

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

**DOCUMENTO DE AVANCE A: AGOSTO 2023**

## **PROYECTO “CONSTRUCCIÓN DEL PARQUE EÓLICO EN RÍO GRANDE, TIERRA DEL FUEGO, ANTÁRTIDA E ISLAS DEL ATLÁNTICO SUR”**

**“PROGRAMA DE APOYO PARA LA TRANSICIÓN  
ENERGÉTICA”**

## ACRÓNIMOS Y ABREVIATURAS

<b>AIIB</b>	Banco Asiático de Inversión e Infraestructura
<b>EIAS</b>	Estudio de Impacto Ambiental y Social
<b>LAT</b>	Línea de Alta Tensión
<b>ONG</b>	Organización No Gubernamental
<b>PE</b>	Proyecto eólico
<b>PMAS</b>	Plan de Manejo Ambiental y Social
<b>PPPI</b>	Plan de Participación de Partes Interesadas
<b>UEPPEPAT</b>	Unidad Ejecutora Provincial de Préstamos Externos para el Programa de Apoyo para la Transición Energética
<b>SET</b>	Subestación de Energía Transformadora

## INDICE DE CONTENIDO

<b>1. Descripción del Proyecto</b> .....	3
<b>2. Marco Legal</b> .....	5
<b>3. Participación de los interesados y divulgación de información hasta la fecha</b> ..	7
<b>4. Identificación y Análisis de las partes interesadas</b> .....	7
<b>5. Grupos vulnerables</b> .....	10
<b>6. Mecanismo de participación de los interesados y divulgación de información</b>	11
<b>8. Seguimiento y presentación de Informes</b> .....	11
<b>9. Mecanismo de Atención de Quejas, Reclamos y Sugerencias</b> .....	12
<b>Medios de Recepción</b> .....	14
<b>Recepción y Registro de Datos</b> .....	14
<b>Prioridad de Atención del Reclamo</b> .....	14
<b>Verificación in situ y Respuesta</b> .....	15
<b>Solución y Cierre del Reclamo</b> .....	16
<b>ANEXO I DIAGRAMA DEL FLUJO DE GESTIÓN DE RECLAMOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS Y PLAZOS DE RESPUESTA.</b> .....	17
<b>ANEXO II- FORMATO DE REGISTRO DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>	17

## 1. Descripción del Proyecto

El Banco Asiático de Inversión e Infraestructura (“AIIB” o el “Banco”) se encuentra en etapa de preparación de la operación de préstamo a favor de la República Argentina y la Provincia de Tierra del Fuego, Antártida e Islas del Atlántico Sur para la “Construcción de un Parque Eólico de 33.6 MW” a ser instalado en la localidad de Río Grande, Provincia de Tierra del Fuego, donde actualmente existe una línea de MT que permitiría incorporar al sistema eléctrico de la Ciudad la energía generada por el Parque Eólico. Se prevé la construcción una red de 33 kV que aumentara notablemente la capacidad actual y las posibilidades futuras de crecimiento del parque. El presente Proyecto, desde una visión estratégica, implica que el parque eólico funcione en simultáneo con grupos térmicos de arranque rápido para brindarle la estabilidad y robustez necesaria para aportar a la red energía limpia y eficiente, diversificando de la matriz energética y aportando beneficios económicos a la zona. La potencia final del Parque dependerá de la elección definitiva de los equipos a instalar, pero siempre dentro del rango de valores antes mencionados, sujeta a los estudios eléctricos a realizar de manera preliminar al inicio de las obras. Los estudios previos demuestran que la velocidad media anual en la zona seleccionada es excepcional, con un reparto del histograma de velocidades que permite disponer de vientos con velocidades medias anuales mayores de 10 m/s como mínimo durante unas 5000 horas al año. A su vez la orografía regional se presenta muy adecuada para implantación de aerogeneradores.

En base a lo antedicho y considerando el lugar más cercano con acceso a la red de distribución eléctrica de la ciudad, se ha seleccionado de manera preliminar la zona del Cabo Domingo para el emplazamiento del Parque Eólico.

Según la norma IEC 61400-1 en función de la caracterización del viento en la zona de implantación, el aerogenerador elegido deberá ser Clase I A, consideración que debe sumar que por tratarse de un sistema eléctrico débil (aislado), es conveniente que el generador de la turbina eólica inyecte a la red toda la energía generada a través de un convertidor electrónico (*full converter*), debido a que este tipo de configuración permite controlar mucho mejor la potencia reactiva, la frecuencia y es más tolerante a las perturbaciones, ayudando a mejorar la estabilidad del conjunto.

Algunos de los equipos analizados (2015) son VESTAS V-112, y los modelos ENERCON E-82, E-70 y E-101-E2. Estos equipos fueron preseleccionados de forma orientativa para el desarrollo del proyecto, ya que poseen la tecnología adecuada para 4 el tipo de vientos y climas fríos (sistemas anti freezing).

Como objetivos específicos se proponen:

- a) Informar e invitar a la participación a las partes interesadas vinculadas a las acciones del Proyecto “Construcción del Parque Eólico”.
- b) Establecer un enfoque sistemático para la participación de las partes interesadas, aportando a identificarlas y establecer mecanismos accesibles a las partes interesadas y sostenibles de intercambio, inclusive un mecanismo de quejas, reclamos y sugerencias, y coordinación de acciones para el bien común, entre las partes interesadas.
- c) Promover durante todo el ciclo del Proyecto la participación inclusiva y eficaz de las partes afectadas en relación con las cuestiones que podrían tener impacto sobre ellas, y brindar los medios necesarios para dicha participación.
- d) Evaluar el nivel de interés y de apoyo de las partes interesadas en relación con el Proyecto, y permitir que las partes interesadas se tengan en cuenta en el diseño del Proyecto y en el desempeño ambiental y social.
- e) Desarrollar capacidades institucionales para el diálogo horizontal en la toma de decisiones compartida y el involucramiento de la población en las actividades de planificación, seguimiento y evaluación del Proyecto.
- f) Promover mecanismos para garantizar la participación y consulta a grupos vulnerables y pueblos aborígenes que pudieran estar alcanzados por los componentes del Proyecto, respetando las formas organizativas y de representación de las mismas a fin de fortalecer las capacidades de las comunidades y las organizaciones locales y sus espacios de participación existentes.
- g) Garantizar que se divulgue información adecuada sobre los riesgos e impactos ambientales y sociales a las partes interesadas en un formato y de una manera que sean accesibles, oportunos, comprensibles y apropiados.

El presente documento constituye el Plan de Participación de las Partes Interesadas (PPPI) desarrollado por la Unidad Ejecutora Provincial de Préstamos Externos para el Programa de Apoyo para la Transición Energética, dependiente del Poder Ejecutivo Provincial, que formará parte del Marco de Gestión Ambiental y Social (MGAS), para su aplicación durante la ejecución del Proyecto ejecutado con financiamiento del Banco Asiático de Infraestructura (AIIB).

En términos generales, el Proyecto prevé la participación de las Partes Interesadas, en tanto partes afectadas positivamente y/o negativamente por las actividades del Proyecto, y otras Partes Interesadas en las distintas fases de la ejecución.

La participación de las partes interesadas se prevé adecuada a cada contexto y a escala de cada actividad (aunque no de manera excluyente). El proceso de participación de las partes interesadas implica:

- i. Identificación y análisis de las partes interesadas,
- ii. Planificación de cómo se llevará a cabo la participación de las partes interesadas
- iii. Divulgación de información,
- iv. Consulta a las partes interesadas,
- v. Abordaje y respuesta a las quejas y reclamos
- vi. Presentación de informes a las partes interesadas.

Las consultas significativas a todas las partes interesadas se llevarán a cabo brindando información oportuna, pertinente, comprensible y accesible, de manera culturalmente adecuada, sin manipulaciones, interferencias, coerción, discriminación, ni intimidación.

El Proyecto mantendrá y divulgará, como parte de la gestión ambiental y social, un registro documentado de la participación de las partes interesadas, que incluirá una descripción de las partes interesadas consultadas, un resumen de las opiniones recibidas y una breve explicación de cómo se tuvieron en cuenta las opiniones, o las razones por las que esto no sucedió a lo largo del ciclo del Proyecto.

La institución responsable de la ejecución del Proyecto es la Unidad Ejecutora Provincial de Préstamos Externos (en adelante UEPPEPAT), la cual estará conformada por un equipo Técnico Ambiental y Social, responsable de implementar las pautas establecidas en lo relativo a la gestión ambiental y social del proyecto, incluyendo los temas de salud y seguridad laboral, y velar por el cumplimiento de lo establecido en el Plan de Compromisos Ambientales y Sociales del Proyecto.

La responsabilidad de la implementación de este PPPI recaerá en la coordinación ambiental y social de acuerdo con cada componente e instrumento comprometido con la Secretaría de Producción de Ambiente del Gobierno Provincial de Tierra del Fuego.

## 2. Marco Legal

A nivel nacional, la Ley General del Ambiente N° 25.675 (Ley Marco General Ambiental) promueve en sus artículos 19, 20 y 21 el derecho de las personas a ser consultadas en relación con la preservación y protección del ambiente por medio de consultas o audiencias públicas; especialmente deberá asegurar esta participación en los procedimientos de evaluación de impacto ambiental. La Ley General de Ambiente guarda directa relación con la normativa que establece la apertura de información y acceso a la Información Ambiental (Ley N° 25.831 de Acceso a la Información Ambiental) y el derecho de acceso a la Información Pública General (Ley N° 27.275).

Para evaluar el nivel de interés y de apoyo de las partes interesadas en relación con el proyecto y permitir que las consideraciones de estas se tengan en cuenta en su diseño y desempeño ambiental y social, la legislación argentina prevé entre su normativa la Consulta Previa Libre e Informada a los Pueblos Indígenas (Ley N° 24.071) que ratifica el Convenio N° 169 de la OIT sobre Pueblos Indígenas y Tribales.

Otra normas de relevancia nacional a ser consideradas en la implementación en los procesos de consulta, participación y apoyo a los pueblos indígenas como partes interesadas lo constituyen: la Ley N°26.160 que establece el relevamiento técnico, jurídico y catastral de la ocupación actual, tradicional y pública de los pueblos indígenas; y la Ley N° 23.302 de Política Indígena y creación del Instituto Nacional de Asuntos Indígenas (INAI) con el propósito de asegurar el ejercicio de la plena ciudadanía a los integrantes de los pueblos indígenas, garantizando el cumplimiento de los derechos consagrados constitucionalmente (Art. 75, Inc. 17). El art. 75 inc. 17 de la Constitución Argentina reconoce la preexistencia étnica y cultural de los pueblos indígenas que, a su vez, establece asegurar su participación en la gestión referida a sus recursos naturales y a los demás intereses que los afecten. La Ley Nacional N° 24.071 – Convenio N° 169 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) sobre Pueblos Indígenas y Tribales reconoce el derecho a participar en la utilización, administración y conservación de los recursos naturales. Asimismo, establece que los Estados parte deberán consultar a los pueblos indígenas mediante procedimientos apropiados y a través de instituciones representativas, cada vez que se prevean medidas que puedan afectarles directamente y que las consultas deberán efectuarse de buena fe y con la finalidad de llegar a un acuerdo.

A nivel provincial, todas las inversiones en el marco del Proyecto deberán ser objeto de divulgación y consulta pública, conforme a lo previsto por Ley Provincial N°55 de Medio Ambiente, que tiene por objeto la preservación, conservación, defensa y mejoramiento del medio ambiente de la Provincia de Tierra del Fuego, Antártida e Islas del Atlántico Sur, estableciendo sus principios rectores a los fines de perpetuar los ecosistemas existentes en su territorio, como patrimonio común de todas las generaciones, debiendo asegurar la conservación de la calidad ambiental, la diversidad biológica y sus recursos escénicos.

Asimismo, establece la obligatoriedad de convocar a Audiencia Pública, por parte de la autoridad de aplicación, a fin de consultar a la comunidad en carácter previo, sin perjuicio de otros que pueda determinar la autoridad de aplicación, en este caso la Secretaría de Ambiente.

### 3. Participación de los interesados y divulgación de información hasta la fecha

Una vez aprobado el presente Proyecto ante el Directorio del AIIB, se iniciarán los trámites pertinentes para la confección del Proyecto Ejecutivo y se avanzará con las gestiones para dar inicio con el Estudio de Impacto Ambiental y Social (EIAS).

Como instancia preliminar e insumo del EIAS, se realizarán Talleres Participativos Específicos con la Comunidad en general de Río Grande, otro para Pueblos Indígenas y Grupos Vulnerables. La convocatoria a estos Talleres incluirá la difusión de información vinculada a la descripción de las actividades del proyecto, los riesgos e impactos identificados durante la evaluación ambiental y social de prefactibilidad, así como las medidas preliminares de gestión ambiental y social establecidas.

Se difundirá la información en detalle y a modo de presentación sintética para apoyar a las partes interesadas en el conocimiento del Proyecto y sus eventuales efectos. Esta información estará disponible en la página web de la Unidad Ejecutora en <https://www.tierradelfuego.gob.ar/> durante quince días corridos previo a los Talleres. Para asegurar la retroalimentación a través de los aportes de los participantes, durante los talleres de consulta, un equipo de sistematización recuperará los aportes que serán incluidos en el documento. Una vez incluidas las consideraciones de las partes interesadas en los documentos de Proyecto, las versiones finales de estos volverán a ser difundidos en las páginas web de las instituciones gubernamentales, así como del Banco Asiático para visita y consulta por todas las partes interesadas.

Como herramienta de relevamiento se utilizará un formulario de Kobo ToolBox a través del cual se consultará sobre la pertinencia, para la comunidad y para los grupos destinatarios de esta propuesta. También se incluirán preguntas abiertas que indaguen sobre nuevas sugerencias que no se hubiera tenido en cuenta, o comentarios sobre el proyecto. Esta propuesta se pondrá a consideración del público general a través de la página web de la Unidad Ejecutora y se enviará por correo electrónico de forma personalizada a todas las partes interesadas identificadas en una primera versión del Plan de Participación de Partes Interesadas (PPPI) y de la evaluación de prefactibilidad.

### 4. Identificación y Análisis de las partes interesadas

A los efectos del presente PPPI, se consideran partes interesadas del proyecto a aquellos afectados o que se pueden ver afectados por el proyecto, esto incluye a los beneficiarios directos e indirectos, como a aquellos actores que se ven afectados de manera positiva o negativa.

Se entiende como partes interesadas del proyecto a aquellas personas a las que se informará y consultará sobre el proyecto, incluidas las personas, los grupos o las comunidades según dos grandes categorías a saber:

- **Partes afectadas:** actores sociales que se vean afectados (positiva o negativamente) o podrían verse afectados por el proyecto, incluyendo a los beneficiarios directos e indirectos. Dentro de este último grupo se incluye al sector privado de empresas que participará en la provisión de servicios, productos y logística del Proyecto.

- **Otras partes interesadas:** puedan tener interés y/o participación en el proyecto. Se identifica al grupo más amplio de partes que pueden tener interés en el proyecto debido a su ubicación, o debido al sector o las partes involucradas.

También se incluyen a organismos públicos locales, líderes de la comunidad y organizaciones de la sociedad civil, particularmente aquellas que trabajan con los hogares y las comunidades cerca a la zona de influencia directa operativa.

Por la naturaleza, la magnitud y el alcance del Proyecto, también se considera dentro de este grupo a las autoridades gubernamentales municipales, las organizaciones locales, las empresas de servicios públicos y otros actores del sector de energía vinculado en distintas escalas a la implementación de las actividades del proyecto. Además, se incluye a las instituciones de ciencia, tecnología, investigación y/o transferencia que se ven involucradas en la formulación y/o ejecución del proyecto en contacto con población beneficiaria (partes afectadas).

Se incluye a continuación una **Tabla 1. de Identificación de las Partes Interesadas/afectadas**

Grupo	Parte Interesada	Vinculación con el proyecto
Gobierno de la Provincia de Tierra del Fuego	Autoridades Ambientales provinciales	Autoridades de Evaluación de Estudios de Impacto Ambiental y Social y Licencias. Coordinación de Talleres Participativos y Audiencias Públicas.
	Ente Regulador de Energía Provincial	Organismo responsable de controlar y regular la prestación de los servicios públicos en el territorio provincial. Información sobre estado de situación de matriz eléctrica y futura interconexión con el Parque.
	Áreas gubernamentales vinculadas a la política y representatividad indígena provincial	Vinculada a la organización, comunicación y representatividad de pueblos indígenas. Serán involucradas y consultadas



		durante la preparación, ejecución y/o monitoreo del Proyecto.
Gobierno municipal	Autoridades del Municipio de Río Grande, autoridades locales delegaciones, comunas)	Vínculo con beneficiarios directos del Proyecto
Habitantes, comunidad en general de Río Grande, ONGs	Representados por Organizaciones de la Sociedad Civil	Beneficiarios directos del Proyecto
Individuos en búsqueda laboral y trabajadores del Proyecto (etapa de construcción y operación)	Profesionales de carreras afines	Interesados en postulaciones/vacancias
Sector Ciencia, Tecnología	Universidades	Investigación, conocimiento y vinculación con comunidades beneficiarias. Pueden participar en distintas etapas del Proyecto (diseño y ejecución) en instancias de consultores expertos, asesores.
Pueblos indígenas	Si bien no se identifican comunidades en territorio de influencia directa del Proyecto, serán convocados a través del organismo representativo y consultivo) para su participación en los Talleres Específicos y Audiencias Públicas.	
Sector privado empresarial	Proveedores de equipos, empresas de logística, transportistas, instaladoras de equipamiento eléctrico.	Participación en los procesos de licitación
Cámaras empresariales	Cámaras Empresariales de fabricantes, instaladores de equipamiento eléctrico, sector energía renovables.	Interesados en el Proyecto y sus beneficios.
Prensa local e internacional	Medios locales e internacionales especializados	Interesados en difundir los avances del Proyecto

**Tabla 2. de Identificación de Otras Partes Interesadas**

Parte interesada	Nombre del actor	Vinculación
Internacional	Equipo del Banco Asiático (AIIB)	Financiación

Gobierno Nacional	Subsecretaría de Relaciones Financieras Internacionales para el Desarrollo, Ministerio de Economía	En su calidad de Garante
	Dirección Nacional de Priorización Estratégica del Financiamiento Internacional, Ministerio de Economía	Responsable de la priorización del Proyecto
	Dirección Nacional de Proyectos con Financiamiento Externo Bilateral, Coordinación de Proyectos con Financiamiento Externo Bilateral – Asia, Ministerio de Economía	Responsable de apoyo en el diseño, preparación del Proyecto
	Dirección Nacional de Financiamiento con Organismos con Regionales de Crédito, Ministerio de Economía	Responsable de apoyo en la ejecución del Proyecto
	Secretaría de Energías Renovables de la Nación	

## 5. Grupos vulnerables

En la etapa de diseño del Proyecto no se han identificado grupos de actores considerados vulnerables y/o en condiciones de desventaja con quienes el Proyecto abordará estrategias particulares de participación y de comunicación para alcanzarlos de manera adecuada. Se considera en este proyecto dentro del grupo vulnerable de actores sociales a: mujeres, niños, niñas, jóvenes, personas adultas mayores y personas con discapacidad; con mayor condición desfavorable en contextos de ruralidad, en barrios populares, villas y asentamientos y si perteneciera a una comunidad indígena.

A medida el Proyecto avance en la etapa de ejecución, se solicitará al Contratista de las Obras un informe sobre grupos y/o individuos vulnerables que hayan sido identificados y que no puedan acceder al servicio eléctrico en áreas rurales dispersas, periurbanas para ser abordados en el marco del Programa de Transición Energética.

## 6. Mecanismo de participación de los interesados y divulgación de información

En base al Marco Legal vigente (descrito en el punto 2), la Unidad Ejecutora Provincial implementará el presente Plan y podrá ajustarlo a medida que se avance con la ejecución del Proyecto y en especial, una vez efectuado los Talleres Participativos específicos y la Audiencia Pública con todas las partes interesadas.

Toda la información que se divulgue estará en idioma español. Para los interesados a nivel internacional encontrarán el Resumen No Técnico y el Plan de Participación de Partes Interesadas (PPPI) en inglés y español en el sitio web de la Unidad Ejecutora en [www.tierradelfuego.gob.ar](http://www.tierradelfuego.gob.ar)

**Tabla 3. Estrategia de Divulgación de partes interesadas afectadas al Proyecto**

Etapa del Proyecto	Lista de información que se divulgará	Método propuesto	Cronograma	Partes interesadas destinatarias
Diseño	Consulta libre, previa e informada a la Audiencia Pública – Búsqueda de apoyo al Proyecto – Resumen No Técnico- y PPPI	Reunión presencial	Una vez aprobado el proyecto ante el Organismo Financiador	Comunidad general/Pueblos indígenas, ONGs, Autoridades municipales y provinciales, sector privado
Previo a la implementación	Proyecto Ejecutivo de las Obras – Análisis y Resultado del Estudio de Impacto	Reunión presencial	30/10/23	Comunidad general/Pueblos indígenas, ONGs, Autoridades municipales y provinciales, sector privado
Implementación	Programa de Información y participación de la comunidad Mecanismo de Quejas, Reclamos	A definir según las características de la población relevada en Línea de Base Social del EIAS y disposiciones de la Autoridad Ambiental Provincial	Previo a la ejecución de las obras	Comunidad local de Río Grande, ONGs, Gobierno Municipal-Identificación de Partes interesadas en el EIA
Implementación	Material para capacitaciones de buen uso	Taller	Finalizada la Obra e instalación de aerogeneradores	Beneficiarios/as

## 8. Seguimiento y presentación de Informes

Se realizarán informes semestrales, los mismos serán publicados en la página web de la Unidad Ejecutora <https://www.tierradelfuego.gob.ar/> y remitidos al Banco Asiático.

Por otra parte, la metodología de seguimiento será consensuada con cada uno de los grupos participantes de este Plan y, una vez acordada, se incorporarán los lineamientos generales y las fechas previstas a este Plan.

Presentación de informes a los grupos de partes interesadas El registro de las actividades de participación que se desarrollen en el marco del Proyecto será incorporado en forma de anexo a futuras versiones revisadas del presente plan. Esa información será utilizada así mismo para poder informar a todas las partes interesadas sobre los avances del Proyecto. Los informes para los grupos de las partes interesadas serán presentados semestralmente a fin de permitir su seguimiento.

## 9. Mecanismo de Atención de Quejas, Reclamos y Sugerencias

Se desarrollará un Sistema de Interacción, Atención de Reclamos y Resolución de Conflictos en el marco del Proyecto con la finalidad de brindar solución, previniendo el surgimiento de potenciales conflictos y fortaleciendo la sostenibilidad ambiental y social del Programa.

El Programa contará con un sistema de interacción permanente con la comunidad del entorno del Proyecto, para la recepción de opiniones, consultas, sugerencias, así como un módulo de gestión de reclamos y resolución de conflictos, cuyos detalles serán especificados en cada proyecto de acuerdo a sus características particulares. Esta gestión será transversal a toda su operatoria.

A efectos de la puesta en funcionamiento del Sistema:

- la página web de la unidad Ejecutora <https://www.tierradelfuego.gob.ar/> publicará las características y etapas de las obras a ejecutar en el marco del Programa en los que intervenga, incluidos los modos de atención de quejas y reclamos.
- será habilitado, dentro de la página web del UEPPEPAT, un sitio específico que contenga el procedimiento de Atención de Reclamos y Resolución de Conflictos destacando que la utilización del mismo no inhibe la presentación de cualquier reclamo administrativo o judicial que resultare pertinente.
- tanto en la locación de la obra como en las inmediaciones del área de intervención, deberá contarse con cartelería que contenga información del Proyecto, así como los medios de contactar a las instituciones responsables del mismo.
- se llevarán a cabo consultas significativas en las localidades cercanas a la obra con el objeto de difundir las actividades relacionadas con el proyecto y las medidas de mitigación y compensación definidas en el mismo, así como el sistema de atención de quejas y reclamos disponible.
- se llevará registro actualizado de todas las actuaciones gestionadas en el marco del Programa.

- en todos los casos se informará a los interesados que, a efectos de la atención de quejas y reclamos, podrán comunicarse asimismo con la Secretaría de Ambiente, a través de la línea de teléfono designada para este fin o de su página web: <https://www.tierradelfuego.gob.ar/>

Previo al inicio de las obras y en coordinación con las autoridades municipales y líderes comunitarios se contactará a la comunidad localizada en cercanías del Proyecto para suministrarle la información relacionada con los aspectos técnicos (alcance de la obra) y de manejo ambiental y social del proyecto, así como para aclarar consultas, recibir observaciones y, de esta manera, mejorar el proceso de toma de decisiones y minimizar el riesgo de conflictos sociales.

Todos los reclamos recibidos durante el primer contacto y, posteriormente, hasta el fin de las obras deben ser gestionados por el Responsable de Ambiente y Social (RAS), quien los registrará en una planilla de seguimiento, y los remitirá a la Inspección de obra, a la Secretaría de Ambiente como organismo provincial competente y a la Unidad Ejecutora del Proyecto para su seguimiento y monitoreo.

De manera general, el Proceso de gestión de reclamos y quejas seguirá los siguientes lineamientos:

- **Proporcional:** tendrá en cuenta de manera proporcional el nivel de riesgo y los posibles impactos negativos en las zonas afectadas.
- **Culturalmente apropiado:** El Proceso está diseñado para tener en cuenta las costumbres locales de la zona.
- **Accesible:** El Proceso está diseñado de una manera clara y sencilla para que sea comprensible para todas las personas. No habrá ningún costo relacionado con el mismo.
- **Anónimo:** El demandante puede permanecer en el anonimato, siempre y cuando no interfiera con la posible solución a la queja o problema. El anonimato se distingue de la confidencialidad en que es una denuncia anónima, no se registran los datos personales (nombre, dirección) del demandante.
- **Confidencial:** El proyecto respetará la confidencialidad de la denuncia. La información y los detalles sobre una denuncia confidencial sólo se comparten de manera interna, y tan sólo cuando sea necesario informar o coordinar con las autoridades.
- **Transparente:** El proceso y funcionamiento del Mecanismo es transparente, previsible, y fácilmente disponible para su uso por la población.

El reclamo puede ser originado por:

- Ciudadano usuario o no usuario, reclamante en forma directa.

- Comisiones vecinales.
- Organizaciones No Gubernamentales (ONGs).
- Cualquier otro tipo de organización que alegara estar afectada por las obras.
- Otros casos.

### Medios de Recepción

Las personas o instituciones afectadas contarán con diferentes alternativas para presentar sus inquietudes o reclamos. Los canales de recepción podrán ser:

- Oficinas del Contratista.
- Buzón de sugerencias / libro de quejas disponible en el Obrador.
- Oficinas de la Entidad Provincial – Secretaría de Ambiente
- Número telefónico creado exclusivamente para la recepción de reclamos y consultas.
- Dirección de correo electrónico creado exclusivamente para la recepción de reclamos y consultas.

Los datos de los canales de recepción de reclamos deben especificarse en el cartel de obra.

Pudiendo existir otros modos en que los reclamos se manifestasen, en función de factores contextuales y socio-culturales, los receptores de la queja que formen parte del personal de la contratista deberán: o bien orientar a quien desea realizar la queja según el procedimiento formal, o bien actuar de oficio. Refiere a los casos tales como manifestaciones verbales de las quejas por parte de los posibles damnificados o quejas realizadas a través de medios de comunicación, entre otros.

### Recepción y Registro de Datos

Se pretende que todos los reclamos sean atendidos, por alguno de los medios indicados u otros, exclusivamente por el contratista, quien determinará el tipo de intervención para la resolución del reclamo o conflicto. Estos reclamos, aún en caso de recepción telefónica o “de oficio”, serán consignados, deberán ser registrados y remitidos a las instituciones ya indicadas.

El personal de obra que reciba y registre el reclamo, lo derivará de inmediato al RAS, con copia al Responsable Técnico de la obra.

### Prioridad de Atención del Reclamo

Si la inquietud es una duda o consulta de información con respecto a cualquier componente del proyecto, la misma deberá ser atendida y resuelta inmediatamente por el RAS.

Si la inquietud es una queja o reclamo con respecto a cualquier componente del proyecto, el Responsable Ambiental y Social (RAS) deberá evaluar su pertinencia, aunque siempre deberá dar acuse de recibo al reclamante. Y en caso no pertinente, responder como se indica más abajo.

### Verificación in situ y Respuesta

Según la naturaleza del reclamo, se realizará una visita al lugar y/o a los reclamantes, dentro de un plazo de 3 días de recibido el reclamo.

En caso de ser pertinente, se tratará de medir los impactos reales, en el lugar en donde se perciba la afectación (molestias, ruidos, olores, vibraciones, deterioros edilicios, etc.) y se documentará la presencia y la severidad de las mismas.

Durante la visita se labrará un acta que puede ser de dos tipos:

**Acta de Informe de Situación.** Se realiza en presencia o ausencia del reclamante. El personal del contratista que participa de la visita, luego de analizar la situación, labrará un acta, donde se describirá técnicamente la situación denunciada. De estar presente el reclamante, el acta reflejará tanto la perspectiva de los técnicos presentes, como la del/os reclamantes.

**Acta de Informe de Situación y Compromiso de Reparación.** Se elaborará sólo en presencia del/os denunciados, y sólo si se llega a un compromiso de mutuo acuerdo. El proceso es el siguiente:

- Análisis in situ de la situación.
- Elaboración de un acta de informe de situación.
- Negociación entre contratista y reclamante/s.
- Si se produjera un acuerdo de solución, con plazos estipulados, se labrará el acta de compromiso y reparación.
- Para que este tipo de acuerdo se alcance deben darse dos condiciones: (a) que firma del compromiso involucre al RAS y (b) que el/los reclamante/s estén informados de que pueden no asumir un acuerdo en esta instancia y que consideren los tiempos asumidos como prudenciales. De no producirse estas condiciones, se fijará una reunión entre la contratista y el / los reclamante/s, con fecha de común acuerdo.

Ambos tipos de acta han de ser remitidos por el RAS al jefe de obra, a la Inspección de obra y a la Unidad Ejecutora, dentro de los 3 días siguientes a la firma de la misma. Las actas serán respaldadas con las firmas de los involucrados, lista de participantes en caso de reuniones, informe de temas tratados, razones de consultas, tipo de conflictos emergentes o posibles, metodología de resolución, conclusiones y compromisos asumidos, respaldo fotográfico y cualquier otra forma de verificación del proceso de trabajo con el/los reclamante/s (o comunidades afectadas si se tratara de un grupo reclamante).

Las acciones en campo serán sistematizadas por los responsables de la contratista y monitoreadas por la Secretaria de Ambiente y la Unidad Ejecutora.

Luego de la visita in situ y del proceso descrito precedentemente, se da respuesta y solución al reclamo.

- 1) En el caso de haberse llegado a realizar un acuerdo (labrado de acta de compromiso de reparación), el contratista elaborará de inmediato y unilateralmente un documento, al que anexará el acta mencionada, donde se compromete a cumplir con dichos plazos y lo enviará por escrito al/os reclamante/s como respaldo del compromiso adquirido por la empresa. Al mismo tiempo será remitida con su anexo a la Inspección de Obra y a la Unidad Ejecutora.
- 2) En el caso de haberse llegado a un acta sin presencia de la parte reclamante, el RAS deberá remitir este acta al/os reclamante/s en el plazo de 3 días, con una sugerencia de posible fecha de reunión, sea en el lugar del reclamo o en las oficinas de la contratista. Tal documento será entregado en mano. Este proceso derivará en una reunión entre el/os reclamante/s y personal de la empresa (RAS y representante técnico). En esta instancia, parte del personal que acompaña al RAS deberá tener el nivel de responsabilidad y capacidad de decisión para asegurar el cumplimiento de los compromisos de solución que se acuerden, si es que esto ocurre. Luego se procederá, como en el caso 1) si es que se ha llegado a acuerdo, si no será remitido a segunda instancia de resolución, según el MGAS.

En caso de que el reclamo no sea considerado pertinente y se rechace, la parte reclamante deberá ser informada de la decisión y de los motivos fundados de la misma. Para ello, deberá brindarse información concreta, relevante y entendible de acuerdo con las características socioculturales del reclamante. El reclamante debe dejar una constancia de haber sido informado, la cual será archivada junto con la inquietud presentada.

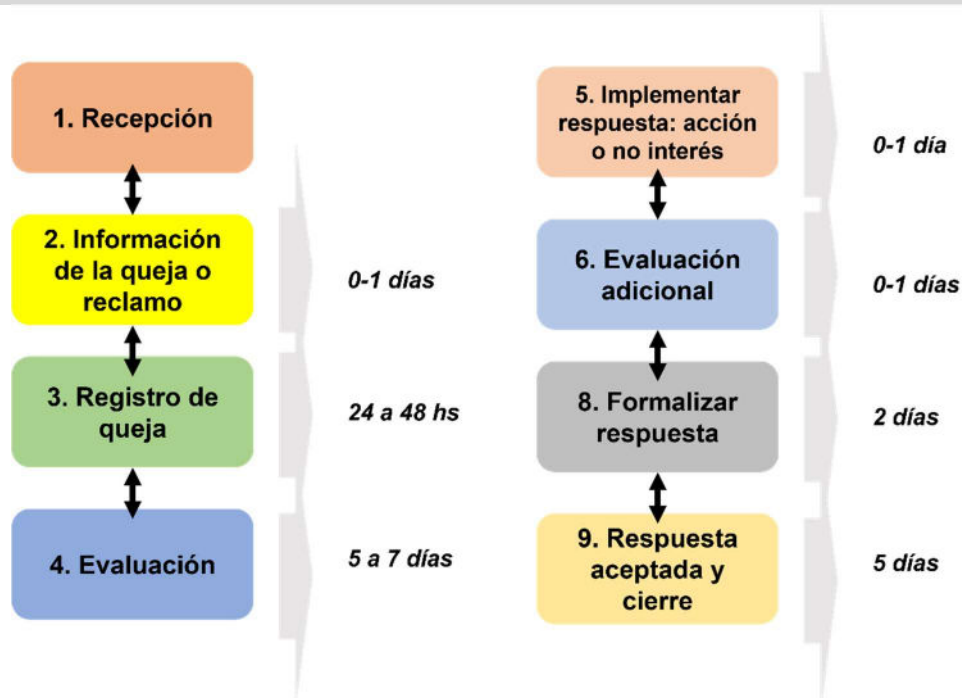
### **Solución y Cierre del Reclamo**

Habiéndose llegado a un acuerdo y contando con el compromiso de plazos de solución, la contratista deberá proceder en consecuencia. Una vez implementada la solución, la parte reclamante deberá dejar una constancia de conformidad y cierre del reclamo. La misma será archivada junto con la inquietud.

Las acciones de campo serán sistematizadas por los responsables de la contratista, la Inspección de obra y monitoreadas por la Secretaría de Ambiente Provincial.



**ANEXO I DIAGRAMA DEL FLUJO DE GESTIÓN DE RECLAMOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS Y PLAZOS DE RESPUESTA.**



**ANEXO II- FORMATO DE REGISTRO DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

N° Registro	Queja	Reclamo	Apelación/ consideración	Fecha de registro	Unidad Responsable	Solución planteada	Fecha de respuesta