



The World Bank



**Honduras: “Mejorando los medios de subsistencia de los
pueblos indígenas miskitos en la Moskitia”**

P167767

**PLAN DE PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS
(PPPI)**

Edición Abril 2021

Traducción no oficial.

Participación de las Partes Interesadas y Divulgación de Información
Plan de Participación de las Partes Interesadas
y Marco de Participación de las Partes Interesadas

TABLA DE CONTENIDOS

1. INTRODUCCIÓN/DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO	4
2. COMPONENTES DE PROYECTO	4
3. REGULACIONES Y REQUERIMIENTO RELEVANTES NACIONALES E INTERNACIONALES	10
4. BREVE RESUMEN DE LAS ACTIVIDADES ANTERIORES DE PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS	14
4.1. PRINCIPALES RESULTADOS	15
4.2. RECOMENDACIONES (ASPECTOS SOCIALES)	17
5. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS PARTES INTERESADAS	19
5.1. PARTES AFECTADAS	21
5.2. ANÁLISIS CLÚSTER DENTRO DE LAS COMUNIDADES BENEFICIARIAS	22
5.3. ANÁLISIS CLÚSTER FUNDACIÓN AYUDA EN ACCIÓN	25
5.4. ANÁLISIS CLÚSTER BANCO MUNDIAL	26
5.5. ANÁLISIS CLÚSTER INSTITUCIONES PÚBLICAS DE HONDURAS	27
5.6. ANÁLISIS CLÚSTER SECTOR PRIVADO	28
5.7. MISKITU ASLA TAKANKA (MASTA)	28
5.8. INDIVIDUOS O GRUPOS MENOS FAVORECIDOS/VULNERABLES	29
5.9. RESUMEN DE LAS NECESIDADES DE LAS PARTES INTERESADAS DEL PROYECTO (BENEFICIARIOS DEL PROYECTO)	30
6. PROGRAMA DE PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS	32
6.1. PROPUESTA Y CRONOGRAMA DEL PROGRAMA DE PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS	32
6.2. ESTRATEGIA PROPUESTA PARA LA DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN	33
6.3. ESTRATEGIA DE CONSULTA PROPUESTA	36
6.4. ESTRATEGIA PROPUESTA PARA INCORPORAR LA OPINIÓN DE LOS GRUPOS VULNERABLES	38
6.5. CRONOGRAMAS	40
6.6. ANÁLISIS DE LOS COMENTARIOS	41
6.7. ETAPAS FUTURAS DEL PROYECTO	41
7. RECURSOS Y RESPONSABILIDADES VINCULADOS A LA IMPLEMENTACIÓN DE ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS	42
7.1. RECURSOS	42
7.2. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DE GESTIÓN	42
8. MECANISMO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	43
9. SEGUIMIENTO Y PRESENTACIÓN DE INFORMES	48

Participación de las Partes Interesadas y Divulgación de Información
Plan de Participación de las Partes Interesadas
y Marco de Participación de las Partes Interesadas

SIGLAS

AeA	Fundación Ayuda en Acción
BM	Banco Mundial
COSUDE	Agencia Suiza para el Desarrollo y la Cooperación
CPLI	Consultas Previas Libres e Informadas
GIZ	Agencia de Cooperación Internacional Alemana
ICF	Instituto de Conservación Forestal
JSDF	Japan Social Development Fund
MASTA	Miskitu Asla Takanka
MIMAT	Mairin Indian Miskitu Asla Takanka
MOPAWI	Mosquitia Pawisa Apiska
PATH II	Programa de Administración de Tierras
PNUD	Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo
PPPI	Plan de Participación de Partes Interesadas

Participación de las Partes Interesadas y Divulgación de Información
Plan de Participación de las Partes Interesadas
y Marco de Participación de las Partes Interesadas

1. Introducción/descripción del proyecto

El Proyecto contribuirá al desarrollo y fortalecimiento de la capacidad de producción de las comunidades indígenas Miskito mediante (a) el financiamiento de subproyectos a nivel comunitario para promover y mejorar actividades productivas tales como la pesca (producción de barcos artesanales, redes de pesca, producción de hielo, etc.) junto con otras actividades menos desarrolladas, como la agroforestería y la avicultura; (b) mejorar la capacidad de las comunidades miskitas brindando capacitación y asistencia técnica; e (c) implementar un sistema de Monitoreo y Evaluación a nivel local para supervisar las actividades del subproyecto.

2. Componentes de Proyecto

Los Objetivos de Desarrollo del Proyecto (ODP) se lograrán a través de tres componentes. Los componentes 1, 2 y 3 están directamente relacionados con el logro de los ODP.

Este proyecto seguirá el enfoque de desarrollo impulsado por la comunidad (CDD-Community-driven Development). Se buscará dar control de las decisiones y recursos a los grupos comunitarios, de tal manera que los grupos comunitarios estén involucrados en el proceso de formulación, diseño e implementación de sus subproyectos. Los grupos comunitarios serán tratados como socios en el proceso de desarrollo, basándose en sus organizaciones y recursos. Buscará incluir el fortalecimiento y financiamiento inclusivo de grupos comunitarios. El proyecto facilitará el acceso de la comunidad a la información y promoverá el establecimiento de actividades productivas a través de la provisión de apoyo financiero, capacitación y asistencia técnica. A través del acceso a la información y el apoyo técnico y financiero adecuado, el miskito de ambos sexos podrá identificar eficazmente las prioridades y las actividades productivas que podrían mejorar sus medios de vida. Dichas actividades productivas se centrarán en apoyar inversiones orientadas al mercado que respaldarían las oportunidades de la cadena de valor en el sector de la pesca y las aves de corral. El proyecto también apoyará la agricultura que podría limitarse a satisfacer las necesidades de subsistencia en lugar de propósitos orientados al mercado, pero contribuirá a mejorar el acceso de las personas a los alimentos.

El proyecto apoyará actividades que son pequeñas en escala y que no sean complejas y que requieran cooperación local. Para lograr este propósito, el proyecto se centrará en:

- Facilitar el acceso de la comunidad a la información a través de una variedad de actividades de consulta, la provisión de información, capacitación y asistencia técnica, y

Participación de las Partes Interesadas y Divulgación de Información
Plan de Participación de las Partes Interesadas
y Marco de Participación de las Partes Interesadas

- Fortalecimiento y financiamiento inclusivo de grupos, organizaciones o entidades comunitarias (EBs) para establecer subproyectos comunitarios, que promoverán actividades productivas destinadas a mejorar la capacidad de las personas.

Componente 1: Inversiones Comunitarias (subproyectos) (US \$ 1.8 m.)

El objetivo de este componente es proporcionar recursos compartidos “matching funds” a las comunidades. A través de este componente, el proyecto apoyará los subproyectos comunitarios mediante subvenciones para promover actividades productivas. Estos subproyectos están compuestos por recursos financieros proporcionados por la subvención JSDF y por un 20% de contrapartida del grupo comunitario. Además de los recursos financieros, estos subproyectos estarían compuestos de capacitación y asistencia técnica para desarrollar la capacidad técnica y administrativa de los beneficiarios, las cuales, por la actual pandemia, podrían desarrollarse mediante mecanismos virtuales como Zoom, Skype, etc. Como se mencionó anteriormente, algunas de las áreas a considerar son la agricultura mixta (es decir, frijoles, arroz, tomates), el ganado (aves de corral) y la producción de herramientas para mejorar sus capacidades pesqueras. Actualmente, las comunidades importan de otras regiones del país, productos de agricultura básica como frijoles, yuca de arroz, papas, tomates, etc. También tienen que importar pollo y huevos. La región es extremadamente rica en una variedad de peces del océano y de laguna. Riqueza de la que apenas pueden sacar provecho debido a la falta de herramientas y embarcaciones. El JSDF financiará la construcción artesanal de esas herramientas. Es importante tener en cuenta que se considerará también la producción de tecnologías de energía renovable (RET), tales como el uso de sistemas de paneles solares y estufas limpias para usos domiciliarios y productivos. Las áreas rurales remotas a menudo carecen de acceso a las redes eléctricas. Explorar estas tecnologías permitirá a los beneficiarios tener generadores para establecer sistemas básicos de riego; proporcionar electricidad a la fábrica de embarcaciones artesanales, reducir el consumo de leña y otras actividades que serán promovidas por el proyecto.

La estructura de financiamiento que se utilizará es el modelo basado en la aplicación, en el que las comunidades deben solicitar subvenciones (subproyectos). Los grupos comunitarios seleccionarán proyectos de desarrollo en una reunión organizada por una organización comunitaria existente acompañada por un comité recientemente constituido para el proyecto por parte de la agencia implementadora. La agencia implementadora juntamente con el equipo del Banco Mundial elaborará una lista de actividades productivas elegibles, de acuerdo con las medidas de seguridad y la legislación del Banco Mundial.

Se espera que la subvención de tamaño promedio sea de aproximadamente US \$ 25,000 e incluirá un promedio de 25 beneficiarios individuales. El organismo de ejecución establecerá una unidad de implementación del proyecto para gestionar la ejecución del proyecto, que supervisará

Participación de las Partes Interesadas y Divulgación de Información
Plan de Participación de las Partes Interesadas
y Marco de Participación de las Partes Interesadas

la identificación, selección e implementación de las subvenciones. Los miembros de la comunidad deberán contribuir en especie con materiales o mano de obra.

La agencia implementadora facilitará el proceso de participación comunitaria para garantizar la inclusión social, lo cual considera la participación de mujeres y poblaciones marginadas o vulnerables. El proyecto trabajará con grupos bien establecidos, preferiblemente si están registrados como una organización basada en la comunidad del Municipio y / u otra institución. En caso de que los grupos hayan sido creados de forma reciente, pero sin la inscripción legal, el proyecto les ayudará a obtener dicha documentación legal y los ayudará a crear los estatutos. Esto es muy importante porque permite a los grupos comunitarios abrir una cuenta bancaria para administrar los fondos provenientes del subproyecto. Para cuestiones de responsabilidad y fiduciarias, este asunto es relevante. Y, por último, pero no menos importante, facilitará que otros donantes proporcionen más asistencia financiera.

El equipo de BM trabajará con la agencia implementadora para identificar un "producto" o "productos" que puedan ser la marca para que los pueblos indígenas miskitos apoyen el programa que tiene el Gobierno de Japón, que se conoce como: "One Village One Product ". Este programa busca identificar un producto competitivo y básico como un negocio para obtener ingresos por ventas para mejorar el nivel de vida de los residentes de esa aldea y / o la comunidad. El proyecto consultará con organizaciones locales, así como con los Consejos Territoriales y las comunidades para determinar el lugar más apropiado para establecer los subproyectos comunitarios. El equipo del BM mantendrá a la Embajada de Japón en Honduras bien informada de todas las actividades que se llevarán a cabo con el JSDF. El equipo de WB cooperará con las autoridades japonesas para identificar un producto que pueda cumplir con el criterio de que el gobierno japonés debe ejecutar el programa "One Village One Product".

Los territorios seleccionados (Katainasta, Auhyá, Yari y Finzmos) están conformados por muchas comunidades. La subvención JSDF financiaría más de un subproyecto en los territorios seleccionados; pero proporcionaría solo un subproyecto por entidad beneficiaria.

Componente 2. Desarrollo de la capacidad de los grupos comunitarios (US \$ 0,696.)

El objetivo de este componente es desarrollar la capacidad de los beneficiarios. Esta es una actividad continua que se lleva a cabo en todo el proyecto. El objetivo final de desarrollar la capacidad de las comunidades para aplicar el enfoque CDD es promover la 'capacidad' de las comunidades locales para desarrollar, implementar y mantener sus soluciones técnicas y administrativas de una manera que les ayude a ser los líderes de su propio cambio que mejorará sus medios de vida. La capacidad de los beneficiarios se desarrollará a través de capacitación y asistencia técnica para desarrollar habilidades y competencias para que los beneficiarios tengan éxito en la implementación de los subproyectos.

Participación de las Partes Interesadas y Divulgación de Información
Plan de Participación de las Partes Interesadas
y Marco de Participación de las Partes Interesadas

El Proyecto JSDF buscará construir servicios y estrategias dirigidas a estimular la capacidad empresarial, de innovación, social y comunitaria en estas áreas desfavorecidas de La Moskitia. Por lo tanto, el enfoque será estimular la capacidad de los beneficiarios durante toda la ejecución del proyecto. Es importante tener en cuenta que, dado que el cambio climático es un problema importante en América Central y, además, en Honduras, todos los beneficiarios recibirán capacitación sobre prácticas respetuosas con el medio ambiente, como el reciclaje y el uso de fuentes de energía renovables. Este no es solo un mecanismo para proteger el medio ambiente y los recursos naturales, sino que también es un mecanismo para crear conciencia ambiental y abrir vías para actividades alternativas tales como obtener beneficios del reciclaje.

La capacidad de los beneficiarios también será fortalecida en preparación de las propuestas de subproyectos, la preparación del presupuesto, la redacción de informes y los informes de seguimiento y evaluación. Cada beneficiario del subproyecto será capacitado en temas de gestión, finanzas y adquisiciones, y sistemas de monitoreo y evaluación. Con esta capacidad, se espera que los beneficiarios avancen hacia actividades empresariales que contribuyan a garantizar la sostenibilidad de las inversiones.

Componente 3. Gestión y administración de proyectos, seguimiento y evaluación, y diseminación del conocimiento. (US \$ 0.226 m.)

Gestión y administración del proyecto: este subcomponente proporciona los elementos de apoyo técnico y fiduciario para garantizar la ejecución eficiente del proyecto a través de la administración, informes, auditoría y coordinación. La Unidad de Implementación de Proyecto que tiene una amplia experiencia en la implementación de proyectos del Banco Mundial proporcionará el apoyo y la dirección estratégica a la unidad de campo que se establecerá en La Moskitia (Puerto Lempira). Esta unidad de campo es necesaria para brindar apoyo y supervisar a los beneficiarios en la implementación de los subproyectos. La Moskitia está ubicada en un área remota de Honduras, y la supervisión de Tegucigalpa será costosa en términos de personal y costos de transporte. Esta unidad recopilará información con fines informativos y garantizará una estrecha coordinación con las instituciones regionales en La Moskitia. Se contratarán consultores para adquisiciones, gestión financiera y auditorías anuales. Los bienes y los costos operativos se financiarán para el alquiler y mantenimiento de oficinas y el equipo, y el apoyo de supervisión.

Monitoreo y evaluación: Se establecerá un sólido sistema de M&E participativo. La base de este sistema se preparó durante la ejecución de la JSDF -Seed Grant. Se ajustaría una vez que los resultados de la Evaluación Social estén listos, si fuera necesario. El Sistema de M&E monitoreará la capacidad de manejo de los recursos naturales y los sistemas económicos de las comunidades que participan en los proyectos. Bajo este componente también se incluye una evaluación de medio término y una final. La implementación del M&E comenzará junto con la implementación del proyecto y antes de la implementación de los subproyectos. La Agencia de Implementación desarrollará las actividades técnicas correspondientes, incluido el proceso de selección de equipos técnicos para establecer las líneas de base.

Participación de las Partes Interesadas y Divulgación de Información
Plan de Participación de las Partes Interesadas
y Marco de Participación de las Partes Interesadas

Difusión de conocimientos: la divulgación de los resultados de las consultas y la implementación de los subproyectos se incluirán en este subcomponente. Una combinación de medios con talleres y publicaciones.

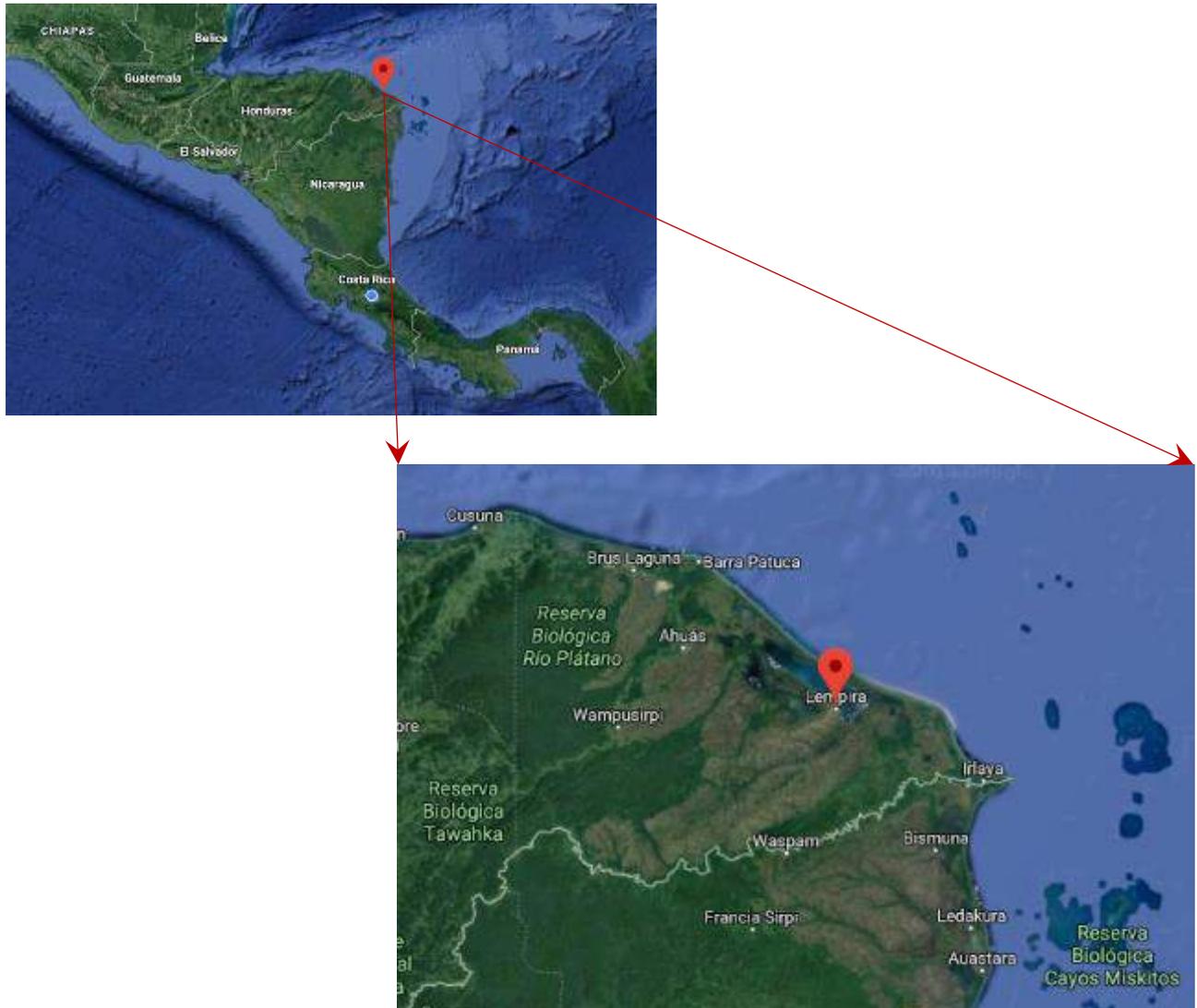


Figura 1. Ubicación geoespacial del área de influencia del Proyecto

Participación de las Partes Interesadas y Divulgación de Información
Plan de Participación de las Partes Interesadas
y Marco de Participación de las Partes Interesadas

3. Regulaciones y requerimiento relevantes nacionales e internacionales

Legislación Vigente Aplicable	Alcance y Ámbito de Aplicabilidad	Aseguramiento/Cumplimiento
<i>Constitución de la república (1982).</i>	Es el hacer político y legal para la organización del gobierno de Honduras, los ciudadanos y todas las personas que viven o visitan el país	El Proyecto promueve y velará por el respeto de los derechos de los actores involucrados a través de inversiones en campo respetuosas con el ambiente, con las dinámicas culturales y productivas locales.
TRATADOS Y CONVENIOS INTERNACIONALES		
<i>Convenio sobre la diversidad biológica (decreto 30-95; la gaceta 27, 675; junio 10, 1995).</i>	La conservación de la diversidad biológica, la utilización sostenible de sus componentes y la participación justa y equitativa en los beneficios que se deriven de la utilización de los recursos genéticos. Su objetivo general es promover medidas que conduzcan a un futuro sostenible.	Las inversiones locales de inversión están enfocadas hacia la conservación y/o uso sostenible de los recursos naturales existentes en la zona de intervención del Proyecto. Se promueven medidas de sostenibilidad y prácticas agroecológicas de producción para garantizar la permanencia de estos recursos en el tiempo y espacio.
<i>Convenio sobre vertimiento de desechos en el mar (decreto 844; la gaceta 23023; febrero 6, 1980).</i>	Adopción de todas las medidas posibles para impedir la contaminación del mar por el vertimiento de desechos y otras materias que puedan constituir un peligro para la salud humana dañar los recursos biológicos y la vida marina reducir otros usos legítimos del mar	El proyecto promueve inversiones de bajo o nulo impacto ambiental y el control de todas las fuentes de contaminación del medio marino
<i>Convención sobre el comercio internacional de especies amenazadas de fauna y flora silvestre; citas (decreto 771; la gaceta 22912; septiembre 24, 1979).</i>	Velar por que el comercio internacional de especímenes de animales y plantas silvestres no constituye una amenaza para su supervivencia.	El proyecto NO promueve ni financiará inversiones locales destinadas al comercio de especímenes de flora y fauna en peligro de extinción ni especies que se consideran amenazadas. El proyecto cuenta con una lista exclusión para subproyectos, aplicando esta norma.
<i>Convenio para la protección del patrimonio mundial, cultural y natural (decreto 673; la gaceta 22627; octubre 17, 1978).</i>	Promover la identificación, la protección y la preservación del patrimonio mundial, cultural y natural considerado especialmente valioso para la humanidad	El Proyecto promueve inversiones dirigidas hacia el beneficio de una de las poblaciones indígenas de mayor vulnerabilidad y marginalidad en Honduras, garantizando el

Participación de las Partes Interesadas y Divulgación de Información
Plan de Participación de las Partes Interesadas
y Marco de Participación de las Partes Interesadas

<p><i>Convención sobre las medidas que deben adoptarse para prohibir e impedir la importación, exportación y transferencia de propiedad ilícita de bienes culturales (Decreto 582; La Gaceta 22,433/febrero 23, 1978).</i></p>	<p>Todo Estado tiene el deber de proteger el patrimonio constituido por los bienes culturales existentes en su territorio contra los peligros de robo, excavación clandestina y exportación ilícita</p>	<p>respeto a sus dinámicas culturales y su patrimonio.</p>
<p><i>Convención sobre la defensa del patrimonio histórico y artístico de naciones americanas (La Gaceta 29,975; abril 4, 1983).</i></p>	<p>Impedir la exportación o importación ilícita de bienes culturales, y promover la cooperación entre los Estados Americanos par el mutuo conocimiento y apreciación de sus bienes culturales</p>	
<p><i>Convenio 169 sobre los pueblos indígenas y tribales en países independientes.</i></p>	<p>El derecho de los pueblos indígenas a mantener y fortalecer sus culturas, formas de vida e instituciones propias, y su derecho a participar de manera efectiva en las decisiones que les afectan</p>	
<p><i>Convención de Viena para la protección de la capa de ozono (Decreto 73- 93).</i></p>	<p>Promover cooperación a través de observaciones sistemáticas, investigaciones e intercambio de información sobre el impacto de las actividades humanas en la capa de ozono y para adoptar medidas legislativas o administrativas en contra de actividades que puedan producir efectos adversos en la capa de ozono.</p>	<p>El proyecto no promueve ni financia inversiones que contemplen el uso de productos que generes emisiones de gases de efecto invernadero (GEI). En su lugar se promueven acciones para la reducción de GEI con la aplicación de prácticas de producción mejoradas y el uso de tecnologías de eficiencia energética.</p>
<p><i>Protocolo de Montreal sobre sustancias que agotan la capa de ozono (La Gaceta; agosto 21, 1993).</i></p>	<p>Protección de la capa de ozono mediante la toma de medidas para controlar la producción total mundial y el consumo de sustancias que la agotan, con el objetivo final de eliminarlas, sobre la base del progreso de los conocimientos científicos e información tecnológica.</p>	

Participación de las Partes Interesadas y Divulgación de Información
Plan de Participación de las Partes Interesadas
y Marco de Participación de las Partes Interesadas

<p><i>Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el cambio climático (Decreto 26-95; La Gaceta 27717; Julio 29, 1995).</i></p>	<p>Estabilización de las concentraciones de gases de efecto invernadero en la atmósfera a un nivel que impida interferencias antropógenas peligrosas en el sistema climático y en un plazo suficiente para permitir que los ecosistemas se adapten naturalmente al cambio climático, asegurando que la producción de alimentos no se vea amenazada y permitiendo que el desarrollo económico prosiga de manera sostenible</p>	<p>El proyecto promueve el fortalecimiento de las capacidades de resiliencia climática en las comunidades y evita la generación de emisiones de gases de efecto invernadero, mediante la implementación de buenas prácticas, la reducción del uso de pesticidas y fertilizantes y la difusión de la agricultura climáticamente inteligente.</p>
<p><i>Convenio Constitutivo de la Comisión Centroamericana de Ambiente y Desarrollo (Decreto 14-90; La Gaceta 26102; abril 3, 1990).</i></p>	<p>Establecer mecanismos regionales de cooperación para la utilización racional de los recursos naturales, el control de la contaminación y el restablecimiento del equilibrio ecológico</p>	<p>El proyecto se desarrolla en uno de los países miembros del Sistema de Integración Centroamericana (SICA) y de la Comisión Centroamericana de Ambiente y Desarrollo con quien la entidad ejecutora la Fundación Ayuda en Acción establecerá relaciones de cooperación y coordinación</p>
<p><i>Convenio Centroamericano de Bosques. Marco regional para el manejo y conservación de los ecosistemas naturales forestales y el desarrollo de plantaciones forestales.</i></p>	<p>Establecer acciones concertadas dirigidas a la preservación del medio ambiente por medio del respeto y armonía con la naturaleza, asegurando el equilibrio desarrollo y explotación, del racional de los recursos naturales del área, con miras al establecimiento de un Nuevo Orden Ecológico en la región</p>	<p>interinstitucional en el marco de este proyecto. Las inversiones que financia están destinadas a la utilización racional de los recursos, aplicación de medidas para el control de la contaminación, aplicando manuales de buenas prácticas ambientales para las obras menores a desarrollar. Las inversiones por financiar a través de los subproyectos con organizaciones locales promueven la conservación de la diversidad biológica terrestre, marino-costera y la generación de oportunidades para generar ingresos a las familias beneficiarias de una</p>
<p><i>Convenio para la Conservación de la Biodiversidad y Protección de Áreas Silvestres Prioritarias en América Central (Decreto 183-94; La Gaceta 27595; marzo 4, 1995).</i></p>	<p>Conservar al máximo posible la diversidad biológica, terrestre y costero-marina, de la región centroamericana, para el beneficio de las presentes y futuras generaciones.</p>	<p>forma sostenible.</p>

Participación de las Partes Interesadas y Divulgación de Información
Plan de Participación de las Partes Interesadas
y Marco de Participación de las Partes Interesadas

LEYES NACIONALES

Legislación Vigente Aplicable	Alcance y Ámbito de Aplicabilidad	Aseguramiento/Cumplimiento
<i>Ley para la protección del patrimonio cultural de la Nación (Decreto 81-84; La Gaceta 24,387; agosto 8, 1984).</i>	La defensa, conservación, reivindicación, rescate, restauración, protección, investigación, divulgación. acrecentamiento y transmisión a las generaciones futuras de los bienes que constituyen el Patrimonio Cultural de la Nación en todo el territorio nacional y aguas jurisdiccionales	El Proyecto promueve inversiones dirigidas hacia el beneficio de una de las poblaciones indígenas de mayor vulnerabilidad y marginalidad en Honduras, garantizando el respeto a sus dinámicas culturales y su patrimonio.
<i>Ley General del Ambiente (Decreto 104-93; La Gaceta; junio 30, 1993).</i>	Orientar las actividades agropecuarias, forestales e industriales hacia formas de explotación compatibles con la conservación y uso racional y sostenible de los recursos naturales y la protección del ambiente en genera	Las inversiones que financia están destinadas a la utilización racional de los recursos, aplicación de medidas para el control de la contaminación, aplicando manuales de buenas prácticas ambientales para las obras menores a desarrollar. Las inversiones por financiar a través de los subproyectos con organizaciones locales promueven la conservación de la diversidad biológica terrestre, marino-costera y la generación de oportunidades para generar ingresos a las familias beneficiarias de una forma sostenible.
<i>Ley para la modernización y el desarrollo del sector agrícola (Decreto 31-92; La Gaceta 26,713; abril 6, 1992).</i>	Establecer los mecanismos necesarios para promover la modernización agrícola y la permanente actividad óptima en este sector, favoreciendo el incremento de la producción, su comercialización interna y exportación, el desarrollo agroindustrial y el aprovechamiento racional perdurable y usos alternativos de los recursos naturales renovables.	
<i>Ley Forestal, Áreas Protegidas Vida Silvestre DECRETO No.156-2007.</i>	Asegurar la protección de las Áreas Forestales, Áreas Protegidas y Vida Silvestre y mejoramiento de estas y racionalizar el aprovechamiento, industrialización y comercialización de los productos forestales	

Participación de las Partes Interesadas y Divulgación de Información
Plan de Participación de las Partes Interesadas
y Marco de Participación de las Partes Interesadas

Ley Nacional de Pesca y Acuicultura, contenida en el Decreto No.154 de fecha 19 de mayo del año 1959.

Asegurar el respeto del ambiente en las distintas actividades pesqueras y acuícolas, la protección, conservación e implementación de las prácticas de pesca responsables para mantener el balance pesquero y sustentabilidad del recurso

Honduras también ha suscrito el Convenio Regional sobre Cambio Climático y el Convenio Constitutivo del Centro de Coordinación para la Prevención de Desastres Naturales en América Central y es parte del esquema de la Alianza Centroamericana para el Desarrollo Sostenible (1994).

4. Breve resumen de las actividades anteriores de participación de las partes interesadas

Se realizaron consultas y el equipo tuvo la oportunidad de reunirse con líderes de Miskito, miembros de la comunidad, ONG y autoridades de gobierno. Estas consultas contribuyeron a identificar los territorios, las comunidades y los posibles subproyectos para trabajar con las comunidades. Durante las consultas y reuniones llevadas a cabo durante la ejecución del Fondo Semilla de JSDF, fue evidente la falta de participación de las mujeres. Los hombres hacen la mayor parte de la conversación y toman la iniciativa. El proyecto trataría de promover la participación de las mujeres apoyando actividades que tradicionalmente han realizado, como la agricultura doméstica. La información obtenida de las consultas iniciales fue que la mayor parte del trabajo relacionado con las aves de corral sería al menos el 50% ejecutado por mujeres. La construcción de barcos y algunas de las otras herramientas de pesca reunirían más hombres que mujeres. El JSDF quisiera alcanzar al menos 60-40, hombres y mujeres, respectivamente. El objetivo ideal es 50% cada uno.

El equipo de BM y la agencia implementadora trabajarían con las instancias de gobernanza indígena, entre ellos (pero no exclusivo) los Concejos Territoriales y Miskitu Asla Takanka (MASTA), que es la organización paraguas para la población miskito. En coordinación con instancias territoriales como MASTA, los Consejos Territoriales, entre otros, que representen la autoridad que rige los territorios, existirá; (1) trabajo conjuntamente con MASTA y las autoridades locales para difundir los objetivos del Proyecto, las áreas de trabajo y la elegibilidad; (2) convocatoria de subproyectos; (3) organización de talleres en diferentes secciones de los territorios para trabajar con las comunidades en la preparación de las propuestas del subproyecto e indicar (a) quién es elegible: población miskita de ambos sexos y jóvenes que viven en los territorios preseleccionados, (b) quienes son miembros de una organización de base comunitaria. (4) todos los grupos seleccionados serán capacitados en procedimientos fiduciarios y estándares ambientales y sociales, monitoreo y evaluación y gestión y administración de subproyectos. Además, cada subproyecto recibirá asistencia técnica y capacitación relacionada

Participación de las Partes Interesadas y Divulgación de Información
Plan de Participación de las Partes Interesadas
y Marco de Participación de las Partes Interesadas

con los aspectos específicos del subproyecto. Cada subproyecto tendría una junta que es responsable de supervisar el subproyecto.

4.1. Principales Resultados

Durante la etapa de preparación se ha realizado una primera ronda de reuniones, visitas y encuentros siguiendo el protocolo de Consultas Previa, Libres e Informadas (CPLI) Misquito (MASTA, Concejos Territoriales, Consejo de Ancianos, Concejos Comunales y comunidades) y para una mayor comprensión de las distintas variables fueron abordados los actores institucionales que intervienen en el territorio. El objetivo principal de las consultas buscó identificar con la población aquellas actividades productivas sostenibles, amigables al medio ambiente y que ayuden a la población a mejorar sus condiciones de vida bajo una estrategia participativa que asegure que los pueblos indígenas y las mujeres sean incluidos. En el siguiente cuadro se observa la participación y actores involucrados en el proceso de CPLI.

Fecha	Reunión	Organización	No. Participantes
12- 09-2017 12 -10-2017 13-10-2017 24-10-2017	2 reuniones de preparación previo a visitas de la misión Reuniones MASTA durante la misión	MASTA	11
13-10- 2017	Reunión – taller con los Concejos Territoriales, Concejo de Ancianos y MASTA	CONCEJO TERRITORIAL BAMIASTA CONCEJO TERRITORIAL KATAINASTA CONSEJO TERRITORIAL AUHYA YARI CONCEJO TERRITORIAL FINZMOS CONSEJO DE ANCIANO MASTA	30
14-10-2017	Visita y reunión Concejos comunitarios Kaukira Visita a experiencias productivas	Comunidad de Kaukira MASTA	11
15-10-2017	Visita y reunión Concejos comunitarios y comunidad Mistruc	Comunidad de Mistruc MASTA	41
16-10-2017	Reunión ONG Miskita	MOPAWI	9
16-10-2017	Reunión ONG internacional GOAL	GOAL	9
16-10-2017	Reunión Instituto de Conservación Forestal (ICF)	ICF	9
16-10-2017	Reunión cooperantes	Ayuda en Acción	9
14-10-12017	Reunión cooperante	PNUD	9
11-10-2017	Gabinete sectorial de desarrollo económico y recursos naturales Mesa de desarrollo económico de la Alianza para la Mosquitia	Oficinas del PROHONDURAS	8
11 octubre 2017	Mesa de desarrollo Gobernabilidad de la Alianza para la Mosquitia	Secretaria de Derechos Humanos	7

Dentro de las actividades y potenciales productivos descritos están: Un grupo de comunidades que tienen entre 70% a 80% actividades de pesca y recurso marítimo; un segundo grupo que tienen recursos mixtos (pesca, agricultura y recurso forestal); un tercer grupo con potencial forestal y Agrícola y; el cuarto grupo ubicado en el casco urbano y dedicado a la comercialización.

Participación de las Partes Interesadas y Divulgación de Información
Plan de Participación de las Partes Interesadas
y Marco de Participación de las Partes Interesadas

Niveles de organización de los sectores productivos (Contribución aspectos sociales)

En relación con las experiencias organizativas vinculadas a actividades productivas se identificaron los siguientes aspectos:

Fortalezas	Aspectos por fortalecer	Oportunidades
<i>Visión comunal o colectiva en la distribución de recursos</i>	Las intervenciones asociativas tienen a crear nuevos grupos sin tomar en cuenta la estructura indígena del nivel comunitario.	Organizaciones productivas culturalmente apropiadas
<p><i>Algunas experiencias asociativas:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Una Asociación de pescadores de la Mosquitia (organizados por MASTA)</i> - <i>Asociación de Pescadores de Gracias a Dios (APGD)</i> - <i>Pescadores Industriales (12 barcos)</i> - <i>2 grupos agroforestales (Mocoron), 3 grupos en Wampunsirpe, un grupo en Puerto Lempira y un grupo de Ahuás.</i> - <i>Pescadores de Puerto Lempiras (PAMUPEL)</i> - <i>Asociación de Buzos Lisiados</i> - <i>Organización de Ganaderos Ahuás</i> - <i>MIMAT. Grupo de mujeres organizadas en temas reciclaje</i> - <i>Asociación para el Turismo Comunitario</i> 	<p>Los grupos que han sido organizados carecen en su mayoría de la constitución legal.</p> <p>Manejo de recursos financieros</p> <p>Iniciativas productivas que respondan a las necesidades y dinámicas del territorio y población</p> <p>Asistencia técnica</p>	<p>Tomar en cuenta las lecciones aprendidas de las experiencias organizativas.</p> <p>Asistencia en la constitución legal de pequeñas empresas productivas</p> <p>Formulación de subproyectos productivos desde las comunidades y protocolo indígena con apropiación</p> <p>Asistencia técnica en cada una de las etapas del ciclo productivo de los grupos formados.</p> <p>Fortalecimiento en el manejo financiero.</p>

Participación de las Mujeres

En el territorio existen pocas iniciativas vinculadas a promover la participación de las mujeres en las actividades productivas, así como en los espacios públicos de toma de decisiones en los niveles organizativos indígenas, esto es el resultado de una visión cultural del rol de las mujeres asociado al ámbito privado (crianza de los hijos, trabajo en el hogar, etc.), sin embargo, las

Participación de las Partes Interesadas y Divulgación de Información
Plan de Participación de las Partes Interesadas
y Marco de Participación de las Partes Interesadas

estructuras indígenas expresaron que requieren de apoyo para lograr una efectiva participación e incidencia y que la estrategia más afectiva de abordaje de género debe estar orientada hacia hombres y mujeres para lograr un cambio positivo.

En relación con el acceso al recurso tierra los títulos son intercomunitarios, la mujer tiene acceso a decidir desde el ámbito privado.

Las mujeres que participaron en esta consulta expresaron su interés en participar en actividades productivas, las mujeres de Mistruck, Puerto Lempira desean involucrarse en actividades vinculadas al procesamiento de alimentos (pan, comida, servicios turísticos, pesca, entre otros)

Participación de Jóvenes

Los jóvenes mediante un grupo focal expresaron sus aspiraciones relacionada con el acceso a empleo, actividades productivas, acceso a la educación en especial la universitaria, acceso a la recreación que actualmente es limitada o inexistente. Sus intereses en temas productivos son: 1) Repostería, 2) Pesca, 3) Crianza avícola, 4) Huertos familiares y elaboración de comidas. Entre otros intereses consideran que al estar involucrados en alguna actividad que genere ingresos les permitiría optar a una educación superior. Otros expresaron su interés en becas estudiantiles y oportunidades de empleo en sus comunidades.

Es importante resaltar que existe un grupo de jóvenes que han sido certificados en cambio climático, además MASTA recientemente ha organizado una red de jóvenes indígenas. Existe un convenio con la universidad Agraria que genera entre 30 a 35 ingenieros Misquitos al año, así mismo, la universidad pedagógica con sede en Puerto Lempira gradúa maestros, el mayor reto es la carencia de oportunidades de empleo.

Consejo de Ancianos y rescate cultural

El Consejo de Anciano es ente asesor del Concejo Territorial y de los Consejos Comunales. Ellos expresaron su interés en la recuperación de aspectos culturales, tales como: La Lengua Misquita, el conocimiento ancestral en medicina natural, la danza en el día de fiesta indígena (Sihkro) y recuperación de la espiritualidad Misquita (Zukia y Prafit) respecto a la visión sobre el manejo de los recursos naturales.

4.2. Recomendaciones (aspectos sociales)

Participación de la Mujer: El proyecto explorará oportunidades de participación de mujeres en las distintas actividades productivas, desde la expertís de Ayuda en Acción en el impulso y promoción de mujeres indígenas emprendedoras con la idea de proyecto, definiendo criterios de selección que busquen:

- Incentivar que en las iniciativas productivas involucre la participación de mujeres
- Apoyo a actividades que incrementen ingreso equitativo entre género
- Asistencia técnica para la identificación de acciones complementarias de apoyo a las mujeres para su efectiva participación (identificando grupos con mayor vulnerabilidad).
- Asistencia técnica y acceso a procesos de gerencia y administración de pequeños negocios
- Abordaje de género desde el desarrollo

Participación de las Partes Interesadas y Divulgación de Información
Plan de Participación de las Partes Interesadas
y Marco de Participación de las Partes Interesadas

Además, en las siguientes etapas de estructuración del proyecto se profundizará sobre los roles actuales, el acceso y control de los recursos en las relaciones de género.

Participación de jóvenes: Incluirá una estrategia de contratación de promotores y profesionales Misquitos (Locales) con el fin de generar oportunidades de empleo, incrementar o fortalecer la capacidad local y generar sostenibilidad. Así como el desarrollo de actividades productivas con jóvenes.

Ideas o áreas de actividades productivas propuestas durante las consultas

- Provisión de servicios para los procesos productivos locales, tales como producción de sal, hielo para conservación de productos.
- Adquisición y fabricación de Instrumentos y materiales para los pescadores, tales como, pequeños botes para la pesca, redes trasmallos, entre otros.
- Desarrollo de actividades alternativas de producción no desarrolladas en os territorios, tales como siembre de peces, empackado de pescado, acceso va cadenas locales de comercialización.
- Actividades avícolas y apicultura
- Utilización de energías alternativas para los procesos productivos, incluyendo el uso de paneles solares.
- Actividades de Agroforestería y de agricultura mixta amigables con el medio ambiente
- Fabricación de abono orgánico a nivel local para los procesos productivos de granos básicos y otros cultivos, tendiente a reducir el uso de los pesticidas y agroquímicos.
- Incentivación y puesta en marcha de procesos de reciclaje de desechos, vinculándolos a la protección de los recursos naturales y formas alternativas de ingresos.
- Rescate y promoción de los valores culturales, liderado por los consejos de ancianos, incluyendo la dotación de equipos, desarrollo de materiales y diseminación del conocimiento, semillas y plantas medicinales, enseñanza de la lengua misquita, y gastronomía local, manejo de recursos naturales y cosmovisión indígena.
- Huertos escolares vinculados a la alimentación escolar.

Intervenciones institucionales

Durante el proceso de consulta se identificaron las áreas de intervención institucional en los diversos territorios. En el siguiente cuadro se presenta esta información:

Donante	Monto estimado Us \$ americanos	Qué	Comunidades De intervención	Proyecto	Aliados	Estado
La Agencia Suiza para el Desarrollo y la Cooperación (COSUDE)	3 millones	Cacao Granos básicos Pesca	Bakinasta Katainasta	PRAWANKA	IDB and GOAL fishing programme, German Cooperation cocoa value chain strengthening. Y ejecutado por el	En ejecución

Participación de las Partes Interesadas y Divulgación de Información
Plan de Participación de las Partes Interesadas
y Marco de Participación de las Partes Interesadas

					consorcio (CASM, Ayuda en Acción.)	
Banco Interamericano de Desarrollo (BID)	De 2.9 – 5 millones	Pesca	Diunat, Rayaka, Baraуда, Batiasta, Watiasta, Katinasta, Auya Yari,	MIPESCA	Ejecutado por GOAL Cofinanciado Fondo Nórdico de Desarrollo (NDF)	
Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD)	900 mil a 1 millón	Pequeñas Donaciones Gobernanzas	Bamiasta Katinasta	Proyecto Marino Costero	ICF ejecutor, GTZ, Unión Europea, cooperación alemán	Cerrando
		Pequeñas Donaciones Gobernanzas	12 territorios			Cerrado
Agencia de Cooperación Internacional Alemana GIZ	1 – 1.5 millones			Proyecto Binacional ICF		Cerrando
		Seguridad alimentaria				En ejecución
		Conservación medio ambiente – CLIFOR	Fismo	CLIFOR		En ejecución
GOAL	Promedio 1.5 a 3 millones	Agricultura Para autoconsumo Miel, frijol Pesca Cambio climático Gobernanza Agua y saneamiento	Toda la costa desde la cuenca del Motagua hasta la Mosquitia Brus Laguna Mocoron Tawaka Pech (Las Marias) Barra Patuca Kauma, Krata, FISMO, San Pedro Sula, Ceiba,	Varios proyectos	Fondos Unión europea, Fondos BID, COSUDE	En ejecución

5. Identificación y análisis de las partes interesadas

En este apartado se pretende identificar a las diversas partes implicadas en el proyecto mediante un análisis por clústeres. Esto se realizará debido a la importancia que algunos sub-actores tienen en la implementación del proyecto.

Basado en el proceso de consulta previa realizado (BTOR), en los siguientes apartados se estará presentando la forma como Fundación Ayda en Acción, tomará en cuenta las necesidades identificadas para cada una de las partes interesadas, en especial para las de mayor vulnerabilidad, tales como mujeres, jóvenes, adultos mayores y personas con alguna discapacidad. Como parte de las medidas que será adoptadas para este propósito se encuentran la atención personalizada del equipo técnico y administrativo, reuniones específicas con estos grupos, material didáctico adaptado a la realidad de estos grupos, entre otros.

Participación de las Partes Interesadas y Divulgación de Información
Plan de Participación de las Partes Interesadas
y Marco de Participación de las Partes Interesadas

Iniciando con este proceso, se han identificado grandes clústeres o actores a nivel macro: Comunidades Locales, Fundación Ayuda en Acción, Banco Mundial, instituciones públicas hondureñas, comunidades rurales del país, sector privado hondureño y entidades de financiación.

Comunidades Locales:

- Productores /Agricultores
- Mujeres
- Población joven
- Autoridades comunitarias
- Fundación Ayuda en Acción:
- Dirección de Fundación Ayuda en Acción
- Técnicos implicados en el proyecto
- Entidades que financian a Fundación Ayuda en Acción

Banco Mundial:

- Banco Mundial Honduras

Instituciones Públicas de Honduras:

- Secretaria Agricultura y Ganadería
- Instituto Nacional de Conservación y Desarrollo Forestal, Áreas Protegidas y Vida Silvestre (ICF)
- Secretaria Gobernación y Descentralización
- Servicio Autónomo Nacional de Acueductos y Alcantarillados (SANAA)
- Dirección General de Pesca y Acuicultura (DIGEPESCA)
- Municipalidades

Sector privado Honduras:

- Proveedores de material y tecnología

Participación de las Partes Interesadas y Divulgación de Información
Plan de Participación de las Partes Interesadas
y Marco de Participación de las Partes Interesadas

5.1. Partes afectadas

La definición y análisis de las partes afectadas ha sido realizado de una manera estandarizada para una mayor eficacia y facilidad en la comparación entre ellos. La siguiente plantilla muestra los elementos del análisis:

Tabla 1. Análisis individual de los actores

Actor	-
Poder	Alto/Bajo
Interés	Alto/Bajo
Análisis	Matriz figura 1
Intereses clave	Qué desean o en qué desean influir
Estado actual	Defensor/a, partidario/a, neutral, crítico/a, opositor/a
Rol deseado	Qué posición deseamos
Apoyo deseado	Alto, medio, bajo
Acciones deseadas	Acciones específicas por parte del actor deseadas
Mensajes necesarios	Estrategia de comunicación con el actor

La siguiente Figura explica una primera aproximación a la estrategia a seguir dependiendo del grado de poder sobre e interés en él.



Figura 1. Matriz acciones que realizar con las partes afectadas según su poder e interés en el proyecto.

La presentación de las partes afectadas se organiza por clústeres, donde una visión general del clúster encabeza cada subsección y es seguida por el análisis en detalle de los actores individuales.

Participación de las Partes Interesadas y Divulgación de Información
Plan de Participación de las Partes Interesadas
y Marco de Participación de las Partes Interesadas

5.2. Análisis clúster dentro de las Comunidades Beneficiarias

Actor	Agricultores/Productores Miskitos en General
Poder	Alto
Interés	Alto
Análisis	Mantener Satisfechos
Intereses clave	Mejoras de sus sistemas de producción actual en correspondencia con mecanismos de adaptación al cambio climático, crecimiento verde inclusivo, inversiones orientadas hacia el desarrollo comunitario y protección de los recursos naturales. Corresponden a los beneficiarios directos de las inversiones de subproyectos y otras acciones del Proyecto.
Estado actual	Neutro
Rol deseado	Implicación en el proyecto
Apoyo deseado	Alto
Acciones deseadas	Propuestas de posibles mejoras en los procesos actuales de conservación, conectividad biológica, agrosilvopastoriles, pesqueras artesanales, e inclusión de las prácticas bajas en carbono y de bajo impacto ambiental en la formulación del proyecto
Mensajes necesarios	Posibilidades de mejora agrosilvopastoril, adaptación a los efectos del cambio climático para sus fincas, mejoras en la economía familiar
Actor	Mujeres Beneficiarias
Poder	Bajo
Interés	Alto
Análisis	Explorar oportunidades de participación de mujeres en las distintas actividades productivas
Intereses clave	<ul style="list-style-type: none"> - Incentivar que en las iniciativas productivas se involucre la participación de mujeres - Apoyo a actividades que incrementen ingreso equitativo entre género - Asistencia técnica para la identificación de acciones complementarias de apoyo a las mujeres para su efectiva participación (identificando grupos con mayor vulnerabilidad). - Asistencia técnica y acceso a procesos de gerencia y administración de pequeños negocios

Participación de las Partes Interesadas y Divulgación de Información
Plan de Participación de las Partes Interesadas
y Marco de Participación de las Partes Interesadas

	- Abordaje de género desde el desarrollo
Estado actual	Neutro
Rol deseado	Participación en el diseño y gestión del proyecto
Apoyo deseado	Alto
Acciones deseadas	Inclusión y apropiación de las actividades del proyecto, análisis de riesgos y posibilidades de apoyo
Mensajes necesarios	Información clara, necesidad de entrevistas individuales para que puedan expresar su opinión
Actor	Jóvenes Comunitarios Miskitos
Poder	Bajo
Interés	Alto
Análisis	Mantener informados
Intereses clave	Implementar una estrategia de contratación de promotores y profesionales Misquitos (Locales) con el fin de generar oportunidades de empleo, incrementar o fortalecer la capacidad local y generar sostenibilidad. Así como el desarrollo de actividades productivas con jóvenes
Estado actual	Neutro
Rol deseado	Involucrarse en el proyecto, generación de ideas
Apoyo deseado	Alto
Acciones deseadas	Participación en labores de defensa del Proyecto, Sucesión Generacional y participación directa en las acciones de conservación y actividades productivas
Mensajes necesarios	Información fluida, transparente y realista. Posibilidades a largo plazo
Actor	Consejo de Ancianos y de Rescate Cultural
Poder	Alto
Interés	Alto
Análisis	Gestionar atentamente
Intereses clave	Recuperación de aspectos culturales, tales como: La Lengua Misquita, el conocimiento ancestral en medicina natural, la danza en el día de fiesta indígena (Sihkro) y recuperación de la espiritualidad Misquita (Zukia y Prafit) respecto a la visión sobre el manejo de los recursos naturales.
Estado actual	Neutro, posibilidad convertirse en defensor
Rol deseado	Apoyo institucional
Apoyo deseado	Alto
Acciones deseadas	Abogar entre los actores de la comunidad contrarios a la implementación del proyecto

Participación de las Partes Interesadas y Divulgación de Información
Plan de Participación de las Partes Interesadas
y Marco de Participación de las Partes Interesadas

	Fortalecer y fomentar la sostenibilidad del proyecto. Rescate y promoción de los valores culturales, liderado por los consejos de ancianos, incluyendo la dotación de equipos, desarrollo de materiales y diseminación del conocimiento, semillas y plantas medicinales, enseñanza de la lengua miskita, y gastronomía local, manejo de recursos naturales y cosmovisión indígena.
Mensajes necesarios	Información fluida, transparente y realista. Establecimiento de relaciones de confianza.
Actor	Miskitu Asla Takanka (MASTA)
Poder	Alto
Interés	Alto
Análisis	Gestionar atentamente
Intereses clave	Apoyo a grupos de productores/as miskitos de forma eficiente, transparente y en apego a las normas y códigos propios de la cultura miskito. Promover la organización de productores/as para mejorar sus sistemas productivos, por ejemplo, la Asociación de Pescadores Artesanales de la Moskitia
Estado actual	Partidario, posibilidad convertirse en defensor
Rol deseado	Apoyo institucional
Apoyo deseado	Alto
Acciones deseadas	Abogar entre los actores de la comunidad contrarios a la implementación del proyecto Fortalecer y fomentar la sostenibilidad del proyecto. Espacio de coordinación, sinergias, monitoreo, intercambio de información y planificación estratégica del Proyecto
Mensajes necesarios	Información fluida, transparente y realista. Establecimiento de relaciones de confianza.
Actor	Agencia para el Desarrollo de la Moskitia (MOPAWI)
Poder	Bajo
Interés	Bajo
Análisis	Mantener Informados
Intereses clave	Apoyar grupos indígenas en la gestión sostenible y cultural de sus territorios. Apoyo en las normas y regulaciones para el uso de recursos naturales pesqueros, boscosos, etc.
Estado actual	Neutro, posibilidad convertirse en defensor
Rol deseado	Apoyo institucional
Apoyo deseado	Alto

Participación de las Partes Interesadas y Divulgación de Información
Plan de Participación de las Partes Interesadas
y Marco de Participación de las Partes Interesadas

Acciones deseadas	Abogar entre los actores de la comunidad contrarios a la implementación del proyecto Espacio de coordinación, sinergias, monitoreo, intercambio de información y planificación estratégica del Proyecto
Mensajes necesarios	Información fluida, transparente y realista. Establecimiento de relaciones de confianza.

Actor	Mairin Indian Miskitu Asla Takanka (MIMAT)
Poder	Bajo
Interés	Alto
Análisis	Mantener Informados
Intereses clave	Hacerles frente a las condiciones de relegación de las mujeres en los procesos de desarrollo social y económico. Enfrentar el aislamiento social de los anciano en la comunidades Miskitas
Estado actual	Neutro, posibilidad convertirse en defensor
Rol deseado	Apoyo institucional
Apoyo deseado	Alto
Acciones deseadas	Potencial para desarrollar iniciativas para el desarrollo de sus comunidades, y con amplio conocimiento de la problemática general de la moskitia.
Mensajes necesarios	Información fluida, transparente y realista. Establecimiento de relaciones de confianza.

5.3. Análisis clúster FUNDACIÓN AYUDA EN ACCIÓN

Actor	Dirección Ejecutiva Fundación Ayuda en Acción
Poder	Alto
Interés	Alto
Análisis	Gestionar atentamente
Intereses clave	Éxito del proyecto para su futura replica, mejora de las condiciones de las comunidades
Estado actual	Defensor
Rol deseado	Coordinación activa
Apoyo deseado	Alto
Acciones deseadas	Gestión del proyecto, coordinación con la comunidad y con ACRxS
Mensajes necesarios	

Participación de las Partes Interesadas y Divulgación de Información
Plan de Participación de las Partes Interesadas
y Marco de Participación de las Partes Interesadas

Actor	Coordinación Técnica
Poder	Alto
Interés	Alto
Análisis	Gestionar atentamente
Intereses clave	Éxito del proyecto, replicabilidad, establecimiento de acuerdos de colaboración futuros
Estado actual	Defensor
Rol deseado	Coordinación y participación en el desarrollo del proyecto
Apoyo deseado	Alto
Acciones deseadas	Facilitar relación con la comunidad e intermediación con ACRxS
Mensajes necesarios	Información fluida y constante

Actor	Equipo Técnico y Administrativo de Apoyo
Poder	Alto
Interés	Alto
Análisis	Gestionar atentamente
Intereses clave	Éxito del proyecto
Estado actual	Defensor
Rol deseado	Interés e implicación en el proyecto
Apoyo deseado	Alto
Acciones deseadas	Facilitar la coordinación entre los actores, trabajo con la comunidad, apoyo a las misiones
Mensajes necesarios	Información fluida y constante

5.4. Análisis clúster Banco Mundial

Actor	Entidades que financian a FUNDACIÓN AYUDA EN ACCIÓN (JSDF/Banco Mundial)
Poder	Alto
Interés	Alto
Análisis	Mantener Satisfechos
Intereses clave	Éxito e impacto del proyecto
Estado actual	Neutro
Rol deseado	Interés en el proyecto
Apoyo deseado	Alto

Participación de las Partes Interesadas y Divulgación de Información
Plan de Participación de las Partes Interesadas
y Marco de Participación de las Partes Interesadas

Acciones deseadas	Comunicar los éxitos del proyecto, apoyo a futuras replicas del proyecto
Mensajes necesarios	Información regular

Actor	Banco Mundial Honduras
Poder	Alto
Interés	Alto
Análisis	Mantener Satisfechos
Intereses clave	Éxito e impacto del proyecto
Estado actual	Neutro
Rol deseado	Interés en el proyecto
Apoyo deseado	Alto
Acciones deseadas	Comunicar los éxitos del proyecto, apoyo a futuras replicas del proyecto
Mensajes necesarios	Información regular

5.5. Análisis clúster Instituciones Públicas de Honduras

Actor	Secretaría Agricultura y Ganadería, Instituto Nacional de Conservación y Desarrollo Forestal, Áreas Protegidas y Vida Silvestre (ICF), Secretaría Gobernación y Descentralización, Servicio Autónomo Nacional de Acueductos y Alcantarillados (SANAA), Dirección General de Pesca y Acuicultura (DIGEPESCA), Alianza para el Desarrollo de la Mosquitia hondureña (ADMH).
Poder	Alto
Interés	Alto
Análisis	Gestionar atentamente
Intereses clave	Gestionar ejecución del proyecto y fortalecer procesos de sostenibilidad de este
Estado actual	Neutro, posibilidad convertirse en defensor
Rol deseado	Apoyo institucional
Apoyo deseado	Alto
Acciones deseadas	Sensibilizar entre los actores de la comunidad la importancia de su participación en los procesos y sostenibilidad del proyecto.

Participación de las Partes Interesadas y Divulgación de Información
Plan de Participación de las Partes Interesadas
y Marco de Participación de las Partes Interesadas

	Posibilidad de ofrecer espacios para asistencia técnica y capacitación, “matching funds” y/o recursos en general
Mensajes necesarios	Información fluida, transparente y realista. Establecimiento de relaciones de confianza.

5.6. Análisis clúster Sector Privado

Actor	Proveedores de Tecnologías y Asistencia técnica
Poder	Bajo
Interés	Alto
Análisis	Mantener informados
Intereses clave	Brindar asistencia técnica y tecnología
Estado actual	Neutral
Rol deseado	Proveeduría y AT personalizada y ajustada al contexto local
Apoyo deseado	Medio
Acciones deseadas	Asistencia técnica acorde a las necesidades locales
Mensajes necesarios	Posibilidad de colaboración en proyectos de mayor envergadura

5.7. Miskitu Asla Takanka (MASTA)

Esta es una organización territorial formada por 11 Consejos Territoriales con 1,099,701.59 hectáreas de tierra y 51,417 beneficiarios. Es la máxima autoridad de representación política, defensa e identidad ancestral para las comunidades indígenas miskitas en Honduras. MASTA trabaja para proteger los derechos territoriales y la cultura indígena, fortalecer la gobernanza local y el manejo de los recursos naturales, y mejorar los sistemas regionales de salud y educación (web). El grupo protege una gran parte de la selva tropical que queda en Honduras, aproximadamente 1,2 millones de hectáreas o el 7 por ciento del territorio nacional. MASTA representa a las 60,000 personas miskitas en Honduras y ha utilizado la movilización social, la negociación hábil, las estrategias de comunicación creativa y la construcción de alianzas para asegurar títulos para los territorios miskitos. MASTA es la primera organización indígena en América Central en desarrollar su propio "protocolo biocultural" como un mecanismo para defender el derecho colectivo de los miskitos hacia el consentimiento libre, previo e informado sobre proyectos de desarrollo propuestos en sus territorios. La federación ha ayudado a los miskitos a defender sus territorios de los rancheros, los traficantes de drogas y las compañías petroleras y de aceite de palma. A partir del 2012, el Gobierno lanzó un programa destinado a transferir los derechos sobre la tierra en el departamento de Gracias a Dios a Miskitos. A partir de 2015, se otorgaron más de 3.800 millas cuadradas. Estas tierras fueron demarcadas y tituladas con la cooperación del Segundo Proyecto de Administración de Tierras (PATH II) con la cooperación técnica y financiera del GBM. (ICR Land Administration Project PATH II).

Participación de las Partes Interesadas y Divulgación de Información
Plan de Participación de las Partes Interesadas
y Marco de Participación de las Partes Interesadas

5.8. Individuos o grupos menos favorecidos/vulnerables

El proyecto trabajará con 4 Consejos Territoriales Indígenas Miskitos (Katainasta, Auhya, Yari, Finzmos y Bamiasta). Geográficamente, la región de Moskitia y el este de Honduras incluyen los Departamentos de Gracias a Dios, Colón y Olancho, que albergan a los pueblos miskitos, tawahka y pech, que representan el 13 por ciento de la población indígena total del país.

Según los datos del censo de 2001, los miskitos (93 por ciento) son el grupo de población más grande en esta área. MEDIO AMBIENTE: El Departamento de Gracias a Dios solo tiene un área de 16 630 km. Toda la región alberga alrededor del 80% de las especies de flora y fauna de Honduras e incluye el sistema de áreas protegidas más grande del país, incluidas las 243 126 hectáreas de la Reserva de la Biosfera Tawahka Asangni, el Hombre del Río Plátano y la Reserva de la Biosfera y el Parque Nacional Patuca. Estas reservas forman parte del Corredor Biológico Centroamericano, que es la región con mayor biodiversidad en América Central. TENENCIA DE TIERRA: Las principales preocupaciones del Miskito son la protección de sus derechos a la tierra, los recursos naturales y el desarrollo de actividades económicas alternativas y programas sociales, especialmente relacionados con la atención médica y la educación. A partir de 2012, el gobierno lanzó un programa destinado a transferir los derechos sobre la tierra en el departamento a Miskitos. A partir de 2015, se adjudicaron más de 3,800 millas cuadradas. Estas tierras fueron demarcadas y tituladas con la cooperación del Segundo Proyecto de Administración de Tierras del BM (PATH II). SOCIOECONÓMICO: Siempre ha habido un componente comercial en la economía de la gente miskita. Sin embargo, debido a la inevitabilidad de la crisis económica y su aislamiento de las autoridades gubernamentales y los centros económicos, los miskitos han mantenido su cultura de la subsistencia sin ser totalmente absorbidos por la economía de mercado. Su economía de subsistencia se ha basado en la caza, la pesca y algunas actividades agrícolas y silvicultura limitadas. GÉNERO: Las actividades tradicionalmente se han dividido por género. Las mujeres tendían a trabajar en la agricultura, mientras que los hombres limpiaban la tierra, cazaban, pescaban y trabajaban en empleos de temporada como la langosta, el pepino de mar y la concha.

Participación de las Partes Interesadas y Divulgación de Información
Plan de Participación de las Partes Interesadas
y Marco de Participación de las Partes Interesadas

5.9. Resumen de las necesidades de las partes interesadas del proyecto (Beneficiarios del Proyecto)

Comunidad	Grupo de partes interesadas	Características principales	Necesidades relacionadas con el idioma	Medios de notificación preferidos (correo electrónico, teléfono, radio, carta)	Necesidades específicas (accesibilidad, letras grandes, cuidado de niños, reuniones diurnas)
Territorios indígenas Katainasta, Auhya Yari, Bamiasta y Finzmos	Productores/as indígenas miskitos, incluyendo jóvenes y mujeres miskitos y personas con discapacidad	Aproximadamente 2000 productores/as indígenas miskitos dedicados a la economía de subsistencia basada en la caza, la pesca y algunas actividades agrícolas y silvicultura limitadas	Idioma oficial es miskito y español castellano	Información escrita, radio y teléfono. Luego del proceso de consulta previa no será necesario diferenciar los medios de notificación, necesidades específicas o de idiomas por grupo de interés, con excepción de potenciales beneficiarios con discapacidad donde aplicará medidas de comunicación verbal durante visitas de campo	Desarrollo de actividades teórico-prácticas en horarios diurnos durante fines de semana y vespertinos para días entre semana Producción de materiales didácticos en lenguaje miskito y español castellano Producción de materiales didácticos con contenido más gráfico que textual y con posibilidad de ser transmitidos de forma oral, especialmente para potenciales beneficiarios que presenten alguna dificultad con la lectura o discapacidad
	Consejo de Ancianos y de Rescate Cultural	Integrado por los Almuks Nani de las comunidades indígenas en la Región, para: Contribuir a la pacificación de la Costa Atlántica a través del llamado al diálogo y a la negociación entre los líderes indígenas Promover la reunificación familiar. Apoyo a la pacificación interna, haciendo llamados	Idioma oficial es miskito y español castellano	Información escrita, radio y teléfono	Desarrollo de actividades teórico-prácticas en horarios diurnos durante fines de semana y vespertinos para días entre semana Producción de materiales didácticos en lenguaje miskito y español castellano Reuniones

Participación de las Partes Interesadas y Divulgación de Información
Plan de Participación de las Partes Interesadas
y Marco de Participación de las Partes Interesadas

		<p>a los grupos armados para que depongan sus armas y se integren a la vida cívica en la Costa Atlántica.</p> <p>Servir de intermediario entre las comunidades indígenas y el gobierno regional en la canalización de apoyo económico y social.</p>			<p>informativas periódicas con los avances del proyecto, con Información fluida, transparente y realista.</p>
Miskitu Asla Takanka (MASTA)	<p>Organización territorial formada por 11 Consejos Territoriales. Es la máxima autoridad de representación política, defensa e identidad ancestral para las comunidades indígenas miskitas en Honduras. MASTA trabaja para proteger los derechos territoriales y la cultura indígena, fortalecer la gobernanza local y el manejo de los recursos naturales, y mejorar los sistemas regionales de salud y educación</p>	<p>Idioma oficial es miskito y español castellano</p>	<p>Información escrita, correo electrónico, radio y teléfono</p>	<p>Desarrollo de actividades teórico-prácticas en horarios diurnos durante fines de semana y vespertinos para días entre semana</p> <p>Producción de materiales didácticos en lenguaje miskito y español castellano</p>	
Agencia para el Desarrollo de la Moskitia (MOPAWI)	<p>Organización con más de 25 años de trabajo en la Moskitia en acciones de gestión de recursos naturales y culturales y apoyo a los grupos miskitos en la regulación del uso de estos recursos</p>	<p>Idioma oficial es miskito y español castellano</p>	<p>Información escrita, correo electrónico, radio y teléfono</p>	<p>Reuniones informativas periódicas con los avances del proyecto, con Información fluida, transparente y realista.</p> <p>Establecimiento de relaciones de confianza</p>	
Mairin Indian Miskitu Asla Takanka (MIMAT)	<p>Conglomerado de mujeres organizadas, con una membresía de 1,500 socias, en 6 municipios del Departamento de Gracias a Dios (La Moskitia), pero con mayor representatividad de sus miembros en el Municipio de Puerto</p>	<p>Idioma oficial es miskito y español castellano</p>	<p>Información escrita, correo electrónico, radio y teléfono</p>	<p>Reuniones informativas periódicas con los avances del proyecto, con Información fluida, transparente y realista.</p> <p>Establecimiento de relaciones de</p>	

Participación de las Partes Interesadas y Divulgación de Información
Plan de Participación de las Partes Interesadas
y Marco de Participación de las Partes Interesadas

		Lempira			confianza
	Otras Autoridades comunitarias	Pastores, representantes de la Iglesia católica, actores claves y líderes en la comunidad	Idioma oficial es miskito y español castellano	Información escrita, radio, teléfono y correo electrónico	Reuniones informativas periódicas con los avances del proyecto, con Información fluida, transparente y realista. Establecimiento y fortalecimiento de relaciones de confianza
	Instituciones Públicas de Honduras	Secretaría Agricultura y Ganadería, Instituto Nacional de Conservación y Desarrollo Forestal, Áreas Protegidas y Vida Silvestre (ICF), Secretaría Gobernación y Descentralización, Servicio Autónomo Nacional de Acueductos y Alcantarillados (SANAA), Dirección General de Pesca y Acuicultura (DIGEPESCA), Alianza para el Desarrollo de la Mosquitia hondureña (ADMH).	Idioma oficial español castellano	Teléfono, información escrita y correo electrónico	Sensibilizar entre los actores de la comunidad la importancia de su participación en los procesos y sostenibilidad del proyecto. Posibilidad de ofrecer espacios para asistencia técnica y capacitación, “matching funds” y/o recursos en general
	Sector Privado	Proveedores de bienes y servicios locales y externos	Idioma oficial español castellano	Teléfono, radio, información escrita y correo electrónico	Proveeduría y AT personalizada y ajustada al contexto local

6. Programa de Participación de las Partes Interesadas

6.1. Propuesta y cronograma del Programa de Participación de las Partes Interesadas

Con el proyecto Honduras: “Mejorando los medios de subsistencia de los pueblos indígenas miskitos en la Moskitia”, aún no se ha decidido sobre las reuniones públicas, los lugares y el horario en que se celebrarán, con el fin de recoger nuevas inquietudes y aportes para la adecuada implementación. Sin embargo, Ayuda en Acción a través de los programas **PAWANKA Y PIAH**, ya tienen experiencia coordinando con las comunidades sobre el desarrollo de los talleres, las reuniones públicas y horarios de mayor facilidad, con la diferencia que, dado la actual pandemia,

Participación de las Partes Interesadas y Divulgación de Información
Plan de Participación de las Partes Interesadas
y Marco de Participación de las Partes Interesadas

se incluirán mecanismos virtuales como una alternativa para desarrollar este tipo de iniciativas. Una vez que el equipo técnico y administrativo para el Proyecto sea contratado, se llevará a cabo un proceso de socialización de los alcances de este Proyecto con organizaciones locales de productores/as identificadas con el apoyo de los técnicos locales, así como el desarrollo de jornadas de intercambio con los técnicos de los proyectos de Ayuda en Acción en la región, para reducir considerablemente el tiempo de curva de aprendizaje, aunque el medio preferido será el presencial, se prevé que las mismas pueda ser a través de plataformas virtuales como Webex, Zoom, Go TO Meeting, Skype, etc. Durante esta etapa inicial, se espera que al menos 30 representantes de estas organizaciones participen, luego de realizar un proceso de invitación a través de radio local, telefonía y de forma escrita.

Además de presentar las características del proyecto, durante este espacio se llevará a cabo un proceso promoción y convocatoria con estos grupos que potencialmente tengan interés de presentar subproyectos según las normas definidas por JSDF-Fundación Ayuda en Acción -Banco Mundial. Fundación Ayuda en Acción ya cuenta con muchos años de experiencia en este proceso y se espera que para entonces se encuentren disponibles el manual de operaciones y la guía de subproyectos.

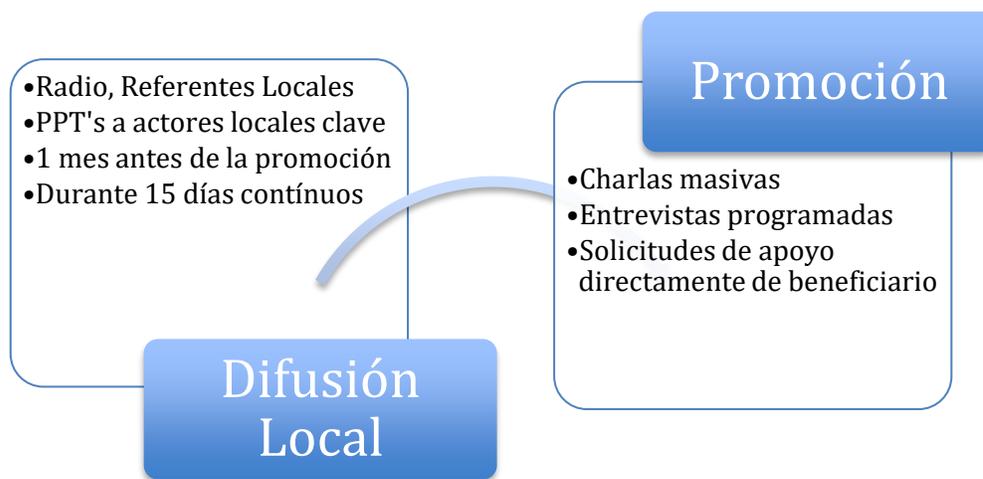


Figura 2. Medios de Comunicación a utilizar con el Proyecto

6.2. Estrategia propuesta para la divulgación de información

De acuerdo con el análisis realizado en la zona de intervención del proyecto, las partes interesadas se encuentran en su mayoría en zonas remotas, todas ellas ubicadas en territorios indígenas de la Moskitia hondureña, para lo cual los medios propuestas de divulgación de información que resultan más apropiados y según la experiencia previa de trabajo de Fundación

Participación de las Partes Interesadas y Divulgación de Información
Plan de Participación de las Partes Interesadas
y Marco de Participación de las Partes Interesadas

Ayuda en Acción en esta zona, son:

- Carteles en misquito y radio local
- Folletos y panfletos en idioma misquito
- Reuniones de promoción y divulgación con actores locales con traducción adecuada al misquito;
- Sitio web de Ayuda en Acción. Diario de la Mosquitia (un periódico de iniciativa gubernamental).
- [WhatsApp](#), [Facebook](#), u otras redes sociales.

Etapas del proyecto	Lista de información que se divulgará	Métodos propuestos	Cronograma: lugares/fechas	Partes interesadas destinatarias	Porcentaje alcanzado	Responsabilidades
Difusión y Promoción	Lanzamiento del proyecto, incluyendo: Objetivos del Proyecto, las actividades elegibles/no elegibles, medidas de supervisión/monitoreo de los fondos, entre otros	Notificación en la emisora Radio América en 99.3 del dial o Radio HCH en 94.7 del dial Reuniones presenciales o virtuales de promoción y divulgación Sitio WEB Ayuda en Acción	Radio, dos veces al día durante las semanas de divulgación Se espera realizar 1 reunión con grupos de interés comunitario, incluyendo alcaldía	Potenciales beneficiarios de subproyectos, autoridades locales, organizaciones comunitarias	Ambas radios tienen al menos un 40% de cobertura en las zonas de intervención Las reuniones serán realizadas con la participación de las Juntas Directivas de los grupos de interés	Especialista en comunicación Técnicos de Proyecto Coordinador Técnico de Proyecto
Convocatoria y diseño de subproyectos	Requisitos para presentación de subproyectos según Guía de subproyectos, donde destaca: Objetivos del Proyecto, las	Notificación en la emisora Radio América en 99.3 del dial o Radio HCH en 94.7 del	Radio, dos veces al día durante las semanas de divulgación Cartel de	Potenciales beneficiarios de subproyectos, autoridades locales, organizaciones comunitarias	Ambas radios tienen al menos un 40% de cobertura en las zonas de	Especialista en comunicación Técnicos de Proyecto Coordinador Técnico de Proyecto

Participación de las Partes Interesadas y Divulgación de Información
Plan de Participación de las Partes Interesadas
y Marco de Participación de las Partes Interesadas

	actividades elegibles/no elegibles, medidas de supervisión/mo nitoreo de las fondos, entre otros, métodos de adquisiciones para la compra de bienes, obras, consultorías, talleres, servicios de no consultoría, métodos para promover un adecuado proceso de rendición de cuentas	dial. Publicación en el diario de la Mosquitia. Facebook, Sitio WEB Ayuda en Acción	lanzamiento en sitio WEB		intervención El diario se entrega en al menos el 80% de los municipios del departamento.	
Aprobación de subproyectos	Evaluación de subproyectos y resultados de aprobación	Reuniones presenciales o virtuales con representantes de organizaciones postulantes	1 reunión de socialización con cada organización postulante	Potenciales beneficiarios de subproyectos, autoridades locales, organizaciones comunitarias	El 100% de las organizaciones postulantes será alcanzado para conocer si los subproyectos fueron o no aprobados	Técnicos de Proyecto Coordinador Técnico de Proyecto Especialista Financiero del Proyecto
Implementación (Difusión de Resultados)	Informes de avance del Proyecto	Folletos y panfletos en misquito. Reuniones y talleres presenciales o virtuales	Publicación mensual de avances del proyecto en WEB de Fundación Ayuda en Acción.	Beneficiarios de subproyectos, autoridades locales, organizaciones comunitarias Banco Mundial	El 100% de las organizaciones será alcanzado para conocer resultados del	Equipo Técnico y Administrativo del Proyecto

Participación de las Partes Interesadas y Divulgación de Información
Plan de Participación de las Partes Interesadas
y Marco de Participación de las Partes Interesadas

		<p>con grupos beneficiarios asegurando traducción adecuada al misquito.</p> <p>Publicación en diario de la Mosquitia.</p> <p>Sitio WEB Ayuda en Acción</p>	<p>Diseño y publicación de folletos y panfletos (500 ejemplares) con los resultados del proyecto</p> <p>Talleres semestrales con los beneficiarios del proyecto para revisión de avances y medidas correctivas</p> <p>Al menos un artículo cada dos meses en el diario de la Mosquitia.</p>	y JSDF	Proyecto en general	
--	--	--	---	--------	---------------------	--

6.3. Estrategia de consulta propuesta

Luego de haber implementado Proyectos de esta naturaleza, la Fundación Ayuda en Acción ha logrado identificar como mejores métodos de consulta, los que a continuación se presentan:

- entrevistas con las partes interesadas y las organizaciones comunitarias;
- talleres teórico-prácticos o grupos de discusión sobre temas específicos;
- métodos participativos (Escuelas de Campo);
- Diagnósticos etnográficos.
- Mesas virtuales de trabajo con tópicos previamente establecidos.
- otros mecanismos de consulta y toma de decisiones.

Etapa del proyecto	Tema de consulta	Método utilizado	Cronograma: lugares y fechas	Partes interesadas destinatarias	Responsabilidades
---------------------------	-------------------------	-------------------------	-------------------------------------	---	--------------------------

Participación de las Partes Interesadas y Divulgación de Información
Plan de Participación de las Partes Interesadas
y Marco de Participación de las Partes Interesadas

Difusión y Promoción	Oportunidades de mejora a instrumentos de gestión del Proyecto, manuales y guías de subproyectos	<p>Grupos de discusión</p> <p>Taller de Lanzamiento</p> <p>Participación en Asambleas Comunitarias Indígenas</p> <p>Reuniones específicas con grupos de mayor vulnerabilidad, tales como jóvenes, mujeres, adultos mayores</p> <p>Estos mismos podrán desarrollarse tanto en modalidad virtual como presencial, por las restricción impuestas a causa de la propagación del Covid19.</p>	Primer Mes posterior a la aprobación del Proyecto y firma de convenio	<p>Potenciales beneficiarios de subproyectos, autoridades locales, organizaciones comunitarias</p> <p>Grupos de mayor vulnerabilidad, tales como jóvenes, mujeres, adultos mayores</p>	<p>Especialista en comunicación</p> <p>Técnicos de Proyecto</p> <p>Coordinador Técnico de Proyecto</p>
Convocatoria y diseño de subproyectos	<p>Atención a consultas para el diseño de subproyectos según los requerimientos de los Manuales y Guías de subproyectos</p> <p>Las consultas serán mediante llamadas y mecanismos virtuales.</p>	<p>Reuniones bilaterales con grupos comunitarios postulantes</p> <p>Talleres de inducción para el diseño de subproyectos</p> <p>Reuniones específicas con grupos de mayor vulnerabilidad, tales como jóvenes, mujeres, adultos mayores</p>	<p>Segundo Mes posterior a la aprobación del Proyecto y firma de convenio</p> <p>Según las convocatorias para presentación de subproyectos establecidas en el POA del Proyecto</p>	<p>Potenciales beneficiarios de subproyectos, autoridades locales, organizaciones comunitarias</p> <p>Grupos de mayor vulnerabilidad, tales como jóvenes, mujeres, adultos mayores</p>	Equipo Técnico y Administrativo del Proyecto

Participación de las Partes Interesadas y Divulgación de Información
Plan de Participación de las Partes Interesadas
y Marco de Participación de las Partes Interesadas

<p>Implementación (Asistencia Técnica y presentación de Avances del Proyecto)</p>	<p>Consultas técnicas a nivel de actividades en fincas</p> <p>Oportunidades de mejora para la gestión del programa en general</p> <p>Las consultas podrán desarrollarse de manera presencial o virtual, haciendo uso de plataformas como Zoom, Skype, Webex, etc.</p>	<p>Métodos participativos a través de Escuelas de Campo (ECA's)</p> <p>Talleres semestrales de evaluación</p> <p>Entrevistas a beneficiarios</p> <p>Entrevistas específicas a grupos de mayor vulnerabilidad, tales como jóvenes, mujeres, adultos mayores</p>	<p>Según la planificación técnica de cada subproyecto (calendario agrícola)</p> <p>Los talleres de evaluación y seguimiento cada 6 meses</p> <p>Las entrevistas a beneficiarios durante las misiones de control interno del Banco Mundial</p>	<p>Potenciales beneficiarios de subproyectos, autoridades locales, organizaciones comunitarias</p> <p>Grupos de mayor vulnerabilidad, tales como jóvenes, mujeres, adultos mayores</p> <p>Socios cooperantes JSDF-Banco Mundial</p>	<p>Especialista en comunicación</p> <p>Técnicos de Proyecto</p> <p>Coordinador Técnico de Proyecto</p> <p>Consultores de evaluación de medio término y final</p>
<p>Cierre del Proyecto</p>	<p>Oportunidades de mejora para la gestión del programa en general</p> <p>Evaluación final del programa</p>	<p>Entrevistas a beneficiarios</p> <p>Entrevistas específicas a grupos de mayor vulnerabilidad, tales como jóvenes, mujeres, adultos mayores</p> <p>Las entrevistas podrán desarrollarse presencial o virtual mediante llamadas telefónicas o la plataforma Kobo.</p>	<p>Las entrevistas a beneficiarios durante las misiones de control interno del Banco Mundial</p>	<p>Potenciales beneficiarios de subproyectos, autoridades locales, organizaciones comunitarias</p> <p>Grupos de mayor vulnerabilidad, tales como jóvenes, mujeres, adultos mayores.</p> <p>Socios cooperantes JSDF-Banco Mundial</p>	<p>Especialista en comunicación</p> <p>Técnicos de Proyecto</p> <p>Coordinador Técnico de Proyecto</p> <p>Consultores de evaluación de medio término y final</p>

6.4. Estrategia propuesta para incorporar la opinión de los grupos vulnerables

El principal grupo vulnerable con el cual se estará trabajando, corresponde a 2000 representantes indígenas miskitos ubicados en los territorios Katinasta, Auhya Yari, Bamiasta y Finzmos, todos ellos ubicados en condiciones de difícil acceso y de alta pobreza.

Participación de las Partes Interesadas y Divulgación de Información
Plan de Participación de las Partes Interesadas
y Marco de Participación de las Partes Interesadas

Para atender el proceso de consulta con estos grupos se estarán utilizando 4 mecanismos principales, los cuales son altamente inclusivos para estas poblaciones vulnerables, en especial para mujeres y jóvenes miskitos:

1. **Técnicos comunitarios del Proyecto:** el Proyecto tiene previsto la contratación de técnicos de campo provenientes de la zona de intervención, los cuales reunirán las cualidades necesarias a nivel técnico y con conocimiento de estas zonas y de sus comunidades. Actualmente Ayuda en Acción implementa este mecanismo de contratación con gran éxito, dado que los técnicos comunitarios se han convertido en enlace de confianza con las comunidades, alto nivel de comunicación y han demostrado una alta capacidad para abordar la asistencia técnica a nivel de las actividades productivas, brindando oportunidad a los jóvenes miskitos profesionales bajo los estándares requeridos por el JSDF-Banco Mundial. Los técnicos por contratar por parte del proyecto identificarán los grupos de mayor vulnerabilidad, tales como jóvenes, mujeres, adultos mayores o personas con discapacidad que puedan ser beneficiarios del Proyecto, con el fin de facilitarles espacios más personalizados de atención, tales como reuniones específicas, materiales didácticos adaptados, mayor dedicación en tiempo para atender consultas y brindar la asistencia técnica.
2. **Reuniones de consulta con los grupos vulnerables:** todo el equipo técnico y administrativo, tiene previsto la realización de reuniones y espacios de coordinación con los grupos vulnerables, Ayuda en Acción cuenta con oficinas en el centro de operaciones que se tiene previsto Puerto Lempira, además, tiene oficinas en Ahuas (la otra zona de intervención del proyecto), Dentro del Concejo Territorial de Bamiasta, lo que permite al equipo la comunicación y la disponibilidad de atender consultas en horarios normales de oficina mediante atención personalizada o bien vía telefónica, cuando ésta pueda accederse desde las zonas de intervención. La frecuencia para realizar estas reuniones dependerá de cada subproyecto ejecutado por las organizaciones beneficiarias, sin embargo, por la experiencia previa de trabajo con este mecanismo, los grupos plantean estas reuniones al menos 1 vez a la semana, y su traslado es cubierto con los mismos recursos del subproyecto. En el caso de estos grupos de alta vulnerabilidad, tales como mujeres, jóvenes y adultos mayores o personas con alguna discapacidad, la atención brindada por el equipo técnico y administrativo será de mayor intensidad y se promoverá la utilización de materiales didácticos adaptados a estas partes interesadas (comunicación verbal de la información para beneficiarios con analfabetismo, metodologías de aprender-haciendo, materiales didácticos más gráficos, entre otros).

De acuerdo con las restricciones de la pandemia actual, se harán todos los esfuerzos razonables para llevar a cabo reuniones a través de canales online, incluyendo webex, zoom y reuniones por Skype. Además, se emplearán los canales de comunicación tradicionales (televisión, periódicos, radio, líneas telefónicas especiales, anuncios públicos y correo) cuando los interesados no tengan acceso a los canales en línea (Internet) o los utilicen con frecuencia.

Implicará, además, utilizar las herramientas de comunicación en línea para diseñar consultas virtuales, cuando ciertas etapas del proyecto lo requieran. Se utilizarán herramientas como Webex o Skype y en situaciones de baja capacidad de TIC, reuniones de audio. No se descarta el uso de WhatsApp o Facebook como plataformas de gestión de información.

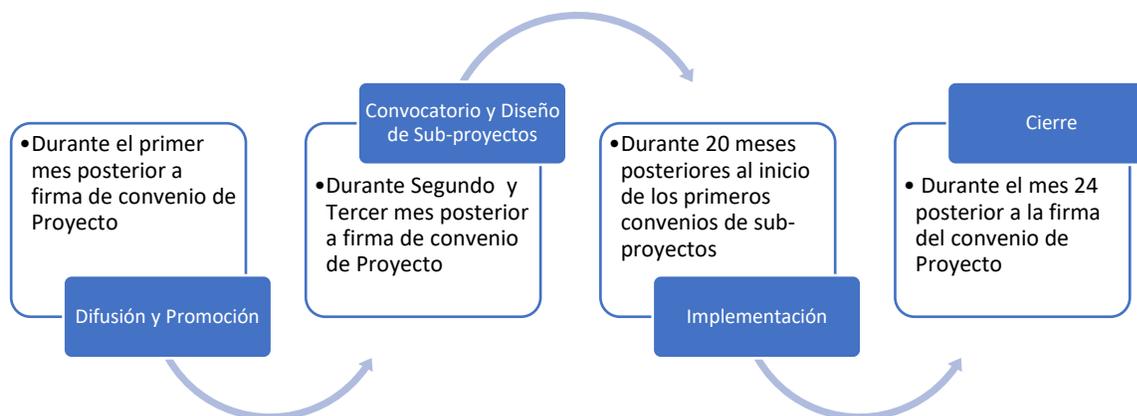
3. **Participación en Asambleas Comunitarias:** al tratarse de grupos indígenas miskitos, uno de los mecanismos de consulta que estos pueblos emplean es la Asamblea Comunitaria, la cual consiste

Participación de las Partes Interesadas y Divulgación de Información
Plan de Participación de las Partes Interesadas
y Marco de Participación de las Partes Interesadas

en un medio de comunicación interno con toda la comunidad, convocada por la autoridad principal indígena. La Fundación Ayuda en Acción ha previsto la participación en estos espacios con miembros de su equipo técnico y administrativo para planificar la ejecución de las inversiones y atender consultas de parte de las comunidades durante el proceso de implementación. Si ante la pandemia, se permiten reuniones pequeñas, las consultas se desarrollarán con grupos que permitan mantener las medidas de distanciamiento social, a la vez que se les proveerán medidas de bioseguridad.

4. **Trabajo conjunto con Miskitu Asla Takanka (MASTA) y los Consejos Territoriales:** es la organización paraguas para la población miskito. En coordinación con MASTA y los Consejos Territoriales, que es la principal autoridad que rige los territorios, existirá; (1) trabajo conjuntamente con MASTA y las autoridades locales para difundir los objetivos del Proyecto, las áreas de trabajo y la elegibilidad; (2) convocatoria de subproyectos; (3) organización de talleres en diferentes secciones de los territorios para trabajar con las comunidades en la preparación de las propuestas del subproyecto e indicar (a) quién es elegible: población miskita de ambos sexos y jóvenes que viven en los territorios preseleccionados, (b) quienes son miembros de una organización de base comunitaria. (4) todos los grupos seleccionados serán capacitados en procedimientos fiduciarios y salvaguardas ambientales y sociales, monitoreo y evaluación y gestión y administración de subproyectos.

6.5. Cronogramas





24 meses de Proyecto

6.6. Análisis de los comentarios

Los comentarios y consultas de los grupos vulnerables y partes interesadas que sean recibidas por el equipo técnico del Proyecto y/o directamente por la Fundación Ayuda en Acción a través de su plataforma de contacto digital, serán atendidos de dos formas principales:

- Comunicados escritos: en este grupo recaen aquellas comunicaciones e intercambio de información oficial del Proyecto, tales como envío de guías manuales para la gestión de subproyectos e inversiones del Proyecto, actas de aprobación o rechazo de subproyectos, modificaciones presupuestarias de subproyectos, consultas sobre procesos de adquisiciones, convocatorias a actividades de capacitación, procesos y resultados de auditorías, atención de quejas y reclamos, principalmente.
- Comunicados orales: este mecanismo será empleado principalmente para la respuesta a consultas vinculadas con la asistencia técnica en campo y todas aquellas que se realicen en el marco de actividades de capacitación que el Proyecto lleve a cabo.

Independientemente del tipo de consulta, el Proyecto asume el compromiso de comunicar a las partes interesadas la decisión final y se proporcionará información resumen de cómo se tomaron en cuenta los comentarios y oportunidades de mejora a los documentos y procesos.

6.7. Etapas futuras del proyecto

El proyecto mantendrá informadas a las partes interesadas sobre el desempeño físico, ambiental y social del proyecto, y sobre la implementación del Plan de Participación de Partes Interesadas (PPPI) y del mecanismo de atención de quejas y reclamos. Para tal efecto, además de los mecanismos mencionados anteriormente, el Proyecto tiene previsto establecer una plataforma de monitoreo sobre los avances técnicos de las inversiones realizadas.

Por otro lado, en esta plataforma serán colocados también los informes anuales del Proyecto y documentos estratégicos de consulta tales como la guía de subproyectos, marcos ambientales y sociales del Proyecto, materiales didácticos. Adicionalmente, en el centro de operaciones del Proyecto, cuya ubicación está prevista que sea en Puerto Lempira, la información descrita

Participación de las Partes Interesadas y Divulgación de Información
Plan de Participación de las Partes Interesadas
y Marco de Participación de las Partes Interesadas

anteriormente estará disponible para las partes interesadas en formato digital e impreso (cuando se requiera).

7. Recursos y responsabilidades vinculados a la implementación de actividades de participación de las partes interesadas

7.1. Recursos

El proyecto contempla recursos para la contratación de un especialista en comunicación y al menos 3 técnicos comunitarios encargados de llevar a cabo la divulgación de información y el enlace directo con las comunidades beneficiarias.

Se tienen previstos además recursos para contratar especialistas en monitoreo y evaluación, así como especialistas encargados de hacer las evaluaciones de medio término y finales del Proyecto, las cuales se basan en procesos de consulta con las partes interesadas.

El equipo técnico y administrativo de la UIP en su totalidad, será capacitada para la implementación de este plan de participación de partes interesadas, sin embargo, el proceso será coordinado por el Coordinador Técnico del Proyecto, el especialista de comunicación y los técnicos comunitarios.

7.2. Funciones y responsabilidades de gestión

El equipo técnico y administrativo de la UIP en su totalidad, será capacitada para la implementación de este plan de participación de partes interesadas, sin embargo, el proceso será coordinado por el Coordinador Técnico del Proyecto, el especialista de comunicación y los técnicos comunitarios.

El Proyecto tiene previsto establecer una plataforma de monitoreo sobre los avances técnicos de las inversiones realizadas. En esta plataforma serán colocados también los informes anuales del Proyecto y documentos estratégicos de consulta tales como la guía de subproyectos, marcos ambientales y sociales del Proyecto, materiales didácticos. Esta acción permitirá documentar los diferentes procesos de consulta con las partes interesadas.

Datos de las personas de contacto con quienes se puede comunicar para saber sobre el proyecto:

<ul style="list-style-type: none">• Nombre: Dilmer Maradiaga• Teléfono de contacto: (504) 9564-1416• correo electrónico: dmaradiaga@ayudaenaccion.org	<p>Nombre: Roberto Bussi. correo electrónico: kbussi@ayudaenaccion.org Celular: (504) 9505-2718</p>
---	---

Participación de las Partes Interesadas y Divulgación de Información
Plan de Participación de las Partes Interesadas
y Marco de Participación de las Partes Interesadas

8. Mecanismo de atención de quejas y reclamos

El Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos, es una herramienta que permite conocer las inquietudes y manifestaciones que tienen los grupos de interés para tener la oportunidad de fortalecer el servicio y seguir en el camino hacia la excelencia operativa.

Su objetivo es establecer la forma en que deben ser recibidas, administradas y atendidas y respondidas las quejas, reclamos, consultas y sugerencias emitidas por las partes interesadas

Todo usuario tiene derecho a presentar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, para lo cual debe tener en cuenta los siguientes conceptos:

SUGERENCIA: Es una propuesta presentada por un usuario, cliente o beneficiario/a para incidir en el mejoramiento de un proceso de la organización o Proyecto.

PETICIÓN: Es una actuación por medio de la cual el usuario, cliente o beneficiario/a, de manera respetuosa, solicita a la Organización o Proyecto cualquier información relacionada con el Proyecto.

QUEJA: Es la expresión o manifestación que le hace el usuario, cliente o beneficiario/a a la organización o Proyecto por la inconformidad que le generó el accionar de la Organización o Proyecto.

RECLAMO: Es la oposición o contrariedad presentada por el usuario, cliente o beneficiario/a, con el objeto de que la Organización o Proyecto revise y evalúe una actuación en términos económicos.

Su enfoque permite mejorar la capacidad de registro de las solicitudes, respuestas e interacciones entre los usuarios, clientes y beneficiarios/as con funcionarios encargados de atender los requerimientos.

Toda persona natural o jurídica que se considere directamente afectada por las acciones u omisiones del Proyecto o de alguno de los miembros del equipo técnico/administrativo, tiene derecho a presentar su inconformidad ante las instancias que a continuación se presentan para lo que se debe cumplir los siguientes requisitos formales: (i) hacerlo por escrito; (ii) identificarse con sus nombres y apellidos completos y número de cédula de ciudadanía, tratándose de

Participación de las Partes Interesadas y Divulgación de Información
Plan de Participación de las Partes Interesadas
y Marco de Participación de las Partes Interesadas

personas naturales, o con la denominación o razón social, nombres y apellidos completos y número de cédula de ciudadanía del representante legal, tratándose de personas jurídicas, en este último caso con la determinación adicional de la calidad en la que comparece; (iii) señalamiento de dirección y domicilio; (iv) relación clara y completa de los hechos que son materia del reclamo.

De igual manera, cualquier miembro del equipo técnico y administrativo del Proyecto (trabajadores del Proyecto) tiene derecho a manifestar su queja o reclamo sobre situaciones que puedan estarle afectando de forma negativa, para lo cual puede aplicar el mismo mecanismo que se describió anteriormente. En el caso de situaciones relacionadas con posible Violencia y/o Abuso Sexual se definirán provisiones de anonimato, abordadas al final de este apartado.

Si la queja resultase fundamentada, pero no implicase ninguna posible responsabilidad penal,¹ el Coordinador General del Proyecto impartirá las disposiciones administrativas que fueren menester para corregir la desviación o el error cometido y subsanar los efectos nocivos causados en la ejecución de las actividades del Proyecto. Adicionalmente, podrán imponer al responsable una de las siguientes sanciones administrativas, según la gravedad de la falta cometida:

- amonestación verbal o escrita;
- cancelación del contrato cuando la falta es grave y no puede ser subsanada.

El Proyecto tiene previsto la implementación de un mecanismo de atención de quejas y reclamos, que incluye lo siguiente:

- presentaciones en persona, por teléfono, mensaje de texto, correo electrónico, sitio web o bien a través de los promotores comunitarios previstos de ser contratados por el Proyecto;
 - Antes del inicio de la implementación del proyecto se dará a conocer # de teléfonos, correos electrónicos, direcciones físicas y que sean accesibles para las personas.
- un registro donde se consignen los reclamos por escrito y que se mantenga como base de datos;
- transparencia respecto del procedimiento de atención de quejas y reclamos, la estructura de gestión y los encargados de tomar decisiones.

El proceso de divulgación de este mecanismo será divulgado de 3 formas principales:

¹ El uso indebido de fondos de subproyectos, la malversación de éstos o el robo y actos de corrupción serán sujetos de acción penal.

Participación de las Partes Interesadas y Divulgación de Información
Plan de Participación de las Partes Interesadas
y Marco de Participación de las Partes Interesadas

1. Durante el lanzamiento oficial del Proyecto y procesos de convocatoria de subproyectos
2. Durante los procesos de inducción técnica, administrativa y financiera al equipo de proyecto a contratar.
3. Durante los procesos de inducción técnica, administrativa y financiera que el equipo técnico de Proyecto realiza con cada grupo beneficiario, una vez que su propuesta de subproyecto ha sido aprobada.
4. Durante las misiones y visitas de control interno realizadas por miembros del equipo técnico y administrativo del Proyecto, La Dirección Ejecutiva de FUNDACIÓN AYUDA EN ACCIÓN, representantes del Banco Mundial o bien de consultores contratados para realizar el monitoreo del Proyecto y/o auditorías.

La Fundación Ayuda en Acción en su experiencia con grupos indígenas y en este caso con pueblos indígenas miskitos, ha identificado estos grupos tienen sus propios mecanismos de resolución de conflictos o reclamos, realizados mediante asambleas comunitarias donde participar el “*wihta*” comunal, el cual es un tipo de juez para revisar casos concreto y apoyado también con “*wihtas*” territoriales. Adicionalmente, una de las formas culturalmente más adecuadas para la atención de quejas y reclamos es mediante las visitas de control interno a las propias comunidades, donde se hace una convocatoria previa con los líderes indígenas y miembros de la comunidad, mediante el apoyo de los técnicos comunitarios y se hace una reunión, tanto hombres como mujeres. En este espacio se discute el avance del programa y se atienden quejas, reclamos, sugerencias y oportunidades de mejora para las actividades desarrolladas hasta el momento de la visita.

Adicionalmente, el centro de operaciones del Proyecto, previsto a ser ubicado en Puerto Lempira, es equidistante de los 4 territorios a ser beneficiados con el proyecto, ofreciendo la posibilidad de que los representantes de estas comunidades puedan apersonarse y plantear quejas y reclamos de forma verbal o escrita. Esto mismo aplica a los propios miembros del equipo de Proyecto. Todos estos planteamientos serán recibidos directamente por la Coordinación Técnica del Proyecto, y en su defecto que la Coordinación Técnica no se encuentre al momento de atender la reclamación, ésta será recibida por uno de los miembros del equipo técnico asignado para tal efecto, posiblemente por parte de la asistente técnica y administrativa del Proyecto.

Cualquier queja o reclamo relacionado con las actividades del Proyecto o con el proceder de alguno de sus miembros del equipo técnico y administrativo, será atendida por el Coordinador Técnico del Proyecto, por el Gerente de Programas y/o por el Director Ejecutivo de La Fundación Ayuda en Acción, en un plazo no mayor a 3 días hábiles luego de que ésta haya sido recibida. La atención de alguno de estos planteamientos será realizada mediante llamada telefónica de seguimiento y visita al grupo que manifiesta la inconformidad, para documentar todo el proceso con una minuta de seguimiento y toma de acuerdos con fechas de cumplimiento. El registro de las quejas o reclamos será llevado directamente por el Coordinador Técnico del Proyecto, quien buscará la mejor manera de resolver el asunto planteado.

La existencia de un mecanismo de atención a quejas y reclamos será dada a conocer durante las etapas de difusión y promoción del proyecto, así durante la etapa de diseño de subproyectos e

Participación de las Partes Interesadas y Divulgación de Información
Plan de Participación de las Partes Interesadas
y Marco de Participación de las Partes Interesadas

inducción a las partes interesadas sobre las normas de rendición de cuentas y ejecución técnica de estos subproyectos, y según lo descrito en apartados anteriores.

Durante la etapa de implementación del Proyecto F, estará siempre disponible al público un espacio para realizar consultas, quejas y/o reclamos sobre la gestión del Proyecto. Este sitio es manejado por una persona que Fundación Ayuda en Acción tiene contratada para tal efecto y será responsable de canalizar la información a la persona apropiada, correspondiente en este caso al Coordinador del Proyecto. Si la queja o reclamo es referente al Coordinador del Proyecto, ésta será enviada a la Gerencia de Programas y/o Dirección Ejecutiva de la Fundación Ayuda en Acción.

Procedimiento Operativo

A. Atención a Solicitud de Sugerencia, Petición, Queja o Reclamo

En la Organización/Proyecto: Las partes interesadas que quieran emitir una queja, reclamo, petición o sugerencia deben abocarse a la oficina principal de Fundación Ayuda en Acción o del Proyecto (según sea el caso) directamente con el Director Ejecutivo, Gerente de Programas o Coordinador del Proyecto. Se pueden utilizar los siguientes medios de comunicación disponibles.

- Correo electrónico
- Por escrito
- Vía teléfono

En caso de que la queja o reclamo involucre al Coordinador del Proyecto, esta se presentara ante la Dirección Ejecutiva o la Gerencia de Programas de Fundación Ayuda en Acción, para iniciar el proceso de respuesta a la solicitud.

En campo: Las quejas, reclamos, peticiones o sugerencias son recibidas y canalizadas por medio de los técnicos/promotores de campo quienes hacen llegar estas solicitudes en un sobre sellado a la Coordinación del Proyecto para iniciar el debió proceso de respuesta y seguimiento.

En la comunidad: Las quejas, reclamos, peticiones o sugerencias se presentarán durante la visita a la comunidad o cuando se realicen actividades con las diferentes organizaciones de la comunidad. La queja la recibirá directamente la persona del equipo de proyecto participante. Las comunidades tienen la opción de presentar sus quejas y reclamos telefónicamente, por medio de carta o vía correo electrónico.

TODAS LAS QUEJAS PODRÁN REALIZARSE DE MANERA ANÓNIMA NO IMPORTA EL MEDIO QUE SE UTILICE PARA INTERPONERLA.

B. Recepción de la Queja, Reclamo, Peticiones o Sugerencias

El responsable de atender las quejas, reclamos, peticiones o sugerencias, de las partes interesadas interna y externos es la Gerencia de Programas, Dirección Ejecutiva y/o Coordinación

Participación de las Partes Interesadas y Divulgación de Información
Plan de Participación de las Partes Interesadas
y Marco de Participación de las Partes Interesadas

del Proyecto, la cual enviara la información al área que corresponda, para dar seguimiento y respuesta en el tiempo oportuno.

C. Respuesta a queja

Cuando la queja es relativa a situaciones de índole social, laboral, ambiental o derechos consuetudinarios, negociación o compensación justa será atendida y recepcionada por la Gerencia de Programas, Dirección Ejecutiva y/o Coordinador de Proyecto.

Cuando la queja, petición o sugerencia es emitida en anónimo, se evalúa la respuesta o sugerencia a la misma con los responsables de áreas involucradas, con el fin de dar seguimiento a la misma en el tiempo oportuno.

D. Tratamiento a la Queja, Reclamo, Petición o Sugerencia

El tratamiento de la solicitud debe iniciar con identificar el área responsable de atenderla, quien deberá hacer la investigación correspondiente para determinar si procede o no, posteriormente se debe preparar la respuesta oportuna y remitirla para ser revisada por el responsable de firmarla. Dependiendo del tipo de solicitud la respuesta será dada por el Director Ejecutivo y/o Coordinador de Proyecto. Este es el proceso normal para tratar quejas, reclamos, peticiones o sugerencias

- Evalúa y revisa la magnitud de la queja, reclamo, petición o sugerencia recibida.
- Se determina si la queja procede o no.
- Envía la queja, reclamo consulta o sugerencia al área correspondiente
- Si procede se genera plan de acción.
- Se genera informe y se envía a la Dirección Ejecutiva
- Se envía el comunicado a la parte interesada y se toma la responsabilidad del
- caso.
- Si no procede se brinda retroalimentación a la parte interesada.

De acuerdo con el proceso, realizan la gestión y generan la respuesta a la queja o reclamo, petición o sugerencia (en un plazo no mayor a 7 días), si la situación presentada lo requiere, se debe realizar un análisis de las causas que generaron la queja, reclamo, petición o sugerencia y establecer un plan de acción para evitar que no vuelva a ocurrir. Si la solución al problema presentado en la solicitud toma más de los 7 días se dará respuesta en ese plazo informando del plan de acción que se adelantará y el tiempo estimado de solución definitiva.

E. Cierre de la Queja, Reclamo, Petición o Sugerencia

En caso de existir un Plan de Acción para dar solución a la queja o reclamo, se realiza seguimiento y verificación a las acciones tomadas al respecto por parte de los responsables. El Coordinador de Proyecto, presenta el informe de verificación de la queja, petición o sugerencia en la cual se encamina si esta procede o no a favor de la parte interesada, este informe es presentado a la Gerencia de Programas y Dirección Ejecutiva.

Participación de las Partes Interesadas y Divulgación de Información
Plan de Participación de las Partes Interesadas
y Marco de Participación de las Partes Interesadas

F. Seguimiento.

Se informará a la parte interesada la fecha en la cual se daría respuesta a su queja o reclamo, misma que se le hará seguimiento para que pueda cerrarse en la fecha establecida y oportuna. Si la respuesta a una queja o reclamo no es posible dentro del término fijado, se le informará de manera escrita, al interesado el motivo de la demora y se le da a conocer la posible fecha definitiva en la cual se le dará solución o respuesta.

9. Seguimiento y presentación de informes

Para el seguimiento y presentación de informes a las partes potencialmente afectadas y grupos ampliados de partes interesadas se utilizarán los mismos mecanismos de difusión y comunicación descritos en el punto 6.2. y 6.3. del presente documento. Adicionalmente, quedará a disposición de estas partes interesadas el mecanismo de atención de quejas y reclamos.