



**Guía para el Prestatario**

**Respuesta ante Incidentes**

**Ambientales, Sociales y de Salud y**

**Seguridad Ocupacional para**

**Proyectos de Inversión Financiados**

**por el Banco Mundial**

Mayo de 2019

GUÍA PARA EL PRESTATARIO - RESPUESTA ANTE INCIDENTES AMBIENTALES,  
SOCIALES Y DE SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL PARA PROYECTOS DE  
INVERSIÓN FINANCIADOS POR EL BANCO MUNDIAL

Mayo de 2019

El contenido de la presente Guía se basa principalmente en el “ENVIRONMENT AND SOCIAL INCIDENT RESPONSE TOOLKIT FOR WORLD BANK STAFF (ESIRT)” (WBG, noviembre de 2018), por cuanto traduce al español las diferentes partes relacionadas con las responsabilidades del Prestatario. La Guía además incorpora, en el mismo sentido y en lo pertinente, la “NOTA DE BUENAS PRÁCTICAS: COMO ABORDAR LA VIOLENCIA DE GÉNERO EN PROYECTOS DE INVERSIÓN QUE INVOLUCRAN OBRAS CIVILES DE GRAN ENVERGADURA” (WBG, septiembre de 2018).

Esta Guía fue elaborada, con el apoyo de la Gerencia para Latinoamérica de la Práctica de Ambiente y Recursos Naturales, por un equipo ambiental y social de la sub-región Cono Sur del Banco Mundial (Argentina, Paraguay y Uruguay), incorporando además el Formulario de Reporte de Incidentes desarrollado por un equipo ambiental y social de la sub-región Brasil.

La “Guía para el Prestatario - Respuesta ante Incidentes Ambientales, Sociales y de Salud y Seguridad Ocupacional para Proyectos de Inversión Financiados por el Banco Mundial” es una herramienta de trabajo que será revisada y actualizada de manera sistemática, atendiendo a las futuras revisiones de sus documentos antecedentes, al posible desarrollo de nuevos protocolos, y a la incorporación de las lecciones aprendidas que surjan de su implementación práctica.



## Tabla de Contenidos

<b>Siglas y Abreviaturas.....</b>	<b>v</b>
<b>1. Introducción.....</b>	<b>1</b>
<b>2. Alcance de la Aplicación de esta Guía.....</b>	<b>2</b>
<b>3. Proceso de Gestión y Reporte de los Incidentes.....</b>	<b>3</b>
3.1 Reporte del Incidente.....	3
3.2 Investigación .....	5
3.3 Respuesta .....	6
3.4 Seguimiento .....	8
<b>4. Acciones de Respuestas y Soluciones .....</b>	<b>8</b>
4.1 Ejemplos de Incidentes en el Área de Salud y Seguridad Ocupacional (SSO) .....	8
4.2 Ejemplos de Incidentes en las Áreas de Medio Ambiente y Social (A&S).....	9
<b>ANEXO 1. Ayuda Rápida para el Reporte de Incidentes por Parte del Prestatario .....</b>	<b>12</b>
<b>ANEXO 2. Abordaje de los Casos de Violencia de Género .....</b>	<b>20</b>
<b>ANEXO 3. Términos de Referencia Sugeridos para la Contratación por el Prestatario de Servicios de Consultoría Orientados a Llevar a cabo un Análisis de Causa Raíz de un Accidente en el Lugar de Trabajo.....</b>	<b>28</b>
<b>ANEXO 4. Términos de Referencia Sugeridos para la Contratación por el Prestatario de Servicios de Consultoría Orientados a Brindar Asistencia Legal (Laboral) con relación a un Incidente o Accidente en el Lugar de Trabajo.....</b>	<b>30</b>
<b>ANEXO 5. Términos de Referencia Sugeridos para la Contratación de un Monitoreo Independiente por una Tercera Parte de la Potencial Existencia de Trabajo Forzado o de Trabajo Infantil.....</b>	<b>33</b>
<b>ANEXO 6. Modelo de Contenidos para un Plan de Acciones Correctivas de Salvaguardas/Estándares (PACS) Ambientales, Sociales y de Salud Ocupacional.....</b>	<b>37</b>



## Guía para el Prestatario - Respuesta ante Incidentes Ambientales, Sociales y de Salud y Seguridad Ocupacional para Proyectos de Inversión Financiados por el Banco Mundial

### Siglas y Abreviaturas

		En inglés
AS	Acoso Sexual ( <i>Sexual Harassment</i> )	SH
A&S	Ambiental y Social	E&S
ACR	Análisis de Causa Raíz	RCA
AES	Abuso y Explotación Sexual ( <i>Sexual Exploitation and Abuse</i> )	SEA
AESD	Artefactos Explosivos sin Detonar ( <i>Unexploded Ordinance</i> )	UXO
AIF	Asociación Internacional de Fomento	IDA
ARO	Análisis de Riesgo de las Operaciones	-
ASSSO	Ambiental, Social, Salud y Seguridad Ocupacional	EHS
BP	Documentos de Buenas Prácticas ( <i>Good Practice Note</i> )	GPN
EIAS	Evaluación de Impacto Ambiental y Social	ESIA
EPP	Elementos de Protección Personal	PPE
LGBT	Lesbianas, Gays, Bisexuales, Transgéneros	LGBT
MGR	Mecanismos de Gestión de Reclamos ( <i>Grievance Redress Mechanism</i> )	GRM
NA	No Aplicable	NA
PACS	Plan de Acciones Correctivas relativas a las Salvaguardas/Estándares ( <i>Safeguards/Standards Corrective Action Plan</i> )	SCAP
PGAS	Plan de Gestión Ambiental y Social	ESMP
SO	Salud Ocupacional ( <i>Occupational Health</i> )	OH
SSO	Salud y Seguridad Ocupacional ( <i>Occupational Health and Safety</i> )	OHS
TTL	Gerente de Proyecto ( <i>Task Team Lead</i> )	TTL
UEP	Unidad Ejecutora del Proyecto ( <i>Project Implementation Unit</i> )	PIU
UNESCO	Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura	UNESCO
VG	Violencia de Género ( <i>Gender Based Violence</i> )	GBV



## Guía para el Prestatario - Respuesta ante Incidentes Ambientales, Sociales y de Salud y Seguridad Ocupacional para Proyectos de Inversión Financiados por el Banco Mundial

### 1. Introducción

La “Guía para el Prestatario - Respuesta ante Incidentes Ambientales, Sociales y de Salud y Seguridad Ocupacional para Proyectos de Inversión Financiados por el Banco Mundial” (en adelante, la Guía) fue desarrollada para servir de asistencia a los Prestatarios en la gestión y reporte de incidentes que ocurran durante la implementación de los proyectos.

**Un “incidente”, en el marco de esta Guía, es un accidente o un evento negativo resultante de alguna falla (o no-conformidad) en el cumplimiento, por parte de cualquiera de las partes responsables<sup>1</sup>, de las políticas de salvaguardas / estándares ambientales y sociales del Banco, o condiciones derivadas de eventos inesperados o no previstos que pudieran ocurrir durante la implementación del proyecto.**

Son ejemplos de incidentes en el contexto de esta Guía: fatalidades, accidentes o lesiones graves; impactos sociales derivados de la afluencia de trabajadores foráneos en las comunidades (*labor influx*); casos de abuso o explotación sexual (AES) u otras formas de violencia de género (VG); eventos importantes de contaminación ambiental; pérdida de la biodiversidad o destrucción de hábitats críticos; pérdida de recursos culturales físicos; o pérdida de medios de vida y/o de acceso a los recursos naturales por parte de la comunidad.

La Guía estructura el **Proceso de Gestión y Reporte de los Incidentes** en las siguientes etapas:

1. **Reporte del Incidente** (En plazos según severidad)
2. **Investigación** (¿Qué pasó? ¿Cómo y por qué?)
3. **Respuesta** (Acciones correctivas. Medidas Preventivas)
4. **Seguimiento** (¿Está completa la respuesta? ¿Fue efectiva?)

---

<sup>1</sup> Las partes responsables incluyen a cualquier parte encargada de la implementación del proyecto, desde Contratistas, Subcontratistas, consultores de supervisión o unidades implementadoras, entre otras.



## 2. Alcance de la Aplicación de esta Guía

La Guía se aplica a incidentes que ocurran durante la implementación de los proyectos de inversión, tanto los que se ejecuten bajo las políticas operativas de salvaguardas del Banco como aquellos que se implementen bajo el nuevo Marco Ambiental y Social (MAS), el cual entró en efectividad el 1ero de octubre de 2018.

### Algunos de los aspectos del alcance de la aplicación de la Guía incluyen:

- **Violencia de Género (VG):** La gestión y reporte de los incidentes de VG, incluyendo la Abuso y Explotación Sexual (AES), se desarrollará de acuerdo con las previsiones del Anexo 2 de la presente Guía. La comprensión de los hechos relacionados a un caso de VG/AES solo involucrará información sobre dónde/a quién fue reportado el incidente, cuál es el tipo de incidente reportado y si la persona que ha sufrido el alegado incidente fue remitida a los servicios de ayuda o asistencia pertinentes.

**Manejo de Reclamos:** Los reclamos de terceros relacionados con los proyectos en implementación serán gestionados y reportados de acuerdo con las previsiones y procedimientos de sus Mecanismos de Gestión de Reclamos (MGR), sea que éstos estén diseñados para el proyecto en su totalidad o correspondan a los Planes de Gestión Ambiental y Social (PGAS) de sus subproyectos - siempre que estos mecanismos estén satisfactoriamente implementados-. Los MGR constituyen además una fuente de información sobre posibles incidentes a gestionar y reportar de acuerdo con esta Guía. Complementariamente, en los casos de identificarse problemas con el funcionamiento del MGR, o su inexistencia, los reclamos se considerarán como “*incidentes*” que deben ser reportados al Banco siguiendo lo establecido en esta Guía.

**Incidentes fuera del control del Prestatario o del Banco:** Esta Guía no aplica a aquellos incidentes que no estén relacionados con el proyecto. Por ejemplo, un incidente/fatalidad que ocurriera en una sección de ruta con obras de rehabilitación que ya hayan sido completadas y entregadas a la autoridad gubernamental pertinente por parte de la Contratista, ya no será considerado un incidente relacionado al proyecto. Otro ejemplo podría darse en la circunstancia de acciones bélicas o de desastres naturales que impacten a los trabajadores del proyecto o a miembros de la comunidad. Ambos ejemplos de incidentes quedan fuera del alcance del control del proyecto y por tanto no corresponde aplicar lo previsto en esta Guía. No obstante, deben ser registrados de forma apropiada y en lo aplicable en los documentos del proyecto, tales como las Ayuda Memorias u otros.



### 3. Proceso de Gestión y Reporte de los Incidentes

La Guía establece un procedimiento para que el Prestatario reporte los incidentes al Banco de acuerdo con la severidad de estos, y asimismo les permita llevar a cabo una repuesta efectiva y apropiada frente a dichos eventos.

El proceso de gestión y reporte de incidentes se estructura en las siguientes etapas:

1. **Reporte del Incidente** (En plazos según severidad)
2. **Investigación** (¿Qué pasó? ¿Cómo y por qué?)
3. **Respuesta** (Acciones correctivas. Medidas Preventivas)
4. **Seguimiento** (¿Está completa la respuesta? ¿Fue efectiva?)

#### 3.1 Reporte del Incidente

Cuando ocurre un incidente, el Prestatario debe:

- Resguardar la seguridad de los trabajadores y del público.
- Proveer asistencia inmediata según corresponda.
- Informar a las autoridades apropiadas en cumplimiento de las normas locales; estas comunicaciones incluyen a todo aquel organismo que pueda corresponder, por ejemplo, las autoridades de aplicación del área de remediación de la contaminación, autoridades de manejo de emergencias ambientales, aseguradoras de riesgo de trabajo, etc.).
- Informar al Banco en los plazos previstos según la severidad del incidente.

Para establecer la severidad del incidente, la Guía prevé una clasificación en base a distintos factores que incluyen la naturaleza y alcance del incidente como también la urgencia de la respuesta que se requiera. Los incidentes reportables se clasifican como: **Indicativos, Serios o Graves**.

El Cuadro N°1 presenta las características relevantes de cada una de las tres categorías de incidentes reportables.

El Anexo 1: *“Ayuda Rápida para el Reporte de Incidentes por Parte del Prestatario”* incluye la información requerida para el informe del incidente y los plazos de reporte de acuerdo con la severidad del incidente. También se incluyen en el anexo tablas con ejemplos orientativos para cada uno de los posibles incidentes reportables Indicativos, Serios o Graves.

Esta Guía no aplica a aquellos incidentes que no estén relacionados con el proyecto. No obstante, cuando se trate de eventos relevantes (fatalidades u otros incidentes graves) ocurridos en el entorno del proyecto y aunque no estén bajo su control, igualmente deben ser reportados al Banco para ser incluidos, según corresponda, en algún documento del proyecto, como las Ayuda Memorias u otros, a modo de registro.

En caso de que el incidente se encuentre relacionado con hechos de VG, el caso se maneja en forma diferenciada del resto de los incidentes. Se remite al Prestatario al Anexo 2: *“Abordaje de*



## Guía para el Prestatario - Respuesta ante Incidentes Ambientales, Sociales y de Salud y Seguridad Ocupacional para Proyectos de Inversión Financiados por el Banco Mundial

los casos de *Violencia de Género* para manejar los procedimientos de reporte y respuesta de este tipo de incidentes.

### Cuadro N°1. Guía para la Clasificación de los Incidentes

#### Indicativos

- Incidentes relativamente menores y de efecto local que impacten negativamente en áreas geográficas reducidas o sobre una baja cantidad de personas.
- Incidentes que no generan daños significativos o irreparables.
- Fallas (no-conformidades) en la implementación de las medidas de control ambiental, social o de salud y seguridad ocupacional establecidas para los proyectos que producen impactos inmediatos limitados.

#### Serios

- Incidentes que han producido o que pueden provocar un daño significativo al ambiente, a las comunidades, o sobre los recursos naturales o culturales.
- Fallas (no-conformidades) en la implementación de las medidas de control ambiental, social o de salud y seguridad ocupacional establecidas para los proyectos que producen impactos significativos, o bien no-conformidades a repetición respecto de las políticas ambientales o sociales (aun cuando cada incidente individualmente pudiera considerarse de carácter Indicativo).
- Cuando la incapacidad para resolver las no-conformidades indicativas pueda causar impactos significativos.
- Cuando sea complejo y/o costoso revertir el incidente o su efecto.
- Cuando pueda generar algún tipo de daño o lesiones permanentes.
- Cuando requieran de una respuesta urgente.
- Cuando podrían suponer un riesgo reputacional significativo al Prestatario o al Banco.

#### Graves

- Fatalidades.
- Incidentes que hayan causado o puedan causar daños importantes al ambiente, a los trabajadores, a las comunidades o sobre los recursos naturales o culturales.
- Cuando la incapacidad para resolver las no-conformidades indicativas pueda causar impactos significativos que no puedan ser revertidos.
- Cuando la incapacidad para resolver las no-conformidades serias pueda causar impactos severos, complejos y/o costosos de revertir.
- Cuando puedan generar daños o de lesiones permanentes considerables.
- Cuando requiere de una respuesta urgente e inmediata.





## Guía para el Prestatario - Respuesta ante Incidentes Ambientales, Sociales y de Salud y Seguridad Ocupacional para Proyectos de Inversión Financiados por el Banco Mundial

A fin de poder realizar el reporte de los incidentes al Banco, el Prestatario deberá implementar los canales para recibir en tiempo y forma las comunicaciones de los incidentes por parte del Contratista o sus representantes. Asimismo, deberá asegurar que las obligaciones de reporte, en el marco del cumplimiento de los requisitos Ambiental, Social, Salud y Seguridad Ocupacional (ASSSO), queden incorporados en los contratos de obras y en cualquier otro contrato pertinente. Como también deberá proveer los medios para dar adecuada respuesta a los requisitos legales o de otro tipo que correspondan localmente para la comunicación y gestión del tipo de incidente del que se trate.

En caso que el Prestatario se haya enterado del incidente por medio de una comunicación del Banco, es responsabilidad del Prestatario arbitrar todos los medios para conocer los hechos ocurridos en profundidad de modo de entender cuál es el grado de severidad de la situación y tomar las acciones de respuesta que sean necesarias, entre ellas, y en caso de ser necesario, asegurar que se lleve a cabo la investigación apropiada del incidente correspondiendo los mismos requerimientos de reporte y respuesta para el mismo.

### 3.2 Investigación

En el caso de incidentes graves o cuando exista información limitada o contradictoria sobre los hechos, será necesario llevar a cabo una investigación sobre las causas del incidente, para evaluar el grado de severidad de este y para definir los próximos pasos a seguir.

El Prestatario (y/o el Contratista) será responsable de llevar a cabo las investigaciones para entender los hechos en el terreno. El Prestatario deberá asegurar que los incidentes sean investigados para establecer qué pasó y por qué, de modo que se puedan implementar procedimientos o medidas para evitar la recurrencia de los hechos y para que se apliquen las acciones de respuesta o remediación apropiadas. Es esencial que el Prestatario y el Banco tengan una clara comprensión de la(s) causa(s) subyacente(s) del incidente para acordar sobre las medidas para prevenir eventos recurrentes.

El alcance de la investigación de los incidentes deberá ser aceptable para el Banco. En particular, y en caso de considerarlo necesario, el Banco podrá requerir del Prestatario la realización de un Análisis de Causa Raíz (ACR) o de algún estudio de investigación equivalente para entender y documentar las causas de fondo del incidente. En tales casos el Prestatario deberá asegurar que el ACR se lleve a cabo conforme a lo solicitado. El alcance de la investigación ACR será proporcional a la severidad del incidente. La realización de un ACR no será siempre imperativa, no se requerirá particularmente en aquellos casos en los cuales la información sobre el incidente sea clara y fácilmente disponible.

Los estudios de ACR deben basarse en los procedimientos locales y con los profesionales existentes si están disponibles. En ausencia de tales procedimientos o si los profesionales locales cuentan con escasa experiencia, puede ser necesario recurrir a consultores contratados (locales o internacionales). En tales casos, el Prestatario podrá contar con el respaldo del equipo del Banco para que pueda establecer el alcance apropiado para el estudio y para identificar los eventuales expertos que pudieran ser necesarios. A esos fines, contará con modelos sugeridos de Términos



## Guía para el Prestatario - Respuesta ante Incidentes Ambientales, Sociales y de Salud y Seguridad Ocupacional para Proyectos de Inversión Financiados por el Banco Mundial

de Referencia para la contratación de los consultores con *expertise* en ACR (ver Anexo 3: “*Términos de referencia de Consultoría para Llevar a cabo un Análisis de Causa Raíz de un Accidente en el Lugar de Trabajo*”), o consultores para asistencia legal (ver Anexo 4: “*Términos de Referencia Sugeridos para la Contratación por el Prestatario de Servicios de Consultoría Orientados a Brindar Asistencia Legal (Laboral) con Relación a un Incidente o Accidente en el Lugar de Trabajo*” o asistencia para el caso que los incidentes incluyan alguna forma de trabajo forzado o trabajo infantil (ver Anexo 5: “*Términos de Referencia para el Monitoreo Independiente de Posible Trabajo Forzado o Trabajo Infantil*”, en caso que fueran necesarios.

El consultor podrá ser propuesto/contratado por el Contratista, aunque el estudio también puede ser llevado a cabo por parte de la unidad implementadora. El financiamiento del estudio de ACR corresponderá al Prestatario o al Contratista. Este requisito formará parte de la documentación del proyecto.

El ACR deberá completarse lo antes posible, idealmente dentro de los 10 días del incidente. Los hallazgos del ACR serán sujetos a revisión por el Banco y deberán resultar aceptables para el mismo.

### 3.3 Respuesta

Cuando los hechos básicos del incidente estén lo suficientemente claros y sean incuestionables, en particular en el caso de incidentes Indicativos, la documentación de las características del incidente y de su apropiada respuesta según los requisitos de “Reporte del Incidente” (ver 3.1) puede ser la única acción requerida para el Prestatario. No obstante, el Prestatario deberá asegurar que se tomen medidas para evitar la recurrencia de estos incidentes, de modo de evitar escalamientos (por ejemplo, verificar que se haya incrementado la capacitación en caso de subutilización de EPP). La evidencia de estos controles deberá constar en los Informes Semestrales del Prestatario al Banco.

En los casos en que las características del incidente hayan motivado que el Prestatario lleve a cabo un ACR o un estudio equivalente, el Prestatario presentará al Banco un conjunto de medidas apropiadas para abordar las causas subyacentes del incidente y que permitan prevenir su recurrencia. Estas medidas deberán ser aceptables para el Banco. Los hallazgos del ACR serán la base para la implementación de las medidas acordadas que se incluirán en un “Plan de Acciones Correctivas de las Salvaguardas/Estándares” (PACS).

El Prestatario será responsable de diseñar el PACS, que deberá incluir acciones, responsabilidades, cronogramas para la implementación y un programa de monitoreo por parte del Prestatario/Contratista. El Prestatario deberá asegurar que los contenidos del PACS sean complementados con los instrumentos de salvaguardas/estándares existentes para el proyecto, y será responsable de garantizar su cumplimiento ya que configurarán nuevos requisitos de ASSSO de cumplimiento efectivo.

El PACS podrá incluir como acciones correctivas cuestiones como: el diseño, actualización e implementación de los sistemas de gestión ambiental, social y de salud y seguridad por parte del



## Guía para el Prestatario - Respuesta ante Incidentes Ambientales, Sociales y de Salud y Seguridad Ocupacional para Proyectos de Inversión Financiados por el Banco Mundial

Prestatario; procedimientos operativos o esquemas de capacitación para garantizar un desempeño seguro que sea consistente y sólido; esquemas de compensación en caso de lesiones graves o fatalidades; medidas de prevención de la contaminación o de monitoreo ambiental, con plazos de implementación variables que podrán ir desde unas pocas semanas hasta varios años de acuerdo con las circunstancias del proyecto.

El PACS podrá incluir requisitos de consultas con la comunidad, pagos compensatorios relacionados con programas de reasentamiento, o la remediación de tierras que pudieran haber sido dañadas por los Contratistas.

Un listado de aspectos básicos de un PACS se incluye en el Cuadro N°2 a continuación. Se puede encontrar una referencia más completa en el Anexo 6: “Ejemplo de Contenidos para un Plan de Acciones Correctivas de Salvaguardas/Estándares (PACS)”.

### Cuadro N°2. Ejemplo de un PACS derivado de una fatalidad relacionada con un proyecto

1. La Unidad Ejecutora participa de reuniones mensuales donde se discute la actualización de las salvaguardas.
2. En el reporte mensual realizado por la Supervisión de la obra, se incluyen los detalles del estado de la implementación del Plan de Gestión Ambiental y Social (PGAS), incluyendo de los accidentes y los reclamos.
3. La Unidad Ejecutora envía al Banco un reporte mensual de avance dentro de la semana de haber recibido el correspondiente de la Supervisión.
4. En todos los obradores se ubican libros para registrar accidentes y reclamos.
5. Cualquier lesión (que requiera tratamiento médico fuera del sitio) o accidente fatal deberá ser reportado al Banco dentro de las 48 hs, incluyendo información básica de lo ocurrido, y lo antes posible, idealmente dentro de los 10 días hábiles, se deberá enviar un reporte detallado del incidente que incluya lo siguiente:
  - a. Análisis de Causa Raíz (ACR)
  - b. Plan de Acciones Correctivas de Salvaguardas/Estándares (PACS) con los siguientes puntos:
    - i. Medidas de mitigación inmediatas en caso de que el riesgo persista (p.ej. vallados, señalizaciones, vigilancia);
    - ii. Compensaciones a las familias afectadas en base a un protocolo preestablecido;
    - iii. Evaluación de riesgo de las operaciones y aplicación eficaz de los procedimientos de gestión de ASSSO; y
    - iv. Medidas de mitigación a mediano y largo plazo, que incluyan la intensificación de las medidas de seguridad, realización de auditorías, y capacitación adicional.
  - c. Monitoreo y reporte de progresos



## Guía para el Prestatario - Respuesta ante Incidentes Ambientales, Sociales y de Salud y Seguridad Ocupacional para Proyectos de Inversión Financiados por el Banco Mundial

El PACS también podrá requerir del Banco ciertas acciones, como por ejemplo asistencia técnica u otras.

En caso de que las medidas previstas en el PACS no resulten aceptables para el Banco, o si se detectaran inconsistencias en la implementación de estas, el Banco puede considerar suspender parcial o totalmente los desembolsos hasta que las acciones se encuentren establecidas. En ciertas circunstancias el Banco podría llegar a cancelar el proyecto en parte o en su totalidad tras la decisión de la suspensión.

### 3.4 Seguimiento

Cualquiera sea el alcance de las medidas de respuesta frente al incidente e independientemente de la clasificación de este, corresponde realizar el seguimiento de las medidas que se hayan implementado para evitar la recurrencia de los incidentes (por ejemplo, verificar que se haya incrementado la capacitación en caso de subutilización de EPP). La evidencia de ello deberá constar en los Informes Semestrales.

En el caso que el Prestatario haya debido desarrollar un PACS, será también responsable de ejecutarlo o verificar su ejecución por terceras partes que estén bajo su supervisión. El Banco realizará el monitoreo de la implementación del PACS.

Son responsabilidades del Prestatario implementar el PACS, realizar el monitoreo de progreso e informar al Banco sobre el avance de la implementación.

## 4. Acciones de Respuestas y Soluciones

En los apartados siguientes se presentan ejemplos ilustrativos de posibles acciones de respuesta y soluciones para distintos tipos de posibles incidentes aplicables en forma previa o durante la implementación del proyecto. Los ejemplos se organizan por área de aplicación (ambiental, social o de salud y seguridad ocupacional) y por grado de severidad.

### 4.1 Ejemplos de Incidentes en el Área de Salud y Seguridad Ocupacional (SSO)

Ejemplos de posibles acciones de respuesta por parte del Prestatario relacionados con incidentes de variada severidad en el Área de Salud y Seguridad Ocupacional de los trabajadores se presentan en la Tabla N°1.

**Tabla N°1. Posibles Respuestas a Incidentes de SSO de Distinta Severidad**

Incidentes de SSO	Posibles Acciones por parte del Prestatario
<b>Indicativos</b>	
Fallas (no-conformidades) repetidas en la respuesta a notificaciones dirigidas a resolver cuestiones de salvaguardas (por	<ul style="list-style-type: none"><li>• Resolver los temas pendientes.</li><li>• Repetir la capacitación de concientización y la comunicación acerca de los eventos ocurridos.</li></ul>



## Guía para el Prestatario - Respuesta ante Incidentes Ambientales, Sociales y de Salud y Seguridad Ocupacional para Proyectos de Inversión Financiados por el Banco Mundial

Incidentes de SSO	Posibles Acciones por parte del Prestatario
ej. kits de seguridad incompletos o ausentes)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mejorar los procedimientos de trabajo o de las actividades.</li></ul>
<b>Serios</b>	
Observaciones a repetición de comportamientos peligrosos o en clara violación de los protocolos de seguridad de las tareas	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mejorar la aplicación de los Mecanismos de Gestión de Reclamos (MGR).</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Revisar las secciones relevantes de los Análisis de Riesgo de las Operaciones (ARO) para verificar su validez y suficiencia.</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Implementar un Plan de Salud Ocupacional (revisado) que incluya capacitaciones.</li></ul>
Accidentes importantes (no-fatales) o “cuasi-accidentes”	<ul style="list-style-type: none"><li>• Revisar las secciones relevantes de los ARO para verificar su validez y suficiencia.</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mejorar las barreras de seguridad, la señalización y los métodos de trabajo.</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Reforzar el uso de EPP.</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Complementar los equipos técnicos de Salud Ocupacional del proyecto o de las unidades de implementación del proyecto (UEP) con personal que cuente con las competencias y <i>expertise</i> adecuados.</li></ul>
<b>Graves</b>	
Fatalidades, discapacidad permanente, enfermedades contagiosas/infecciosas con peligro de vida relacionadas con el proyecto	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mejorar las barreras de seguridad, la señalización y los métodos o procedimientos de trabajo.</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Abordar posibles brechas en cuestiones de competencia, <i>expertise</i> o de cantidades de personal en los equipos de Salud Ocupacional y/o de Gerenciamiento del proyecto.</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Asegurar que se haya llevado a cabo un ARO y se encuentren instalados los planes adecuados de gestión, y que se implementen y sean reforzados.</li></ul>

### 4.2 Ejemplos de Incidentes en las Áreas de Medio Ambiente y Social (A&S)

Ejemplos de posibles acciones de respuesta por parte del Prestatario relacionados con incidentes de variada severidad en las áreas de Medio Ambiente y Social (A&S) se presentan en la Tabla N°2.



Guía para el Prestatario - Respuesta ante Incidentes Ambientales, Sociales y de Salud y Seguridad Ocupacional para Proyectos de Inversión Financiados por el Banco Mundial

Tabla N°2. Posibles Respuestas a Incidentes de A&S de Distinta Severidad

Incidentes de A&S	Posibles Acciones por parte del Prestatario
<b>Indicativos (Medio Ambiente)</b>	
Derrames de hidrocarburos o de productos químicos con impacto ambiental bajo o medio	• Mejorar los métodos o procedimientos de trabajo según sea necesario.
	• Capacitar al equipo del proyecto sobre la prevención de los derrames y sobre los procedimientos adecuados para su manejo.
	• Incrementar los monitoreos en el sitio cuando sea necesario.
	• Revisar si existen sanciones apropiadas en las especificaciones de los contratos.
<b>Serios (Social)</b>	
El Mecanismo de Gestión de Reclamos (MGR) no está funcionando correctamente	• Revisar los MGR y abordar los temas relevantes (actualizar, mejorar el acceso, hacer público el MGR en la(s) comunidad(es), mejorar la organización los procedimientos de respuesta).
	• Capacitar al equipo de la UEP sobre los aspectos de gestión y monitoreo de los MGR.
	• Asignar responsabilidades a personas calificadas dentro del equipo de la UEP.
<b>Graves (Ambiental)</b>	
Caza furtiva o tráfico de especies en peligro	• Tomar parte en el cumplimiento de las leyes para detener la caza furtiva.
	• Realizar capacitaciones a los trabajadores del proyecto y a los miembros de la comunidad para evitar la caza furtiva dejando en claro los incentivos y las penalizaciones.
	• Incluir en los contratos de los Contratistas sanciones para el caso de comportamientos inapropiados de los trabajadores, que incluya a la caza furtiva.
	• Desarrollar programas que desarrollen opciones de medio de vida alternativos para las comunidades de los alrededores.
<b>Graves (Social)</b>	
Reasentamiento involuntario sin los necesarios procesos de compensación	• Identificar a las personas desplazadas y brindarles compensación y respaldo para la identificación de nuevos hogares/u otras instalaciones que correspondan en línea con los requisitos de las Salvaguardas del Banco,



**Guía para el Prestatario - Respuesta ante Incidentes Ambientales, Sociales y de Salud y Seguridad Ocupacional para Proyectos de Inversión Financiados por el Banco Mundial**

<b>Incidentes de A&amp;S</b>	<b>Posibles Acciones por parte del Prestatario</b>
	que incluyan consultas apropiadas con las comunidades.
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Brindar instrucciones claras a los desarrolladores con respecto a los procesos de reasentamiento, que incluyan sanciones para las no-conformidades con respecto a los requisitos del Prestatario y del Banco.</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Implementar todas las medidas del PACS.</li></ul>



## ANEXO 1. Ayuda Rápida para el Reporte de Incidentes por Parte del Prestatario

1. **Objeto:** Brindar orientación al Prestatario para informar los incidentes que ocurran durante la implementación del proyecto, promoviendo una cultura de reconocimiento, divulgación respuesta a los eventos lo más rápido posible.
2. **Incidente:** Accidente o evento negativo resultante de alguna falla (o no-conformidad) en el cumplimiento, por parte de cualquiera de las partes responsables<sup>2</sup>, de las políticas de salvaguardas / estándares ambientales y sociales del Banco, o condiciones derivadas de eventos inesperados o no previstos que pudieran ocurrir durante la implementación del proyecto
3. **Niveles de severidad del incidente:** Los incidentes reportables son aquellos que se pueden clasificar dentro de las tres categorías según su posible severidad y cuyas principales características son las siguientes:
  - a) **Incidentes Indicativos:** los de pequeña escala, localizados, que impactan en un área geográfica pequeña o sobre una baja cantidad de personas, y no generan daños irreparables a las personas o al ambiente.
  - b) **Incidentes Serios:** de impacto negativo en escalas geográficas moderadas o grandes o que afectan a muchos miembros de una comunidad, o generan un daño significativo o irreparable a personas individuales, a los recursos de una comunidad o al ambiente natural.
  - c) **Incidentes Graves:** los que generan un gran daño a los individuos o al ambiente, y comprende además aquellos casos en que se manifieste una incapacidad para poder remediar las situaciones que pudieran generar daños serios o severos.
4. **Ámbitos de ocurrencia:** Los incidentes se clasifican en tres áreas de impacto o ámbitos de ocurrencia: ambiental, social, y de salud y seguridad ocupacional.
5. **Ejemplos de incidentes:** Los ejemplos que se muestran en las tablas a continuación son listados orientativos no-exhaustivos y buscan servir como asistencia para identificar los posibles incidentes reportables. No obstante, en caso de dudas sobre qué reportar corresponde informar el supuesto incidente. Los incidentes mostrados en las filas de las tablas para las tres áreas de ocurrencia no están interrelacionados entre sí. Por otro lado, notar que el listado de ejemplos no necesariamente es aplicable al alcance y tipología de actividades de todos los proyectos, sino que se presentan a fin de comprender los grados de severidad de los posibles incidentes, con énfasis en muchos de los más relevantes.

---

<sup>2</sup> Las partes responsables incluyen a cualquier parte encargada de la implementación del proyecto, desde Contratistas, Subcontratistas, consultores de supervisión o unidades implementadoras, entre otras.





**Guía para el Prestatario - Respuesta ante Incidentes Ambientales, Sociales y de Salud y Seguridad Ocupacional para Proyectos de Inversión Financiados por el Banco Mundial**

<b>Tabla A1-1 – Ejemplos de Incidentes Indicativos</b>		
<b>Ambiental</b>	<b>Social</b>	<b>Salud y Seguridad Ocupacional</b>
Pequeños derrames de hidrocarburos o de productos químicos	Daños en cultivos o muerte de ganado en pequeña escala	Subutilización del equipo de protección personal (EPP) por parte del Contratista de las obras
Contaminación localizada lumínica, sonora o derivada de material particulado (polvos)	Quejas debido al uso de las vías públicas por el proyecto	Aumento a nivel local de la ocurrencia de enfermedades transmisibles (contagiosas, infecciosas)
Caza ilegal de fauna silvestre (especies no amenazadas)	Interferencias del proyecto con alguna actividad local significativa o con algún sitio local relevante	Lesiones menores en el lugar de trabajo
Pequeñas escorrentías de sedimentos, plaguicidas o fertilizantes hacia cursos de agua locales	Daños producidos por los vehículos de los Contratistas de las obras sobre rutas públicas o privadas	Falta de mantenimiento o de limpieza en obradores o frentes de obra, p. ej. en la gestión de residuos (presencia de basura dispersa)
Cantidades menores de residuos sólidos derivados del proyecto dispuestos fuera del sitio (del obrador o de las instalaciones o frentes de obra)	Nivel molesto en el contacto entre los empleados y la comunidad	Falta de señalización clara y comprensible (por ej. advertencias de peligro o de control del tránsito vehicular)
Baja calidad de la revegetación del sitio, o demoras en la implementación de la revegetación	Casos menores de comportamiento inapropiado por parte de las fuerzas de seguridad u otro personal del Contratista	Kit de primeros auxilios que esté casi vacío en los sitios de obradores
Medidas de control de erosión ineficientes	Sobrecarga de los servicios comerciales por el uso impuesto por el personal del proyecto	Inducciones y/o capacitaciones sobre salud y seguridad mal organizadas o esporádicas
	Impactos menores en el restablecimiento de los medios de vida y/o del acceso a los recursos naturales de la comunidad	Peligros varios de sufrir resbalones o tropezones en los obradores o en los frentes de obra
	Impactos menores en sitios/áreas de interés cultural	Falta de un Plan de SSO y/o de Capacitación relacionada para el personal
	Conflictos sociales menores relacionados o que afectan al proyecto	
	Problemas con el manejo de las consultas/divulgación (problemas de manejo de las comunicaciones) acerca de las características del proyecto	
	Retrasos en la implementación del Mecanismo de Gestión de	



**Guía para el Prestatario - Respuesta ante Incidentes Ambientales, Sociales y de Salud y Seguridad Ocupacional para Proyectos de Inversión Financiados por el Banco Mundial**

<b>Tabla A1-1 – Ejemplos de Incidentes Indicativos</b>		
<b>Ambiental</b>	<b>Social</b>	<b>Salud y Seguridad Ocupacional</b>
	Reclamos (MGR) para el manejo/tratamiento de quejas o conflictos menores	
<b>Tabla A1-2 – Ejemplos de Incidentes Serios</b>		
<b>Ambiental</b>	<b>Social</b>	<b>Salud y Seguridad Ocupacional</b>
Derrames importantes (de gran volumen) de hidrocarburos o de otros productos químicos que impacten el ambiente	Daño a cultivos o muerte de ganado generalizada	Lesiones que requieran atención médica fuera del lugar de trabajo
Sobreexplotación de recursos naturales locales	Posibles casos de maltrato a las comunidades, incluyendo a grupos vulnerables, por parte de los trabajadores del proyecto o de fuerzas de seguridad, incluidos los incidentes de acoso sexual	Instancias de enfermedades contagiosas graves entre el personal de trabajo
Escorrentías importantes (en gran volumen o de larga duración) de sedimentos, plaguicidas o fertilizantes hacia cursos de agua locales	Impactos significativos sobre recursos culturales físicos protegidos	Presencia de Municiones Sin Explotar (MSE) en el lugar de trabajo
Deforestación de mediana a gran escala	Las obras han comenzado sin haberse completado el proceso de compensación o de reasentamiento (de las poblaciones afectadas)	Permanente falta de planes de salud y seguridad Ocupacional y de capacitación relacionada en los lugares de trabajo
Falta de implementación de los programas de restauración ambiental acordados	Impactos significativos y/o repetidos en la comunidad por parte de los vehículos del proyecto y las actividades de construcción	Falta de uso crónico de EPP en los lugares de trabajo del proyecto
	Falta de claridad acerca de las consultas con Pueblos Indígenas y sobre el respaldo de la comunidad para con el proyecto	No-conformidades repetidas o incumplimientos en la resolución de las no-conformidades
	Mecanismo de Gestión de Reclamos (MGR) que no funciona	
	Inadecuadas consultas y bajo involucramiento de las partes interesadas ( <i>stakeholders</i> ) en el proyecto que conducen a	



**Guía para el Prestatario - Respuesta ante Incidentes Ambientales, Sociales y de Salud y Seguridad Ocupacional para Proyectos de Inversión Financiados por el Banco Mundial**

**Tabla A1-1 – Ejemplos de Incidentes Indicativos**

<b>Ambiental</b>	<b>Social</b>	<b>Salud y Seguridad Ocupacional</b>
	conflictos y/o a demoras significativas en las obras	
	Protestas no violentas de la comunidad o disturbios leves en contra del proyecto	

**Tabla A1-3 – Ejemplos de Incidentes Graves**

<b>Ambiental</b>	<b>Social</b>	<b>Salud y Seguridad Ocupacional</b>
Derrames de hidrocarburos o de productos químicos que hayan causado impacto generalizado y/o que requieran una remediación a gran escala	Desalojos o reasentamientos involuntarios de comunidades sin el debido proceso o compensación	Fatalidades Accidentes que deriven en incapacidad permanente
Caza furtiva o cacería y tráfico de especies amenazadas o en peligro	Maltrato a miembros de las comunidades (incluyendo a los grupos vulnerables como por ej. las mujeres, niños, jóvenes, ancianos, discapacitados o enfermos, o LGBT) por parte de los trabajadores del proyecto o de fuerzas de seguridad, incluidos, pero no restringidos a casos de violencia de género, por ejemplo Abuso o Explotación Sexual (AES)	Brote de enfermedades contagiosas que amenacen la vida
Escorrentías de sedimentos, plaguicidas o fertilizantes hacia cursos de agua que les causen un daño permanente	Daños significativos sobre áreas ambientales protegidas a nivel nacional o a sitios considerados Patrimonio Mundial de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO)	Ataques criminales o políticos en el lugar de trabajo
Destrucción de hábitats críticos reconocidos internacionalmente	Trata de personas o trabajo infantil	Cualquier forma de trabajo forzoso promovido por el Contratista de las obras
Contaminación importante de un curso/cuerpo de agua superficial que origine una destrucción de la población ictícola o de otros recursos acuáticos	Protestas violentas de la comunidad en contra del proyecto	El Contratista de las obras es indiferente o insensible a dar respuesta a persistentes riesgos de daños o de lesiones corporales existentes en los lugares de trabajo



Tabla A1-3 – Ejemplos de Incidentes Graves		
Ambiental	Social	Salud y Seguridad Ocupacional
	Impactos significativos sobre las tierras/recursos naturales y/o culturales de los Pueblos Indígenas y cuando no se verifican evidencias de haber realizado consultas, ni sobre el respaldo brindado por la comunidad al proyecto, sobre la mitigación de los daños y/o sobre la participación de los Pueblos Indígenas en los beneficios que sean apropiados a su cultura	No conformidades persistentes y/o incapacidad o renuencia (del Contratista) para resolver las no-conformidades que puedan llevar a producir daños o lesiones corporales
		Asesinatos, secuestros, homicidios involuntarios o agresiones, que, si bien son delitos y no incidentes de salvaguardas en sí mismos, pueden ocurrir en proyectos del Banco e igualmente debieran ser tratados como incidentes severos. Estos incidentes tienen que ser denunciados a las autoridades locales, junto con una notificación al equipo del Banco.

En caso de que el Prestatario se haya enterado del incidente por una comunicación del Banco, es su responsabilidad arbitrar todos los medios para conocer los hechos ocurridos en profundidad de modo de entender cuál es el grado de severidad del evento y tomar las acciones de respuesta que sean necesarias, entre ellas, y en caso de corresponder, asegurar que se lleve a cabo la investigación apropiada del incidente correspondiendo los mismos requerimientos de reporte y respuesta para el mismo.

- 6. Reporte del incidente:** los incidentes graves deben ser comunicados al Banco dentro de las 48 hs de ocurrencia siguiendo el modelo de informe que se presenta en el **punto 6** a continuación. Los otros incidentes reportables (indicativos o serios) deben ser reportados por las partes responsables a la Unidad Ejecutora en los informes mensuales (por ejemplo, en informes mensuales de supervisión de obra), debiendo estar informados al Banco en los Informes de Avance semestrales, donde además de la notificación del incidente, se indicará el detalle de las acciones posteriores y/o seguimiento de la resolución y cierre del caso.
- 7. Modelo de Reporte.** El informe deberá contener por lo menos los datos identificatorios y las respuestas a las preguntas que siguen. En caso de no contar con toda la información, se enviará un reporte preliminar hasta que se haya finalizado el definitivo.



## Guía para el Prestatario - Respuesta ante Incidentes Ambientales, Sociales y de Salud y Seguridad Ocupacional para Proyectos de Inversión Financiados por el Banco Mundial

1. **Evento/Incidente:** título
2. **Fecha de Ocurrencia**
3. **Lugar de Ocurrencia**
4. **Descripción:**
  - a. ¿En qué consistió el incidente? ¿Qué pasó? ¿A quién o a qué?
  - b. ¿Dónde y cuándo ocurrió el incidente?
  - c. ¿Cuál fue la fuente de información? ¿Cómo se tomó conocimiento del incidente?
  - d. ¿Están los hechos básicos del incidente lo suficientemente claros y son incuestionables, o existen varias versiones contradictorias?
  - e. ¿Cuáles fueron las condiciones o circunstancias bajo las cuales ocurrió el incidente?
  - f. ¿Cuál es el alcance del evento (individual, local, regional, nacional, internacional)? ¿Están involucradas pérdidas de vidas o daños graves?
  - g. ¿El evento parece ser resultado directo del proyecto?
5. **Acciones de Respuesta:**
  - a. ¿Está resuelto o está todavía en curso?
  - b. ¿Cuán urgente es la respuesta que se requiere en el terreno?
  - c. ¿Cuán serio se considera que fue el incidente? ¿Cómo se respondió al evento?
  - d. ¿Ha ocurrido antes un incidente similar? (Se refiere a eventos de tipo similar, por ejemplo, ocurrencia de accidentes personales en obra o de derrames de algún producto; la recurrencia no refiere a un tipo específico de accidente o de producto derramado.)
6. **Consideraciones para Seguimiento**
  - a. ¿El evento indica problemas potenciales mayores que afectarían al proyecto?  
¿El evento podría impedir la implementación del proyecto?
  - b. ¿Se necesitan recursos especializados adicionales a los disponibles por el proyecto para investigar, evaluar y resolver el evento?

A continuación, se presenta un **Formulario para el Reporte de Incidentes**, debiendo verificarse si toda la información solicitada en la presente Guía ha sido debidamente tratada.



Guía para el Prestatario - Respuesta ante Incidentes Ambientales, Sociales y de Salud y Seguridad Ocupacional para Proyectos de Inversión Financiados por el Banco Mundial

FORMULARIO PARA EL REPORTE DE INCIDENTES			
IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS / INCIDENTES			
Evento / Incidente:			
Fecha:		Hora:	
Lugar de Ocurrencia:			
km:	Lote:	Contratista:	
Municipio(s):			
Provincia:			
Fuente de Información del Incidente:			
DESCRIPCIÓN DE EVENTOS/INCIDENTES			
Nivel de Severidad del Evento	Condiciones del Tiempo	Alcance del Evento	Relación con el Proyecto
<input type="checkbox"/> Indicativo	<input type="checkbox"/> Soleado	<input type="checkbox"/> Local	<input type="checkbox"/> Vinculado con el proyecto
<input type="checkbox"/> Serio	<input type="checkbox"/> Nublado	<input type="checkbox"/> Regional	<input type="checkbox"/> No relacionado con el proyecto
<input type="checkbox"/> Grave	<input type="checkbox"/> Lluvioso	<input type="checkbox"/> Nacional	
	<input type="checkbox"/> Noche	<input type="checkbox"/> Internacional	
	<input type="checkbox"/> Otro (explicar)		
Ámbito de Ocurrencia del Incidente			
<input type="checkbox"/> Ambiental	<input type="checkbox"/> Social	<input type="checkbox"/> Salud y Seguridad Ocupacional	
Descripción Detallada del Evento / Incidente			



Guía para el Prestatario - Respuesta ante Incidentes Ambientales, Sociales y de Salud y Seguridad Ocupacional para Proyectos de Inversión Financiados por el Banco Mundial

ACCIONES DE RESPUESTA FRENTE AL INCIDENTE				
Estado de Resolución		Urgencia de Respuesta en el Terreno		
<input type="checkbox"/> Resuelto		<input type="checkbox"/> Necesidad de respuesta inmediata		
<input type="checkbox"/> En proceso		<input type="checkbox"/> Respuesta no inmediata	<input type="checkbox"/> Otro (explicar)	
Descripción de la Respuesta al Evento / Incidente				
Recurrencia de Eventos / Incidentes Semejantes				
<input type="checkbox"/> NO		<input type="checkbox"/> SI	Cantidad de veces: _____	
En caso de recurrencia, indicar el período en que se repitieron los eventos: _____				
IMPACTO SOBRE EL PROYECTO				
¿El evento afecta la ejecución de la obra?		¿Hay necesidad de contar con recursos especializados adicionales para investigar, evaluar o resolver el evento?		
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> Otro (explicar)
Consideraciones				



## ANEXO 2. Abordaje de los Casos de Violencia de Género

En caso de incidentes relacionados con Violencia de Género (VG), incluyendo el Abuso y Explotación Sexual (AES), la respuesta a los hechos se debe manejar en forma diferenciada del resto de los incidentes, tomando en cuenta las consideraciones siguientes.

### 2.1 Alcance e Identificación de la VG

El abordaje requerido para casos de VG en proyectos de inversión financiados por el Banco ha sido descrito en un documento<sup>3</sup> desarrollado para asistir en la preparación de proyectos nuevos bajo el nuevo Marco Ambiental y Social (MAS), como también frente a proyectos que están en implementación y sujetos a las Salvaguardas Ambientales y Sociales que antecedieron al MAS.

“Violencia de género” es un término amplio que designa a todo acto perjudicial perpetrado contra la voluntad de una persona y que está basado en diferencias de género de carácter social. Comprende actos que causan daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico, así como las amenazas de tales actos, la coacción y otras formas de privación de la libertad, ya sea que ocurran en el ámbito público o privado. Las manifestaciones de VG son variadas e incluyen, entre otras, las siguientes:

- Violencia física (bofetadas, patadas, golpes o el uso de armas);
- Abuso emocional (humillación sistemática, conducta controladora, trato degradante, insultos y amenazas);
- Violencia sexual, que abarca toda forma de contacto sexual no consensuado, incluida la violación;
- Matrimonio forzado o a temprana edad, que es el matrimonio de un individuo contra su voluntad, a menudo antes de los 18 años, también denominado matrimonio infantil;
- Abuso económico o privación de recursos, servicios y oportunidades (por ejemplo, restricciones en el acceso a recursos financieros, de salud, educativos o de otra índole con el objetivo de controlar o sojuzgar a una persona);
- Trata y secuestro con el fin de someter a explotación; y
- Violencia infligida por una pareja actual o anterior, que incluye una amplia variedad de actos de violencia.

En general las mujeres son las principales víctimas de VG, pero también puede afectar a niños/niñas o a individuos del colectivo de lesbianas, gays, bisexuales y transgéneros (LGBT).

Si bien a los fines de aplicación de esta Guía se hace foco particularmente en los casos de Abuso o Explotación Sexual (AES) y los de Acoso Sexual (AS), el Prestatario deberá tener en cuenta la posible ocurrencia de otros eventuales tipos de VG en el marco del proyecto.

---

<sup>3</sup> “Addressing Gender Based Violence in Investment Project Financing Involving Major Civil Works” (September 2018) y su versión en español “Nota sobre buenas prácticas: Cómo Abordar la Violencia de Género en Proyectos de Inversión que Involucran Obras Civiles de Gran Envergadura” (septiembre de 2018).





## Guía para el Prestatario - Respuesta ante Incidentes Ambientales, Sociales y de Salud y Seguridad Ocupacional para Proyectos de Inversión Financiados por el Banco Mundial

Muchas formas de VG (aunque no todas) constituyen delitos para las leyes y las políticas nacionales.

Es fundamental responder de manera adecuada a los reclamos y denuncias de VG, respetando las elecciones de las víctimas. Esto significa que se debe dar prioridad a sus derechos, necesidades y deseos en cada decisión relacionada con el incidente. La víctima que tiene el coraje de presentarse a denunciar, en particular en casos de AES y AS, siempre debe ser tratada con dignidad y respeto, haciendo todos los esfuerzos necesarios para proteger su seguridad y bienestar. Todas las medidas que se adopten deben contar con su consentimiento informado. Estos pasos contribuyen a minimizar la posibilidad de que la víctima vuelva a sufrir traumas o de que se ejerza más violencia contra ella. La *confidencialidad* es fundamental durante todo el proceso. De lo contrario, la víctima corre el riesgo de sufrir represalias y falta de seguridad.

El/la posible autor/a o responsable de perpetrar hechos de VG puede ser cualquier persona vinculada con el proyecto, incluidos los trabajadores de la construcción de las obras y otros miembros del personal del Contratista, los consultores que supervisan las actividades o realizan actividades de asistencia técnica o estudios relacionados con el proyecto, o el personal de seguridad contratado para proteger el sitio de las obras. Es importante evaluar también las implicancias de la afluencia de trabajadores foráneos en las comunidades (*labor influx*) por los cambios en la dinámica local que pueden contribuir a incrementar los riesgos de VG a manos de los trabajadores locales o de las parejas de las mujeres o familiares de niñas locales.

Si el/la presunto/a autor/a del acto de violencia es un empleado del Contratista, un consultor o alguna persona que forma parte de la Unidad Ejecutora, a fin de proteger la seguridad de la víctima, si esta forma parte del plantel, se deberá evaluar si existe riesgo para el/la denunciante en su lugar de trabajo; en consulta con la víctima y con el proveedor de servicios de atención y asistencia a víctimas de VG, se podrán hacer ajustes razonables en horarios y en el entorno de trabajo de las partes (preferentemente trasladando al/a la supuesto/a autor/a de la VG y no a la víctima). Asimismo, el empleador de la víctima le debe proporcionar una licencia adecuada para que acuda a los servicios de ayuda.

### 2.2 Respuesta ante casos de VG

Las acciones de respuesta frente a casos de VG incluyen los aspectos clave siguientes, que se detallan en profundidad en los párrafos posteriores:

- Reportar el caso a través de los mecanismos de respuesta apropiados manteniendo confidencial y anónima la información de la víctima;
- Proveer servicios esenciales a las víctimas; y
- Documentar y realizar el seguimiento hasta el cierre de los casos registrados.

#### 2.2.1. Mecanismos de Respuesta

Para dar respuesta a cualquier incidente de VG, el Prestatario debe asegurar que se cuente con mecanismos implantados de monitoreo y evaluación para reportar tales incidentes y para llevar a cabo el seguimiento de la resolución de los casos. Para ello, es fundamental que se incorporen los



## Guía para el Prestatario - Respuesta ante Incidentes Ambientales, Sociales y de Salud y Seguridad Ocupacional para Proyectos de Inversión Financiados por el Banco Mundial

requisitos relacionados con VG en los documentos del proyecto, y en particular en los contratos de los Contratistas y/o consultores (desde los documentos de licitación, durante la evaluación de ofertas y en los documentos de gestión como el PGAS del Contratista, que incluya capacitación expresa sobre VG para Contratistas, consultores, etc.).

Un mecanismo de atención de quejas y reclamos (MGR) funcionando apropiadamente puede ser adecuado para responder a los casos de VG. Sin embargo, existen riesgos de que las víctimas de VG sufran estigmatización, rechazo y represalias, creando y reforzándose la cultura del silencio, por lo que a veces las víctimas se muestran reticentes a comunicarse directamente con los encargados del proyecto. Puede ser útil que el MGR presente varios canales diferentes a través de los cuales se puedan registrar las denuncias de VG de manera segura y confidencial. Para el manejo de los casos de VG en el marco del MGR puede requerirse adicionalmente de un “proveedor de servicios de atención y asistencia a víctimas de VG” (ver 2.2.3) con capacidad para reunir la información de los casos de VG de manera confidencial y con empatía (sin juzgar). Existen por lo menos tres actores clave involucrados en el manejo de las denuncias:

- i. Operador del MGR;
- ii. Proveedor de servicios de atención y asistencia a víctimas; y
- iii. El representante de la Unidad Ejecutora.

Por lo tanto, es importante que queden claros los roles de quien va a evaluar la naturaleza de la denuncia, las sanciones que deben aplicarse a los responsables y, en tal caso, quien debe verificar si se aplicaron, quien va a verificar que la víctima reciba asistencia, etc.

En el marco del MGR solo se debe solicitar o registrar información sobre los siguientes tres aspectos relacionados con el caso de VG:

- La naturaleza de la denuncia: lo que el demandante dice en sus propias palabras, sin preguntas directas;
- Si, según su leal saber y entender, la persona que cometió el acto de violencia estaba relacionada con el proyecto; y
- De ser posible, la edad y el sexo de la víctima.

La información que ingresa al MGR es confidencial, en especial lo relacionado con la identidad del denunciante.

El MGR debe servir principalmente para:

- i. Derivar a los reclamantes a los servicios de atención y asistencia; y
- ii. Registrar la denuncia y su resolución.

### **2.2.2. Atención y Asistencia a las Víctimas**

El MGR debe posibilitar que se brinde atención y asistencia a las víctimas de VG, derivándolas inmediatamente después de recibir una denuncia directa, a los servicios apropiados, manteniendo dicho respaldo mientras sea necesario. Los servicios a la víctima deben cubrir los siguientes temas:

- i. Salud;



## Guía para el Prestatario - Respuesta ante Incidentes Ambientales, Sociales y de Salud y Seguridad Ocupacional para Proyectos de Inversión Financiados por el Banco Mundial

- ii. Aspectos psico-sociales; y
- iii. Respaldo legal.

Independientemente de que la denuncia de VG esté o no relacionada con el proyecto, todas las denuncias deben derivarse. Este hecho se fundamenta en parte en que muchas veces la información precisa de los responsables no se conoce en el primer momento en que debe brindarse asistencia a la víctima, y una vez que se haya comenzado la asistencia, la víctima merece seguir recibéndola. Siguiendo el enfoque centrado en la víctima, el caso solo se cierra cuando la víctima no requiera más asistencia.

### 2.2.3. Proveedores de Servicios a las Víctimas de VG

Una de las formas más eficaces para abordar VG es trabajar con proveedores de servicios a las víctimas de VG y con las organizaciones comunitarias capaces de brindar asistencia en el manejo de los casos que puedan surgir en el contexto de un proyecto y, al mismo tiempo, esforzarse por comprender los riesgos y prevenir de manera proactiva VG que pudiera emerger.

Los equipos de proyecto deben identificar a las organizaciones (por ejemplo, ONG e instituciones locales) que gocen de la confianza de la comunidad local y trabajen para prevenir VG y darle respuesta. En las zonas con alta prevalencia de VG, es posible que ya exista un relevamiento de entidades de prevención y respuesta a VG en una comunidad determinada. Es fundamental mantener la coordinación con las organizaciones de mujeres locales, las partes interesadas del Gobierno (por ejemplo, el Ministerio de Asuntos de la Mujer, el Ministerio de Salud, etc.) y eventualmente con los organismos de las Naciones Unidas.

En consonancia con el enfoque centrado en la víctima, la persona afectada será quien decida si desea acceder a los servicios. La víctima que desee presentar cargos a través del sistema judicial local debe tener a su disposición los servicios de la policía y de justicia.

Las actividades que los proveedores de servicios a las víctimas de VG realizarán en el marco de un proyecto dependen de la severidad del hecho y pueden incluir las siguientes:

- Brindar asistencia a las víctimas, actuando como defensores o acompañantes o para la gestión de los casos. De ser necesario, y en situaciones de alto riesgo, el proyecto debería proveer fondos a esta organización (por ejemplo, para traslados, gastos de gestión de documentación o alojamiento si corresponde) para que puedan ser ofrecidos en tiempo y forma servicios confidenciales y seguros a la víctima.
- Impartir capacitación para garantizar que se conozcan los estándares establecidos en el Código de Conducta del Contratista y los servicios que se encuentran disponibles para las víctimas.
- Garantizar que existan en el marco del proyecto “espacios seguros” donde las víctimas puedan denunciar incidentes de VG ante personal entrenado para ello.
- Direccional las denuncias de VG siguiendo los mecanismos apropiados.



## Guía para el Prestatario - Respuesta ante Incidentes Ambientales, Sociales y de Salud y Seguridad Ocupacional para Proyectos de Inversión Financiados por el Banco Mundial

De no existir organizaciones disponibles en el área, puede ser aconsejable que la Unidad Ejecutora contrate a uno o más proveedores de servicios a las víctimas de VG para prestar servicios específicos. El Prestatario puede solicitar al Banco modelos de términos de referencia para la contratación tanto de proveedores de servicios, u ONGs como de especialistas en VG.

### 2.3 Presentación de Informes y Seguimiento

El incremento en la cantidad de casos denunciados no significa necesariamente que los incidentes de VG hayan aumentado, sino que posiblemente reflejen la mejora de los mecanismos para realizar denuncias seguras y confidenciales y el mayor interés en acceder a los servicios de apoyo para las víctimas.

#### 2.3.1. Reporte de los Casos de VG

En la Tabla A2-1 se presentan las alternativas de reporte de los casos de VG, enfatizando que para protección de las víctimas no deben presentar información identificable sobre los casos individuales.

**Tabla A2-1. Presentación de Informes sobre VG**

Quién	Ante Quién	Qué	Cuándo	Objetivos
Operador del MGR	UEP (quien informa al Banco)	Denuncia de incidentes de VG con tres datos clave: <ul style="list-style-type: none"><li>Naturaleza del caso</li><li>Está relacionado con el proyecto (Si/No)</li><li>Edad, sexo (si se conocen)</li></ul>	En los plazos previstos en la Guía dependiendo de la severidad del caso	Que la UEP realice el seguimiento de la resolución y cierre del caso. Que el Banco esté adecuadamente informado de la gestión del incidente.
Proveedor de servicios de atención y asistencia a las víctimas de VG	A la consultora de Supervisión y a la UEP	Datos acumulados (indicadores) <ul style="list-style-type: none"><li>Cantidad de casos de VG identificados en el MGR desagregados por adultos/niños/sexo</li><li>Cantidad de casos abiertos, y el tiempo en que han estado abiertos</li></ul>	Mensualmente	Asegurar que se realice el seguimiento y evaluación (de la calidad) de los servicios brindados por los proveedores de servicios de atención y asistencia a las víctimas de VG.

En los ejemplos orientativos de incidentes que se presentan en el Anexo 1 (Tablas A1-1, A1-2 y A1-3), se describen dentro del área social posibles casos de VG que pueden encuadrarse en cada una de las tres categorías de incidente: Indicativo, Serio o Grave, como se resume a continuación:



## Guía para el Prestatario - Respuesta ante Incidentes Ambientales, Sociales y de Salud y Seguridad Ocupacional para Proyectos de Inversión Financiados por el Banco Mundial

**Tabla A2-2. Ejemplos Orientativos de Casos de VG**

Categoría de Incidente	Ejemplos
Indicativo	Casos menores de comportamiento inapropiado por parte de las fuerzas de seguridad u otro personal del Contratista.
Serio	Posibles casos de maltrato a las comunidades, incluyendo a grupos vulnerables, por parte de los trabajadores del proyecto o de fuerzas de seguridad, incluidos los incidentes de acoso sexual.
Grave	Maltrato a miembros de las comunidades (incluyendo a los grupos vulnerables como por ejemplo las mujeres, niños, jóvenes, ancianos, discapacitados, enfermos, LGBT) por parte de los trabajadores del proyecto o de fuerzas de seguridad, incluidos, pero no restringidos a casos de violencia de género, por ejemplo, Abuso o Explotación Sexual (AES).

Los incidentes considerados Graves deben ser comunicados al Banco dentro de las 48 hs de ocurrencia, bajo el absoluto criterio de confidencialidad e incluyendo exclusivamente la información de los hechos que se les debe solicitar a las víctimas que, como ya fuera mencionado antes, solo debe incluir:

- La naturaleza del reclamo (lo que el reclamante dice en sus propias palabras, sin preguntas directas);
- Si, según su leal saber y entender, la persona que cometió el acto de violencia estaba relacionada con el proyecto; y
- De ser posible, la edad y el sexo de la víctima.

Las referencias a la resolución y cierre del caso deben aparecer asimismo en los Informes de Avance semestrales de la Unidad Ejecutora al Banco, manteniendo las previsiones de resguardo de la información identificable.

Los otros incidentes relacionados con VG reportables (Indicativos o Serios) deben ser informados por las partes responsables a la Unidad Ejecutora en los informes mensuales (por ejemplo, los informes mensuales de la supervisión de obra), debiendo estar incluidos en los Informes de Avance semestrales al Banco, donde además de la notificación del incidente, se indicará el detalle de las acciones posteriores y/o seguimiento de la resolución y cierre del caso.

### **2.3.2. Resolución y Cierre del Caso**

Existen dos elementos relacionados con la resolución y el cierre de un caso de VG:

- El sistema interno del proyecto, a través del cual el caso de VG se remite al proveedor de servicios de atención para que le brinde asistencia a la víctima y, estando el MGR de casos de VG establecido, por medio del cual se toman medidas apropiadas contra los autores de los actos de VG; y



## Guía para el Prestatario - Respuesta ante Incidentes Ambientales, Sociales y de Salud y Seguridad Ocupacional para Proyectos de Inversión Financiados por el Banco Mundial

- La asistencia que recibe la víctima de parte del proveedor de servicios de atención, que se inicia con el consentimiento del reclamante.

Si la víctima no desea presentar un reclamo oficial en el marco del proyecto (ante el empleador), el reclamo se cierra.

Cuando la víctima sigue adelante con el reclamo, el caso se examina a través del canal de VG del MGR y se acuerda un curso de acción; la parte pertinente que emplea al autor del acto de VG (es decir, el Contratista, consultor o la Unidad Ejecutora) toma la medida disciplinaria acordada, de conformidad con las leyes locales, el contrato de empleo y el Código de Conducta. Dentro del MGR establecido, se confirma que la acción es apropiada, tras lo cual se informa al operador del MGR que el caso está cerrado.

Toda persona que presente su denuncia de VG antes de la fecha de cierre del proyecto debe ser remitida en forma inmediata al proveedor de servicios de atención y asistencia a víctimas para que reciba asistencia de salud, psico-social y/o legal. Si un proyecto se cierra cuando aún existen casos de VG abiertos, antes del cierre se deben hacer los arreglos pertinentes con el proveedor de servicios a víctimas de VG para garantizar que existan recursos para asistirlos durante un tiempo adecuado después de que el proyecto se haya cerrado y, como mínimo, durante dos años a partir del momento en que la persona comenzó a recibir dicha asistencia. El proyecto no puede proporcionar financiamiento para estos fines después de la fecha de cierre, por lo que se deberán hacer otros arreglos como, por ejemplo, procurar el financiamiento por parte del Prestatario o solicitar al Banco que proporcione apoyo a través de otros proyectos de la cartera de préstamos que puedan tener objetivos alineados con el proyecto y un presupuesto flexible. De lo contrario, en circunstancias extremas, es posible que sea necesario extender la fecha de cierre del proyecto.

### **2.4 Abordaje de la temática de VG durante la vida del proyecto**

Los apartados anteriores detallan aspectos de la respuesta frente a incidentes de VG ocurridos durante la implementación de proyectos de inversión financiados por el Banco. Sin embargo, la experiencia ha demostrado la conveniencia de abordar esta problemática desde las etapas tempranas del proyecto. Vale resumir el enfoque completo que se presenta en el documento de referencia<sup>3</sup>. El enfoque se fundamenta en la identificación temprana durante la preparación del proyecto de los riesgos de VG, en particular de AS y de EAS, que puedan ocurrir en el marco de proyectos de inversión y en particular de aquellos que requieren de la participación de Contratistas, con miras al mejor manejo de tales riesgos.

El proceso planteado se estructura en base a tres etapas claves que se detallan a continuación, y que cubren las acciones a desarrollar durante la preparación y la implementación del proyecto; la Etapa 3 corresponde a lo detallado en los apartados anteriores como respuesta a la ocurrencia de incidentes.

#### **Etapa 1. Identificación y evaluación de los riesgos de VG y de la capacidad de respuesta**

- Identificar y evaluar los riesgos sociales a nivel de la comunidad.



## Guía para el Prestatario - Respuesta ante Incidentes Ambientales, Sociales y de Salud y Seguridad Ocupacional para Proyectos de Inversión Financiados por el Banco Mundial

- Evaluar la capacidad y la disponibilidad de los servicios de atención y asistencia a las víctimas, los cuales deben ser de calidad, seguros y éticos.
- Relevar las disponibilidades con las que cuenta el Prestatario para responder a los riesgos de VG.
- Realizar la categorización global del proyecto frente a los riesgos de VG.
- Establecer procedimientos para examinar y actualizar el análisis de los riesgos durante la ejecución del proyecto.
- Identificar e incluir las medidas de mitigación adecuadas en el diseño del proyecto.

La evaluación de los riesgos se realiza durante la preparación del proyecto, aunque debe ser un proceso continuo a lo largo del ciclo de vida del proyecto.

### **Etapa 2. Establecer las medidas de mitigación, seguimiento y reporte**

- En función de los riesgos detectados y la capacidad de respuesta evaluada, identificar de manera continuada las medidas de mitigación correspondientes e implementar las iniciativas sugeridas para mitigar los riesgos de VG en el marco del proyecto.
- Realizar el monitoreo de la eficacia de las medidas de mitigación y ajustarlas según corresponda.

### **Etapa 3. Elaborar medidas de respuesta ante casos de VG en el marco del proyecto**

- Reportar el caso a través de los mecanismos de respuesta apropiados manteniendo confidencial y anónima la información de la víctima.
- Proveer servicios esenciales a las víctimas.
- Documentar y realizar el seguimiento hasta el cierre de los casos registrados.



### **ANEXO 3. Términos de Referencia Sugeridos para la Contratación por el Prestatario de Servicios de Consultoría Orientados a Llevar a cabo un Análisis de Causa Raíz de un Accidente en el Lugar de Trabajo**

#### **Antecedentes**

El proyecto fue aprobado por el Directorio del Banco el (...) y su inicio se efectivizó el (...). Las obras comenzaron el (...) y se encuentran actualmente en curso. La fecha de cierre del proyecto es (...).

El proyecto cuenta con Estudios de Impacto Ambiental y Social (EIAS) (...) y Planes de Gestión Ambiental y Social (PGAS) desarrollados. Todos los documentos de Salvaguardas incluyen medidas para mitigar los riesgos en el Área de Salud y Seguridad Ocupacional (SSO). Los PGAS incluyen requisitos para que los trabajadores reciban capacitación sobre los riesgos potenciales de sus tareas y para desarrollar las mismas aplicando procedimientos de trabajo seguros (...).

Los objetivos de estos Términos de Referencia son: 1) identificar la causa raíz del accidente; 2) identificar las medidas inmediatas que se deben tomar para mejorar la seguridad en el sitio y en otros sitios del área del proyecto y 3) identificar las medidas preventivas efectivas que deben ser implementadas para reducir los riesgos de SSO.

#### **Alcance de los Trabajos**

- Conducir un Análisis de Causa Raíz (ACR) del incidente, identificando la secuencia de eventos y las circunstancias fácticas. El análisis deberá identificar las fallas que llevaron al accidente, cuáles eran las medidas de seguridad que se estaban aplicando, y cuál es el nivel de información/capacitación acerca de los riesgos de sus tareas que recibieron los trabajadores. También se deberá evaluar el grado de supervisión que se lleva a cabo en relación con los trabajos no calificados.
- Recomendar las acciones que se deben implementar para rectificar las fallas que llevaron al accidente.
- Hacer una revisión de las medidas de seguridad incluidas en los procedimientos de los distintos sitios, e identificar qué medidas de SSO se deben tomar para minimizar los riesgos de futuros accidentes tanto para los trabajadores como para los residentes locales. Deben realizarse visitas de reconocimiento a una cantidad representativa de sitios del proyecto, que incluyan las distintas actividades, regiones y contratistas según corresponda.
- Realizar entrevistas a los responsables de SSO del Contratista y de las unidades ejecutoras, como también a cualquier otra contraparte técnica pertinente para llegar a un entendimiento consistente y sólido de la gestión de SSO.
- Hacer una revisión de las medidas de SSO presentes en los instrumentos y planes de los contratos de construcción y hacer recomendaciones para incorporar mejoras, de considerarlo necesario. La evaluación deberá identificar cuáles son los procedimientos implantados para lograr





## Guía para el Prestatario - Respuesta ante Incidentes Ambientales, Sociales y de Salud y Seguridad Ocupacional para Proyectos de Inversión Financiados por el Banco Mundial

un desempeño seguro en las operaciones de construcción (excavaciones, uso de andamios, trabajo en altura, soldaduras, etc.) y deberá recomendar cuales son los procedimientos apropiados en caso de que los procedimientos existentes tuvieran deficiencias.

- Hacer una revisión de la capacidad que mostraron los Contratistas y de los consultores de Supervisión para implementar las normas de SSO. La evaluación deberá incluir una revisión de los planes de capacitación para los trabajos calificados y para los no calificados para estimar su efectividad y proponer mejoras para los programas de capacitación y comunicación de modo que los trabajadores tengan pautas claras y adecuadas para llevar a cabo sus actividades de forma segura.
- Hacer una revisión de las disposiciones existentes para la selección y contratación de personal y sobre el tipo de seguros que los respaldan (de vida, de lesiones o de riesgos de sus tareas) y sobre las indemnizaciones que se les proveen a los trabajadores.
- Hacer una revisión de la observancia y respeto a las leyes laborales y otros tratados internacionales por parte de los contratistas o subcontratistas.
- Evaluar si son suficientes las medidas que toma el Contratista para minimizar y comunicar los riesgos de sus actividades a las comunidades locales. Hacer las recomendaciones de mejora que se consideren necesarias.

### **Resultados**

Los consultores deberán preparar los siguientes productos:

- Un informe de la investigación del ACR del accidente, que incluya las medidas recomendadas para mejorar las condiciones de SSO en el sitio.
- Un análisis diagnóstico de las medidas de SSO existentes y de las medidas de mejora recomendadas.

### **Tiempo Previsto para las Tareas**

Los informes preliminares de la investigación del incidente y del análisis diagnóstico de HS respectivamente deberán ser enviados dentro de los (...) días de haber dado comienzo el contrato de consultoría. Los informes finales deberán ser remitidos dentro de los (...) días de haber recibido los comentarios sobre los informes preliminares antes entregados.

### **Confidencialidad**

Todos los documentos que les sean provistos a los consultores para llevar a cabo sus tareas deberán ser considerados confidenciales salvo expresa indicación en contrario.



## **ANEXO 4. Términos de Referencia Sugeridos para la Contratación por el Prestatario de Servicios de Consultoría Orientados a Brindar Asistencia Legal (Laboral) con relación a un Incidente o Accidente en el Lugar de Trabajo**

### **Antecedentes**

El proyecto fue aprobado por el Directorio del Banco el (...) y su inicio se efectivizó el (...). El Objetivo de Desarrollo del Proyecto es (...). El proyecto consiste de (...) en (...). Las obras de construcción comenzaron el (...) y se encuentran actualmente en curso. La fecha de cierre del proyecto es (...).

El proyecto cuenta con Estudios de Impacto Ambiental y Social (EIAS) (...) y Planes de Gestión Ambiental y Social (PGAS) desarrollados para cada locación del proyecto (*adaptar según sea necesario*). Todos los documentos de Salvaguardas incluyen medidas para prevenir y reducir los riesgos en el Área de Salud y Seguridad Ocupacional (SSO). El PGAS incluye como requisitos (*resumir las principales medidas aquí*).

De acuerdo con la información preliminar disponible, (*resumir que es lo que se sabe acerca el incidente/accidente*).

### **Objetivos y Alcance de los Trabajos**

El objetivo de esta consultoría es brindar al Prestatario una reseña del marco legal pertinente y de las instituciones vinculadas que sean relevantes al incidente o accidente, y brindar asimismo las recomendaciones que permitan asegurar desde el punto de vista jurídico cual es la respuesta inmediata más adecuada como así también cuales son las necesarias adaptaciones o rectificaciones de largo plazo relacionadas con el encuadre legal del proyecto.

El Consultor Legal formará parte de un equipo de consultores independientes (*si aplica*). El Consultor Legal llevará a cabo la revisión de documentos, realizará visitas de reconocimiento a los sitios, hará entrevistas y cualquier otra actividad de investigación o de estudio que considere necesaria.

### **Responsabilidades Clave del Consultor Legal con relación al Incidente o Accidente**

- Identificar los aspectos laborales claves en los contratos entre el Prestatario o la unidad ejecutora y el Contratista, y entre el Contratista y Subcontratista(s) en caso de corresponder, y examinarlos respecto de la legislación local. Este análisis debe incluir, pero no debe estar limitado a la evaluación de las características de los contratos de trabajo (condiciones de contratación); salarios; seguros que amparan a los trabajadores (de salud, sociales, de accidentes o de vida); edad de los trabajadores; competencias de los trabajadores para sus tareas, y la capacitación e información brindada tanto a los trabajadores calificados como a los no calificados que los habilitan a llevar a cabos sus tareas.



## Guía para el Prestatario - Respuesta ante Incidentes Ambientales, Sociales y de Salud y Seguridad Ocupacional para Proyectos de Inversión Financiados por el Banco Mundial

- Examinar el contrato entre el Prestatario o la unidad ejecutora y el Supervisor independiente para identificar cualquier cuestión de índole laboral a la que dicha persona esté obligada a dar seguimiento.
- Evaluar si las condiciones en las que realizan sus tareas los trabajadores son las adecuadas, y brindar información general antecedente sobre las prácticas locales, las leyes y los mecanismos para la ejecución de estas (por ejemplo, los niveles de preparación técnica requeridos para la tarea, la capacitación o entrenamiento requeridos para llevarla a cabo, las relaciones contractuales, etc.).
- Evaluar si las acciones tomadas en respuesta al incidente o accidente son suficientes y brindar información general antecedente acerca de las prácticas locales en condiciones similares (por ejemplo, en cuanto a las indemnizaciones dinerarias).
- Brindar recomendaciones para dar una respuesta inmediata, de ser necesarias para el caso.

### **Responsabilidades Clave con relación al Análisis Sistemático del Proyecto en General**

- El Consultor Legal deberá conducir un análisis sistemático de los contratos a partir de una muestra representativa de los mismos (por ej. de diferentes locaciones, de diferentes tamaños, de contratistas públicos o privados) para cubrir los dos primeros puntos de sus responsabilidades detallados en el título anterior. El consultor también deberá verificar a partir de distintas fuentes el cumplimiento con los requisitos obrantes en los contratos respecto de las prácticas concretas que se realizan en el terreno.
- El consultor deberá proveer un análisis de los hallazgos clave, identificando las áreas para implementar mejoras, y un plan de acción para implementar las mejoras que asegure que los contratos puedan cumplir con la legislación nacional.

### **Resultados**

El consultor deberá preparar los siguientes productos:

- Un informe que cubra los aspectos legales del incidente o del accidente.
- Un informe que cubra el análisis legal sistemático del proyecto completo.

### **Tiempo Previsto para las Tareas**

El informe legal preliminar sobre el incidente o el accidente deberá ser enviado dentro de los (...) días de haber dado comienzo el contrato de consultoría. El informe final deberá ser remitido dentro de los (...) días de haber recibido los comentarios sobre el informe preliminar antes entregado.

El informe preliminar legal sobre el proyecto completo deberá ser enviado dentro de las (...) semanas de haber dado comienzo el contrato de consultoría. El informe final deberá ser remitido dentro de las (...) semanas de haber recibido los comentarios sobre el informe preliminar antes entregado.

### **Confidencialidad**



## **Guía para el Prestatario - Respuesta ante Incidentes Ambientales, Sociales y de Salud y Seguridad Ocupacional para Proyectos de Inversión Financiados por el Banco Mundial**

Todos los documentos que les sean provistos a los consultores para llevar a cabo sus tareas deberán ser considerados confidenciales salvo que se obtenga una autorización expresa en contrario para su revelación pública.



## **ANEXO 5. Términos de Referencia Sugeridos para la Contratación de un Monitoreo Independiente por una Tercera Parte de la Potencial Existencia de Trabajo Forzado o de Trabajo Infantil**

### **Antecedentes**

El proyecto fue aprobado por el Directorio del Banco el (...) y su inicio se efectivizó el (...). El Objetivo de Desarrollo del Proyecto es (...). El Proyecto consiste de (...) en (...). Las obras de construcción comenzaron el (...) y se encuentran actualmente en curso. La fecha de cierre del proyecto es (...).

El proyecto cuenta con Estudios de Impacto Ambiental y Social (EIAS) (...) y Planes de Gestión Ambiental y Social (PGAS) desarrollados para el Documento de Evaluación del Proyecto (PAD, por sus siglas en inglés) (*adaptar según sea necesario*). Todos los documentos de Salvaguardas incluyen medidas para prevenir o reducir los riesgos en el Área de Salud y Seguridad Ocupacional (SSO), incluyendo la posibilidad de trabajo forzado de adultos o de niños. El PGAS incluye como requisitos (*resumir las principales medidas aquí*).

### **Descripción del Tópico o de la Denuncia si así Corresponde**

Un monitoreo independiente por una tercera parte será el que permita mejorar los resultados del proyecto durante todo el desarrollo de este al poder disponer tempranamente de información sobre el curso de la implementación del proyecto, que a su vez esté orientada hacia los logros y los resultados.

El objetivo es realizar un monitoreo periódico del proyecto (o de la cartera de proyectos) sobre los temas relacionados con el potencial empleo de trabajo forzado o de trabajo infantil (tal como se encuentran definidos en las Convenciones internacionales y en la legislación nacional).

Para llevar a cabo el monitoreo periódico de los aspectos relacionados con el potencial trabajo forzado de niños o adultos en áreas especificadas del proyecto se contratará una firma consultora o un consultor independiente.

La firma/consultor también deberá diseñar y gestionar un sistema de recuperación de información que le permita recolectar y realizar la inspección detallada de los reportes (existentes) sobre temas relacionados con el trabajo forzado que puedan estar relacionados con el/los proyecto(s). La firma/consultor deberá (asimismo) preparar evaluaciones e informes periódicos que permitan hacer un seguimiento de cualquier posible evidencia del empleo de trabajo forzado en conexión con el/los proyecto(s) y deberá brindar recomendaciones acerca de la necesidad de fortalecer las medidas implementadas por el proyecto a este respecto, y en tal caso deberá describir de qué forma.

### **Alcance de los Trabajos**

- Etapa de preparación: (i) descripción de las actividades del proyecto, incluyendo a los sitios de las obras, las contrataciones y las funciones de los recursos humanos en los sitios de las obras o áreas de proyecto que se encuentren bajo estudio; (ii) análisis diagnóstico sobre las prácticas o



## Guía para el Prestatario - Respuesta ante Incidentes Ambientales, Sociales y de Salud y Seguridad Ocupacional para Proyectos de Inversión Financiados por el Banco Mundial

procedimientos de trabajo y generación de recomendaciones para su mejoramiento, que incluyan a las áreas donde las prácticas de trabajo forzoso o trabajo infantil sean fuente de preocupación; (iii) desarrollar metodologías y materiales detallados que puedan emplearse para implementar un programa de monitoreo y recolectar información.

- Visita de reconocimiento a los sitios: (i) identificar, en colaboración con la(s) unidades ejecutoras aquellas áreas donde pueda estar desarrollándose trabajo forzoso de adultos y/o de niños; (ii) llevar a cabo visitas (anunciadas) a los sitios de las áreas especificadas del proyecto para recolectar información o cualquier otra evidencia de posible empleo de trabajo forzado o trabajo infantil.
- Evaluación periódica del contexto y de las condiciones locales: (i) desarrollar una metodología para la selección aleatoria de los sitios que vayan a ser visitados como parte de cada misión; (ii) llevar a cabo entrevistas en profundidad con actores locales (*stakeholders*) como parte de cada visita.
- Diseñar y gestionar un sistema de recuperación de información que pueda ser compartido: (i) diseñar y gestionar un sistema de recuperación de información sobre trabajo forzado y trabajo infantil en el proyecto(s) que incluya actualización, procesamiento de los reportes, investigación y seguimiento de los reportes y (ii) diseñar y conducir actividades para concientizar y sensibilizar (sobre el tópico) tanto a las personas que forman parte del proyecto como a los otros actores locales.
- Análisis e informes: (i) preparar informes detallados después de cada misión de monitoreo y (ii) preparar informes periódicos detallados durante el proceso recuperación de información. Los informes serán compartidos con el Banco Mundial y con las unidades ejecutoras del proyecto. Después de haber recibido los comentarios por eventuales faltantes/errores, el informe será completado y divulgado públicamente en caso de corresponder.

La firma consultora/consultor deberá desarrollar la metodología necesaria para implementar las tareas encomendadas en estrecha colaboración con los equipos de trabajo del Banco y con las unidades ejecutoras institucionales. Dicha metodología deberá incluir un mecanismo para distinguir entre los casos de trabajo forzado y trabajo voluntario, y el trabajo infantil. El procedimiento deberá sustentarse tanto en métodos cualitativos como cuantitativos, según lo que sea apropiado (por ej. cuestionarios, segmentación y análisis de encuestas, grupos focales, entrevistas detalladas o cualquier otra herramientas informática o comunicacional sobre plataformas tecnológicas, etc.) para recolectar y analizar las respuestas de los distintos actores vinculados al proyecto, que permitan llegar a un conocimiento cabal sobre el potencial empleo de trabajo forzado o trabajo infantil en las áreas especificadas del proyecto. La firma consultora/consultor también deberá emplear una combinación de análisis cualitativo y cuantitativo para evaluar la eficacia y operatividad del sistema de recolección de datos desarrollado.



## Guía para el Prestatario - Respuesta ante Incidentes Ambientales, Sociales y de Salud y Seguridad Ocupacional para Proyectos de Inversión Financiados por el Banco Mundial

### **Competencias de los Consultores**

- Contar con amplia experiencia en la conducción de estudios de análisis social y en estudios de impacto social que hayan sido desarrollados en el/los sector(es) del proyecto y dentro del país/región.
- Contar con amplia experiencia en formas de medición y evaluación de proyectos de desarrollo con foco en el desempeño en el área social y con la aplicación de indicadores del lado de la demanda.
- Contar con probada trayectoria para conducir actividades relacionadas con el trabajo forzado o el trabajo infantil.
- Contar con experiencia en el diseño y en la implementación de sistemas de recuperación de información en proyectos de desarrollo.
- Contar con una sólida capacidad para el análisis cualitativo y cuantitativo de información, y que además acredite un control de calidad consistente. Que cuente con una excelente trayectoria en la realización de entrevistas a los encuestados en las comunidades locales, y para conducir estudios, muestreos aleatorios y para diseñar las discusiones que se les proponen a los grupos focales, etc.
- El consultor (o la dotación de personal de firma consultora) deberá contar con una sólida formación, en particular deberá tener familiaridad con el contexto de país, fluidez con el/los idioma(s) local(es), conocimiento de las normas internacionales e independencia de criterio.
- Contar con amplia experiencia en la interacción con un amplio rango de actores como el que se presenta en los proyectos de desarrollo (que incluyan por ej. a las autoridades de gobierno, a los actores de la sociedad civil tanto local como internacional, a organizaciones internacionales de desarrollo, etc.).

### **Resultados**

El consultor deberá preparar los siguientes productos:

- Un informe que describa las principales actividades del proyecto, que incluyan el trabajo en el sitio, la contratación de personal y las funciones de los recursos humanos en los sitios de obra que sean relevantes para el proyecto o en aquellas áreas bajo consideración del estudio.
- Un análisis diagnóstico sobre las prácticas laborales con las medidas de mejora recomendadas, que incluyan al posible trabajo forzado o al trabajo infantil.
- Una propuesta de programa de monitoreo para evaluar el posible trabajo forzado o trabajo infantil en las áreas del proyecto bajo estudio, que incluya un sistema de recuperación de información.
- Informes periódicos basados en la recuperación de información que se realice (aplicando la sistematización propuesta).



## Guía para el Prestatario - Respuesta ante Incidentes Ambientales, Sociales y de Salud y Seguridad Ocupacional para Proyectos de Inversión Financiados por el Banco Mundial

- Los Informes periódicos que sean requeridos por el líder del equipo de proyecto (del Banco) (TTL, por sus siglas en inglés).

### **Tiempo Previsto para las Tareas**

Los informes preliminares deberán ser enviados con el siguiente calendario (...).

### **Confidencialidad**

Todos los documentos que les sean provistos a los consultores para llevar a cabo sus tareas deberán ser considerados confidenciales salvo expresa indicación en contrario.





## ANEXO 6. Modelo de Contenidos para un Plan de Acciones Correctivas de Salvaguardas/Estándares (PACS) Ambientales, Sociales y de Salud y Seguridad Ocupacional

Los contenidos del PACS estarán direccionados por los hallazgos del Análisis de Causa Raíz (ACR) y son específicos del tipo de incidente, su ubicación geográfica, la severidad y la posibilidad de implementación de las medidas correctivas y preventivas.

El PACS deberá ser implementado por el Prestatario en los casos de incidentes Serios o Severos, con la supervisión y respaldo del Banco.

Como guía general, el PACS deberá contener las secciones que se muestran en la tabla a continuación:

Tabla A6-1. Secciones a incluir en el PACS

Ejemplo de Secciones del PACS		Posibles acciones por parte del Prestatario
Acciones inmediatas o de corto plazo		Detener las obras, tomar las medidas necesarias para que el sitio esté seguro, brindar asistencia médica y orientación, realizar los pagos indemnizatorios correspondientes, remediar la contaminación, imponer restricciones sobre la caza furtiva, notificar a las autoridades competentes, diseñar e implementar mecanismos de respuesta, etc.
Acciones de plazo medio / acciones en curso	Documentación, monitoreo y reporte	Revisar las herramientas existentes para el monitoreo y reporte de ASSSO/SSO, para buscar direccionarlas o consolidarlas, con el foco puesto en incrementar el monitoreo de aquellos indicadores que sean clave para aumentar su efectividad.
	Realizar contrataciones / imponer las acciones	Revisar los documentos de las licitaciones/contratos para establecer si el léxico en ellos es el adecuado para asegurar la <u>suficiente presencia en el sitio</u> de profesionales <u>calificados e independientes</u> (para el seguimiento) de las salvaguardas que garanticen la implementación adecuada del Plan de HS y para identificar si es necesario realizar algún tipo de ajustes para los futuros acuerdos.
	Procedimientos de Evaluación de riesgo, Planes y procedimientos de capacitación y gestión de los riesgos	<b>Ejemplo de Presencia de Artefactos Explosivos sin Detonar (AESD):</b> actualizar los planes de evaluación y gestión del riesgo de modo de incluir: <ul style="list-style-type: none"><li>Hallazgos casuales de AESD, clarificando (i) los factores de riesgo como por ej. las características geofísicas de las áreas de excavación y sus profundidades, historia de guerras civiles en el país, (ii) información escrita detallada y mapas que se deben obtener del Prestatario/unidades ejecutoras acerca de estudios anteriores y operaciones de eliminación de los artefactos, antes que puedan comenzar las construcciones, (iii) situaciones donde las excavaciones mecánicas se deban seleccionar por sobre excavaciones manuales, (iv) el modo de conducir excavaciones manuales</li></ul>



## Guía para el Prestatario - Respuesta ante Incidentes Ambientales, Sociales y de Salud y Seguridad Ocupacional para Proyectos de Inversión Financiados por el Banco Mundial

Ejemplo de Secciones del PACS		Posibles acciones por parte del Prestatario
		<p>seguras cuando no sea posible implementar excavaciones mecánicas (con aportes del Prestatario/unidades ejecutoras y/o expertos desminadores, (v) desarrollar un programa de capacitación adecuado para los trabajadores.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Riesgo de incendio y colocación adecuada de extinguidores</li><li>• El riesgo eléctrico también se debe revisar, y desarrollar procedimientos de trabajo seguro para manejar, realizar el mantenimiento y verificar el equipamiento y los cables eléctricos</li><li>• Desarrollar permisos de trabajo para actividades de alto riesgo con verificación diaria y aprobación por parte de los funcionarios o supervisores de SSO competentes.</li></ul>
		<p><b>Ejemplo de Indemnizaciones aplazadas por reasentamientos de población:</b> actualizar los planes de evaluación y gestión del riesgo de modo de:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Determinar en base al ACR las razones de las demoras en los pagos de las indemnizaciones e implementar una estrategia que sea apropiada para evaluar estos hechos</li><li>• Asegurar que todos los reclamos pendientes y los nuevos se respondan adecuadamente.</li><li>• Determinar si ha habido impactos no considerados previamente (sobre los medios de vida/pérdida de ingresos económicos, grupos vulnerables) para los cuales se requiera asistencia o indemnizaciones.</li><li>• Asegurar que se realicen consultas continuas con las personas afectadas por el proyecto y que se cuente con un mecanismo de respuesta ante reclamos (GRM, por sus siglas en inglés) que funcione correctamente.</li><li>• Realizar el monitoreo de la implementación y brindar reportes de avance quincenales.</li><li>• Contratar un experto independiente para conducir una auditoría que permita confirmar si se está implementando satisfactoriamente el proceso antes mencionado.</li></ul>
	Competencias, roles y responsabilidades	<p>Se debe revisar la composición del plantel del personal en el sitio y la estructura de la organización dedicada a las áreas de Medio Ambiente, Social y de Salud y Seguridad Ocupacional tomando en cuenta la evaluación de riesgo y los hallazgos actualizados (por ej. de la empresa constructora y el consultor supervisor). Podrán incluirse ajustes en términos de cantidad, competencia, presencia en el sitio, organización, comunicación y reporte, de modo que las actividades del proyecto cumplan con los requisitos del plan de ASSSO/SSO.</p>
	Monitoreo de alto nivel y Evaluación	<p>Una vez que se encuentren consolidados el monitoreo y el informe, el Supervisor independiente y la Unidad ejecutora deben poder realizar la evaluación de los indicadores más importantes, que pueden ir desde accidentes menores (por ej.</p>



**Guía para el Prestatario - Respuesta ante Incidentes Ambientales, Sociales y de Salud y Seguridad Ocupacional para Proyectos de Inversión Financiados por el Banco Mundial**

<b>Ejemplo de Secciones del PACS</b>		<b>Posibles acciones por parte del Prestatario</b>
		una carga pesada que cae cerca de un trabajador), hasta desviaciones con alto riesgo potencial (por ej. ausencia de barreras protectoras, trabajadores no asegurados) tomando en cuenta los registros diarios del Contratista y del Supervisor.