***Insertar nombre de la empresa***

**Plan de relacionamiento con partes interesadas**

|  |
| --- |
| ***Instrucciones generales***1. *Insertar el logotipo de la empresa en el encabezado*
2. *Insertar el nombre de la empresa donde se indica (“[insertar nombre de la empresa]”)*
3. *Tenga en cuenta la orientación / siga las instrucciones que se dan en los cuadros de instrucciones.*
4. *Revise el plan de participación de las partes interesadas y personalícelo según sea necesario*
5. *Elimine los cuadros de instrucciones cuando haya terminado el documento, incluido éste.*
 |

|  |  |
| --- | --- |
| **N.º de documento:** | XX |
| **Tipo de documento:**  | Plan |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Versión No.** | **Fecha de publicación** | **REVISADO por (Miembros del equipo)** | **Revisado por****(Responsable pertinente** | **Aprobado** | **Firma** |
|  |  |  |  |  | Firma |
|  |  |  |  |  | Firma |
|  |  |  |  |  | Firma |
|  |  |  |  |  | Firma |
|  |  |  |  |  | Firma |
|  |  |  |  |  | Firma |

NOTA:

Este documento está sujeto a control mientras permanece en el sistema. Las copias impresas creadas a partir de este documento se consideran no sujetas a control, a menos que se indique específicamente que lo están desde el día de su impresión.

**Enmiendas**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Versión Nro.** | **Fecha de asunto** | **descripción** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

**Tabla de contenido**

[1](#_Toc182824284)  [Propósito y alcance](#_Toc182824284)  [5](#_Toc182824284)

[2](#_Toc182824285)  [Objetivos](#_Toc182824285)  [5](#_Toc182824285)

[3](#_Toc182824286)  [Requisitos legales e internacionales](#_Toc182824286)  [6](#_Toc182824286)

[3.1](#_Toc182824287)  [Leyes y reglamentos nacionales](#_Toc182824287)  [6](#_Toc182824287)

[3.2](#_Toc182824288)  [Normas y directrices internacionales](#_Toc182824288)  [6](#_Toc182824288)

[4](#_Toc182824289)  [Otras referencias relevantes](#_Toc182824289)  [7](#_Toc182824289)

[5](#_Toc182824290)  [Definiciones](#_Toc182824290)  [7](#_Toc182824290)

[6](#_Toc182824291)  [Abreviaturas y acrónimos](#_Toc182824291)  [8](#_Toc182824291)

[7](#_Toc182824292)  [Plan de compromiso](#_Toc182824292)  [8](#_Toc182824292)

[7.1](#_Toc182824293)  [Requisitos generales](#_Toc182824293)  [8](#_Toc182824293)

[7.2](#_Toc182824294)  [Identificación de las partes interesadas](#_Toc182824294)  [9](#_Toc182824294)

[7.3](#_Toc182824295)  [Análisis y mapeo de las partes interesadas](#_Toc182824295)  [13](#_Toc182824295)

[7.4](#_Toc182824296)  [Programa de participación de las partes interesadas](#_Toc182824296)  [15](#_Toc182824296)

[7.5](#_Toc182824297)  [Monitoreo de la participación de las partes interesadas](#_Toc182824297)  [15](#_Toc182824297)

[7.5.1](#_Toc182824298)  [Indicadores clave de desempeño](#_Toc182824298)  [15](#_Toc182824298)

[7.5.2](#_Toc182824299)  [Seguimiento e informes](#_Toc182824299)  [16](#_Toc182824299)

[8](#_Toc182824300)  [Capacitación y Concientización](#_Toc182824300)  [16](#_Toc182824300)

[9](#_Toc182824301)  [Roles y responsabilidades](#_Toc182824301)  [17](#_Toc182824301)

[Anexo A: PLANTILLA DE PLAN DE COMUNICACIÓN](#_Toc182824302)  [19](#_Toc182824302)

[Anexo B: REGISTRO DE PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS](#_Toc182824303)  [20](#_Toc182824303)

**Lista de tablas**

[Tabla 7.1: [insertar nombre de la empresa ] Lista de partes interesadas](#_Toc182824304)  [11](#_Toc182824304)

[Tabla 7.2: Indicadores clave de desempeño](#_Toc182824305)  [16](#_Toc182824305)

[Tabla 9.1: Roles y responsabilidades](#_Toc182824306)  [17](#_Toc182824306)

**Lista de figuras**

[Figura 7.1: Proceso de participación de las partes interesadas](#_Toc182824307)  [9](#_Toc182824307)

[Figura 7.2: Matriz de influencia e interés de las partes interesadas](#_Toc182824308)  [14](#_Toc182824308)

|  |
| --- |
| *Cuadro de instrucciones : eliminar al finalizar*Instrucciones generales de personalización y cumplimiento |
| Este documento proporciona una plantilla a partir de la cual su empresa puede desarrollar un Plan de relacionamiento con partes interesadas (PRPI) para iniciar y facilitar la comunicación y colaboración continua y eficiente entre la empresa y sus partes interesadas, en consonancia con las Normas de Desempeño (ND1) de la Corporación Financiera Internacional (CFI) sobre Sostenibilidad Ambiental y Social – ND1: Evaluación y Gestión de Riesgos e Impactos Ambientales y Sociales.El propósito del PRPI es proporcionar un conjunto claro de acciones y responsabilidades para la identificación, mapeo y comunicación con los grupos de interés internos y externos, con el fin de desarrollar relaciones de confianza positivas entre la empresa y sus grupos de interés.Para garantizar que el PRPI sea práctico y satisfaga tanto las necesidades del prestamista como las operativas, considere lo siguiente:* Especificidad: Adapte el PRPI para reflejar las necesidades e inquietudes de las partes interesadas en relación con su empresa y sus actividades. Incluya detalles relevantes para su contexto operativo y ubicación geográfica.
* Integración operativa: El PRPI debe integrarse en las operaciones diarias. Esto implica capacitar al personal, definir roles y responsabilidades claros y garantizar la interacción continua con las partes interesadas.
* Cumplimiento de las Normas: Alinear el PRPI con las normas internacionales (p. ej., las Normas de Desempeño de la CFI) y la legislación local aplicable. Asegurar que el PRPI demuestre claramente cómo se deben cumplir estas normas.
* Procedimientos y roles detallados: definir roles y responsabilidades específicos para la implementación del PRPI y proporcionar procedimientos detallados para la identificación, participación, monitoreo y presentación de informes de las partes interesadas.
* Asignación de recursos: Comprometerse a asignar los recursos necesarios, incluido el personal y la capacitación, para implementar y mantener eficazmente la participación de las partes interesadas.
* Mejora continua: Establecer un proceso para revisar y actualizar periódicamente el PRPI para reflejar el contexto emergente, los cambios regulatorios y las lecciones aprendidas.

El PRPI debe incluir los siguientes aspectos, cuando sean aplicables a su operación:* Principios de compromiso para guiar cómo se debe implementar el PRPI;
* Identificación de las partes interesadas;
* El análisis y mapeo de los grupos de interés;
* Descripción de los distintos métodos de participación de cada parte interesada o grupo de partes interesadas;
* Funciones y responsabilidades específicas para la implementación del PSE; y
* Los requisitos de documentación, seguimiento y presentación de informes.

A continuación, se muestra una lista de recursos útiles a tener en cuenta al redactar su procedimiento de gestión ambiental o de salud y seguridad:* [Normas de desempeño de la CFI sobre sostenibilidad ambiental y social (2012)](https://www.ifc.org/content/dam/ifc/doc/2010/2012-ifc-performance-standards-en.pdf)
* [Directrices generales sobre medio ambiente, salud y seguridad (EHS) de la IFC (2007)](https://www.ifc.org/content/dam/ifc/doc/2000/2007-general-ehs-guidelines-en.pdf)
* [Manual de Implementación del SGAS de la CFI – General (2015)](https://www.ifc.org/content/dam/ifc/doc/mgrt/esms-handbook-general-v21.pdf)
* [Guía de autoevaluación y mejora del SGAS](https://www.ifc.org/content/dam/ifc/doc/2010/esms-self-assessment-en.xlsx)
 |

# Propósito y alcance

|  |
| --- |
| *Cuadro de instrucciones: eliminar al finalizar** *Inserte el nombre de la empresa donde se indica a lo largo del documento.*
* *Describa el propósito del Plan de Participación de las Partes Interesadas (**PRPI). Debe explicar por qué se requiere (por ejemplo, cumplimiento de otros procedimientos y directrices internos, alineación con estándares y directrices internacionales, como las Normas de Desempeño (ND) de la Corporación Financiera Internacional (CFI) sobre Sostenibilidad Ambiental y Social (2012)).*
* *Definir el ámbito de aplicación de la PRPI y a quién se aplica.*
* *El texto a continuación es genérico. Revíselo y modifíquelo según sea necesario para su empresa.*
 |

El propósito del Plan de relacionamiento con partes interesadas (PRPI) es facilitar la identificación, comunicación y colaboración continuas y eficientes entre [insertar nombre de la empresa] y sus partes interesadas. Este PRPI se ha elaborado de conformidad con las Normas de Desempeño (ND1) de la Corporación Financiera Internacional (CFI) sobre Sostenibilidad Ambiental y Social (AS) – ND1: Evaluación y Gestión de Riesgos e Impactos A&S, y se basa en una estrategia que describe cómo funciona el proceso de participación en la práctica y qué se requiere para garantizar su implementación.

El PRPI se aplica a [insertar nombre de la empresa] y sus subsidiarias, o a las operaciones a nivel de sitio, e identifica a las partes interesadas, describe los procesos aplicables para interactuar con las partes interesadas y los roles y responsabilidades del personal responsable de la implementación del PRPI.

# Objetivos

|  |
| --- |
| *Cuadro de instrucciones: eliminar al finalizar** *Exponer los objetivos del PRPI y lo que pretende lograr.*
* *Quizás desee relacionar los objetivos del PRPI con la estrategia de su empresa para lograr objetivos de sostenibilidad.*
* *El texto a continuación es genérico. Revíselo y modifíquelo según sea necesario para su empresa.*
 |

La PRPI se guía por los siguientes objetivos:

* Identificar a las partes interesadas internas y externas de [insertar nombre de la empresa];
* Facilitar la comunicación y distribución oportuna y eficiente de información a las partes interesadas;
* Impulsar la transparencia y establecer relaciones de confianza entre [insertar nombre de la empresa] y sus partes interesadas;
* Gestionar quejas y preocupaciones externas e internas en torno a la empresa y sus actividades comerciales e impactos;
* Gestionar las expectativas de las partes interesadas y los posibles conflictos entre la empresa y sus partes interesadas; y
* Alinearse con las leyes nacionales y los estándares internacionales.

# Requisitos legales e internacionales

## Leyes y reglamentos nacionales

|  |
| --- |
| *Cuadro de instrucciones: eliminar al finalizar** *Revise la legislación nacional y local relacionada con la participación de las partes interesadas e incorpórela según sea necesario en esta sección.*
* *Enumere todas las obligaciones legales, la legislación clave y las directrices pertinentes en esta sección.*
 |

El PRPI ha sido desarrollado para cumplir con las siguientes leyes y regulaciones nacionales:

* *[Ejemplo de los tipos de nombres para dichas leyes y reglamentos, incluye*
	+ *Ley Nacional de Gestión Ambiental; y*
	+ *Reglamento de Evaluación de Impacto Ambiental.*

## Normas y directrices internacionales

|  |
| --- |
| *Cuadro de instrucciones: eliminar al finalizar** *Enumere todas las normas y directrices internacionales pertinentes, como las que se proporcionan a continuación, y, por ejemplo, otras normas de prestamistas.*
* *Modificar/eliminar/agregar a la lista según sea necesario.*
 |

El Plan ha sido elaborado para ajustarse a las siguientes normas y directrices internacionales:

* Normas de la CFI sobre sostenibilidad ambiental y social (2012):
	+ Norma de Desempeño 1 – Evaluación y Gestión de Riesgos e Impactos Ambientales y Sociales: Exige que las empresas desarrollen e implementen un Plan de Acción Social (PAS) que se ajuste a los riesgos e impactos del proyecto y a la etapa de desarrollo, y que se adapte a las características e intereses de las Comunidades Afectadas. Cuando corresponda, el PAS incluirá medidas diferenciadas para permitir la participación efectiva de las personas identificadas como desfavorecidas o vulnerables. Cuando el proceso de participación de las partes interesadas dependa sustancialmente de representantes de la comunidad, la empresa hará todos los esfuerzos razonables para verificar que dichas personas representen efectivamente las opiniones de las Comunidades Afectadas y que se pueda confiar en que comunicarán fielmente los resultados de las consultas a sus representados.
* Corporación Financiera Internacional (CFI) Participación de las partes interesadas: Manual de buenas prácticas para empresas que hacen negocios en mercados emergentes (2007);
* Manual de implementación del Sistema de Gestión Ambiental y Social (SGAS) de la CFI (2015);
* Marco ambiental y social del Banco Mundial (2016); y
* Principios de Ecuador 4 (2020).

# Otras referencias relevantes

|  |
| --- |
| *Cuadro de instrucciones: eliminar al finalizar** *Enumere todos los documentos relevantes a los que se hace referencia en este documento y/o que respaldaron la redacción del mismo.*
* *Modificar/eliminar/agregar a la lista según sea necesario.*
 |

Este PRPI debe leerse junto con los siguientes documentos:

* [insertar nombre de la empresa] Evaluación de Impacto Ambiental y Social (ESIA);
* [insertar nombre de la empresa] Mecanismo de quejas externas; y
* [insertar nombre de la empresa] xxxx Procedimiento.

# Definiciones

|  |
| --- |
| *Cuadro de instrucciones: eliminar al finalizar** *Enumere las definiciones que deben definirse para garantizar la interpretación adecuada de la PRPI.*
* *Modificar/eliminar/agregar según sea necesario.*
 |

|  |  |
| --- | --- |
| **Término** | **Definición** |
| Tenedor de apuestas | Una persona, grupo o entidad que tiene un interés o relación directa o indirecta con las actividades de una organización porque pueden afectar o verse afectados por las acciones, operaciones, objetivos, estrategias y políticas de la organización. |
| Partes interesadas externas | Personas, grupos o entidades que no trabajan directamente para la empresa, pero que se ven afectados por sus operaciones, actividades y resultados, o tienen interés o preocupación en ellos. Estas partes interesadas pueden influir o verse afectadas por el rendimiento, las decisiones y las operaciones generales de la empresa. |
| Partes interesadas internas | Personas, grupos o entidades que estén directamente relacionadas con la empresa, como empleados, contratistas, accionistas o estrechamente asociados con la empresa. |
| Identificación, análisis y mapeo de las partes interesadas | Una herramienta de gestión estratégica que se utiliza para identificar, analizar y priorizar a las distintas personas, grupos u organizaciones (es decir, las partes interesadas) que tienen interés o influencia en las actividades u operaciones de la organización. El proceso implica la creación de una base de datos de las partes interesadas identificadas y una representación visual, como una matriz o un diagrama, que categoriza a las partes interesadas según su nivel de influencia o interés en la organización y sus operaciones. |

# Abreviaturas y acrónimos

|  |
| --- |
| *Cuadro de instrucciones: eliminar al finalizar** *Enumere las abreviaturas y acrónimos a los que se hace referencia en el documento.*
* *Modificar/eliminar/agregar según sea necesario.*
 |

|  |  |
| --- | --- |
| **Abreviaturas y acrónimos** | **Definición** |
| RSE | Responsabilidad Social Empresarial |
| A&S | Ambiental y Social |
| SGAS | Sistema de Gestión Ambiental y Social |
| MQ | Mecanismo de quejas |
| CFI | Corporación Financiera Internacional |
| KPI | Indicador clave de rendimiento |
| ND | Normas de desempeño |
| PRPI | Plan de relacionamiento con partes interesadas |

# Plan de compromiso

|  |
| --- |
| *Cuadro de instrucciones: eliminar al finalizar** *El texto a continuación es genérico. Revíselo y modifíquelo según sea necesario para su empresa.*
 |

## Requisitos generales

Los procesos de participación de las partes interesadas aren se basan en los siguientes principios:

* Consulta proactiva ;
* Inclusivos;
* De información;
	+ Divulgar con anticipación;
	+ Divulgar información objetiva;
	+ Proporcionar información significativa; y
	+ Garantizar la accesibilidad de la información.
* Compromiso y generación de informes receptivos y continuos.

\ identificación de las partes interesadas, el análisis y el mapeo de las partes interesadas, el diseño de un programa de participación de las partes interesadas y el seguimiento de la participación de las partes **interesadas (**Figura **7.1)**.

**Figura 7.1 : Proceso de participación de las partes interesadas**

Los requisitos para cada paso del proceso de participación de las partes interesadas descrito anteriormente se describen en las siguientes secciones.

## Identificación de las partes interesadas

|  |
| --- |
| *Cuadro de instrucciones: eliminar al finalizar** *Identificar y mapear el área de influencia de la empresa (es decir, las áreas impactadas por las actividades de la empresa).*
* *Téngase en cuenta que la categorización de las partes interesadas es específica del contexto y es necesario considerar las cuestiones contextuales aplicables.*
* *El texto a continuación es genérico. Revíselo y modifíquelo según sea necesario para su empresa.*
* *Tabla 7.1 . an exampleRevísela y modifíquela según sea necesario para su empresa.*
 |

La identificación de las partes interesadas se lleva a cabo para identificar a los grupos de interés de la empresa y comprender su conexión e intereses con la empresa y sus actividades. Mediante la interacción inicial con los representantes identificados, la empresa confirmará qué grupos se verán afectados y cómo lo serán.

Las interacciones iniciales con las partes interesadas externas incluirán encuestas, consultas, reuniones comunitarias, evaluaciones de las necesidades de la comunidad, etc.

Una vez identificadas las partes interesadas, la empresa desarrollará una base de datos de partes interesadas, incluyendo partes internas y externas, indicando el nombre de los grupos de partes interesadas, la categoría de la parte interesada, la conexión de la parte interesada con la empresa y los datos de contacto del grupo de partes interesadas o sus representantes **(Figura 7.1)**.

Las partes interesadas se clasificarán en función de su conexión con la empresa:

* Directamente afectados (por ejemplo, empleados, comunidades locales, agricultores locales, clientes, proveedores/contratistas y accionistas);
* Afectados indirectamente (por ejemplo, organizaciones locales/comunitarias, instituciones del gobierno local, etc.);
* Aquellos que tengan interés en la empresa y sus actividades (por ejemplo, medios de comunicación locales, ONG, escuelas locales, etc.);

La identificación de las partes interesadas también incluirá una indicación de los problemas, intereses y preocupaciones de las partes interesadas.

Las cuestiones, intereses y preocupaciones de las partes interesadas se tendrán en cuenta en el análisis y mapeo de las partes interesadas (**Sección 7.3**) y servirán de base para la influencia de las partes interesadas en el proyecto.

**Tabla 7. 1 : Lista de partes interesadas de [ insertar nombre de la empresa ]**

| Categoría de partes interesadas | Nombre de la parte interesada | Conexión de las partes interesadas con la empresa | Intereses, problemas y preocupaciones de las partes interesadas | Influencia/interés de las partes interesadas (según la Figura 7.2) | Método de compromiso | Datos de contacto |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *Institución estatal* | *Ministerio de Asuntos Ambientales* | *Organismo regulador* | * *Responsabilidad social*
* *Cumplimiento de normativas y requisitos legislativos*
* *Práctica corporativa ética*
 | *Alta influencia - Bajo interés* | * *Informes reglamentarios y de otro tipo*
* *Reuniones*
* *Informe integrado*
* *Comunicados de prensa*
* *Sitio web de la empresa*
 | [Datos de contacto] |
| *Partes interesadas internas* | *Empleados y contratistas* | *Mano de obra* | * *Seguridad laboral y desarrollo profesional*
* *Remuneración justa*
* *Desarrollo de habilidades*
* *Condiciones de trabajo favorables*
* *Formación y desarrollo*
* *Transformación*
* *Salud y seguridad*
 | *Alta influencia – alto interés* | * *Reuniones mensuales del personal*
* *Comunicación de gestión de línea*
* *Comunicación por correo electrónico*
* *Avisos internos*
* *Actividades de formación*
* *Procesos de evaluación del desempeño*
 | [Datos de contacto] |
| *Comunidades locales* | *Nombre de las comunidades* | *Directamente afectados por los impactos sociales y ambientales de la empresa y sus actividades.* | * *Preocupaciones ambientales*
* *Impactos sociales*
* *Oportunidades de desarrollo local*
* *Gestión eficaz de quejas*
 | *Alto interés, baja influencia* | * *Reuniones comunitarias*
* *Iniciativas de Responsabilidad Social Corporativa (RSC)*
* *Visitas al sitio*
* *Sitio web de la empresa y redes sociales*
* *Buzones de sugerencias*
* *Mecanismo de quejas*
 | [Datos de contacto] |
| ONG | Nombre(s) de las ONG | Garantía de prácticas comerciales responsables | * Preocupaciones sociales, ambientales y de derechos humanos
 | Baja influencia - bajo interés | * Comunicados de prensa
* Informes integrados
* Entrevistas con los medios
 | [Datos de contacto] |
| Inversores | Accionistas y potenciales inversores | Invertir en el negocio | * Retorno de la inversión
* Ejecución de la estrategia
* Cumplimiento de los requisitos reglamentarios
* Sostenibilidad
 | Alto interés - alta influencia | * Juntas generales
* Presentación para inversores
* Informe integrado
* Sitio web de la empresa
 | [Datos de contacto] |

## Análisis y mapeo de las partes interesadas

|  |
| --- |
| *Cuadro de instrucciones: eliminar al finalizar** *Describa el proceso para analizar los intereses, la influencia y las actitudes de las partes interesadas. Por ejemplo, ( i ) identifique a las personas, grupos u organizaciones que se ven afectados directa o indirectamente por su proyecto o que pueden influir en él; (ii) evalúe el nivel de influencia de cada parte interesada en el éxito de la empresa; y (iii) represente a cada parte interesada en una cuadrícula o diagrama, lo que le ayudará a visualizar su nivel de influencia e interés.*
* *El texto a continuación es genérico. Revíselo y modifíquelo según sea necesario para su empresa.*
* *A continuación se muestra un ejemplo de un mapa de partes interesadas:*

*Fuente: www.africa-seeds.org* |

Se realizan análisis y mapeo de las partes interesadas para determinar los niveles de interés e influencia que cada parte interesada tiene sobre la empresa y sus actividades, y el nivel de esfuerzo y recursos que se deben comprometer para la participación de cada parte interesada.

Una vez identificados los stakeholders, cada uno será marcado en **una** matriz de influencia-interés (**Figura** 7.2**),** con base en el nivel de compromiso requerido para cada parte interesada, con referencia a los intereses del partes interesadas, la categoría de las partes interesadas (como se describió anteriormente), y el impacto de esos stakeholder en la empresa y sus actividades.



**Figura 7. 2 : Matriz de influencia-interés de las partes interesadas**

La categorización de los grupos de interés determinará las estrategias para relacionarse con cada grupo de interés en función del nivel de su influencia e interés en la empresa y sus actividades, como se indica en **la Figura 7.2.**

Las estrategias de participación deben alinearse con las siguientes consideraciones:

* Las partes interesadas de gran influencia y gran interés deben ser gestionadas de cerca, involucradas activamente y sus preocupaciones deben priorizarse;
* Las partes interesadas con alta influencia y bajo interés deben ser monitoreadas de cerca;
* Partes interesadas de alto interés y baja influencia: deben mantenerse informadas sobre la empresa y sus actividades; y
* Partes interesadas de baja influencia y bajo interés: requieren una participación mínima.

Las partes interesadas con gran interés e influencia en la empresa y sus actividades deben participar activamente, y sus preocupaciones deben priorizarse. Sin embargo, todas las partes interesadas identificadas deben participar de una forma u otra.

La dinámica de las partes interesadas, y por extensión sus intereses e influencia, puede cambiar con el tiempo, a medida que surgen cambios en las relaciones entre la empresa y las partes interesadas. Por lo tanto, el PSE es un documento dinámico que evolucionará continuamente con los cambios en la dinámica de interacción con las partes interesadas.

## Programa de participación de las partes interesadas

La participación de las partes interesadas requiere la difusión continua y transparente de información; una interacción constante y personalizada con las partes interesadas; y la presentación de informes periódicos y personalizados a las partes interesadas.

Comunicar información e interactuar con las partes interesadas de forma accesible es clave para el éxito de un programa de participación. El nivel de alfabetización y educación de las partes interesadas varía, por lo que es fundamental considerar cuidadosamente al público objetivo al preparar el material de participación.

**Tabla 7.1** Incluye un resumen de los métodos y herramientas de interacción. Para facilitar la interacción con las partes interesadas, [insertar nombre de la empresa] desarrollará un plan de comunicación para la interacción con las partes interesadas, que detallará los métodos, fechas y lugares de interacción para cada parte interesada (**Anexo A**).

La empresa también desarrollará un registro de participación de las partes interesadas para registrar la información generada a través de los procesos de participación de las partes interesadas, incluidos los problemas planteados, los compromisos y acuerdos, los cronogramas de implementación y las responsabilidades (**Anexo B**).

El progreso en los compromisos y la retroalimentación de las partes interesadas se registrará en el registro de partes interesadas, indicando el estado del compromiso o la fecha de cierre, si corresponde.

## Monitoreo de la participación de las partes interesadas

|  |
| --- |
| *Cuadro de instrucciones: eliminar al finalizar** *Describa los planes para monitorear los impactos del proyecto y los programas de mitigación y cómo se informará de ello a las partes interesadas.*
* *Indique la frecuencia y el formato de los informes a las partes interesadas. Tenga en cuenta que la frecuencia y el formato de los informes a las partes interesadas dependen del propósito y la categoría de las mismas. Algunos formatos de informes requieren diálogo y retroalimentación inmediata (p. ej., reuniones, visitas domiciliarias, correos electrónicos, etc.), mientras que otros implican una comunicación unidireccional (p. ej., informes, boletines informativos, información del sitio web, etc.).*
* *El texto a continuación es genérico. Revíselo y modifíquelo según sea necesario para su empresa.*
* *Tabla 7.2 . an exampleRevísela y modifíquela según sea necesario para su empresa.*
 |

### Indicadores clave de rendimiento

[insertar nombre de la empresa] desarrollará indicadores clave de desempeño (KPI) en colaboración con personal multifuncional y con partes interesadas externas, que se utilizarán para determinar si los compromisos asumidos durante la participación de las partes interesadas se están implementando y si se están logrando los objetivos previstos.

El seguimiento del progreso implicará examinar los comentarios de las partes interesadas, los informes sobre proyectos de desarrollo comunitario, el progreso de las acciones en el registro de participación de las partes interesadas, el acta de participación de las partes interesadas, etc.

Los indicadores clave de desempeño para el PRPI se describen en **la Tabla 7.2 .** El [Oficial de enlace comunitario o el Oficial de medio ambiente, salud y seguridad ] recopilará, gestionará e informará los datos de monitoreo de la participación **de** las partes interesadas al [ Gerente ambiental, social y de gobernanza (ESG) o al Gerente de sustentabilidad ].

**Tabla 7.2 : Indicadores clave de desempeño SEQ Table \\* ARABIC \s 1**

| **Referencia** | **Key Performance Indicator** | **Medida de seguimiento** | **Frecuencia** |
| --- | --- | --- | --- |
| **PRPI – 1** | Cumplimiento de acciones en el registro de participación de las partes interesadas como porcentaje de acciones concluidas | % de actividades de participación implementadas durante el período planificado segregadas por género | Mensual |
| **PRPI - 2** | Porcentaje de quejas de la comunidad reconocidas a tiempo  | Porcentaje de quejas de la comunidad reconocidas a tiempo sobre el número total de quejas registradas, desglosado por género | Mensual |
| **PRPI - 3** | Porcentaje de quejas comunitarias cerradas a tiempo sobre el número total de quejas registradas. | % de quejas comunitarias resueltas a tiempo, desglosadas por género | Mensual |

### Monitoreo y elaboración de informes

El monitoreo y la presentación de informes ayudan a monitorear la efectividad de las actividades de participación de las partes interesadas y a informarles sobre el progreso. El monitoreo también puede orientar los cambios necesarios cuando se detectan deficiencias en los procesos de implementación.

Los datos recopilados mediante el monitoreo deben analizarse y compilarse en informes o información para compartir con las partes interesadas. La presentación de informes a las partes interesadas puede realizarse mediante:

* formales;
* Boletines informativos;
* de la empresa;
* de partes interesadas;
* Cartas a representantes de las partes interesadas;
* Correos electrónicos; y
* Visitas a domicilio.

# Formación y Concientización

|  |
| --- |
| *Cuadro de instrucciones: eliminar al finalizar** *La capacitación y la concientización deben adaptarse a las necesidades de las partes interesadas y deben realizarse de una manera significativa y comprensible y en un lenguaje que ellas puedan entender.*
* *El texto a continuación es genérico. Revíselo y modifíquelo según sea necesario para su empresa.*
 |

La capacitación y la concientización son cruciales para equipar a los miembros del equipo interno y a las partes interesadas externas con las habilidades y el conocimiento necesarios para planificar, implementar y monitorear eficazmente la participación de las partes interesadas.

[Nombre de la empresa en recuadro ] reconoce la necesidad de que el personal y las partes interesadas comprendan los procesos de las partes interesadas y los implementen o participen adecuadamente. La empresa:

* Identificar las necesidades de capacitación a través del compromiso con las partes interesadas internas.
* Desarrollar contenido de capacitación basado en las necesidades internas del equipo, incluyendo temas como identificación, mapeo y análisis de partes interesadas, estrategias de comunicación y gestión de quejas.
* Utilice herramientas y técnicas de capacitación interactivas y prácticas, como juegos de roles, estudios de casos, debates grupales, etc., para ilustrar los procesos de participación de las partes interesadas.
* Para los grupos de interés externos, la empresa creará conciencia sobre los procesos de participación de los grupos de interés a través de reuniones comunitarias, reuniones con representantes, boletines informativos, avisos en espacios públicos, etc.

# Roles y responsabilidades

|  |
| --- |
| *Cuadro de instrucciones: eliminar al finalizar** *Describa las distintas funciones y responsabilidades de los departamentos, unidades y equipos responsables de aspectos específicos de la planificación, implementación y seguimiento de la participación de las partes interesadas. Tenga en cuenta que algunas funciones pueden aplicarse a todas las etapas de la participación de las partes interesadas, desde la planificación hasta la implementación y el seguimiento, mientras que otras solo son relevantes para ciertos aspectos.*
* *Los roles y responsabilidades dependen de la estructura de la organización.*
* *La siguiente tabla es un ejemplo. Revísela y modifíquela según sea necesario para su empresa.*
 |

La planificación, implementación y seguimiento de las actividades de participación de las partes interesadas requieren el apoyo y la participación de los equipos multifuncionales/departamentales, para garantizar la integración de la participación de las partes interesadas dentro de la empresa.

A continuación se describen los roles y responsabilidades clave para la implementación del PRPI.

**Tabla 9.1 : Funciones y responsabilidades**

| **Role** | **Responsabilidad** |
| --- | --- |
| **Jefe de Asuntos Corporativos** | * Desarrollar e impulsar una estrategia ambiental y social para informar la planificación e implementación de la participación de las partes interesadas a nivel del sitio, e interactuar con algunas partes interesadas internas, como accionistas e inversores potenciales.
 |
| **Gerente ESG o de Sostenibilidad** | * Desarrollar y supervisar la implementación y el seguimiento del PRPI; y relacionarse con las partes interesadas;
* Revisar los informes mensuales de implementación y seguimiento del PRPI; y
* Asistir a una reunión mensual para discutir cualquier inquietud de la comunidad.
 |
| **Oficial de Enlace Comunitario** | * Apoyar el desarrollo del PRPI y realizar actividades de implementación y seguimiento, incluyendo la interacción con las partes interesadas y mantener actualizado el registro de participación de las partes interesadas y el plan de comunicación.
* Preparar informes externos e internos sobre las actividades de participación de las partes interesadas y el seguimiento del desempeño.
 |

# Anexo A: PLANTILLA DE PLAN DE COMUNICACIÓN

| Mes | Grupo de partes interesadas | Tenedor de apuestas | Método de compromiso | Fecha de compromiso | Ubicación |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Enero** |  |  |  |  |  |
| **Febrero** |  |  |  |  |  |
| **Marzo** |  |  |  |  |  |
| **Abril** |  |  |  |  |  |
| **Puede** |  |  |  |  |  |
| **Junio** |  |  |  |  |  |
| **Julio** |  |  |  |  |  |
| **Agosto** |  |  |  |  |  |
| **PRPI** |  |  |  |  |  |
| **Octubre** |  |  |  |  |  |
| **Noviembre** |  |  |  |  |  |
| **Diciembre** |  |  |  |  |  |

# Anexo B: REGISTRO DE PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

| Grupo de partes interesadas | Tenedor de apuestas | Fecha de inicio | Compromiso | Personal responsable | Estado del compromiso | Fecha de cierre |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |