales	2. Revisar el contexto del proyecto y la comunidad, incluidas las necesidades, percepciones e inquietudes de la comunidad
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Existen cambios en el mapa de los actores sociales? (Tabla A2, ejemplo 1) • ¿Existen nuevos posibles socios, individuos o grupos diferentes que hayan sufrido cambios de relativa importancia o perfil? (Tabla A2, ejemplo 2) 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuáles son los cambios que sufrió el contexto del proyecto que no pueden pasarse por alto? (Tabla A2, ejemplo 3) • ¿Los actores sociales siguen interesados en las mismas cuestiones o tienen nuevas prioridades o inquietudes? ¿Cuánta predisposición y capacidad tienen para vincularse y cómo? (Tabla A2, ejemplo 4) • ¿Cuáles son los factores de riesgo de contagio de enfermedades dentro de los grupos de actores sociales locales y la empresa, y entre sí? (Tabla A2, ejemplo 5) • ¿Existen problemas de acceso para las comunidades y opciones de comunicación con los diferentes grupos de actores sociales? ¿Cuáles son los posibles obstáculos para el acceso? (Tabla A2, ejemplo 6) • Considere realizar un diagnóstico social usando herramientas simples como WhatsApp y Zoom (Tabla B2, ejemplo 4).
3. Priorizar los problemas y los actores sociales	4. Corregir los objetivos preliminares de las actividades de relacionamiento de los actores sociales de corto plazo, según sea necesario
<p>Priorice cuáles son los actores sociales que deben participar y los problemas que debe resolver. Analice el nivel de riesgos para las finanzas, la reputación y las operaciones, incluidos el riesgo para las relaciones con las comunidades locales y la posibilidad de mitigar el riesgo a través de actividades de relacionamiento.</p>	

La Tabla B2 reúne ejemplos y otras guías sobre cómo la empresa comprende, adapta y resuelve su plan de relacionamiento de los actores sociales considerando un contexto en el que el relacionamiento en persona está limitada.

Tabla B2: Ejemplos de guía

Ejemplo 1: ¿Existen cambios en el mapa de los actores sociales?

Cuando revise el mapa de actores sociales, debe tener presentes las siguientes preguntas:

- ¿Hubo migraciones hacia dentro o fuera de las comunidades —por ejemplo, familias o miembros de familias que llegan o se van, jefes de hogares que se van, migraciones económicas, traslado de refugiados o pueblo desplazado internamente (PDI)?
- ¿Existen cambios en las estructuras de poder, el equilibrio de género, nuevos grupos de la sociedad civil (u otros que hayan desaparecido), relaciones distintas con el gobierno, presencia del gobierno o de la fuerzas armadas (civiles o de seguridad)?
- ¿Hay individuos que hayan ganado prominencia o importancia, y otros que la hayan perdido?
- ¿Hay actores sociales que se hayan vuelto más o menos vulnerables?
- ¿Hay actores sociales que se vean más o menos afectados por las medidas que tomó la empresa como resultado de la pandemia u otra crisis?
- ¿Hay otros actores sociales que se hayan vuelto prioritarios?
- Dados los problemas que la empresa podría tener que resolver, ¿existen nuevos socios con quienes trabajar? (ver ejemplo 2)

Problemas que considerar: Posibilidad de mayor vulnerabilidad, cambios de accesibilidad, cambios en el equilibrio de poder entre los distintos grupos de actores sociales, nuevas preocupaciones por los cambios de contexto o por los cambios implementados por la empresa (por ejemplo, arreglos provisorios para los trabajadores que dejan de comprar en los puestos locales, menos acceso a los programas de desarrollo de la comunidad, pérdida de ingresos directa o indirectamente relacionada con las actividades de la empresa).

Tabla B2: Ejemplos de guía

**Ejemplo 2: ¿Existen
nuevos posibles socios?**

- Los nuevos actores sociales prominentes que aparecen como resultado de la pandemia u otra crisis (por ejemplo, personal médico o de enfermería local)
 - Organizaciones de representantes de las comunidades tradicionales
 - Autoridades sanitarias locales: para asesoramiento y orientación, con posibilidades de asociaciones para la administración de programas, como fuentes de material o redes de comunicaciones existentes
 - Autoridades educativas locales: respecto de programas con un componente educativo o si surgen problemas con los niños y la salud mental de los niños
 - Nuevos grupos presentes en la zona, por ejemplo, las organizaciones de respuesta ante emergencias o grupos informales que aparecieron para ayudar en la pandemia u otra crisis, como ser un terremoto o huracán
-

Tabla B2: Ejemplos de guía

Ejemplo 3: ¿Cuáles son los cambios que sufrió el contexto del proyecto que no pueden pasarse por alto?

Los siguientes problemas están pensados como disparadores (no es una lista exhaustiva).

Ejemplos de problemas contextuales comunes:

- Entorno urbano/rural
- Ricos/pobres
- Presencia de grupos indígenas, afrodescendientes, pescadores, otros grupos tradicionales o vulnerables
- Problemas culturales
- Funciones/problemas de género
- Niveles de alfabetización
- Idiomas
- Delito/seguridad pública
- Seguridad física
- Acceso/transporte
- Oposición activa al proyecto
- Abusos de derechos humanos
- Actividades económicas informales o ilegales
- Calidad y capacidad de los servicios de salud disponibles y acceso a ellos
- Presencia de las fuerzas de seguridad
- Confiabilidad del suministro eléctrico y acceso a él
- Niveles de penetración de la tecnología
- Calidad y confiabilidad de los enlaces de comunicación digital y acceso a ellos

Ejemplos de problemas contextuales específicos de una pandemia:

- Restricciones/reglamentaciones gubernamentales relacionadas con la pandemia (por ejemplo, COVID-19)
- Impactos de los cambios iniciados por la empresa en la comunidad (trabajar desde el hogar, alimentar a los trabajadores en sus hogares de manera que no les compren a los vendedores ambulantes, procesos de reasentamiento suspendidos, proyectos de desarrollo de la comunidad suspendidos)
- Confusión sobre los parámetros de operación de la empresa (¿por qué el proyecto aún está operativo si el resto de la comunidad está cerrada?)
- Temor de contagio de la enfermedad desde la fuerza laboral (trabajadores extranjeros o no locales, contacto entre los trabajadores y la comunidad)
- Temor de contagio de la enfermedad dentro de la comunidad
- Temor de represalias hacia las familias con miembros infectados
- Amenazas de los grupos armados
- Desempleo e incertidumbre económica
- Menos inocuidad de los alimentos
- Repentina caída de los ingresos en la comunidad
- Mayor estrés dentro de familias individuales y/o de miembros específicos de las familias (trabajar desde el hogar, estudiar en el hogar, imposibilidad de cuidar de familiares enfermos, mayores cargas para las mujeres)
- Temor a lo desconocido
- Posible incremento de las situaciones de violencia de género, delito, inseguridad para las minorías
- Necesidad de información o acceso a atención médica
- Movilidad limitada entre las distintas municipalidades
- Abusos de los derechos humanos por parte de las fuerzas de seguridad
- Necesidad de EPP y conocimiento para usarlo
- Tiempo disponible de los distintos grupos
- Cambios en el equilibrio de poder o género en la comunidad, aumento de la importancia de individuos clave (médicos, individuos que se perciben como resolutivos)

Tabla B2: Ejemplos de guía

Ejemplo 4: ¿Los actores sociales siguen interesados en las mismas cuestiones o tienen nuevas prioridades o inquietudes? ¿Cuánta predisposición y capacidad tienen para vincularse y cómo?

Se plantean varias preguntas aquí y en el resto de la sección, que podrían beneficiarse de la contribución directa de la comunidad. Considere realizar un diagnóstico social para comprender los problemas de la comunidad, sus preocupaciones y sus percepciones actuales de la empresa, los obstáculos para el acceso, etc. Piense en comenzar entrevistando a los líderes de la comunidad con tecnologías fáciles de usar, como Zoom, WhatsApp o el teléfono, para entender algunas de sus perspectivas, plantear preguntas y debatir sobre la mejor manera de acceder a la comunidad virtualmente.

- Escoja el medio de comunicación con la comunidad más sencillo: teléfono, mensajes de texto, WhatsApp, distribución puerta a puerta de cuestionarios si es seguro hacerlo, correo o la radio comunal. Si no es posible comunicarse con la comunidad directamente, trabaje a través de sus líderes por correo postal o electrónico si es necesario. Considere utilizar multiplicadores para la distribución de la información.
- Haga preguntas breves y simples que lo ayuden a comprender los problemas e inquietudes de la comunidad, los impactos de la enfermedad y los efectos de las actividades de la empresa y las expectativas.

Ejemplos de lo que estamos tratando de descubrir

- ¿Cuáles son las prioridades, los problemas y las inquietudes de la comunidad? ¿Cuál es su capacidad de responder a los esfuerzos de la empresa para vincularse?
- ¿Qué asistencia adicional necesita la comunidad? ¿Cuáles son los obstáculos para el acceso? ¿Cómo desea participar la comunidad?
- ¿Los riesgos contextuales están exacerbados por la pandemia u otra crisis (pobreza, comunicaciones, conflicto)?
- ¿Temen sufrir represalias por dar una opinión (la empresa, el gobierno, un tercero relacionado)?
- ¿La empresa debe considerar postergar las decisiones clave que requieren la contribución de la comunidad hasta que pase la pandemia u otra crisis?
- ¿Las medidas de la empresa en respuesta a la pandemia u otra crisis tuvieron un impacto inesperado en la comunidad? ¿Ha cambiado la forma en que la comunidad percibe a la empresa?
- ¿Existen preocupaciones sobre los programas de desarrollo de la comunidad vigentes? ¿Habrá impactos si se suspenden provisoriamente?

-
- ¿Existen grupos particulares en la comunidad que sean más o menos vulnerables o que necesiten apoyo (por ejemplo, familias recién reasentadas, familias que enfrentan la pérdida temporaria de los ingresos, personas discapacitadas)?
 - ¿Existen problemas de género o discriminación o mayor marginalidad de ciertos grupos a partir de la pandemia?
 - ¿Existe preocupación por las próximas decisiones que se han de tomar? ¿Cómo puede responder mejor la empresa? ¿Cómo puede comunicarse mejor la empresa con todos los miembros de la comunidad?
 - ¿Cuál es el riesgo de contagio de enfermedades entre la empresa y la comunidad y dentro de la comunidad?

Ejemplo de preguntas que se deben considerar (no es una lista exhaustiva)

- Pregunte cómo han cambiado sus vidas en general y las de sus familias. Pregunte sobre sus preocupaciones e inquietudes. Pregunte si ellos o sus familias tienen nuevas presiones diarias.
- Pregunte si llegaron nuevas personas a la comunidad o si alguien vino o abandonó la casa, y si notaron algún efecto (por ejemplo, influjo desde las ciudades hacia las zonas rurales o costeras, la pérdida de la fuente principal de ingresos, asalariados en busca de empleo)
- Pregunte sobre cómo creen que se ha comportado la empresa. Pregunte si ha tenido algún efecto en la familia de alguien o en la comunidad en general. Pregunte cómo percibe la comunidad a la empresa y si hay cambios que hacer.
- Pregunte cuál es la mejor forma para la empresa de comunicarse con las familias, individuos o grupos en el futuro.
- Pregunte si el gobierno se ha comunicado bien con la comunidad desde que comenzó la pandemia u otra crisis. Pregunte qué cambiarían, si tienen toda la información que necesitan y qué más necesitan saber. Pregunte si las acciones del gobierno o los militares están impactando en la comunidad.
- Pregunte si hay grupos o individuos marginados o amenazados como resultado de la pandemia.
- Pregunte a las mujeres cómo cambiaron sus roles, sobre las posibles presiones, la violencia de género u otras preocupaciones.
- Pregunte a los ancianos si están recibiendo el apoyo que necesitan.

Abordajes de relacionamiento

- Compruebe que la empresa tenga toda la información de contacto que necesita para comunicarse con los líderes de la comunidad y sus miembros.
 - Asegúrese de que la empresa comprende los tipos de tecnologías que están disponibles o a las que pueden acceder los miembros individuales de la comunidad, cómo desean participar en el futuro, en qué y con qué frecuencia.
-

Tabla B2: Ejemplos de guía

Ejemplo 5: ¿Cuáles son los factores de riesgo de contagio de enfermedades dentro de los grupos de actores sociales locales y la empresa, y entre sí?

Algunos grupos poblacionales son más vulnerables que otros a las enfermedades —y a tipos específicos de enfermedades—.

Algunos de los factores que determinan su susceptibilidad son:

- La naturaleza y el origen de la enfermedad
- La exposición anterior del grupo
- La fortaleza del sistema inmunológico de cada individuo
- La edad
- Condiciones médicas subyacentes
- La posibilidad de buscar atención médica

Algunos de los factores que determinan el contagio son:

- Vivir con muchas personas/no poder tomar precauciones
- Deber continuar ganando el sustento
- No entender cómo sucede el contagio
- No tener posibilidades ni la voluntad cultural para implementar las protecciones necesarias (por ejemplo, distanciamiento social, uso de EPP)
- No tener inhibiciones (especialmente niños o individuos con discapacidades mentales)
- Otras prácticas culturales, como el saludo, amamantamiento o rituales de entierro

- 1.** Evalúe los riesgos por grupo poblacional calificándolos simplemente como “alto”, “medio” o “bajo”.
- 2.** Prepare medidas de mitigación, cuando sea posible.
- 3.** Evalúe los riesgos residuales y no descarte ningún modo de comunicación sin contacto —incluso contemple no comunicarse— con el resto de los grupos de alto riesgo.

Aquí encontrará referencias útiles sobre el contagio de enfermedades y sus resultados:

<https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/index-sp.html>

<https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/q-a-coronaviruses>

Tabla B2: Ejemplos de guía

Ejemplo 6: ¿Existen problemas de acceso para las comunidades y opciones de comunicación con los diferentes grupos de actores sociales? ¿Cuáles son los posibles obstáculos para el acceso?

Adaptar las actividades de relacionamiento podría exigir nuevas formas de acceder a los actores sociales durante una pandemia u otra crisis. Además, podrían existir nuevos obstáculos que compliquen el acceso y que deben entenderse para preparar un abordaje de relacionamiento que funcione. Esos obstáculos toman distintas formas, pero normalmente caen en una de estas cuatro categorías: físicos, económicos, tecnológicos y culturales/educativos. A la hora de diseñar o rediseñar un programa de relacionamiento, es importante entender los obstáculos en el nuevo contexto, en especial cuando las opciones de contacto en persona son más limitadas.

Los obstáculos para el acceso a la consulta y el relacionamiento pueden ser físicos y tecnológicos, por ejemplo:

Físicos:

- Las comunidades quedan aisladas después de un desastre natural
- Las comunidades se encuentran en lugares remotos
- Se impone el aislamiento físico debido a las obligaciones de cuarentena
- Se impone el distanciamiento social para evitar el contagio de enfermedades
- Se debe participar sin contacto para evitar el contagio de enfermedades

Tecnológicos:

- No hay electricidad ni suministro confiable de electricidad
- No hay internet ni acceso confiable a internet
- No hay señal de telefonía celular o no hay conexiones por líneas fijas
- No es posible usar ciertos tipos de tecnologías debido a discapacidades físicas (por ejemplo, ceguera, sordera)

Anexo 2: Ejemplo de tecnologías de Relacionamento

Las tecnologías disponibles para el relacionamento virtual explotaron en los últimos años. Pertenecen a uno de estos dos grupos principales: amplias plataformas que dicen satisfacer todas o muchas de las necesidades de relacionamento de los actores sociales en una única plataforma con varias herramientas; y herramientas que son más especializadas y que pueden adaptarse para uno o dos aspectos de relacionamento, como son encuestas, gestión de datos o envío de mensajes de texto. La mayoría de las plataformas más amplias han sido diseñadas para su uso en varias situaciones en los países desarrollados; algunas se han aplicado en países en desarrollo, pero la experiencia no es pareja. Es más abundante la experiencia con algunas de las herramientas especiales para videoconferencia y SMS. Lo que sigue es un análisis relativamente temprano de algunas plataformas y herramientas disponibles en junio de 2020 y de evidencia anecdótica que demuestra sus puntos fuertes y débiles. Este anexo deberá revisarse regularmente. Deberá utilizarse solo como guía inicial. Las soluciones deben elegirse a partir de una investigación más profunda de cada plataforma.

Tabla 7: Tecnologías que podrían utilizarse para el relacionamento de los actores sociales

Objetivo de desarrollo	Aplicaciones pertinentes	Fortalezas	Debilidades	Almacenamiento de datos/ seguridad	Requisitos del sistema	Adaptaciones específicas para el COVID-19
Engagement HQ https://www.bangthetable.com						
Aumentar la eficacia de los procesos de consulta entre las comunidades y el gobierno. Plataforma web de relacionamento de la comunidad personalizable	Talleres Reuniones públicas Encuestas Conversaciones individuales Consulta continua Divulgación de información Encuestas Historias	Es multifuncional, flexible y admite moderadores; ofrece un conjunto potente de ocho herramientas integradas en una plataforma en línea. Permite flexibilidad para el relacionamento profunda y personalizada con la comunidad. El usuario puede combinar las herramientas que mejor sirven a sus objetivos de relacionamento de la comunidad en línea. Incluye opciones de mapeo. Los actores sociales eligen si participan con su nombre o en forma anónima.	Fue desarrollada para usar en Australia. No parece ofrecer almacenamiento de datos local, lo que podría ser un problema para los lugares remotos con conexión a internet limitada.		Funciona en todas las plataformas comunes.	

Objetivo de desarrollo	Aplicaciones pertinentes	Fortalezas	Debilidades	Almacenamiento de datos/ seguridad	Requisitos del sistema	Adaptaciones específicas para el COVID-19
------------------------	--------------------------	------------	-------------	------------------------------------	------------------------	---

Social Pinpoint <https://www.socialpinpoint.com/>

<p>Plataforma web de relacionamiento de la comunidad personalizable</p>		<p>Los proyectos se promocionan a través de una URL única y se pueden compartir en Facebook, Twitter y Google+. Se reciben comentarios todo el día, todos los días, incluidos datos GIS e imágenes. Los administradores de los proyectos pueden moderar y responder a los comentarios.</p>	<p>Fue desarrollada para usar en Australia. No parece ofrecer almacenamiento de datos local.</p>		<p>Funciona en todos los navegadores comunes y en todos los teléfonos, tabletas y computadoras.</p>	
---	--	--	--	--	---	--

Our Say <https://home.oursay.org/about-us/>

<p>Nació como una herramienta para el sector público para mejorar la forma en que los gobiernos se vinculan con las comunidades. Se expandió para incluir una amplia variedad de clientes del sector privado.</p>	<p>Ofrece una variedad de opciones de relacionamiento con y sin conexión a internet, servicios de asesoramiento, capacitación y educación. Sirve para encuestas orientadas, foros en línea.</p>	<p>Permite recibir las opiniones de la comunidad a través de foros en línea y encuestas orientadas. Se puede compartir información a través de páginas de llegada y de proyectos personalizados con la marca y con medios (enlaces, imágenes, video, documentos). Trae editor WYSIWYG para tener la vista previa, programar y publicar las páginas de proyectos (no requiere experiencia en código). Las actividades de relacionamiento se pueden promocionar y compartir por las redes sociales, correo electrónico, URL únicas e integración en el sitio web del cliente.</p>	<p>Fue desarrollada para usarse en Australia. No parece ofrecer almacenamiento de datos local.</p>	<p>Con alojamiento seguro en AWS, cumple con la política de gestión de acceso e identidades de AWS. La plataforma cumple con las recomendaciones WCA 2.1 y se informa con los lineamientos mundiales de IAP2.</p>		<p>Sí</p>
---	---	---	--	---	--	-----------

Objetivo de desarrollo	Aplicaciones pertinentes	Fortalezas	Debili- dades	Almace- namiento de datos/ seguridad	Requisitos del sistema	Adapta- ciones espe- cíficas para el COVID-19
------------------------	--------------------------	------------	------------------	---	---------------------------	--

The Hive <https://the-hive.com.au/feature-index>

Instalar, facilitar y gestionar el proceso de relacionamiento de los actores sociales	El sitio web la describe como una solución completa de relacionamiento de la comunidad que ayuda [a las empresas] en el proceso de relacionamiento en línea.	Ofrece una amplia variedad de herramientas de relacionamiento que incluyen formas de identificar problemas, reunir conocimiento local y explorar ideas y soluciones. Permite el almacenamiento de datos local.	Fue desarrollada para usarse en Australia.			
---	--	--	--	--	--	--

Platos (de Pax Republic) <https://www.platos.io/>

Foros de actores sociales, grupos focales, reuniones de discusión	Foro de deliberación y negociación virtuales	Permite que un facilitador neutral modere una o varias conversaciones en línea, que conforman un proceso de consulta. Fue desarrollada para diseñar y dirigir la renegociación de un acuerdo de indemnización entre 90.000 aldeanos y la empresa Ok Tedi Mining en Papua Nueva Guinea. Luego, se desarrollaron principios de mediación y prácticas de negociación basadas en los intereses —el proceso de consenso informado— para gestionar las disputas entre la comunidad y las empresas en Australasia. Permite la participación anónima.				
---	--	---	--	--	--	--

Objetivo de desarrollo	Aplicaciones pertinentes	Fortalezas	Debilidades	Almacenamiento de datos/ seguridad	Requisitos del sistema	Adaptaciones específicas para el COVID-19
------------------------	--------------------------	------------	-------------	------------------------------------	------------------------	---

Jambo <https://www.jambo.cloud/>

Realizar encuestas e informar las comunicaciones, los contactos, los problemas, los compromisos, las tareas, etc. de los actores sociales	Encuestas	Es una herramienta de participación de los actores sociales en la nube que se puede utilizar para gestionar encuestas de actores sociales internos y externos. Se utilizó para gestionar los requisitos de consulta de las Naciones Originarias de Canadá y otras comunidades indígenas. El sitio web incluye guías de una página para diferentes industrias, por ejemplo, minería, hidrocarburos, forestación.	Fue desarrollada en Canadá. Está solo disponible en inglés. Su punto fuerte parece estar en las encuestas. Las opiniones sugieren que otras características del software no son sólidas.			
---	-----------	---	--	--	--	--

Global Meet webcast de PGI <https://www.pgi.com>

Fue diseñada para la diseminación interactiva de información a grupos internos y externos.	Reuniones públicas Grupos focales Diseminación de información	Es fácil de usar para webcasts. Los presentadores y los asistentes participan del webcast con audio o video a través de una URL única. Incluye opciones para realizar encuestas, hacer pruebas, preguntas frecuentes, descargar documentos, realizar encuestas después del evento. Funciona en todos los dispositivos sin descargas ni aplicaciones asociadas. Permite la conexión de video entre varias partes. Ofrece la flexibilidad de opciones completamente administradas, de autoservicio o híbridas. Ofrece informes personalizables, recordatorios por correo electrónico y páginas de llegada. Admite reproducción en vivo o a demanda.	Las reuniones no pueden durar más de ocho horas.	Varias opciones de seguridad con protección con contraseña Archivado automático	Funciona en todos los dispositivos sin descargas ni aplicaciones asociadas.	
--	---	---	--	--	---	--

Objetivo de desarrollo	Aplicaciones pertinentes	Fortalezas	Debilidades	Almacenamiento de datos/ seguridad	Requisitos del sistema	Adaptaciones específicas para el COVID-19
------------------------	--------------------------	------------	-------------	------------------------------------	------------------------	---

Storm Board <https://www.stormboard.com/>

Realizar talleres virtuales en varios lugares	Realización de talleres virtuales, como la identificación y el mapeo de actores sociales, consultas sobre el diseño y desarrollo de un proyecto	Incorpora la integración en Microsoft 365. Funciona en teléfonos, tabletas y computadoras. Es bastante intuitiva. Brinda una plataforma para la generación de ideas y procesos en tiempo real, en la que los participantes pueden construir a partir de las opiniones del resto y llegar a resultados comunes, compartiendo información y preocupaciones con post-its y pizarras. Probablemente se genere un sentido de comunidad.	Para que el uso sea eficaz, requiere preparación significativa por parte del facilitador y posiblemente de los participantes para asegurar que las conversaciones que se den durante el proceso sean pertinentes y den resultados tangibles. Requiere que los participantes tengan conocimientos de tecnología y se sientan cómodos con los procesos de discusión virtual. Requieren un buen facilitador. No parece ofrecer almacenamiento de datos local.	Storm Board declara que todos los datos se almacenan en Amazon Web Services (AWS). Su sitio web detalla los protocolos de seguridad.	Las aplicaciones están disponibles para iOS, Android y Windows 10.	
---	---	--	--	--	--	--

Share Point <https://www.microsoft.com/en-us/microsoft-365/sharepoint/collaboration>

Contar con una plataforma de colaboración que se integre con MS Office	Sistema de gestión y almacenamiento de documentos de colaboración, pero puede configurarse para otros usos. Incluye casillas de correo compartidas, cronogramas para grupos, colaboración social, documentos compartidos	Está disponible en varios idiomas. El usuario debe diseñar y personalizar las aplicaciones de SharePoint según su estrategia y abordaje de relacionamiento de los actores sociales.	Surge como un recurso de intranet y, como tal, no parece servir para recibir las opiniones de individuos de la comunidad desde fuera de una organización. Es eficaz en tanto los actores sociales adopten SharePoint, lo cual es difícil para los individuos.		Se integra con MS Office.	
--	--	---	---	--	---------------------------	--

Objetivo de desarrollo	Aplicaciones pertinentes	Fortalezas	Debilidades	Almacenamiento de datos/ seguridad	Requisitos del sistema	Adaptaciones específicas para el COVID-19
------------------------	--------------------------	------------	-------------	------------------------------------	------------------------	---

Zoom <https://zoom.us/>

<p>Videoconferencia con mensajería y contenido compartido en tiempo real</p>	<p>Llamadas en conferencia, realización de eventos virtuales, compartir información/ educación, grupos focales, entrevistas para encuestas o resolución de quejas</p>	<p>Es un sistema simple de videoconferencia que le permite hablar a una persona mientras otros escuchan e intervienen si lo creen necesario. Es el sistema más utilizado en el mundo durante la pandemia de COVID-19 así que muchos actores sociales ya lo conocen. Es fácil de empezar a usar, unirse y colaborar en todos los dispositivos. Es fácil de usar.</p>	<p>La seguridad ha sido un problema, pero es probable que ya esté resuelto.</p>		<p>Funciona en todos los teléfonos, tabletas y computadoras con conexión a internet.</p>	
--	---	---	---	--	--	--

Microsoft teams <https://www.microsoft.com/Microsoft/Teams>

<p>Colaboración en un entorno de negocios</p>	<p>educación, reuniones, videoconferencias, sistema telefónico en la nube, trabajo colaborativo, archivos compartidos, espacio de trabajo compartido</p>	<p>Está disponibles en 26 idiomas. Tiene múltiples aplicaciones. Muchos usuarios de computadoras lo tienen como parte del paquete Office 365 de Microsoft. Es fácil compartir archivos en la nube..</p>	<p>Requiere cierto nivel de conocimiento informático para usarlo.</p>		<p>Es un producto de Microsoft. Se integra con Office 365. Es compatible con SO de Mac y Windows.</p>	
---	--	---	---	--	---	--

Objetivo de desarrollo	Aplicaciones pertinentes	Fortalezas	Debilidades	Almacenamiento de datos/seguridad	Requisitos del sistema	Adaptaciones específicas para el COVID-19
Sendinblue https://www.sendinblue.com/ Mailchimp https://mailchimp.com/						
Acciones de marketing	Correo electrónico SMS Páginas de llegada Avisos/ publicidades por correo Opciones de chat Encuestas simples	Son múltiples herramientas simples disponibles a diferentes precios para la diseminación de información por correo electrónico, SMS, organizadas para envíos a grupos específicos. Algunas ofrecen opciones de chat y encuestas simples así como interacciones de seguimiento y feedback.			Se pueden enlazar con Facebook, Twitter, Instagram; aplicaciones móviles y web	

Anexo 3: Bibliografía

“AngloAmerican 2020 Community Coronavirus Guidance”

<https://www.angloamerican.com/sustainability/covid-19-update>

“Meaningful Stakeholder Engagement: A Joint Publication of the Multilateral Financial Institutions Group on Environmental and Social Standard”s, Reidar Kvam, BID, 2017.

https://publications.iadb.org/publications/english/document/Meaningful_Stakeholder_Engagement_A_Joint_Publication_of_the_MFI_Working_Group_on_Environmental_and_Social_Standards_en.pdf

“Guidance for Infrastructure Projects on COVID-19: A Rapid Risk Profile and Decision Framework”. BID Invest, mayo de 2020.

<https://www.idbinvest.org/en/publications/guidance-infrastructure-projects-covid-19-rapid-risk-profile-and-decision-framework>

“Guidance for the Agriculture Sector on COVID-19: Risks and Response Framework” BID Invest, mayo de 2020.

<https://www.idbinvest.org/en/publications/guidance-agriculture-sector-covid-19-risks-and-response-framework>

“Environmental and Social Sustainability Policy”, BID Invest, abril de 2020

<https://www.idbinvest.org/es/sostenibilidad>

Centers for Disease Control

<https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/index-sp.html>

“Stakeholder Engagement (PR10) COVID-19 EBRD Briefing Note”, BERD, abril de 2020.

<https://www.ebrd.com/covid19-consultation.pdf>

“COVID-19 and Environmental and Social Sustainability Annex 4 Stakeholder Engagement”, Banco Europeo de Inversiones (BEI), junio de 2020.

<https://www.eib.org/en/publications/covid19-guidance-note-to-promoters>

“Digital Engagement, Social Media and Public Participation” IAP2

https://www.iap2canada.ca/resources/Documents/Newsletter/2017_social_media_white_paper.pdf

“Interim Advice for IFC Clients on Safe Stakeholder Engagement in the Context of COVID-19” IFC, junio de 2020.

https://www.ifc.org/wps/wcm/connect/topics_ext_content/ifc_external_corporate_site/sustainability-at-ifc/publications/publications_tipsheet_covid-19_stakeholderengagement

“Addressing Increased Reprisals Risk in the Context of COVID-19” IFC, junio de 2020.

https://www.ifc.org/wps/wcm/connect/topics_ext_content/ifc_external_corporate_site/

[sustainability-at-ifc/publications/publications_tipsheet_covid-19_reprisals](https://www.sustainability-at-ifc.com/publications/publications_tipsheet_covid-19_reprisals)

“Human Rights Due Diligence in Conflict Affected Settings”, International Alert,
<https://www.international-alert.org/publications/human-rights-due-diligence-conflict-affected-settings>

“Know your Community? 100 ideas to help engage your community online”, Bang the Table https://iap2content.s3-ap-southeast-2.amazonaws.com/marketing/Resources/COVID-19/Bang+the+Table_100-Ideas-Booklet-2019-Digital.pdf

“21st Century Practitioner’s Guide to Community Engagement”, Bang the Table, 2019 https://iap2content.s3-ap-southeast-2.amazonaws.com/marketing/Resources/COVID-19/Bang+the+Table_Practitioners-Guide-to-Digital-Engagement.pdf

Principios Voluntarios de Seguridad y Derechos Humanos
<https://www.voluntaryprinciples.org>

“Stakeholder Engagement Plan (SEP) Central African Republic (CAR) COVID-19 Preparedness & Response Project” Banco Mundial, abril de 2020.
<http://documents1.worldbank.org/curated/en/278411585873572860/pdf/Stakeholder-Engagement-Plan-SEP-Central-African-Republic-COVID-19-Preparedness-Response-project-P173832.pdf>

“Technical Note: Public Consultations and Stakeholder Engagement in WB-supported operations when there are constraints on conducting public meetings” Banco Mundial, marzo de 2020.

“Risk communication and community engagement (RCCE) readiness and response to the 2019 novel coronavirus (nCoV)”; Organización Mundial de la Salud, 2020
<https://apps.who.int/iris/rest/bitstreams/1264842/retrieve>

Let's continue the conversation



 idbinvest.org/blog

 idbinvest.org/linkedin

 idbinvest.org/twitter

 idbinvest.org/facebook

