



Guía para el Prestatario

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

Mayo 2023



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

Mayo de 2023

El contenido de la presente Guía se basa en el documento “ENVIRONMENT AND SOCIAL INCIDENT RESPONSE TOOLKIT FOR WORLD BANK STAFF (ESIRT)” (WB, marzo de 2023); más específicamente, en las traducciones al español de las diferentes partes relacionadas con las responsabilidades del Prestatario.¹

Esta Guía incorpora distintos Formularios de Reporte de Incidentes desarrollados por el Banco Mundial tomando en cuenta las categorías de posibles incidentes, y considerando la necesidad de mantener la seguridad y confidencialidad de la información, particularmente para los casos de Explotación y Abuso o Acoso sexuales [EyAS/ASx], o de discriminación/violencia a causa de la Orientación Sexual y la Identidad de Género [SOGI, por sus siglas en inglés *Sexual Orientation and Gender Identity*].

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

¹ El presente documento reemplaza a la versión anterior “Guía para el Prestatario Respuesta ante Incidentes Ambientales, Sociales y de Salud y Seguridad Ocupacional para Proyectos de Inversión Financiados por el Banco Mundial - Mayo 2019”



Tabla de Contenidos

Siglas y Abreviaturas.....	v
1. Introducción.....	1
2. Alcance de la Aplicación de esta Guía.....	2
3. Proceso de Gestión y Reporte de los Incidentes.....	3
3.1 Reporte preliminar del Incidente	3
3.2 Incidentes EyAS/ASx.....	5
ANEXO 1. Lista completa de Incidentes Reportables	7
ANEXO 2. Formularios de Reportes de Incidentes para el Prestatario	10
ANEXO 3. Investigación del Incidente	31
ANEXO 4. Acciones de Respuesta ante los incidentes	49
ANEXO 5. Modelo del Plan de medidas correctivas	53



Siglas y Abreviaturas

		En inglés
ASx	Acoso Sexual (<i>Sexual Harassment</i>)	SH
A&S	Ambiental y Social	E&S
ASSSO	Ambiental, Social, Salud y Seguridad Ocupacional	ESHS
BP	Documentos de Buenas Prácticas (<i>Good Practice Note</i>)	GPN
BM	Banco Mundial	
EAS	Estándares Ambientales y Sociales	ESS
EIAS	Evaluación de Impacto Ambiental y Social	ESIA
EPP	Elementos de Protección Personal	PPE
EyASx	Explotación y Abuso y Sexual (<i>Sexual Exploitation and Abuse</i>)	SEA
GRS	Servicio de Reclamos del BM (sigla en inglés por <i>Grievance Redress Service</i>)	GRS
LGBT	Lesbianas, Gays, Bisexuales, Transgéneros	LGBT
MAS	Marco Ambiental y Social del Banco Mundial	ESF
MAQR	Mecanismos de Atención de Quejas y Reclamos (<i>Grievance Redress Mechanism</i>)	GRM
NA	No Aplicable	NA
ONG	Organización No Gubernamental	NGO
PACS	Plan de Acciones Correctivas relativas a las Salvaguardas/Estándares (<i>Safeguards/Standards Corrective Action Plan</i>)	SCAP
PGAS	Plan de Gestión Ambiental y Social	ESMP
SO	Salud Ocupacional (<i>Occupational Health</i>)	OH
SOGI	Orientación Sexual e Identidad de Género (sigla en inglés por <i>Sexual Orientation and Gender Identity</i>)	SOGI
SSO	Salud y Seguridad Ocupacional (<i>Occupational Health and Safety</i>)	OHS
UEP	Unidad Ejecutora del Proyecto (<i>Project Implementation Unit</i>)	PIU
VG	Violencia de Género (<i>Gender Based Violence</i>)	GBV



1. Introducción

La “Guía para el Prestatario - Respuesta ante Incidentes Ambientales, Sociales y de Salud y Seguridad Ocupacional para Proyectos de Inversión Financiados por el Banco Mundial” (en adelante, la Guía) fue desarrollada para servir de asistencia a los Prestatarios en la gestión y reporte de incidentes² que ocurran durante la implementación de los proyectos.

En el caso de ocurrencia de un incidente, es responsabilidad del Prestatario reportarlo al Banco. Su responsabilidad surge y queda plasmada en los distintos documentos financieros y legales del acuerdo de préstamo en sus distintas partes (como el Plan de Compromisos Ambientales y Sociales, PCAS) que requiere de una notificación rápida al Banco. Este requisito de reporte inmediato se establece asimismo en el Marco Ambiental y Social (MAS) del Banco en varios de sus estándares (EAS1, EAS2, EAS9 y sus Notas de Orientación para los Prestatarios). Su responsabilidad también se expresa a través de la necesidad de reporte de los incidentes por parte de las distintas partes involucradas (Contratistas, firmas de inspección) encadenada hacia el Prestatario (en lo expresado en las cláusulas de los Pliegos estándar de adquisiciones) en el caso de proyectos con construcciones.

El Prestatario debe reportar cualquier incidente o accidente que tenga algún impacto en el proyecto financiado por el Banco, reunir los hechos relevantes, llevar a cabo una investigación sobre las causas, y desarrollar e implementar acciones para abordar las consecuencias del incidente/accidente, y para evitar su recurrencia. El nivel y las técnicas de investigación serán las adecuadas al tipo de incidente y a la necesidad de comprender las causas del mismo³. Es clave que la investigación del Prestatario determine si una actividad del proyecto⁴ fue causante o contribuyó a la ocurrencia del incidente. El Banco podrá asistir al Prestatario en la determinación del alcance de la investigación, como también asistirlo en el desarrollo e implementación del Plan de Acciones Correctivas para mitigar los efectos inmediatos y evitar futuras ocurrencias.

Un incidente puede llegar a conocimiento del Banco por distintas vías (correo electrónico, carta, redes sociales, llamadas telefónicas u observación directa) y puede provenir de una comunicación directa por el Prestatario, o por otras vías, ya sea por terceras partes (por ej. reclamos en el marco del sistema de reclamos del proyecto, ONGs, miembros de la comunidad, o por medios de comunicación, entre otros), o por hallazgos durante visita a las obras. En el caso de reportes de terceros el Prestatario deberá responder al reporte e investigación de dicho incidente de forma inmediata a requerimiento del Banco.

² El término “incidente” refiere a cualquier incidente o accidente reportado al Banco.

³ La investigación puede requerir o no de un Análisis de Causa Raíz.

⁴ Un proyecto puede causar o contribuir a un incidente ya sea a través de una acción o actividad que lleva a cabo, o al no implementar una acción o actividad que el proyecto debería haber realizado. Un incidente vinculado con el proyecto puede derivar de un error por comisión o por omisión.



2. Alcance de la Aplicación de esta Guía

La Guía se aplica a incidentes que ocurran a partir del 15 de marzo de 2023 durante la implementación de los proyectos de inversión, tanto los que se ejecuten bajo las políticas operativas de salvaguardas del Banco como aquellos que se implementen bajo el Marco Ambiental y Social (MAS).

Para la implementación práctica del proceso de reporte e investigación, los denominados “incidentes reportables” a los fines de esta Guía se han dividido en tres categorías:

- Incidentes generales (todo tipo de incidentes excepto la explotación y el abuso sexuales, o el acoso sexual [EyAS/ASx], y la discriminación/violencia a causa de la orientación sexual y la identidad de género [SOGI]).
- Incidentes de discriminación o violencia relacionadas con la Orientación Sexual y la Identidad de Género (SOGI).
- Incidentes de Explotación y Abuso Sexuales, o Acoso Sexual (EyAS/ASx).

El manejo de los incidentes en todas sus etapas requiere de un tratamiento confidencial de la información de acuerdo con las Políticas del Banco sobre Seguridad de la Información⁵.

Para garantizar que se recopile la información mínima requerida para la interpretación de los incidentes, se utilizan formularios tipo para capturar la información. Para proteger los requisitos de confidencialidad relacionados con los casos de EyAS/ASx o de SOGI, se utilizan formularios separados para cada tipo de incidentes reportables.

Los incidentes reportables de cada una de las tres categorías se detallan en forma explícita en cada uno de los formularios de reporte. A modo de resumen el Anexo 1 incluye la totalidad de los incidentes reportables. Más allá de los casos detallados en este listado, es responsabilidad del Prestatario informar al Banco cualquier incidente relativo a la gestión de un proyecto, independientemente de que no estén incluidos como parte de los incidentes reportables de alguna de las tres categorías, cuando entiendan que son relevantes para contar con la atención del Banco.

Los incidentes que no estén relacionados con el proyecto (donde el proyecto no sea la causa o factor contribuyente) deben ser igualmente comunicados por el Prestatario, si bien para éstos no se aplicarán las restantes etapas de investigación y de implementación de acciones correctivas (y así quedará registrado por el Banco). Por ejemplo, un incidente/fatalidad que ocurriera en una sección de ruta con obras de rehabilitación que ya hayan sido completadas y entregadas a la autoridad gubernamental pertinente por parte de la Contratista, ya no será considerado un incidente donde el proyecto es un factor contribuyente. Otro ejemplo podría darse en la circunstancia de acciones bélicas o de desastres naturales que impacten a los trabajadores del

⁵ A lo largo del texto y en los formularios modelo para reporte se hace hincapié sobre la cantidad y tipo de información a recopilar respecto de los incidentes reportables. Ante cualquier duda sobre los alcances de esta confidencialidad, el Prestatario debería consultar al gerente del equipo de Proyecto del Banco.



proyecto o a miembros de la comunidad. Estos casos quedarán registrados de forma apropiada y en lo aplicable en los documentos del proyecto, tales como Ayuda Memoria de misiones u otros.

Los **Anexos** para asistir al Prestatario durante el proceso de reporte y gestión de los incidentes incluyen:

- Anexo 1. Lista completa de Incidentes Reportables.
- Anexo 2a. Formularios para incidentes generales (para todo tipo de incidentes excepto la explotación y el abuso sexuales, o el acoso sexual [EyAS/ASx], y la discriminación/violencia a causa de la orientación sexual y la identidad de género [SOGI].
- Anexo 2b: Formularios para incidentes de discriminación o violencia relacionadas con la orientación sexual o la identidad de género (SOGI)
- Anexo 2c: Formularios para incidentes Explotación y Abuso Sexuales, o Acoso Sexual EyAS/ASx.
- Anexo 3a: Investigación del incidente (que no sea EyAS/ASx ni SOGI) y Modelo de Términos de Referencia para una investigación de incidentes.
- Anexo 3b: Investigación de incidentes EyAS/ASx.
- Anexo 4: Acciones de Respuesta ante los incidentes.
- Anexo 5: Modelo del Plan de medidas correctivas.

En los Anexos 2a, 2b y 2c se incluyen dos Formularios para el reporte por parte del Prestatario en cada uno, identificados respectivamente como Parte B (Reporte Preliminar) y Parte C (Reporte después de la investigación).

3. Proceso de Gestión y Reporte de los Incidentes

El proceso de gestión y reporte de incidentes por parte del Prestatario se estructura en varias etapas, básicamente: el reporte preliminar, la investigación/actualización del reporte, y la aplicación de acciones correctivas/preventivas si corresponde. El diagrama de la Figura 1 identifica las etapas del proceso.

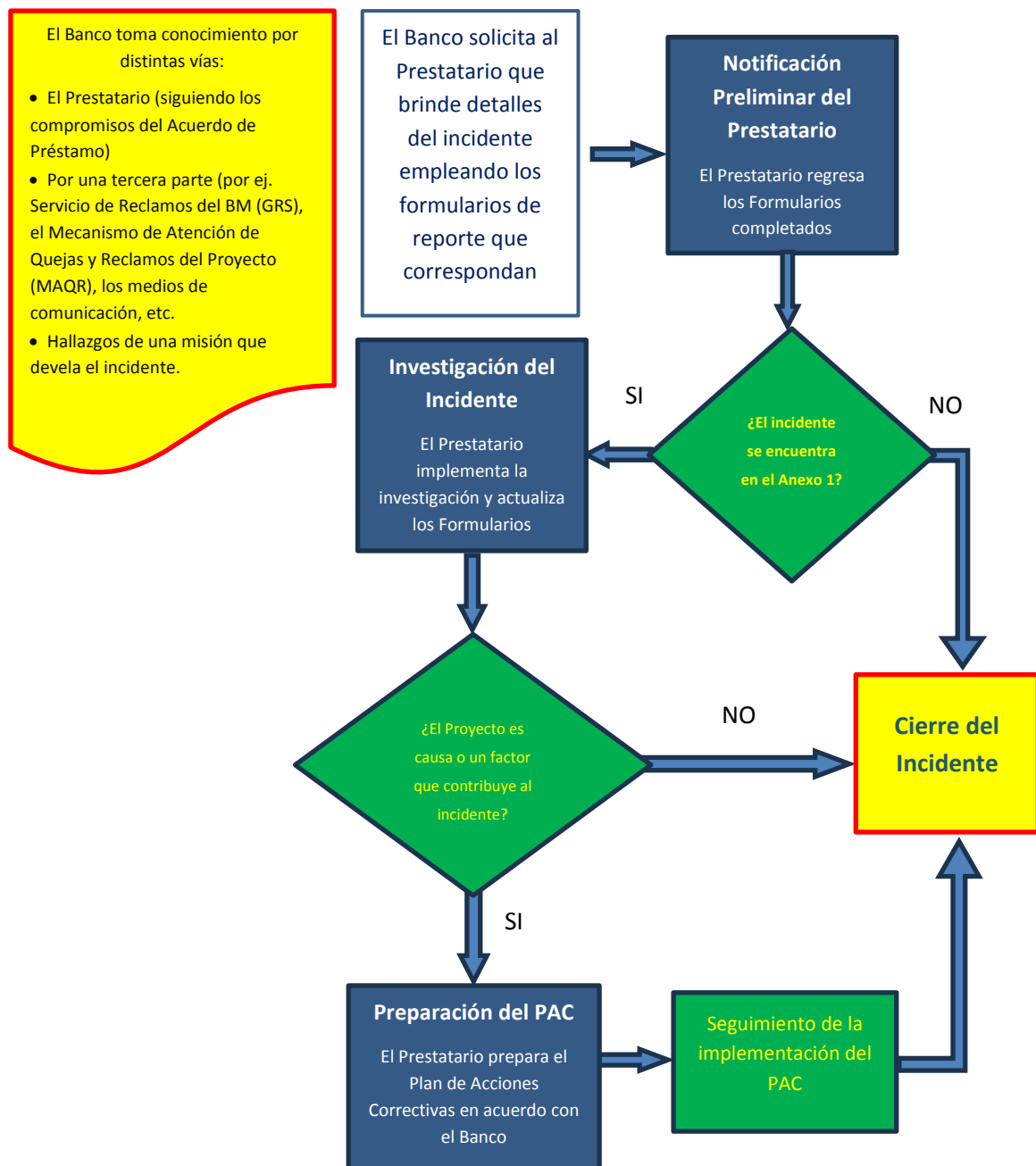
3.1 Reporte preliminar del Incidente

Como ya se ha mencionado, existen distintas circunstancias en las que el Banco puede anoticiarse de un incidente. Una vez que el Banco toma conocimiento del hecho solicitará al Prestatario **un reporte preliminar del incidente**, para lo cual el Prestatario deberá emplear los formularios de reporte preliminar (Parte B) incluidos respectivamente en los Anexos 2a, 2b o 2c para incluir los detalles según corresponda al tipo de incidente. El empleo de estos formularios asegurará que se describa la información pertinente al análisis del caso. El plazo requerido para este reporte es breve (idealmente 24 hs y no más de 48 hs). Dada la responsabilidad del Prestatario para el reporte de cualquier incidente que surja en el ámbito o vinculado a los proyectos financiados por el Banco, es recomendable que el Prestatario utilice estos formularios de modo inmediato una vez ocurridos los hechos para comunicar al Banco los incidentes, y no



esperar a que el Banco así lo solicite. No obstante, si la premura del caso requiere una comunicación inicial por otra vía (como un correo electrónico o una llamada telefónica) debe tenerse presente el plazo para completar la información del incidente con lo requerido en los formularios, respetando la condición de confidencialidad en el caso de incidentes EyAS/ASx y SOGI.

Figura 1. Participación del Prestatario en el proceso ESIRT



Del análisis del Reporte Preliminar del incidente podrán surgir dos alternativas posibles:



3.1.1. Incidentes Reportables

Si de las características del incidente surge que éste se encuadra en alguno de los hechos listados como “Incidentes Reportables” (Anexo 1), el Banco trabajará con el Prestatario para asegurar que se lleve adelante una investigación apropiada del hecho. El Anexo 3 brinda asesoramiento e información sobre el enfoque para investigar incidentes. Al Prestatario le será requerido brindar la información al Banco lo más rápido posible e idealmente dentro de los 10 días. De ser necesario, el Banco podrá solicitar mayor aclaración o información con respecto a las causas del incidente. El Prestatario generará entonces un **reporte actualizado del incidente** para lo cual deberá emplear los formularios de reporte (Parte C) incluidos respectivamente en los Anexos 2a, 2b o 2c según corresponda al tipo de incidente.

Con esta información deberá establecerse claramente si el proyecto fue la causa o un factor contribuyente del incidente (por acción o por omisión de alguna necesaria actividad). Si se concluye que el proyecto no es la causa o factor contribuyente del incidente se procede al cierre del incidente. En caso contrario, es decir si se establece una relación causal del incidente con el proyecto, entonces el Banco trabajará con el Prestatario para identificar y acordar las acciones y medidas correctivas para evitar la recurrencia del incidente y describirlas como parte del **Plan de Acciones Correctivas (PAC)** del Prestatario. Idealmente, el PAC debe acordarse dentro de los 5 días hábiles posteriores a la finalización del informe de investigación. El Banco (en conjunto con el Prestatario) monitoreará la implementación del PAC. El Modelo del Plan de medidas correctivas (Anexo 5) se podrá usar para monitorear el progreso. Una vez que se hayan completado todas las acciones (incluidos los acuerdos de compensación cuando corresponda), el Banco declarará de cierre del incidente, y lo registrará y comunicará en su sistema de reporte interno ESIRT.

3.1.2. Incidente no incluido en el listado de Incidentes Reportables

Si de la notificación preliminar surge que el incidente no se encuentra alcanzado en los listados de Incidentes Reportables (Anexo 1), no se continuará con las etapas subsiguientes y se procederá a cerrar el incidente. La ocurrencia del hecho se registrará a través de los procesos regulares de apoyo a la implementación (Ayudas Memoria, Informes del estado de implementación y de resultados (ISR), etc.).

3.2 Incidentes EyAS/ASx

Para los casos de EyAS/ASx, el Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos del Proyecto (MAQR) debe confirmar si está contemplado llevar a cabo una investigación sobre la mala conducta, luego de considerar si es seguro investigar y si el proceso de investigación por esa mala conducta (marco de responsabilidad y respuesta) será el apropiado para abordar la investigación con el enfoque centrado en los sobrevivientes. El Banco no solicitará ni recibirá un informe de investigación del Prestatario, pero utilizará los datos disponibles del MAQR para registrar el incidente en el proceso ESIRT. La investigación será llevada a cabo por el Empleador sobre la



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

persona denunciada⁶.

⁶ La persona denunciada es el presunto autor de EyAS/ASx o de reclamos por acciones discriminatorias (SOGI).



ANEXO 1. Lista completa de Incidentes Reportables⁷

Víctima fatal: Muerte de una o más personas durante el año posterior a un accidente o incidente, incluso a causa de una enfermedad ocupacional (por ejemplo, por exposición a sustancias químicas o toxinas).

Lesiones que provocan pérdida de días de trabajo: Lesiones o enfermedades ocupacionales (por ejemplo, por exposición a sustancias químicas o toxinas) que ocasionan que un trabajador requiera tres o más días de licencia, o lesión o fuga de sustancias (por ejemplo, sustancias químicas o toxinas) por la cual un miembro de la comunidad requiere tratamiento médico.

Actos de violencia/protesta: Todo uso intencional de la fuerza física (sea real o amenaza) contra sí mismo, contra otra persona o contra un grupo o comunidad, que resulte o muy probablemente resulte en lesiones, muerte, daños psicológicos o privaciones para los trabajadores o beneficiarios del proyecto, o que afecte negativamente el funcionamiento seguro del emplazamiento de un proyecto.

Brotos de enfermedades: La aparición de una enfermedad en una cantidad de casos que supera lo normalmente esperable. Dicha enfermedad puede ser transmisible o de etiología desconocida.

Desplazamiento sin debido proceso: El desplazamiento permanente o temporal de los individuos, las familias o las comunidades de los hogares o las tierras que ocupan en contra de su voluntad y sin proporcionarles acceso a mecanismos adecuados de protección legal y de otro tipo, o de una manera que no cumple con el plan de reasentamiento aprobado.

Trabajo infantil: Se produce un incidente de trabajo infantil: i) cuando un niño menor de 14 años (o una edad superior para el empleo especificada en la legislación nacional) esté empleado o contratado en conexión con un proyecto, o ii) cuando un niño que supere la edad mínima especificada en i) y sea menor de 18 años esté empleado o contratado en conexión con un proyecto de una manera que probablemente le resulte peligrosa, interfiera con su educación o sea perjudicial para su salud o su desarrollo físico, mental, espiritual, moral o social.

Trabajo forzado: Un incidente de trabajo forzado ocurre cuando un trabajo o servicio no ha sido realizado voluntariamente por una persona, sino que le fue exigido bajo amenaza de uso de la fuerza o de sanción. Esto incluye cualquier tipo de trabajo involuntario u obligatorio, como el trabajo bajo contrato de cumplimiento forzoso, la servidumbre o los acuerdos de contratación similares. Esto también abarca los incidentes en los que se emplea a víctimas del tráfico de personas en relación con un proyecto.

⁷ La lista de tipologías de incidentes se retoma asimismo como anexos en los respectivos formularios de reporte según correspondan a cada una de las tres categorías de incidentes (generales, SOGI, EyAS/ASx)



Impactos inesperados en los recursos patrimoniales: Impacto que se produce en un área de patrimonio cultural o de valor arqueológico legalmente protegida o internacionalmente reconocida, incluidos los sitios considerados patrimonio de la humanidad o las áreas protegidas a nivel nacional, y que no fue previsto en el diseño del proyecto ni en la evaluación ambiental o social.

Impactos inesperados en la biodiversidad: Impacto que se produce en un área de alto valor de biodiversidad legalmente protegida o reconocida internacionalmente, o en un hábitat crítico, o que afecta a una especie en peligro crítico de extinción o en peligro de extinción (según la Lista Roja de Especies Amenazadas de la Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza o los enfoques nacionales equivalentes), y que no fue previsto en el diseño del proyecto ni en la evaluación ambiental y social. Esto incluye la caza furtiva o el tráfico de especies en peligro crítico de extinción o en peligro de extinción.

Incidente de contaminación ambiental: Emisiones liberadas en la tierra, el agua o la atmósfera (por ejemplo, provenientes de sustancias químicas o toxinas) que exceden las normas correspondientes y que han persistido durante más de 24 horas o han causado daños al medio ambiente.

Falla de una presa: Una liberación repentina, rápida y descontrolada de agua o material embalsado debido al desborde o la ruptura de las estructuras de la presa.

Violencia relacionada con la orientación sexual y la identidad de género (SOGI): El uso o la amenaza de uso de fuerza física con que se hiere a una persona o se abusa de ella, o se daña o destruye un bien, y que esté motivada total o parcialmente por la orientación sexual real o percibida de la víctima, su identidad de género, su expresión de género o sus características sexuales.

Discriminación relacionada con la SOGI: La discriminación crea una distinción, exclusión o restricción cuyo propósito o efecto es impedir o evitar que una persona esté en igualdad de condiciones con otras en función de su orientación sexual real o percibida, su identidad de género, su expresión de género o sus características sexuales.

Explotación sexual: Todo tipo de abuso real o intento de abuso de una situación de vulnerabilidad, de una diferencia de poder o de la confianza, con fines sexuales, incluidos, entre otros, obtener ganancias monetarias, sociales o políticas de la explotación sexual de otra persona. En las operaciones/proyectos financiados por el Banco, la explotación sexual ocurre cuando el acceso o el beneficio a Bienes, Obras, Servicios de No-Consultoría o Servicios de Consultoría financiados por el Banco se utilizan para obtener una ganancia sexual.

Abuso sexual: Intrusión física real de índole sexual, o amenaza de tal intrusión, ya sea por la fuerza o bajo condiciones coercitivas o de desigualdad. En operaciones/proyectos financiados por el Banco, el abuso sexual ocurre cuando un trabajador relacionado con el proyecto (personal de un contratista, personal de un subcontratista, ingeniero/a



supervisor/a) usa la fuerza o un poder desigual frente a un miembro de la comunidad o un/a colega para perpetrar o amenazar con perpetrar un acto sexual no deseado.

Acoso sexual: Cualquier avance sexual no deseado, solicitud de favor sexual, conducta verbal o física o gesto de naturaleza sexual, o cualquier otro comportamiento de naturaleza sexual que pueda razonablemente esperarse o percibirse como ofensivo o humillante para otra persona, cuando tal conducta interfiere con el trabajo, se convierte en una condición de empleo o crea un ambiente de trabajo intimidatorio, hostil u ofensivo. En operaciones/proyectos financiados por el Banco, el acoso sexual ocurre en el contexto de un subcontratista o contratista y se relaciona con empleados de la empresa que experimentan insinuaciones sexuales no deseadas y/o solicitudes de favores sexuales y/o actos de naturaleza sexual que son ofensivos y humillantes entre los/as empleados/as de la misma empresa.

Es responsabilidad del Prestatario elevar cualquier otro tipo de incidente durante la gestión de un proyecto, independientemente de que se encuentren enumerados previamente en este Anexo 1, y que considere dignos de la atención del Banco: tales incidentes deberán reportarse en el marco del ESIRT utilizando la tipología “Otros” definida a continuación.

Otros: Cualquier otro incidente o accidente que pueda tener un efecto adverso significativo en el medio ambiente, las comunidades afectadas, el público o los trabajadores, independientemente de que se hayan producido daños en esa ocasión. Todo incumplimiento reiterado o incidentes menores recurrentes que sugieran fallas sistemáticas y que el equipo del proyecto considere que requieren la atención de la Gerencia del Banco.



ANEXO 2. Formularios de Reportes de Incidentes para el Prestatario

- **Anexo 2a. Formularios para incidentes generales** (para todo tipo de incidentes excepto la explotación y el abuso sexuales, o el acoso sexual [EyAS/ASx], y la discriminación/violencia a causa de la orientación sexual y la identidad de género [SOGI].
 - Parte B. Reporte Preliminar
 - Parte C. Reporte actualizado post-investigación

- **Anexo 2b: Formularios para incidentes de discriminación o violencia relacionadas con la orientación sexual y la identidad de género (SOGI)**
 - Parte B. Reporte Preliminar
 - Parte C. Reporte actualizado post-investigación

- **Anexo 2c: Formularios para incidentes de Explotación y Abuso Sexuales, o Acoso Sexual (EyAS/ASx).**
 - Parte B. Reporte Preliminar
 - Parte C. Reporte actualizado post-investigación



Anexo 2a. Formularios para reporte de incidentes generales

Para todo tipo de incidentes excepto la Explotación y el Abuso Sexuales, o el Acoso Sexual [EyAS/ASx], y la discriminación/violencia a causa de la Orientación Sexual y la Identidad de Género [SOGI].

- Parte B. Reporte Preliminar
- Parte C. Reporte actualizado post-investigación

Formulario de registro de incidentes (para todos los tipos de incidentes, excepto la Explotación y el Abuso Sexuales y el Acoso Sexual [EyAS/ASx], y la discriminación/violencia a causa de la orientación sexual y la identidad de género)

Parte B: Para ser completada por el Prestatario dentro de las 24 horas

B1: Detalles del incidente			
Fecha del incidente:	Hora:	Fecha en que se informó a la unidad de ejecución del proyecto:	Fecha en que se informó al Banco Mundial:
Nombre de la persona que informó a la unidad de ejecución del proyecto:	Nombre de la persona que informó al Banco Mundial:	Tipo de notificación: Correo electrónico/llamada telefónica/aviso en los medios de comunicación/otros	
Nombre completo del contratista principal:		Nombre completo del subcontratista:	

B2: Tipo de incidente (marque todas las opciones que correspondan) ¹
Víctima fatal <input type="checkbox"/> Lesiones que provocan pérdida de días de trabajo <input type="checkbox"/> Desplazamiento sin debido proceso <input type="checkbox"/> Trabajo infantil <input type="checkbox"/> Actos de violencia/ protesta <input type="checkbox"/> Brotes de enfermedades <input type="checkbox"/> Trabajo forzado <input type="checkbox"/> Impactos inesperados sobre los recursos patrimoniales <input type="checkbox"/> Impactos inesperados sobre la biodiversidad <input type="checkbox"/> Incidente de contaminación ambiental <input type="checkbox"/> Falla de una presa <input type="checkbox"/> Otro <input type="checkbox"/>

¹Véanse las definiciones en el Anexo 1.

B3: Descripción/Relato del incidente
<p><i>Reemplace el texto en cursiva por una breve descripción, e indique, por ejemplo:</i></p> <p>I. <i>¿Cuál fue el incidente?</i></p> <p>II. <i>¿Cuáles fueron las condiciones o circunstancias en las que ocurrió el incidente (si se conocen)?</i></p> <p>III. <i>¿Los hechos básicos del incidente son claros y no son objeto de controversia, o existen versiones contradictorias? ¿Cuáles son esas versiones?</i></p> <p>IV. <i>¿El incidente sigue en curso o ya se ha contenido?</i></p> <p>V. <i>¿Se ha informado a las autoridades pertinentes?</i></p>

B4: Medidas adoptadas para contener el incidente			
Breve descripción de la medida	Parte responsable	Fecha prevista	Estado

Para incidentes que involucran a un contratista:
 ¿Se suspendieron las obras (por ejemplo, en virtud de la cláusula 8.9 de las condiciones generales del contrato de obras)? Sí No
 Nombre comercial del contratista (si es diferente del indicado en B1):
 Adjunte una copia de la orden de suspensión de las obras.

B5: Qué apoyo se ha proporcionado a las personas afectadas

Anexo 1: Tipos de incidentes

A continuación se enumeran los tipos de incidentes que deben informarse siguiendo el proceso de respuesta ante incidentes ambientales y sociales:

Víctima fatal: Muerte de una o más personas durante el año posterior a un accidente o incidente, incluso a causa de una enfermedad ocupacional (por ejemplo, por exposición a sustancias químicas o toxinas).

Lesiones que provocan pérdida de días de trabajo: Lesiones o enfermedades ocupacionales (por ejemplo, por exposición a sustancias químicas o toxinas) que ocasionan que un trabajador requiera tres o más días de licencia, o lesión o fuga de sustancias (por ejemplo, sustancias químicas o toxinas) por la cual un miembro de la comunidad requiere tratamiento médico.

Actos de violencia/protesta: Todo uso intencional de la fuerza física (sea real o amenaza) contra sí mismo, contra otra persona o contra un grupo o comunidad, que resulte o muy probablemente resulte en lesiones, muerte, daños psicológicos o privaciones para los trabajadores o beneficiarios del proyecto, o que afecte negativamente el funcionamiento seguro del emplazamiento de un proyecto.

Brotos de enfermedades: La aparición de una enfermedad en una cantidad de casos que supera lo normalmente esperable. Dicha enfermedad puede ser transmisible o de etiología desconocida.

Desplazamiento sin debido proceso: El desplazamiento permanente o temporal de los individuos, las familias o las comunidades de los hogares o las tierras que ocupan en contra de su voluntad y sin proporcionarles acceso a mecanismos adecuados de protección legal y de otro tipo, o de una manera que no cumple con el plan de reasentamiento aprobado.

Trabajo infantil: Se produce un incidente de trabajo infantil: i) cuando un niño menor de 14 años (o una edad superior para el empleo especificada en la legislación nacional) esté empleado o contratado en conexión con un proyecto, o ii) cuando un niño que supere la edad mínima especificada en i) y sea menor de 18 años esté empleado o contratado en conexión con un proyecto de una manera que probablemente le resulte peligrosa, interfiera con su educación o sea perjudicial para su salud o su desarrollo físico, mental, espiritual, moral o social.

Trabajo forzado: Un incidente de trabajo forzado ocurre cuando un trabajo o servicio no ha sido realizado voluntariamente por una persona, sino que le fue exigido bajo amenaza de uso de la fuerza o de sanción. Esto incluye cualquier tipo de trabajo involuntario u obligatorio, como el trabajo bajo contrato de cumplimiento forzoso, la servidumbre o los acuerdos de contratación similares. Esto también abarca los incidentes en los que se emplea a víctimas del tráfico de personas en relación con un proyecto.

Impactos inesperados en los recursos patrimoniales: Impacto que se produce en un área de patrimonio cultural o de valor arqueológico legalmente protegida o internacionalmente reconocida, incluidos los sitios considerados patrimonio de la humanidad o las áreas protegidas a nivel nacional, y que no fue previsto en el diseño del proyecto ni en la evaluación ambiental o social.

Impactos inesperados en la biodiversidad: Impacto que se produce en un área de alto valor de biodiversidad legalmente protegida o reconocida internacionalmente, o en un hábitat crítico, o que afecta a una especie en peligro crítico de extinción o en peligro de extinción (según la Lista Roja de Especies Amenazadas de la Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza o los enfoques nacionales equivalentes), y que no fue previsto en el diseño del proyecto ni en la evaluación ambiental y social. Esto incluye la caza furtiva o el tráfico de especies en peligro crítico de extinción o en peligro de extinción.

Incidente de contaminación ambiental: Emisiones liberadas en la tierra, el agua o la atmósfera (por ejemplo, provenientes de sustancias químicas o toxinas) que exceden las normas correspondientes y que han persistido durante más de 24 horas o han causado daños al medio ambiente.

Falla de una presa: Una liberación repentina, rápida y descontrolada de agua o material embalsado debido al desborde o la ruptura de las estructuras de la presa.

Otros: Cualquier otro incidente o accidente que pueda tener un efecto adverso significativo en el medio ambiente, las comunidades afectadas, el público o los trabajadores, independientemente de que se hayan producido daños en esa ocasión. Todo incumplimiento reiterado o incidentes menores recurrentes que sugieran fallas sistemáticas y que el equipo del proyecto considere que requieren la atención de la Gerencia del Banco.

Formulario de registro de incidentes (para todos los tipos de incidentes, excepto la Explotación y el Abuso Sexuales y el Acoso Sexual [EyAS/ASx], y la discriminación/violencia a causa de la orientación sexual y la identidad de género)

Parte C: Para ser completada por el Prestatario (después de la investigación)

C1: Resultados de la investigación

Reemplace el texto en cursiva por los resultados de la investigación. Indique, por ejemplo lo siguiente:

- I. *dónde y cuándo se produjo el incidente,*
- II. *quiénes estuvieron involucrados y cuántas personas u hogares se vieron afectados,*
- III. *qué sucedió y qué condiciones y acciones influyeron en el incidente,*
- IV. *cuáles eran los procedimientos de trabajo esperados y si se cumplieron,*
- V. *si la organización del trabajo influyó en el incidente,*
- VI. *si se contaba con personas competentes o adecuadamente capacitadas para el trabajo, y si se disponía de los equipos necesarios y adecuados,*
- VII. *cuáles fueron las causas subyacentes, si faltaron medidas de control de riesgos o si se produjeron fallas en el sistema.*

C2: Medidas correctivas que se implementarán a raíz de la investigación (deberán describirse en detalle en el plan de medidas correctivas)		
Medida	Parte responsable	Fecha prevista

C3a: Información sobre víctimas fatales/lesiones que provocan pérdida de días de trabajo						
Causa inmediata de la muerte/lesión de un trabajador o miembro del público (marque todas las opciones que correspondan) ² :						
1. Quedó atrapado dentro de un objeto o entre dos objetos <input type="checkbox"/> 2. Fue golpeado por un objeto que caía <input type="checkbox"/> 3. Pisó un objeto, se chocó contra un objeto o fue golpeado por un objeto <input type="checkbox"/> 4. Se ahogó <input type="checkbox"/> 5. Exposición a elementos químicos o bioquímicos <input type="checkbox"/> 6. Caídas, tropiezos, resbalones <input type="checkbox"/> 7. Incendio y explosión <input type="checkbox"/> 8. Electrocución <input type="checkbox"/> 9. Homicidio <input type="checkbox"/> 10. Problema médico <input type="checkbox"/> 11. Suicidio <input type="checkbox"/> 12. Otra <input type="checkbox"/>						
<i>Tráfico de vehículos:</i> 13. Viaje de trabajo en un vehículo perteneciente al proyecto <input type="checkbox"/> 14. Viaje de trabajo en un vehículo no perteneciente al proyecto <input type="checkbox"/> 15. Traslado en un vehículo perteneciente al proyecto <input type="checkbox"/> 16. Traslado en un vehículo no perteneciente al proyecto <input type="checkbox"/> 17. Accidente de tránsito (solo para miembros del público) <input type="checkbox"/>						
Nombre	Edad/fecha de nacimiento	Fecha de muerte/lesión	Género	Nacionalidad	Causa de la muerte/lesión	Trabajador (empleador)/público

² Véanse las definiciones en el Anexo 2.

C3b: Tipos de apoyo financiero/indemnización (deberán describirse en detalle en el formulario del plan de medidas correctivas)			
1. Directo del contratista <input type="checkbox"/> 2. Seguro del contratista <input type="checkbox"/> 3. Indemnización por accidente de trabajo/seguro nacional <input type="checkbox"/> 4. Proceso judicial determinado por un tribunal <input type="checkbox"/> 5. Otra <input type="checkbox"/> 6. No se requiere indemnización <input type="checkbox"/>			
Nombre	Tipo de indemnización	Monto (USD)	Parte responsable

C4: Texto descriptivo complementario

--

Anexo 2: Definición de las causas inmediatas de la muerte/lesión

1. **Quedó atrapado dentro de un objeto o entre dos objetos:** la persona quedó atrapada dentro de un objeto; quedó atrapada entre un objeto inmóvil y un objeto en movimiento; quedó atrapada entre objetos en movimiento (excepto si se trató de objetos que volaban o caían).
2. **Fue golpeado por un objeto que caía:** deslizamientos y desmoronamientos (tierra, rocas, piedras, nieve, etc.); derrumbe (edificios, paredes, andamios, escaleras, etc.); la persona fue golpeada por un objeto que caía durante su manipulación; fue golpeada por un objeto que caía.
3. **Pisó un objeto, se chocó contra un objeto o fue golpeado por un objeto:** la persona pisó un objeto; se chocó contra un objeto que estaba inmóvil (excepto en caso de impacto debido a una caída previa); se chocó contra un objeto en movimiento; fue golpeada por un objeto en movimiento (incluidos los fragmentos y partículas que vuelan), excepto si se trató de objetos que caían.
4. **Se ahogó:** respiración impedida por inmersión en un líquido.
5. **Exposición a elementos químicos o bioquímicos:** exposición a sustancias o radiaciones nocivas, o contacto con ellas.
6. **Caídas, tropiezos, resbalones:** caída de una persona desde un sitio alto (por ejemplo, árboles, edificios, andamios, escaleras, etc.) o a un sitio profundo (por ejemplo, pozos, zanjas, excavaciones, agujeros, etc.), o caída de una persona en el mismo nivel.
7. **Incendio y explosión:** exposición a incendios o explosiones, o contacto con ellos.
8. **Electrocución:** exposición a la corriente eléctrica o contacto con ella.
9. **Homicidio:** asesinato de una persona a manos de otra.
10. **Problema médico:** trastorno corporal o enfermedad crónica.
11. **Suicidio:** el acto o el intento de quitarse la vida voluntaria e intencionalmente.
12. **Otra:** cualquier otra causa que haya ocasionado la muerte o lesión de un trabajador o un miembro del público.

Tránsito de vehículos

13. **Viaje de trabajo en un vehículo perteneciente al proyecto:** accidente de tránsito en el que se ve involucrado un trabajador del proyecto con un vehículo perteneciente al proyecto en el horario laboral y que se produce durante el desarrollo del trabajo remunerado.
14. **Viaje de trabajo en un vehículo no perteneciente al proyecto:** accidente de tránsito en el que se ve involucrado un trabajador del proyecto con un vehículo no perteneciente al proyecto en el horario laboral y que se produce durante el desarrollo del trabajo remunerado.

15. **Traslado en un vehículo perteneciente al proyecto:** accidente de tránsito en el que se ve involucrado un trabajador del proyecto con un vehículo perteneciente al proyecto mientras viaja i) a su residencia principal o secundaria. ii) al lugar donde suele comer, o iii) al lugar donde normalmente cobra su remuneración.
16. **Traslado en un vehículo no perteneciente al proyecto:** accidente de tránsito en el que se ve involucrado un trabajador del proyecto con un vehículo no perteneciente al proyecto mientras viaja i) a su residencia principal o secundaria. ii) al lugar donde suele comer, o iii) al lugar donde normalmente cobra su remuneración.
17. **Accidente de tránsito (solo para miembros del público):** accidente de tránsito en que se ve involucrado un trabajador ajeno al proyecto o un miembro del público mientras se desplaza por algún motivo.

**Anexo 2b. Formularios para reporte de incidentes de
discriminación o violencia relacionadas con la Orientación Sexual y
la Identidad de Género (SOGI)**

- Parte B. Reporte Preliminar
- Parte C. Reporte actualizado post-investigación

Formulario de registro de incidentes de discriminación o violencia relacionadas con la Orientación Sexual y la Identidad de Género (SOGI)

Parte B: Para ser completado por el Prestatario

B1: Detalles del incidente		
Fecha en que el mecanismo de atención de quejas y reclamos del proyecto recibió la denuncia:	Fecha en que se informó a la unidad de ejecución del proyecto:	Fecha en que se informó al Grupo Banco Mundial:
Informado al mecanismo de atención de quejas y reclamos del proyecto por: <input type="checkbox"/> Víctima ¹ <input type="checkbox"/> Tercero <input type="checkbox"/> Otro: _____	Informado a la unidad de ejecución del proyecto por: <input type="checkbox"/> Encargado del mecanismo de atención de quejas y reclamos <input type="checkbox"/> Directamente, por la víctima ¹ <input type="checkbox"/> Directamente, por un tercero <input type="checkbox"/> Otro: _____	Informado al Grupo Banco Mundial por: <input type="checkbox"/> Unidad de ejecución del proyecto <input type="checkbox"/> Directamente, por la víctima ¹ <input type="checkbox"/> Directamente, por un tercero <input type="checkbox"/> Otro: _____

1. Si la denuncia es realizada por la víctima, se debe prestar especial atención a las solicitudes de anonimato.

B2: Tipo de incidente que requiere confidencialidad (marque todas las opciones que correspondan)
Violencia relacionada con la orientación sexual y la identidad de género <input type="checkbox"/> Discriminación por motivos de orientación sexual e identidad de género <input type="checkbox"/>
Véanse las definiciones en el apéndice 1.

B3: Base para la presentación de nuevos informes	
a. ¿La víctima ha prestado su consentimiento informado para que se denuncie este incidente? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	b. ¿Se aplica en este caso la legislación nacional o la obligación de presentar informes? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> c. En caso afirmativo, ¿se ha informado al respecto? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
Si la respuesta a las preguntas a y b es NO, no es necesario presentar nuevos informes sobre la denuncia. Sin embargo, en la siguiente Tabla se deberán incluir medidas adicionales para fortalecer la prevención y mitigación de incidentes relacionados con la orientación sexual y la identidad de género en el marco del proyecto.	

Otras medidas para fortalecer la prevención y mitigación de incidentes relacionados con la orientación sexual y la identidad de género		
Breve descripción de la medida (<i>Ejemplos: Reemplace el texto en cursiva que figura a continuación por una breve descripción de las medidas que se adoptarán</i>).	Parte responsable	Fecha prevista
Mayor capacitación en códigos de conducta y no discriminación por motivos de orientación sexual e identidad de género		

Otras medidas para fortalecer la prevención y mitigación de incidentes relacionados con la orientación sexual y la identidad de género		
<i>Auditoría de seguridad del emplazamiento del proyecto centrada en la orientación social y la identidad de género</i>		
<i>Verificación de que todos los empleados firmen y comprendan el código de conducta</i>		
<i>Mayor conciencia sobre los riesgos relacionados con el proyecto, el código de conducta y la forma de denunciar incidentes en las comunidades afectadas por el proyecto.</i>		
<i>Comunicación activa con las organizaciones de la sociedad civil locales que trabajan con minorías sociales y de género para garantizar el seguimiento continuo de los riesgos y la adaptación.</i>		
<i>Capacitación para los supervisores del proyecto sobre la necesidad de seguir las directrices de comportamiento establecidas en el código de conducta y sus responsabilidades de supervisión</i>		
<i>Plan para mejorar la cobertura/calidad de la prestación de servicios</i>		
<i>Capacitación adicional para los coordinadores del mecanismo de atención de quejas y reclamos</i>		
<i>Otras (sírvase detallar)</i>		

B4: Si se ha prestado consentimiento o la legislación nacional exige la denuncia del incidente como se indica en la sección B3, proporcione los siguientes detalles del registro del mecanismo de atención de quejas y reclamos disponible	
Edad de la víctima (si está registrada en el mecanismo de atención de quejas y reclamos):	
Sexo de la víctima (registrado en el mecanismo de atención de quejas y reclamos):	Hombre <input type="checkbox"/> Mujer <input type="checkbox"/> Otro <input type="checkbox"/>
¿La víctima se ha identificado como integrante de una minoría sexual o de género, o hay indicios de que el caso esté relacionado con la orientación sexual y la identidad de género (es decir, uso de lenguaje homofóbico o transfóbico)?	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
¿Se derivó a la víctima a servicios específicos?	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
¿El presunto autor del acto trabaja como empleado en el proyecto (según lo indicado por la víctima e informado al mecanismo de atención de quejas y reclamos)?	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
B5: Base para la investigación	
¿La víctima ha prestado su consentimiento informado para que el incidente sea investigado?	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
Si la respuesta es afirmativa, complete la parte C a continuación utilizando los resultados de la investigación.	

Apéndice 1: Tipos de incidentes

Violencia relacionada con la orientación sexual y la identidad de género:

El uso o la amenaza de uso de fuerza física con que se hiere a una persona o se abusa de ella, o se daña o destruye un bien, y que esté motivada total o parcialmente por la orientación sexual real o percibida de la víctima, su identidad de género, su expresión de género o sus características sexuales.

Discriminación relacionada con la orientación sexual y la identidad de género:

La discriminación crea una distinción, exclusión o restricción cuyo propósito o efecto es impedir o evitar que una persona esté en igualdad de condiciones con otras en función de su orientación sexual real o percibida, su identidad de género, su expresión de género o sus características sexuales.

Formulario de registro de incidentes de discriminación o violencia relacionadas con la Orientación Sexual y la Identidad de Género (SOGI)

Parte C: Para ser completada por el Prestatario después de la investigación en la que se permita presentar nuevos informes (véase el formulario de registro de incidentes relacionados con la orientación sexual y la identidad de género, parte B)

C1: Medidas correctivas que se implementarán a raíz de la investigación (deberán describirse en detalle en el plan de medidas correctivas)		
Breve descripción de la medida (<i>Ejemplos: Reemplace el texto en cursiva que figura a continuación por una breve descripción de las medidas que se adoptarán</i>)	Parte responsable	Fecha prevista
<i>Derivación de la víctima a servicios de atención integral</i>		
<i>Medidas disciplinarias, incluidas sanciones, que se aplicarán después de la investigación de la conducta inapropiada.</i>		
<i>Medidas para evitar que ocurran casos similares en el futuro</i>		
<i>Medidas para subsanar deficiencias en los manuales de procedimiento o en la implementación de procedimientos que contribuyeron al incidente</i>		
<i>Medidas para cambiar o modificar las prácticas de los programas a fin de evitar que se repita el incidente</i>		
<i>Áreas en las que se podría necesitar capacitación adicional</i>		

**Anexo 2c. Formularios para reporte de incidentes de
Explotación y Abuso Sexuales, o Acoso Sexual (EyAS/ASx).**

- Parte B. Reporte Preliminar
- Parte C. Reporte actualizado post-investigación

Formulario de registro de incidentes de Explotación y Abuso Sexuales, y Acoso Sexual (EyAS/ASx)

Parte B: Para ser completado por el Cliente

B1: Detalles del incidente		
Fecha de recepción del incidente por parte del proyecto/MAQR:	Fecha en la que se reportó a la UIP:	Fecha en la que se reportó al GBM:
Reportado al proyecto/MAQR por: <input type="checkbox"/> Víctima/Sobreviviente <input type="checkbox"/> Tercero <input type="checkbox"/> Otro: _____	Reportado a la UIP por: <input type="checkbox"/> Operador del MAQR <input type="checkbox"/> Directamente, por la/el víctima/sobreviviente <input type="checkbox"/> Directamente, por un tercero <input type="checkbox"/> Otro: _____	Reportado al GBM por: <input type="checkbox"/> UIP <input type="checkbox"/> Directamente, por la/el víctima/sobreviviente <input type="checkbox"/> Directamente, por un tercero <input type="checkbox"/> Otro: _____
¿Hay un registro de este incidente en el MAQR? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		

B2: Tipo de incidente (marque todo lo que aplique) Consulte el Apéndice 1 para ver las definiciones
Explotación sexual <input type="checkbox"/> Abuso sexual <input type="checkbox"/> Acoso sexual <input type="checkbox"/>

B3: Proporcione los siguientes detalles del registro en el MAQR	
Edad de la/el víctima/sobreviviente (si está registrada en el MAQR):	¿Se han seguido la legislación nacional o los requisitos obligatorios para informar estos incidentes? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
Sexo de la/el víctima/sobreviviente (si está registrada en el MAQR): Hombre <input type="checkbox"/> Mujer <input type="checkbox"/> Otro <input type="checkbox"/>	¿Se remitió a la/el víctima/sobreviviente a la prestación de servicios? ⁸ Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
¿Es la/el víctima/sobreviviente empleado del proyecto (según lo indicado por la/el víctima/sobreviviente o quien lo informó en el MAQR)? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	¿Es el/la presunto/a perpetrador/a empleado/a del proyecto (como lo indica el sobreviviente o quien lo informó en el MAQR)? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>

B4: Base para acciones futuras	
a. ¿Ha proporcionado la/el reportante su consentimiento informado para presentar una queja formal? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	c. ¿La/el víctima/sobreviviente ha dado su consentimiento informado para ser parte de una investigación sobre conducta inapropiada? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
b. ¿Cuenta el/la empleador/a con un proceso administrativo adecuado y capacidad para investigar la conducta inapropiada relacionada con EyAS/ASx desde un enfoque centrado en la/el	d. ¿El reporte se ha presentado de forma anónima o a través de un tercero? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>

⁸ Cuando un tercero presenta un reporte, o la/el víctima/sobreviviente no se ha comunicado con el proyecto, es posible que el proyecto no pueda confirmar esta información. En estos casos, puede que no sea aconsejable que el/la directora/a general del proyecto intente comunicarse con la/el víctima/sobreviviente, ya que esto puede poner en peligro la confidencialidad, la seguridad y la capacidad de acción. Los proyectos pueden intentar encontrar formas seguras de transmitir información indirectamente (como a través de amplios esfuerzos para informar) sobre los servicios disponibles.

B4: Base para acciones futuras	
víctima/sobreviviente? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	
Si la respuesta a cualquiera de estas preguntas es no, ¿ha evaluado el MAQR los riesgos y beneficios de llevar a cabo una investigación sobre la supuesta conducta inapropiada, teniendo en cuenta la seguridad y el bienestar de la/el víctima/sobreviviente? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	
¿Se llevará a cabo una investigación sobre la conducta inapropiada además de una investigación sobre la adecuación de los sistemas, procesos o procedimientos del proyecto? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	

Apéndice 1: Tipos de incidentes

Tipo de incidente	Ejemplo
<p>Explotación sexual: Todo tipo de abuso real o intento de abuso de una situación de vulnerabilidad, de una diferencia de poder o de la confianza, con fines sexuales, incluidos, entre otros, obtener ganancias monetarias, sociales o políticas de la explotación sexual de otra persona. En las operaciones/proyectos financiados por el Banco, la explotación sexual ocurre cuando el acceso o el beneficio a Bienes, Obras, Servicios de No-Consultoría o Servicios de Consultoría financiados por el Banco se utilizan para obtener una ganancia sexual.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • A un miembro de la comunidad se le promete empleo en el sitio del proyecto financiado por el Banco Mundial a cambio de favores sexuales. • Un miembro del equipo del proyecto que conecta las tuberías de agua a los hogares solicita un favor sexual para habilitar el acceso a la conexión de agua. • Un/a trabajador/a del proyecto niega el paso a una mujer por el sitio de trabajo a menos que realice un favor sexual.
<p>Abuso sexual: Intrusión física real de índole sexual, o amenaza de tal intrusión, ya sea por la fuerza o bajo condiciones coercitivas o de desigualdad. En operaciones/proyectos financiados por el Banco, el abuso sexual ocurre cuando un trabajador relacionado con el proyecto (personal de un contratista, personal de un subcontratista, ingeniero/a supervisor/a) usa la fuerza o un poder desigual frente a un miembro de la comunidad o un/a colega para perpetrar o amenazar con perpetrar un acto sexual no deseado.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Un/a trabajador/a del proyecto abusa sexualmente de un miembro de la comunidad. • Un trabajador del proyecto tiene una relación sexual con un/a niño/a o adolescente. • Un/a trabajador/a del proyecto se hace amigo/a de un/a niño/a, apoyándole a ella/él y/o a su familia a cambio de favores sexuales. • Un/a trabajador/a del proyecto se queda en la cafetería después de la cena y agrede sexualmente a un miembro del personal de cocina. • Un/a trabajador/a del proyecto toca el cuerpo de un miembro del personal administrativo. • Un/a supervisor/a de un subcontratista le pide a su colega que lo acompañe a una cena de negocios con el contratista principal. Después de la cena, él/ella le pide que “entretenga” al jefe en su habitación como agradecimiento por el contrato y su trabajo.
<p>Acoso sexual: Cualquier avance sexual no deseado, solicitud de favor sexual, conducta verbal o física o gesto de naturaleza sexual, o cualquier otro comportamiento de naturaleza sexual que pueda razonablemente esperarse o percibirse como ofensivo o humillante para otra persona, cuando tal conducta interfiere con el trabajo, se convierte en una condición de empleo o crea un ambiente de trabajo intimidatorio, hostil u ofensivo. En operaciones/proyectos financiados por el Banco, el acoso sexual ocurre en el contexto de un subcontratista o contratista y se relaciona con empleados de la empresa que experimentan insinuaciones sexuales no deseadas y/o solicitudes de favores sexuales y/o actos de naturaleza sexual que son ofensivos y humillantes entre los/as empleados/as de la misma empresa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Un/a trabajador/a envía mensajes de texto sexualmente explícitos a un/a compañero/a de trabajo. • Un/a colega deja una imagen ofensiva que es sexualmente explícita en el escritorio de un/a compañero/a de trabajo. • Un/a trabajador/a del proyecto le pide a todos/as los/as empleados/as que le saluden con un beso en la mejilla todos los días antes del trabajo. • Un/a trabajador/a del proyecto elogia el cuerpo de su compañero/a de trabajo. • Un/a trabajador/a del proyecto invita continuamente a un/a compañero/a de trabajo a tomar una copa o cenar después de que él/ella le diga que no está interesado/a.

Formulario de registro de incidentes de Explotación y Abuso Sexuales, y Acoso Sexual (EyAS/ASx)

Parte C: Para ser completada por el Cliente⁹ (después de la investigación)

C1: Hallazgos de la investigación		
¿Se han recomendado sanciones contra un/a perpetrador/a como parte de una investigación por conducta inapropiada? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	¿Se ha llevado a cabo una investigación sobre la adecuación de los sistemas, procesos o procedimientos del proyecto? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	
C2: Acciones correctivas para implementar (Se describirán completamente en el Plan de acción correctivo)		
Breve descripción de la acción (ejemplos de EyAS/ASx)	Parte/Persona responsable	Plazo de finalización/Estado
<i>Derivación de la/el víctima/sobreviviente a servicios de atención integral.</i>		
<i>Llevar a cabo una investigación disciplinaria de acuerdo con los plazos del MAQR y el proceso confirmado.</i>		
<i>Acciones disciplinarias, incluidas las sanciones, que se aplicarán luego de la investigación de conducta inapropiada por parte del/a Empleador/a.</i>		
<i>Incrementar la capacitación en Códigos de Conducta (CdC).</i>		
<i>Auditar la implementación de medidas de seguridad ante casos de EyAS/ASx.</i>		
<i>Fortalecer la capacitación a la comunidad afectada sobre la concientización y sensibilización de los riesgos relacionados con el proyecto, el CdC y sobre cómo informar incidentes.</i>		
<i>Capacitación a supervisores de proyectos sobre la necesidad de seguir pautas de comportamiento según los CdC y sus responsabilidades de supervisión.</i>		
<i>Plan para mejorar la cobertura/calidad de la prestación de servicios.</i>		
<i>Cualquier otra medida de fortalecimiento del sistema o corrección de fallas del sistema que sea necesaria.</i>		
C3: Para incidentes que involucren a un Contratista:		
¿Se ha remitido el incidente al Comité de Prevención y Adjudicación de Disputas (DAAB) ¹⁰ ? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		

⁹ La información del MAQR se usa para completar la Parte C. Cuando corresponda (por ejemplo, en el caso de que el Cliente esté implicado en la acusación), el/la Gerente del proyecto puede obtenerla directamente del MAQR.

¹⁰ El termino en inglés: *Dispute Avoidance/Adjudication Board (DAAB)*

ANEXO 3. Investigación del Incidente

- **ANEXO 3a. Investigación del incidente**
(que no sea EyAS/ASx ni SOGI)

- **ANEXO 3b: Investigación de incidentes EyAS/ASx.**

ANEXO 3a. Investigación del incidente

(que no sea EyAS/ASx ni SOGI)

Y

Modelo de Términos de Referencia para una investigación de incidentes

Investigación de incidentes

En este documento se brindan orientaciones sobre el enfoque para investigar incidentes de salud y seguridad (por ejemplo, que no impliquen denuncias de explotación y abuso sexuales y acoso sexual [EyAS/ASx], ni discriminación por orientación sexual e identidad de género¹¹) producidos en el emplazamiento de una obra en construcción.

Aquí se resumen los pasos más importantes para resguardar el emplazamiento inmediatamente después de un incidente y se detalla el enfoque para investigar el hecho a fin de identificar las causas y las medidas correctivas que permitan minimizar las probabilidades de que se repita.

Resguardar el emplazamiento después de un incidente

Inmediatamente después de un incidente, se deberá implementar el plan de respuesta ante emergencias o incidentes (que a menudo forma parte del Plan de Gestión Ambiental y Social del contratista) y resguardar el emplazamiento para garantizar que no se produzcan más daños. Según sea necesario, se deberá informar a la autoridad reguladora, por ejemplo, la Policía, la Autoridad de Seguridad y Salud Ocupacional o la Agencia de Protección Ambiental, y se deberán seguir las instrucciones que esta proporcione.

Cuando se resguarde el sitio, es importante no quitar, dañar ni perder la información que podría ayudar a comprender la causa del incidente (a menos que sea necesario hacerlo para evitar daños adicionales). Este paso constituye la primera oportunidad para entender lo que ha sucedido y recopilar información que posteriormente resultará útil para la investigación. Por lo tanto, en esta etapa deben preservarse las pruebas y recopilarse registros para contribuir a la investigación posterior.

Los registros que se recopilarán deben incluir lo siguiente:

- la descripción y los detalles del incidente, en los que se indique la naturaleza y el alcance de las lesiones, daños o perjuicios que se hubieran producido;
- un croquis o dibujo y fotografías del lugar del incidente, donde se muestren los bienes, las herramientas, los equipos o las maquinarias involucrados, y la posición de estos elementos en relación con el incidente;
- los detalles de las herramientas, maquinarias o equipos involucrados en el incidente y de los que se encontraban ubicados en las inmediaciones (incluidos los números de serie y las etiquetas de mantenimiento);
- información detallada sobre las condiciones ambientales y del emplazamiento en el momento del incidente, incluidas las condiciones climáticas, del terreno y la limpieza del lugar;

¹¹ Los incidentes que impliquen denuncias de EyAS/ASx o de discriminación por motivos de orientación sexual e identidad de género deben gestionarse siguiendo las orientaciones incluidas en las notas sobre buenas prácticas pertinentes o en otras directrices del Banco.

- la descripción de las obras que se llevaban a cabo en el momento del incidente y de las que se realizaban en las proximidades;
- declaraciones de los métodos correspondientes a las tareas que se llevaban a cabo en el momento del incidente;
- nombres y cargos del personal involucrado y del que se encontraba en las inmediaciones del lugar del incidente;
- detalles de las conversaciones y actividades de capacitación sobre salud y seguridad (por ejemplo, charlas sobre cajas de herramientas) que tuvieron lugar ese día con los equipos de trabajo pertinentes;
- nombres de los testigos, incluidos los que son miembros de la comunidad;
- detalles de las medidas adoptadas para resguardar las condiciones del emplazamiento.

Enfoque de la investigación

La investigación debe iniciarse lo antes posible tras el incidente para que la información que debe recogerse sea reciente y esté disponible (es decir, cuando las personas y los equipos involucrados aún están en el emplazamiento, los recuerdos son precisos, el sitio refleja las condiciones presentes en el momento del incidente y no ha sido alterado por acciones o actividades posteriores). La investigación debe ser independiente de cualquier indagación oficial que lleve a cabo la autoridad reguladora¹², aunque puede apoyarse en la revisión de los informes de dicha autoridad que estén disponibles.

Idoneidad de los investigadores

La investigación podrá estar a cargo de un miembro del personal del proyecto (por ejemplo, un integrante del equipo del contratista o del ingeniero encargado de la supervisión) que cuente con las calificaciones y la experiencia para realizar esta tarea de manera adecuada, o por un consultor independiente contratado para tal fin, por ejemplo, cuando el personal calificado para esta labor esté directamente involucrado en el incidente o cuando se requieran conocimientos especializados sobre equipos o métodos de trabajo seguros. Las calificaciones que se requieren de un investigador incluyen conocimientos sobre el tema del incidente, familiaridad con la naturaleza de las obras que se llevan a cabo, experiencia adecuada (que refleje la gravedad del incidente) en la investigación de hechos similares, conocimiento del país o la región, y disponibilidad para llevar a cabo la investigación rápidamente. Al analizar quién es la persona indicada para llevar a cabo una investigación objetiva, imparcial y sólida, también se debe tener en cuenta la escala, la gravedad y la complejidad del incidente.

Alcance de la investigación

El alcance de la investigación debe ser proporcional a la escala, la gravedad y la complejidad del incidente.

Las indagaciones deben centrarse en el programa (y no en los comportamientos) y en las causas

¹² La investigación de la autoridad reguladora buscará determinar si se ha aplicado adecuadamente el marco regulatorio, mientras que la del personal del proyecto se centrará en los sistemas y procedimientos de la iniciativa.

(y no buscar atribuir culpas o responsabilidades). Salvo en el caso poco probable de daño malicioso o deliberado, o de sabotaje en el lugar de trabajo, las causas profundas de un incidente generalmente se remontan a fallas en los sistemas utilizados para detectar y gestionar los peligros. Por ejemplo, no debe asumirse que el motivo de un incidente fue únicamente el descuido o la falta de aplicación de un procedimiento. En este caso, la investigación debe procurar identificar los cambios que es necesario introducir en el sistema para minimizar las posibilidades de que se produzca un descuido o no se aplique un procedimiento en el futuro.

En la investigación se deberá identificar lo siguiente:

- **las causas inmediatas:** el agente causante de la lesión o del impacto adverso (por ejemplo, derrumbe de una zanja, vehículo que da marcha atrás, derrame de aceite);
- **las causas subyacentes:** las condiciones y los actos poco seguros que han permitido que se mantuvieran prácticas inseguras no detectadas (por ejemplo, no se evaluaron las condiciones del suelo/no se apuntaló la zanja; no funcionaba la alarma de la marcha atrás/no había ningún asistente de maniobras en el lugar; los barriles de aceite estaban apilados/no se utilizaron bateas de contención);
- **las causas principales (o fundamentales):** el diseño, la planificación y la organización de las obras o las fallas del sistema operativo de las cuales se derivan todas las demás (por ejemplo, en la declaración del método de excavación se omitió la inspección periódica de las condiciones del terreno, no se establecieron procedimientos para inspeccionar los vehículos antes de utilizarlos, no se brindó capacitación sobre el manejo de materiales peligrosos/faltan equipos para el almacenamiento de materiales peligrosos, no se identificaron las necesidades de capacitación ni se evaluó la idoneidad, no se dio la suficiente prioridad a la evaluación y gestión de riesgos, etc.).

Si la investigación del incidente es exitosa, se descubrirán las causas principales: es probable que una investigación centrada en encontrar fallas se detenga en la causa inmediata o subyacente y no llegue a descubrir la causa principal ni lo que se puede hacer para evitar que el incidente se repita. El objetivo principal de la investigación es identificar las medidas de control de riesgos que no se aplicaron, que faltaron o que no fueron adecuadas, y los motivos por los cuales los sistemas de gestión, diseño, planificación, organización u operación no impidieron que se produjera el incidente.

Para encontrar las causas principales posiblemente sea necesario preguntarse constantemente por qué ocurrió algo. Por ejemplo:

- ¿Por qué el trabajador no siguió los procedimientos? Tal vez porque:
 - ✓ los desconocía;
 - ✓ estaba apurado y presionado para completar la tarea, o
 - ✓ no tenía el equipo correcto.
- ¿Por qué el trabajador desconocía el procedimiento? Tal vez porque:
 - ✓ no había recibido capacitación sobre esta actividad;
 - ✓ no se había realizado una sesión informativa antes de las obras, o
 - ✓ el capataz había recibido una declaración de método incorrecta.
- ¿Por qué el trabajador no recibió capacitación? Tal vez porque:

- ✓ no estaba presente el día en que se impartió esa capacitación específica;
 - ✓ no se verifican los registros de capacitación de los trabajadores antes del inicio de los turnos, o
 - ✓ en la declaración de método correspondiente a las obras no se requería esa capacitación.
- ¿Por qué el trabajador no estaba presente el día en que se impartió la capacitación? Tal vez porque:
- ✓ la capacitación no se había repetido;
 - ✓ el trabajador era un empleado temporal, o
 - ✓ no se exigía que los trabajadores asistieran a las capacitaciones.
- ¿Por qué no se había repetido la capacitación? Tal vez porque:
- ✓ no se llevaron registros de la capacitación;
 - ✓ el programa de capacitación no está vinculado al de obras, o
 - ✓ el presupuesto es insuficiente para repetir la capacitación.

Las preguntas que se enumeran a continuación son ejemplos de elementos que el investigador puede examinar para identificar los factores coadyuvantes que, a su vez, contribuirán en la detección de las causas principales:

- Si no se siguió un procedimiento o proceso, ¿cuál fue el motivo? ¿El procedimiento estaba desactualizado o la capacitación sobre seguridad era inadecuada? ¿Hubo algo que alentara al trabajador a desviarse de los procedimientos laborales, por ejemplo, incentivos o velocidad exigida para terminar el trabajo? ¿Tenía la actividad un límite de tiempo para su ejecución y se había planificado adecuadamente? ¿Cuál era la cultura de trabajo predominante y por qué?
- ¿La maquinaria o el equipo estaban dañados, les faltaban piezas (por ejemplo, protecciones) o no funcionaban correctamente? En caso afirmativo, ¿por qué? ¿El sistema requiere mantenimiento de conformidad con las indicaciones del fabricante, y que los trabajadores deban realizar controles inmediatamente antes de utilizar los equipos?
- ¿Se contaba con el equipo de emergencia necesario para hacer frente a los peligros surgidos al realizar la tarea? ¿Se podía acceder a él y estaba en buenas condiciones? ¿En la declaración del método se había indicado la necesidad de contar con equipo de emergencia, y en el lugar había alguien que supiera utilizarlo?

Un incidente rara vez es el resultado de una sola acción; por lo general, es consecuencia de una combinación de factores humanos, laborales, organizativos, o vinculados a los equipos y, posiblemente, de fallas humanas (por ejemplo, un olvido, un error de apreciación o una violación de las normas). Por lo tanto, comprender la medida en que estos factores contribuyeron al incidente, puede ayudar a entender sus causas. En el siguiente cuadro se muestran los factores que pueden contribuir a provocar un incidente.

<p>Factores relativos al empleo</p> <ul style="list-style-type: none"> - Atención insuficiente prestada a la tarea - Atención dividida o distracciones - Procedimientos inadecuados - Tiempo disponible para completar la tarea 	<p>Factores vinculados con la organización</p> <ul style="list-style-type: none"> - Presión laboral, largas horas de trabajo - Disponibilidad de recursos - Calidad de la supervisión - Cultura en relación con la seguridad
<p>Factores relativos a los equipos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Presencia de los equipos necesarios, en buenas condiciones de uso - Instrucciones y controles claros y sencillos 	<p>Factores humanos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Capacidad física para realizar la tarea - Idoneidad (conocimientos, habilidades, experiencia) - Fatiga, estrés, moral, alcohol, drogas

Medidas correctivas

A partir de lo que se haya comprendido acerca de las causas inmediatas, subyacentes y principales del incidente y de los factores coadyuvantes, en la investigación se deberán recomendar medidas correctivas para evitar que el hecho se repita. Dichas medidas deben incluir cambios en los sistemas de gestión, los conocimientos o los equipos necesarios para controlar los riesgos, y deben ser específicas, cuantificables, aplicables dentro del proyecto, realistas y con plazos precisos.

Cabe señalar que el valor preventivo de las medidas correctivas puede ser limitado si no abordan las causas principales del incidente, y que las conclusiones superficiales (por ejemplo, "el trabajador debería haber utilizado el sentido común"), así como las medidas correctivas deficientes conexas (por ejemplo, "los trabajadores deben recordar usar el equipo suministrado"), probablemente no logren evitar futuros incidentes.

Consejos adicionales sobre cómo llevar adelante la investigación

Se pueden encontrar orientaciones adicionales sobre la investigación de incidentes en los siguientes documentos:

- *Investigating accidents and incidents. A Workbook for employers, unions, safety representatives and safety professionals* (Cómo investigar accidentes e incidentes. Manual para empleadores, sindicatos, representantes de la seguridad y profesionales de la seguridad), Agencia Ejecutiva para la Salud y Seguridad (HSE), 2004.
- *Incident [Accident] Investigations: A guide for Employers. A Systems Approach to Help Prevent Injuries and Illnesses* (Investigaciones sobre incidentes [accidentes]: Guía para

- empleadores. Enfoque sistémico para ayudar a prevenir lesiones y enfermedades), Administración de Seguridad y Salud Ocupacional (OSHA), 2015.
- *Root Cause Analysis for Beginners* (Análisis de las causas principales para principiantes), James J. Rooney y Lee N. Vanden Heuvel, 2004.
 - *Investigación de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales. Guía práctica para inspectores del trabajo*, Organización Internacional del Trabajo, 2015.
 - *Learning the Lessons. How to respond to deaths at work and other serious incidents* (Aprender la lección: Cómo responder a las muertes en el trabajo y otros incidentes graves), Institución de Seguridad y Salud Ocupacional (IOSH), 2015.
 - *Incident Investigation. Learning from the past to Change the Future* (Investigación de incidentes: Aprender del pasado para cambiar el futuro), Phillip Byard, Intersafe, 2013.
 - *The Ultimate Accident Investigator's Guide* (Guía definitiva para el investigador de accidentes), Steve Geigle, OSHAcademy, 2016.

Modelo de términos de referencia para una investigación de incidentes

En este modelo de términos de referencia para la investigación de incidentes de seguridad (es decir, no referidos a denuncias de explotación y abuso sexuales y acoso sexual, ni de discriminación por motivos de orientación sexual e identidad de género) se describen las tareas básicas que normalmente se deben realizar durante dicho procedimiento. Los términos de referencia son de carácter genérico, por lo que, antes de emplearse, deben modificarse y adaptarse para reflejar los requisitos específicos del proyecto y la naturaleza del incidente. En cursiva y entre corchetes se incluyen sugerencias sobre lo que se debe modificar.

[Nombre del proyecto]

Términos de referencia para llevar a cabo una investigación de incidentes¹³

Descripción del proyecto

[inserte una breve descripción general del proyecto e información clave que incluya:

- *hitos clave (por ejemplo, fechas clave, como la fecha de inicio de la construcción) y avances en la construcción*
- *actividades clave que se están llevando a cabo*
- *detalles del representante del cliente*
- *nombre del ingeniero encargado de la supervisión y detalles de la persona que servirá de enlace*
- *nombre del contratista y datos de la persona que servirá de enlace*
- *nombres de los subcontratistas presentes en el emplazamiento*
- *nombres de cualquier otra organización externa que pueda estar involucrada o presente en el emplazamiento]*

Descripción del incidente

[utilice los detalles del incidente que figuren en el formulario de registro de incidentes (parte B), o que se hayan recopilado durante la verificación de las condiciones de seguridad del emplazamiento, a saber:

- *tipo/naturaleza y descripción del incidente*
- *lugar del incidente*
- *fecha del incidente]*

¹³ Pueden utilizarse para investigar incidentes distintos de los relacionados con la explotación y el abuso sexuales y el acoso sexual.

Alcance del trabajo

El trabajo requiere una investigación estructurada, exhaustiva e imparcial del incidente para identificar sus causas inmediatas, subyacentes y principales. Consiste en recopilar información, identificar y analizar las causas, recomendar medidas correctivas y preparar un informe de incidentes en el que se resuma la investigación y se presenten de manera lógica las conclusiones, y se establezca claramente lo que se ha hecho durante la investigación, así como lo que se sabe y lo que no se sabe del incidente.

Después de la preparación del informe, es posible que se deban responder preguntas y consultas (incluso del Banco Mundial) sobre el informe y las recomendaciones que este contenga.

Se deben llevar a cabo las siguientes actividades.

Actividad 1. Recopilar información

Deben analizarse todas las líneas de investigación razonables para recopilar información sobre el incidente y establecer la secuencia de los eventos y las condiciones que condujeron a él. Como mínimo, el consultor deberá:

1. Visitar el lugar del incidente y las oficinas de las organizaciones y partes pertinentes para obtener detalles sobre el incidente, lo que incluye al personal involucrado y presente en el lugar cuando este se produjo.
2. Tomar fotografías del lugar en cuestión y realizar los bosquejos necesarios para proporcionar un registro preciso del incidente y de cualquier factor importante que dependa del lugar, como la ubicación y el estado relativos de los equipos, las herramientas y la maquinaria que guarden relación con el incidente, y de los miembros del personal que hayan estado presentes cuando este se produjo.
3. Consultar y revisar los procedimientos, procesos y manuales pertinentes del proyecto relacionados con el incidente, lo que incluye, entre otras cosas *[agregue y modifique la siguiente lista para reflejar la documentación pertinente del proyecto correspondiente al incidente]*:
 - i. *[planes y procedimientos de gestión;*
 - ii. *cronogramas y registros de mantenimiento de vehículos y equipos;*
 - iii. *[registros de accidentes/incidentes] del proyecto;*
 - iv. *registros de capacitación (lo que incluye las charlas sobre seguridad relacionadas con tareas que se llevaron a cabo en el momento del incidente y los registros de capacitación del personal involucrado en este);*
 - v. *registros de quejas y reclamos [de los trabajadores o de la comunidad] y registro de respuestas;*
 - vi. *informes periódicos del proyecto (como los del [contratista] al [ingeniero encargado de la supervisión], a las [autoridades reguladoras] o al [representante del cliente];*

- vii. informes de supervisión, inspección y auditoría, entre ellos los elaborados por autoridades reguladoras;
 - viii. notificaciones y advertencias del [*ingeniero encargado de la supervisión*] dirigidas al [*contratista*];
 - ix. cualquier informe de investigación de este incidente o de otros incidentes anteriores].
4. Obtener información de [*indique los detalles de una persona del proyecto que pueda proporcionar los informes regulatorios*] y revisar los registros o informes de las autoridades reguladoras que investigan este o cualquier otro incidente relacionado con el proyecto.
 5. Entrevistar a miembros del personal que se encontraban presentes y a miembros del personal que se vieron afectados por el incidente.
 6. Entrevistar a otros miembros del personal pertinentes, incluidos los responsables de los procesos y procedimientos del proyecto, por ejemplo [*el gerente de proyecto del contratista, el gerente de medio ambiente, salud y seguridad del contratista, el ingeniero residente, etc.*].

Organizaciones pertinentes

Como mínimo, se visitarán las siguientes organizaciones pertinentes. Se proporciona una persona de contacto por cada una de ellas:

- [*inserte la lista de las organizaciones pertinentes y el nombre y los detalles de una persona de contacto de cada una de ellas*]

Entrevistas

Las entrevistas deberán realizarse lo antes posible, mientras los detalles estén frescos en la memoria. El consultor deberá identificar de inmediato a las personas a las que desea entrevistar y discutirá el programa de entrevistas con el representante del cliente, quien podrá ayudar solicitando que los entrevistados estén disponibles oportunamente.

Las entrevistas deberán realizarse en [*inglés/idioma del empleado/entrevistado*] [y pueden requerir la participación de un intérprete *que será proporcionado por el consultor*].

Al realizar las entrevistas, el consultor deberá:

- indicar claramente que el propósito de la investigación y la entrevista es determinar los hechos, y no detectar fallas;
- confirmar que el objetivo es prevenir incidentes futuros descubriendo las causas principales de lo ocurrido, y no atribuir culpas;
- establecer un clima de cooperación y evitar preguntas que puedan percibirse como intimidatorias u orientadas a atribuir la culpa del incidente; en particular, al entrevistar a trabajadores lesionados, miembros de la comunidad u otros testigos, el consultor deberá

generar una buena relación con ellos, de manera de reducir posibles temores y ansiedades;

- devolver la información recibida a los entrevistados y brindarles la oportunidad de corregir cualquier inconsistencia o malinterpretación de los hechos;
- preguntar a las personas qué creen que podría haber evitado el incidente, centrándose en las condiciones y los acontecimientos anteriores a la lesión.

Como mínimo, deberá entrevistarse acerca del incidente a los miembros del personal que desempeñen las siguientes funciones.

- *[gerente de proyecto del contratista*
- *gerente de medio ambiente, seguridad y seguridad del contratista*
- *personal del contratista: capataz del equipo de trabajo, operador de maquinarias*
- *gerente de proyecto del ingeniero supervisor*
- *gerente de medio ambiente, salud y seguridad del ingeniero encargado de la supervisión*
- *etc.]*

Actividad 2. Analizar las causas

Con base en la información recopilada, identifique las causas inmediatas, subyacentes y principales del incidente, y los factores laborales, organizativos, humanos y relativos a los equipos que han contribuido a las causas.

1. Realice un examen exhaustivo, sistemático y objetivo de las pruebas para identificar lo siguiente:
 - las causas inmediatas: el agente causante de la lesión o del impacto adverso (por ejemplo, derrumbe de una zanja, vehículo que da marcha atrás, derrame de aceite);
 - las causas subyacentes: las condiciones y los actos poco seguros que han permitido que persistieran las prácticas inseguras no detectadas (por ejemplo, no se evaluaron las condiciones del suelo/no se apuntaló la zanja; no funcionaba la alarma de la marcha atrás/no había ningún asistente de maniobras en el lugar; los barriles de aceite estaban apilados/no se utilizaron bateas de contención);
 - las causas principales: el diseño, la planificación y la organización de las obras o fallas del sistema operativo de las cuales se derivan todas las demás (por ejemplo, en la declaración del método de excavación se omitió la inspección periódica de las condiciones del terreno, no se establecieron procedimientos para inspeccionar los vehículos antes de utilizarlos, no se brindó capacitación sobre el manejo de materiales peligrosos/faltaban equipos para el almacenamiento de materiales peligrosos, no se identificaron las necesidades de capacitación ni se evaluó la idoneidad, no se dio la suficiente prioridad a la evaluación y gestión de riesgos, etc.).

2. Identifique los factores laborales, organizativos, humanos y relativos a los equipos o las fallas que contribuyeron a cada causa, según sea necesario, por ejemplo:

<p>Factores relativos al empleo</p> <ul style="list-style-type: none"> - Atención insuficiente prestada a la tarea - Atención dividida o distracciones - Procedimientos inadecuados - Tiempo disponible para completar la tarea 	<p>Factores vinculados con la organización</p> <ul style="list-style-type: none"> - Presión laboral, largas horas de trabajo - Disponibilidad de recursos - Calidad de la supervisión - Cultura de seguridad
<p>Factores relativos a los equipos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Presencia de los equipos necesarios, en buenas condiciones de uso - Instrucciones y controles claros y sencillos 	<p>Factores humanos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Capacidad física para realizar la tarea - Idoneidad (conocimientos, habilidades, experiencia) - Fatiga, estrés, moral, alcohol, drogas

3. Revise los sistemas y procedimientos de gestión adecuados (incluidos los procedimientos de respuesta ante incidentes), identificando cualquier componente faltante, deficiente o no aplicado que puedan haber contribuido a una causa.

Actividad 3. Identificar medidas correctivas

Teniendo en cuenta la totalidad de los sistemas, procedimientos y procesos de gestión pertinentes, identifique las medidas correctivas para abordar las causas inmediatas, subyacentes y principales del incidente. Las medidas correctivas deben tener objetivos específicos, medibles, aplicables dentro del proyecto, realistas y con plazos claramente establecidos para la ejecución (SMART, por sus siglas en inglés), y deben priorizarse según el control de riesgos que proporcionan. Se debe identificar a una persona responsable para cada medida.

Producto

Un informe en el que se describa el incidente y sus causas inmediatas, subyacentes y principales, y se recomienden medidas correctivas para evitar que se repita.

El informe deberá ser un registro conciso y preciso del incidente, y deberá ir acompañado de fotografías, mapas y dibujos, según sea necesario. Se proporcionará un anexo separado con las pruebas y la información de respaldo.

Plazos

Se deberá presentar un borrador del informe dentro de los [8] días posteriores a la adjudicación del contrato. Dicho borrador se actualizará y aclarará para reflejar los comentarios que se

formulen luego de su revisión, y la actualización se completará dentro del plazo de [1] días a partir de la recepción de los comentarios.

Tras recibir el informe final, el consultor responderá a todas las preguntas sobre el incidente que puedan surgir durante la implementación de la respuesta correspondiente, incluidas las que puedan provenir del Banco Mundial.

Confidencialidad

Todos los documentos proporcionados al consultor para llevar a cabo esta tarea deberán considerarse confidenciales, y, salvo para cumplir con las tareas requeridas en estos términos de referencia, el incidente no será objeto de debate, ni se comunicará información a ninguna otra organización o persona.

ANEXO 3b. Investigación del incidente EyAS/ASx

Investigación de incidentes EyAS/ASx

A pesar de que el Banco no participa en ninguna investigación relativa a incidentes EyAS/ASx, resulta de utilidad que el equipo del Banco conozca algunos de los roles y responsabilidades de quienes tendrán a su cargo la investigación sobre un incidente de este tipo. Este Anexo brinda una breve descripción del proceso. Mayores detalles pueden encontrarse en publicaciones específicas^{14,15 16}.

El mecanismo de atención de quejas y reclamos (MAQR) tiene un rol clave en la supervisión/fiscalización de la respuesta frente a los incidentes EyAS/ASx. El abordaje de los MAQR para estos incidentes debe cumplir con algunas cuestiones puntuales:

(i) Registrar la mínima cantidad de información que sea necesaria sobre el incidente y con resguardo de la confidencialidad, y derivar puntualmente a la víctima para que cuente con una atención integral^{17,18}.

(ii) Determinar el alcance que se considera apropiado para la investigación, tomando en cuenta lo siguiente:

- (a) Si el incidente se considera vinculado al Proyecto
- (b) Si el denunciante brindó consentimiento informado para iniciar un procedimiento administrativo sobre un comportamiento inapropiado.
- (c) Si existen suficientes sistemas y procedimientos vigentes para salvaguardar los derechos de la víctima y/o del denunciante (es decir, si el empleador tiene suficientes mecanismos y experiencia para garantizar que el proceso de investigación de una conducta inapropiada sea “centrado en los sobrevivientes”).
- (d) La necesidad de comunicar a la víctima cuáles son los requisitos obligatorios para el reporte del hecho antes de presentar reclamo formal.

A los fines de una investigación apropiada, el MAQR deberá establecer:

(i) si el empleador de la persona denunciada será quien lleve adelante la investigación de la conducta inapropiada

¹⁴ “Grievance Mechanisms for Sexual Exploitation and Abuse & Sexual Harassment in World Bank-financed Projects”, (Interim Technical Note) April 2020.

¹⁵ “Good Practice Note - Addressing Sexual Exploitation and Abuse and Sexual Harassment (SEA/SH) in Human Development Operations” (WBG, 1st Ed., Sept. 2022). “Nota de Buenas Prácticas - Cómo abordar la Explotación y el Abuso Sexuales y el Acoso Sexual (EyAS/ASx) en las operaciones de desarrollo humano” (GBM, 1^a. Ed, Sept 2022)

¹⁶ “Good Practice Note – Addressing Sexual Exploitation and Abuse and Sexual Harassment (SEA/SH) in Investment Project Financing involving Major Civil Works” (WBG, 3rd Ed, October 2022. “Nota sobre Buenas Prácticas – “Cómo abordar la Explotación y el Abuso Sexuales y el Acoso Sexual (EyAS/ASx) en proyectos de inversión que involucran obras civiles de gran envergadura” (GBM, 3^a. Ed, Octubre 2022)

¹⁷ Ver Pág. 5 en Ref. 1.

¹⁸ Corresponde que las víctimas decidan si quieren denunciar a través del mecanismo de quejas y reclamos, y si quieren acceder a los servicios de atención disponibles. Si una víctima quiere acceder voluntariamente a servicios de atención, pero no quiere presentar una queja formal, se debe aceptar esa decisión.

(ii) si el empleador de la persona denunciada aplicará sus propios mecanismos y procedimientos de investigación para los casos EyAS/ASx.

(iii) si se establecerá la participación de una tercera parte (capacitada y calificada en mecanismos de respuesta ante casos de EyAS/ASx) para evaluar los procedimientos tales como, por ejemplo:

- (a) Brechas en los manuales de procedimientos (o en su implementación) que pudieran haber contribuido a la posibilidad de explotación o abuso sexual;
- (b) Modificaciones (si corresponde) sobre prácticas de información y monitoreo, incorporando medidas de mitigación frente a posibles futuros casos de abuso o explotación sexual.
- (c) Posibles áreas de capacitación adicional
- (d) Existencia de disposiciones y/o medios establecidos para brindar apoyo de corto y mediano plazo a las víctimas, en línea con las guías de Buenas Prácticas del Banco Mundial ante casos de EyAS/ASx y protocolos de respuesta del proyecto frente a casos de EyAS/ASx, tomando en cuenta los plazos del proyecto y las obligaciones post cierre.
- (e) Posibles medidas de prevención para que no ocurran situaciones similares en el futuro (tomando en consideración las visiones de las víctimas y de los denunciantes).

El MAQR incluirá instancias de seguimiento del proceso para asegurar que se implemente de modo seguro y ético, de acuerdo con la responsabilidad del proyecto y el marco de respuesta y los propios procedimientos del MAQR. También se deberán cotejar los resultados de la investigación y las acciones correctivas que se deben implementar. En el caso de incidentes EyAS/ASx, los reportes de la investigación de conductas inapropiadas llevadas a cabo por el empleador o en su nombre deberán ser confidenciales en su mayoría. No obstante, el empleador reportará al MAQR los resultados de la investigación confidencial y las acciones tomadas. Las investigaciones sobre la conducta inapropiada relativa a casos de EyAS/ASx pueden concluir que las acusaciones fueron fundamentadas, infundadas o no concluyentes¹⁹. Los resultados de la investigación, registrados en el MAQR, junto con las acciones correctivas que fueron identificadas deberán quedar accesibles para el Banco en el MAQR con propósitos de registro.

En el cuadro siguiente se resumen las distintas funciones para dar respuesta a un incidente EyAS/ASx.

¹⁹ Cuando no hay suficiente evidencia o corroboración para determinar si la acusación es cierta o no

Quien hace qué para dar respuesta a un incidente EyAS/ASx

Operador MAQR: recibe y documenta las denuncias EyAS/ASx. Ofrece una escucha empática y no prejuiciosa. Ofrece referencias. Remite las denuncias para su gerenciamiento.

Comité MAQR: revisa las denuncias EyAS/ASx, evalúa la posible vinculación al proyecto, transfiere al empleador para implementar las acciones administrativas, hacer el seguimiento de la respuesta del empleador, finalizar la evaluación de la vinculación con el proyecto, documenta las acciones y cierra el caso.

Empleador: de acuerdo con sus mecanismos de responsabilidad [accountability], códigos de conducta y legislación relevante, incluidos las leyes laborales, lleva a cabo la investigación de la conducta indebida, pone a disposición competencias y capacidad técnica para asegurar la integridad de la investigación y que la misma siga el enfoque “centrado en la persona sobreviviente”, reportar los resultados de la investigación y las acciones tomadas para gestionar la/s denuncia/s.

Prestatario: supervisa el funcionamiento del MAQR de acuerdo con los procedimientos operativos, realiza el seguimiento para asegurar que las víctimas sean referidas/remitidas a los servicios de atención de manera oportuna, aborda las brechas y desafíos, reporta al Banco dentro de las 24 hs y provee actualización durante la implementación del plan de acciones correctivas.

Equipo del BM: realiza seguimiento de las respuestas de acuerdo con los procedimientos del proyecto hasta el cierre del caso, brinda asesoramiento al cliente, realiza seguimiento para asegurar que las víctimas sean remitidas a los servicios de atención de manera oportuna (siempre y cuando se sepa la identidad de la persona sobreviviente siempre a través de los mecanismos del MAQR y nunca tomando contacto directamente con la persona), reporta a la gerencia del Banco según corresponda.

ANEXO 4

Acciones de Respuesta ante los incidentes

ANEXO 4. Acciones de Respuesta ante los incidentes

Después de ocurrido un incidente, se requiere la aplicación de acciones en el marco del proyecto para abordar las causas y evitar la recurrencia del incidente. Los detalles de la(s) acción(es), junto con la entidad ejecutora responsable y el cronograma para completarlas, se establecen en el Plan de Acciones Correctivas²⁰. En ciertas circunstancias podrán implementarse acciones remediales por parte del Banco (que podrán incluir según los casos, modificar la clasificación de riesgo del proyecto; requerir que el Prestatario designe un especialista independiente para asistir y/o confirmar las acciones con inspecciones regulares; revisar los documentos de gestión Ambiental y Social del proyecto; o decidir la suspensión de los desembolsos).

A continuación se muestran a modo de ejemplos posibles acciones correctivas que pueden ser apropiadas para abordar las causas de algunos incidentes. Cabe señalar que las acciones deben ser exclusivas de las circunstancias del proyecto y a las causas del incidente, y es probable que deban ser más específicas y sólidas que las enumeradas aquí.

Incidente	Posibles acciones para abordar el incidente
Excavación que quedó abierta	<ul style="list-style-type: none"> • Revisar los procedimientos de seguridad de las excavaciones y solicitar que las excavaciones de corto plazo se rellenen al final del día • Reducir la inclinación de la pendiente / declive de la excavación • Instalar barreras/mejorar el diseño de las barreras • Incorporar señalización de advertencia e iluminación nocturna • Incorporar alarmas de seguridad o audibles
Movimiento de vehículos marcha atrás	<ul style="list-style-type: none"> • Asegurar que exista alarma sonora de marcha atrás y balizas intermitentes instaladas y funcionando • Instalar cámaras de marcha atrás para cubrir los puntos ciegos del vehículo • Disponer de una persona que guíe los movimientos de los vehículos en los lugares de trabajo • Verificar el cumplimiento del “no uso de teléfono celular” mientras se está en un vehículo o caminando en el sitio • Disponer pasos para peatones separadas de las rutas de los vehículos mediante barreras
Uso inapropiado de equipos/ características de seguridad no instaladas	<ul style="list-style-type: none"> • Revisar y actualizar el manual de salud y seguridad para garantizar que se hayan realizado todas las evaluaciones de riesgos y peligros para las actividades que ocurren en el sitio • Brindar capacitación sobre tareas individuales y charlas orientativas antes del uso del equipo. • Promover que haya registro de las inspecciones de los equipos antes de su uso • Mejorar la señalización (lenguaje o imágenes apropiados) en las estaciones de trabajo • Revisar los requisitos de EPP en la estación de trabajo
Observaciones repetidas de comportamiento deficiente o	<ul style="list-style-type: none"> • El responsable de H&S revisa el manual de Seguridad y Salud Ocupacional para garantizar que las funciones y responsabilidades sean claras. • Asegurar un liderazgo claro de seguridad por parte de los mandos medios y superiores, que incluye: establecer ejemplos en el cumplimiento de los requisitos de seguridad,

²⁰ Para el caso de incidentes EyAS/ASx para los cuales no hay requerimientos de reporte al Banco de la investigación, el Prestatario (con acuerdo del Banco) desarrollará un plan para fortalecer la prevención y mitigación de los mismos.

Incidente	Posibles acciones para abordar el incidente
desconsiderado e incumplimientos de los protocolos de seguridad.	realizar reuniones regulares de seguridad del personal, garantizar que los problemas de salud y seguridad se discutan en las reuniones en el sitio, alentar el uso de informes de acciones inseguras <ul style="list-style-type: none"> • Revisar y actualizar los programas de capacitación • Incentivar el cumplimiento de las medidas de seguridad y los reportes

ANEXO 5.

Modelo del Plan de medidas correctivas (PAC)

Modelo del Plan de medidas correctivas

Como pauta general, el plan de medidas correctivas debe basarse en el cuadro resumen e incorporar texto e información adicionales a fin de describir adecuadamente las medidas y la manera en que se implementarán para abordar las causas inmediatas, subyacentes y principales identificadas en el informe de la investigación.

Dado que la información referida al incidente puede considerarse perjudicial, puede hacer alusión a condiciones médicas o problemas de salud personales, o puede dar lugar a represalias (incluida la información sobre explotación y abuso sexuales, acoso sexual o cualquier incidente de discriminación debido a la orientación sexual y la identidad de género), los datos recopilados deben tratarse de manera confidencial, y debe mantenerse esa confidencialidad al elaborar el plan de medidas correctivas.

Modelo de la Tabla Resumen en la que se sintetiza el plan de medidas correctivas (con ejemplos en cursiva)

N.º	Medida (del formulario de registro de incidentes)	Medidas que se adoptarán	Parte responsable	Fecha de finalización	Estado actual
1	<i>Control de velocidad de los vehículos de construcción</i>	<ul style="list-style-type: none"> <i>i. Instalar señales de tránsito de acuerdo con las normas (p. ej., Guía sobre señales de tránsito, 2021).</i> <i>ii. Instalar reguladores de velocidad y rastreo por GPS en los vehículos de construcción.</i> <i>iii. Impartir capacitación a los conductores sobre los peligros del exceso de velocidad.</i> <i>iv. Realizar un seguimiento semanal del desempeño de cada conductor.</i> <i>v. Examinar los informes semanales de los conductores para detectar indicios de exceso de velocidad.</i> <i>vi. Actualizar el plan de gestión del tráfico para que lo apruebe el ingeniero encargado de la supervisión</i> 	<ul style="list-style-type: none"> <i>i. Contratista</i> <i>ii. Contratista</i> <i>iii. Ingeniero encargado de la supervisión</i> <i>iv. Contratista</i> <i>v. Ingeniero encargado de la supervisión</i> <i>vi. Contratista</i> 	<ul style="list-style-type: none"> <i>i. 5 de mayo de 2023</i> <i>ii. 5 de mayo de 2023</i> <i>iii. 20 de abril de 2023</i> <i>iv. 30 de mayo de 2023</i> <i>v. 30 de mayo de 2023</i> <i>vi. 3 de junio de 2023</i> 	<ul style="list-style-type: none"> <i>i. Avanza según lo previsto</i> <i>ii. Demorado</i> <i>iii. Finalizado</i> <i>iv. En curso</i> <i>v. Avanza según lo previsto</i> <i>vi. Avanza según lo previsto</i>
2	<i>Establecer un procedimiento</i>	<i>El procedimiento de hallazgos fortuitos debe incluir</i>	<i>El procedimiento de hallazgos fortuitos es</i>	<i>23 de enero de 2020</i>	<i>Avanza según lo previsto: primer</i>

N.º	Medida (del formulario de registro de incidentes)	Medidas que se adoptarán	Parte responsable	Fecha de finalización	Estado actual
	<i>de hallazgos fortuitos de artefactos explosivos sin detonar (UXO)</i>	<p><i>los siguiente:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <i>i. Factores de riesgo, tales como las características geofísicas de las zonas de excavación y la profundidad de la excavación, historia de guerra civil.</i> <i>ii. Información detallada por escrito y mapas sobre estudios y operaciones de limpieza anteriores, que deberán obtenerse del Prestatario/los encargados de la ejecución antes de comenzar la construcción.</i> <i>iii. Situaciones en las que debe elegirse la excavación mecánica por sobre la manual.</i> <i>iv. Cómo realizar de manera segura la excavación manual cuando no es posible utilizar la mecánica (con información proporcionada por el Prestatario/los encargados de la ejecución u otros especialistas en remoción de minas).</i> <i>v. Desarrollar un programa de capacitación adecuado para los trabajadores.</i> 	<i>preparado por contratista y revisado por el ingeniero encargado de la supervisión.</i>		<i>borrador en revisión</i>
3	<i>Desarrollo de un procedimiento de autorización para excavar</i>	<ul style="list-style-type: none"> <i>i. El procedimiento de autorización para excavar debe diseñarse antes de reanudar la excavación.</i> <i>ii. Debe aprobarse el procedimiento de autorización para excavar</i> <i>iii. Se debe capacitar al capataz y a los gerentes de la construcción sobre el procedimiento de autorización para excavar y sus requisitos.</i> <i>iv. Se deben incluir todas las autorizaciones</i> 	<ul style="list-style-type: none"> <i>i. Contratista</i> <i>ii. Ingeniero encargado de la supervisión</i> <i>iii. Contratista</i> <i>iv. Contratista</i> 	<ul style="list-style-type: none"> <i>10 de abril de 2023</i> <i>17 de abril de 2023</i> <i>24 de abril de 2023</i> <i>31 de julio de 2023</i> 	<ul style="list-style-type: none"> <i>i. Finalizado</i> <i>ii. Demorado</i> <i>iii. Demorado</i> <i>iv. Avanza según lo previsto</i>

N.º	Medida (del formulario de registro de incidentes)	Medidas que se adoptarán	Parte responsable	Fecha de finalización	Estado actual
		<i>para excavar en los próximos dos informes mensuales.</i>			
4	<i>Pago de la indemnización</i>	<i>a. Nombre</i> <i>i. Tipo de indemnización</i> <i>ii. Monto</i> <i>b. Nombre</i> <i>iii. Tipo de indemnización</i> <i>iv. Monto</i>	<i>a. Parte responsable</i> <i>b. Parte responsable</i>	<i>a. [fecha de pago]</i> <i>b. [fecha de pago]</i>	<i>a. [Estado actual]</i> <i>b. [Estado actual]</i>

