

Programa de Gestión Estratégica de la Red Vial de la Provincia de Entre Ríos (AR-L1436)

Plan de Participación de las Partes Interesadas
(PPPI)

Tabla de Contenidos

Tabla de Contenidos	2
Lista de Siglas y Abreviaturas.....	4
1. Introducción.....	5
1.1. Consideraciones Generales	5
1.2. Objetivos y Componentes del Programa.....	5
1.2.1. Arreglos de Implementación.....	6
1.2.2. Beneficiarios	6
2. Proceso de Participación de las Partes Interesadas	7
2.1. Lineamientos Generales	7
2.2. Participación Equitativa e Inclusiva de las Partes Interesadas	7
2.3. Arreglos para la Implementación del PPPI	8
2.4. Instancias de Participación según Etapa del Programa	8
2.5. Documentación del Proceso de Participación	11
3. Consulta Pública Significativa	13
3.1. Objetivos del Proceso de Consulta Pública Significativa	13
3.2. Etapas del proceso de Consulta Pública	13
3.3. Planificación del Proceso de Consulta Pública Significativa	14
3.3.1. Mapeo de Actores	14
3.3.2. Proceso de Consulta Pública y Divulgación del Material	51
3.3.3. Diseño de un Espacio para Recibir Consultas de las Partes Interesadas	54
3.3.4. Modalidad de la Consulta Pública	54
3.3.5. Realización del Evento de Consulta Pública	55
3.3.6. Informe de Consulta Pública	56
4. Mecanismo de Gestión de Quejas y Reclamos (MGQR)	58
4.1. Consideraciones Generales	58
4.2. Principios del Sistema de Gestión del MGQR.....	58
4.3. Lineamientos del MGQR.....	59
4.4. Alcance del MGQR.....	59
4.5. Gestión del MGQR.....	60
4.6. Difusión del Mecanismo de Gestión de Quejas y Reclamos (MGQR)	60

4.7.	Recepción y Registro de Reclamos	61
4.8.	Evaluación de Reclamos	62
4.9.	Mecanismo de Cierre de Reclamos y Monitoreo	66
4.10.	Solución de Conflictos	66
4.11.	Plazos de Respuesta a Reclamos	67
4.12.	Seguimiento y Documentación	67
4.13.	Monitoreo del MGQR	67
4.14.	Cronograma de Implementación.....	67
4.15.	Gestión de Quejas de los Trabajadores.....	68
4.16.	Mecanismo de Quejas de Trabajadores del Programa.	68
5.	Mecanismos de Reclamos del BID para el Programa	71
5.1.	Mecanismos de Reclamos del BID.....	71
5.2.	Mecanismo Independiente de Consulta e Investigación	74

Lista de Siglas y Abreviaturas

AAS	Análisis Ambiental y Social
AES	Abuso y Explotación Sexual
BID	Banco Interamericano de Desarrollo
CORPEV	Consejo de Prevención de las Violencias
CP	Consulta Pública
DGHyOS	Dirección General Hidráulica y Obras Sanitarias
DPV	Dirección Provincial de Vialidad
EIAS	Estudio de Impacto Ambiental y Social
EPRE	Ente Provincial Regulador de Energía de Entre Ríos
INAI	Instituto Nacional de Asuntos Indígenas
IproDi	Instituto Provincial de Discapacidad
LGBTIQ+	Lesbianas, Gays, Bisexuales, Trans, Intersexual, Queer y otras identidades
MGQR	Mecanismo de Gestión de Quejas y Reclamos
MICI	Mecanismo Independiente de Consulta e Investigación
MPAS	Marco de Política Ambiental y Social del BID
NDAS	Normas de Desempeño Ambiental y Social del BID
OE	Organismo Ejecutor
ONG	Organización No Gubernamental
PGAS	Plan de Gestión Ambiental y Social
PPPI	Plan de Participación de las Partes Interesadas
SAGP	Secretaría de Agricultura, Ganadería y Pesca
TMDA	Tránsito Medio Diario Anual
UEP	Unidad Ejecutora Provincial
VG	Violencia de Género

1. Introducción

1.1. Consideraciones Generales

Este **Plan de Participación de las Partes Interesadas (PPPI)** forma parte integral del **Programa de Gestión Estratégica de la Red Vial de la Provincia de Entre Ríos (GERVIAL-ER) (AR-L1436)**, en adelante “el Programa”.

El Programa fortalecerá la competitividad de los sectores productivos de la Provincia de Entre Ríos mediante la mejora de las condiciones de accesibilidad y transitabilidad vial, y el fortalecimiento de la gestión de los activos viales provinciales.

El PPPI establece los principios generales de participación, y una estrategia colaborativa para identificar a las partes interesadas y planificar un proceso de participación acorde con la Norma de Desempeño Ambiental y Social (NDAS) 10: “**Participación de las Partes Interesadas y Divulgación de Información**” junto con la NDAS 1 “**Evaluación y Gestión de los Riesgos e Impactos Ambientales y Sociales**”, NDAS 6 “**Conservación de la Biodiversidad y Gestión Sostenible de Recursos Naturales Vivos**”, NDAS 7 “**Pueblos Indígenas**”, NDAS 8 “**Patrimonio Cultural**”, y NDAS 9 “**Igualdad de género**”.

El objetivo general del PPPI es promover la participación de las partes afectadas y otras partes interesadas desde etapas iniciales del ciclo del proyecto, y durante todo el ciclo de vida de éste (preparación, implementación y cierre). El propósito es posibilitar el acceso a información comprensible para el público en general, la aclaración de dudas e inquietudes que pudieran surgir, y la resolución de reclamos y conflictos. Asimismo, como parte fundamental de este Plan, se incluyen lineamientos para llevar a cabo el proceso de **Consulta Pública (CP)** correspondiente.

El proceso de consulta tiene como finalidad asegurar que las partes interesadas tengan la posibilidad de conocer los objetivos de las intervenciones, el alcance de estas, los impactos ambientales y sociales identificados en la **Evaluación de Impacto Ambiental y Social (EIAS)** del Programa, y las medidas previstas para evitarlos y/o mitigarlos.

Asimismo, el PPPI brinda información sobre el **Mecanismo de Gestión de Quejas y Reclamos (MGQR)** como instrumento de gestión socioambiental que permite canalizar las preocupaciones, dudas y quejas de las partes interesadas y afectadas durante todo el ciclo de los proyectos.

La participación es un derecho reconocido por tratados internacionales y por la normativa nacional del país. Ésta debe ser garantizada mediante la implementación de espacios de consulta desde momentos tempranos y durante todo el ciclo del Programa.

El presente PPPI será objeto de actualizaciones periódicas, al menos una vez por año, o cuando se generen cambios sustanciales en el diseño de los proyectos. Dichas actualizaciones se documentarán y se publicarán en canales oficiales, y se divulgarán a las partes interesadas, garantizando así la transparencia del proceso y el cumplimiento de lo dispuesto en la NDAS 10.

1.2. Objetivos y Componentes del Programa

El **objetivo general** del Programa es contribuir al desarrollo de las principales cadenas productivas de la Provincia de Entre Ríos (PdER).

El **objetivo específico** es mejorar la accesibilidad y las condiciones de circulación en la red vial provincial (RVP) de manera sostenible.

El Programa se estructura en dos componentes:

Componente 1. Ingeniería, obras, inspección, y compensaciones socioambientales (US\$270 millones). Financiará: (i) obras de mejoramiento y repavimentación de rutas provinciales; construcción de nuevas variantes para la circunvalación de tránsito pesado; rehabilitación de puentes y otras obras hidráulicas que mejoren la resiliencia de la red vial; (ii) inspección técnica y ambiental de las obras; (iii) compensaciones socioambientales, incluyendo expropiaciones; y (iv) estudios de preinversión que permitan reducir los tiempos de preparación y acelerar la ejecución de futuras operaciones.

Componente 2. Fortalecimiento Institucional (US\$5 millones). Financiará el diseño de: (i) plan de acción para fortalecer el esquema de fondeo y financiamiento de la RVP; (ii) sistema de gestión de activos viales; (iii) plan de mantenimiento y reemplazo de puentes con criterios de resiliencia; y (iv) sistema de gestión de cargas.

Auditoría y administración del programa (US\$5 millones). Incluirá: (i) administración del proyecto; (ii) monitoreo y evaluación; y (iii) auditoría financiera externa.

1.2.1. Arreglos de Implementación

El Organismo Ejecutor del Programa será la **Unidad Ejecutora Provincial (UEP)** dependiente de la Secretaría General de la Gobernación de la PdER, responsable de la gestión integral del proyecto, incluyendo los aspectos de planificación estratégica, coordinación interinstitucional, gestión operativa, financiera y presupuestaria, y la rendición de cuentas.

La UEP se apoyará en la **Dirección Provincial de Vialidad (DPV)** y en la Dirección General de Hidráulica y Obras Sanitarias como Áreas Sustantivas, en los aspectos técnicos de su competencia.

Esta modalidad de implementación permite asegurar una adecuada articulación entre capacidades de gestión de alto nivel y conocimiento técnico especializado, para una mayor eficiencia en la ejecución

El monto total de la operación será de **US\$ 280 millones**, provenientes del **Capital Ordinario del Banco Interamericano de Desarrollo (BID)**, con un plazo de desembolso de **5 años**. De acuerdo con el plan financiero, **no se anticipa contrapartida local** para esta operación.

La operación será un **Préstamo de Inversión (INV)** bajo la modalidad de **Global de Obras Múltiples (GOM)**. Asimismo, se ha estructurado como una **Operación Sectorial Estándar (SSO)**, basada en diseños de proyectos aprobados por el Banco que permiten replicar modelos de intervención orientados al impacto y la eficiencia.

1.2.2. Beneficiarios

Se estima que los **beneficiarios indirectos** de la muestra representativa serán aproximadamente 44.000 personas. El cálculo definitivo se realizará en etapas posteriores de la preparación. La estimación de los **beneficiarios directos** se realizará a partir del Tránsito Medio Diario Anual (TMDA).

2. Proceso de Participación de las Partes Interesadas

2.1. Lineamientos Generales

La participación de las partes interesadas incluye los siguientes pasos:

- Identificación y análisis de las partes interesadas.
- Planificación de la manera en que se llevará a cabo la interacción con ellas.
- Divulgación de información.
- Consulta con las partes interesadas.
- Atención y respuesta a quejas y reclamos presentados a través del Mecanismo de Gestión de Quejas y Reclamos propuesto (MGQR).
- Presentación de información a las partes interesadas.

2.2. Participación Equitativa e Inclusiva de las Partes Interesadas

Durante el diseño y ejecución del proceso de participación, se aplicará un **enfoque interseccional** que permita visibilizar y abordar las múltiples dimensiones de la desigualdad (género, edad, etnia, discapacidad, condición migratoria, etc.), conforme lo establecido en la NDAS 9 y la guía de implementación del MPAS (BID, 2021).

La UEP deberá asegurar que personas de **todos los géneros y grupos en riesgo de marginación** (etnia, raza, edad, estatus migratorio, personas con discapacidad) tengan una interacción y participación efectiva, mediante las siguientes acciones (previstas en la NDAS 9):

- Asegurar que el proceso de consulta refleje las preocupaciones de personas de diversa orientación sexual e identidad de género, de diferentes etnias, estatus migratorios, etc.
- Asegurar que no haya discriminación por motivos de género que pueda restarle a un grupo capacidad de influir en la toma de decisiones durante el proceso de consulta.
- Identificar y abordar los obstáculos que impiden a las mujeres y a las personas de diversas orientaciones sexuales e identidades de género participar en las consultas (por ejemplo, menor educación, limitaciones de tiempo y movilidad, menor acceso a información, barreras idiomáticas, menor poder decisorio y experiencia de participación, problemas de seguridad, etc.). Las mujeres y las personas de diversas orientaciones sexuales e identidades de género pueden ser menos capaces de hablar en ambientes públicos o bien sufrir limitaciones de movilidad (como las que se deben al hecho de tener tareas de cuidado), que les impidan asistir a reuniones de consulta celebradas en lugares alejados de sus hogares.
- Facilitar la adopción de medidas para asegurar la participación significativa de las mujeres y las personas de diversas orientaciones sexuales e identidades de género en las consultas, lo que incluye horas adecuadas para las reuniones, transporte, servicios de guardería y convocatoria de reuniones separadas, cuando sea necesario.
- Facilitar la participación inclusiva involucrando a todas las partes interesadas, incluidas las personas o grupos con discapacidades, marginados o vulnerables (personas migrantes, población rural, perteneciente a comunidades originarias) propiciando un proceso de empoderamiento que promueva el involucramiento de todas las personas en el proceso de participación.

- Asegurar que la consulta se realice en un lenguaje comprensible y accesible, utilizando los dialectos o lenguas locales cuando sea necesario, para que todos los participantes puedan expresar sus opiniones y preocupaciones de manera plena y efectiva.
- Los espacios donde se desarrollen los eventos deben ser accesibles para personas con capacidad reducida, asegurándose, por ejemplo, la existencia de rampas para ingreso al salón.

2.3. Arreglos para la Implementación del PPPI

La UEP será responsable de liderar e implementar el Plan de Participación de las Partes Interesadas, y delegará las funciones operativas a los diferentes organismos según corresponda.

De ser necesario, se articularán acciones conjuntas con otros actores institucionales, según corresponda y considere pertinente la UEP.

La UEP definirá funciones, responsabilidades y facultades claras, y designará los recursos humanos y financieros específicos asignados a la aplicación y el seguimiento de las actividades de participación de las partes interesadas, a fin de alcanzar los objetivos de la **Norma de Desempeño Ambiental y Social 10 del BID**.

El personal asignado será responsable de la planificación, gestión y el seguimiento de las actividades de participación.

2.4. Instancias de Participación según Etapa del Programa

La naturaleza, el alcance y la frecuencia de la participación de las partes interesadas debe planificarse acorde con la naturaleza y escala de cada proyecto, su cronograma de elaboración y ejecución, y sus posibles riesgos e impactos socioambientales.

La UEP, en su carácter de Organismo Ejecutor, es la responsable de definir la estrategia de comunicación a desarrollar a lo largo de todo el ciclo de vida del Programa.

Con el objeto de promover instancias de participación significativas, inclusivas y oportunas, que garanticen la efectiva intervención de todos los actores identificados en el proceso de consulta, se prevé para los proyectos que integran la muestra representativa del Programa la realización de **tres (3) instancias de consulta pública**, a desarrollarse en las ciudades que se detallan a continuación, en función de la localización de cada intervención y su área de influencia.

Tabla 1 – Instancias de Consulta pública

Proyecto	Localización de Consulta Pública
Sistematización del Canal de Mihura	Guaaleguay
Reconstrucción del puente sobre Arroyo del Sauce	Nogoyá
Circunvalación de Nogoyá	
Rehabilitación y reconstrucción del corredor de las Rutas Provinciales N°1 y N°2, y desvío de tránsito pesado en San José de Feliciano (La Paz, Feliciano y Federación)	San José de Feliciano

A continuación, se presenta la estrategia de participación propuesta, durante las **etapas de preparación y ejecución del Programa**.

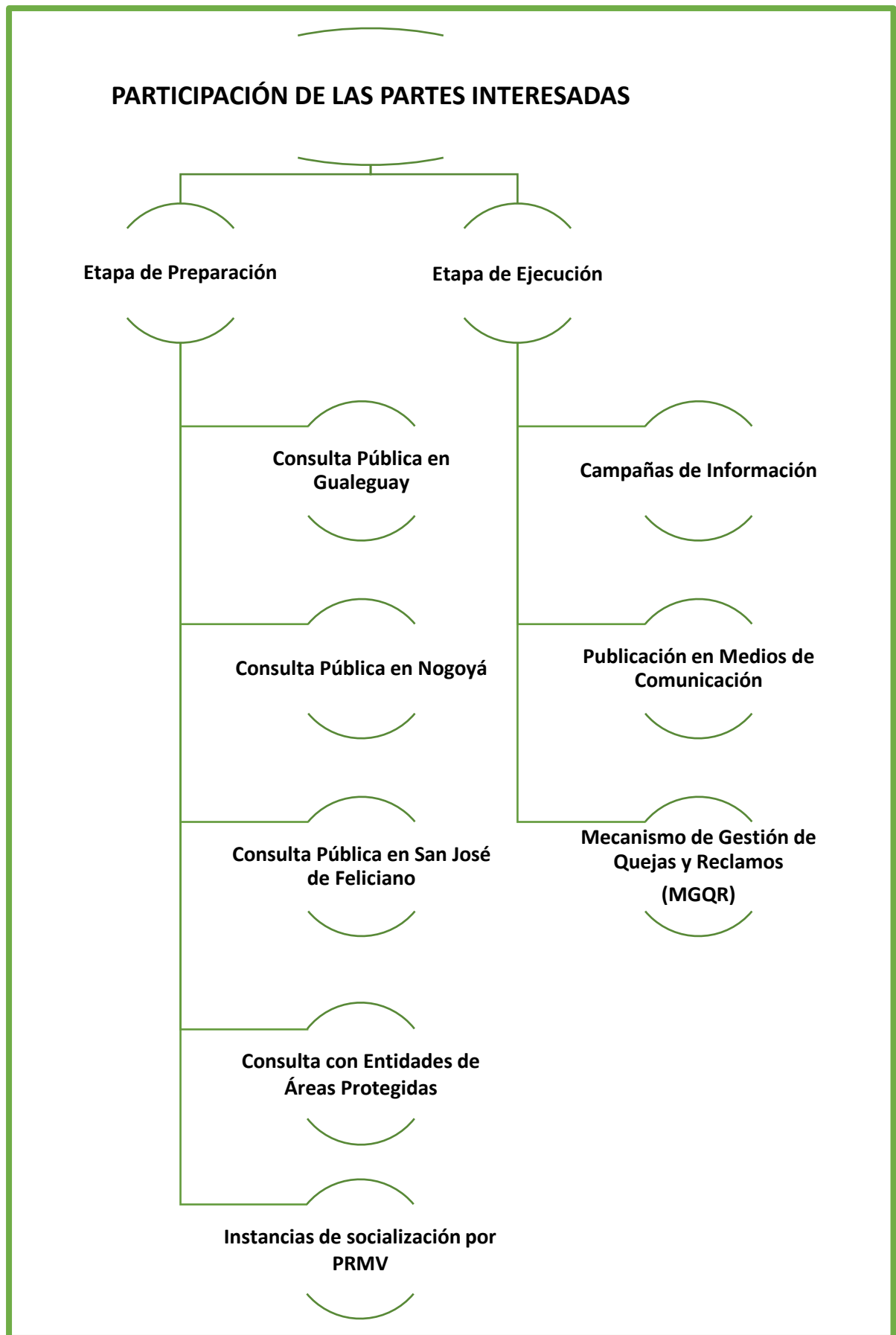


Figura 1 – Estrategia de Participación (AR-L1436)

Tabla 2 – Participación de las Partes Interesadas según etapa de implementación del Programa

Etapa	Actividad	Descripción de la Actividad
Preparación	Proceso de Consulta Pública en las localidades beneficiarias de los proyectos	Realización de instancias de consulta pública en las localidades que resulten beneficiarias de los proyectos. En el caso de los proyectos de la muestra, se propone la realización de consultas públicas en Gualeguay, en Nogoyá y en San José de Feliciano. Para su planificación y desarrollo, se deberán atender los lineamientos descriptos en el Capítulo 3 - Consulta Pública Significativa.
	Consulta con Entidades de Áreas Protegidas	Específicamente para el proyecto de Rehabilitación y Reconstrucción del corredor de las Rutas Provinciales N° 1 y N° 2, y el desvío de tránsito pesado en San José de Feliciano (departamentos La Paz, Feliciano y Federación), deberán realizarse consultas específicas con las autoridades competentes de áreas protegidas. A tal fin, la UEP deberá convocar a la Secretaría de Ambiente de la Provincia de Entre Ríos, en su carácter de autoridad de aplicación del Sistema Provincial de Áreas Naturales Protegidas (SPANP), a los espacios de consulta pública significativa y/o a reuniones técnicas específicas, con el objetivo de analizar los potenciales impactos del proyecto sobre áreas naturales protegidas, hábitats naturales y biodiversidad. Durante dichas instancias, se deberán presentar las medidas de prevención y mitigación propuestas y recabar la opinión técnica de la autoridad competente, incluyendo recomendaciones y eventuales ajustes a las medidas planteadas, a fin de asegurar que el proyecto no genere impactos adversos significativos sobre las áreas protegidas, y contribuya a la conservación de los valores ambientales presentes.
	Instancias de socialización por PRMV	En el caso de los proyectos de la muestra representativa del Programa, se deberán implementar los Planes de Restitución de Medios de Vida (PRMV) elaborados para el proyecto Circunvalación de Nogoyá y para el proyecto RP1y2, los cuales se encuentran como anexo de los respectivos EIAS/PGAS. Asimismo, el proyecto del Canal de Mihura cuenta con un Plan de Gestión de Expropiaciones desarrollado como parte del PGAS, que también deberá contar con sus correspondientes instancias de socialización. Para los proyectos que se encuentren por fuera de la muestra, se deberá implementar el Marco General de Reasentamiento Involuntario (MGRI), documento desarrollado como Anexo 9 del Marco de Gestión Ambiental y Social (MGAS) del Programa.

Etapa	Actividad	Descripción de la Actividad
Ejecución	Campañas de Información	Realización de campañas para informar a la comunidad (incluyendo escuelas, instituciones de salud, negocios, comercios y vecinos linderos a las obras previstas) sobre el inicio de las tareas, así como demostrar esfuerzos regulares para mantener informadas a las partes interesadas sobre la ejecución del Programa. Durante la etapa de ejecución, la UEP seguirá interactuando con las personas potencialmente afectadas y otras partes interesadas, brindando información durante el ciclo de vida de los proyectos, ajustando la forma de acuerdo con la naturaleza de sus intereses y los posibles riesgos e impactos ambientales y sociales del Programa.
	Publicación en Medios de Comunicación	Divulgación de información relevante, actividades de las obras y cualquier actividad asociada, riesgos e impactos ambientales y sociales, medidas de mitigación propuestas y planes de gestión, así como explicaciones de los beneficios previstos, y las acciones específicas de obra durante la etapa de ejecución del Programa.
	Mecanismo de Gestión de Quejas y Reclamos (MGQR)	Se deberá implementar un Mecanismo de Gestión de Quejas y Reclamos, atendiendo los lineamientos descritos en la Sección 4. Mecanismo de Gestión de Quejas y Reclamos (MGQR) . Se deberán garantizar canales abiertos, fluidos y disponibles de comunicación durante la duración del Programa, a fin de recibir sugerencias, quejas o reclamos. Asimismo, se deberán asegurar que las consultas y reclamos recibidos a través del MGQR reciban respuestas oportunas y consistentes.

2.5. Documentación del Proceso de Participación

En el marco del Programa, es fundamental que todas las actividades vinculadas al relacionamiento con la comunidad y otras partes interesadas se encuentren debidamente documentadas.

La documentación rigurosa y sistemática de cada instancia garantiza la transparencia del proceso y permite verificar la inclusión de la perspectiva de todos los actores (incluyendo grupos vulnerables).

A continuación, se detallan las principales actividades desarrolladas en las distintas etapas del Programa, junto con ejemplos de cómo debe llevarse adelante su documentación para asegurar un registro claro, verificable y completo.

Tabla 3 – Registro documental por actividad del Programa

Etapa del Programa	Actividad	Descripción de Actividad
Preparación	Proceso de Consulta Pública	Informe de Consulta Pública. El contenido a incluir en el Informe se encuentra detallado en la sección 3.3.6. Informe de Consulta Pública .

Etapa del Programa	Actividad	Descripción de Actividad
	Actividades de socialización específicas por desplazamiento físico y/o económico	Será definido por la UEP para cada caso en particular. Entre la documentación a presentar, se deberá incluir: • Informes de cumplimiento que contengan cronograma y actividades de difusión realizadas. • Copias de la comunicación efectuada para la invitación a los eventos de socialización con los afectados. • Copias de acuerdos y compromisos firmados con los afectados. • Registro fotográfico de las actividades realizadas.
Ejecución	Campañas de información	• Cronograma y lugares de difusión. • Copias de afiches, volantes, spots radiales, publicación en redes u otro. • Registro fotográfico o audiovisual de la campaña. • Registro de reacciones o consultas recibidas.
	Publicación en medios de comunicación	• Copia de notas de prensa, entrevistas, publicaciones radiales, publicación en redes sociales, otro. • Registro de fecha y medio de difusión. • Capturas de pantalla o archivo audiovisual. • Evidencia de respuesta a comentarios en medios digitales (si aplica).
	Mecanismo de Gestión de Quejas y Reclamos	• Registro de quejas y/o reclamos ingresados (anonimizados). • Formulario o sistema digital de registro. • Seguimiento de respuesta a cada caso (fecha, acciones, cierre). • Estadísticas generales (cantidad, tipo, estado de resolución). • Informes periódicos del funcionamiento del mecanismo. Ver detalles en el Capítulo 4. Mecanismo de Gestión de Quejas y Reclamos (MGQR).

3. Consulta Pública Significativa

3.1. Objetivos del Proceso de Consulta Pública Significativa

El proceso de Consulta Pública Significativa tiene como objetivo informar a las partes interesadas sobre los impactos socioambientales positivos y negativos, las medidas de mitigación previstas y el mecanismo para presentar quejas y reclamos del Programa.

El proceso de información debe incluir un espacio para que las partes interesadas puedan expresar sus opiniones, preocupaciones y compartir oportunidades de mejora en los temas socio ambientales del Programa y sus proyectos.

Las instancias de consultas buscan agregar valor al Programa en general y a sus proyectos dado que:

- Permiten conocer los **puntos de vista y percepciones de las personas** (en igualdad de género y oportunidades de grupos vulnerables) que pueden verse afectadas o que tienen interés en un proyecto de desarrollo, y proporcionar un medio para que esas opiniones sean tenidas en cuenta como aportes para mejorar el diseño y la ejecución del Proyecto mejorado, que permitan reducir los impactos adversos y aumentar los beneficios.
- Constituyen una fuente importante de **validación y verificación de datos** obtenidos en otros lugares, y mejora la calidad de las evaluaciones de impacto ambiental y social.
- Ayudan a las personas a entender sus derechos y responsabilidades en relación con el Programa y sus proyectos.
- Permiten una **retroalimentación continua** conforme van surgiendo riesgos e impactos.
- Promueven mayor **transparencia y participación** de las partes interesadas aumentando la confianza, la aceptación del Programa y la apropiación local, aspectos claves para la sostenibilidad del Programa y resultados de desarrollo.
- Permiten cumplir con el requisito del BID de conformidad con las normas de desempeño ambientales y sociales, en proyectos que tienen el potencial de provocar daño a personas o al medio ambiente.
- Otorgan credibilidad y **legitimidad** a las agencias ejecutoras.
- Evitan la manipulación, injerencia, coerción, discriminación, represalia o la intimidación externa.

3.2. Etapas del proceso de Consulta Pública

La programación y difusión del proceso de información, consulta y participación, debe de garantizar la participación de las partes afectadas, así como de las partes interesadas. Es necesario lograr la asistencia de los grupos que puedan verse afectados de manera adversa por las actividades del proyecto a ejecutarse, y aquellos grupos que hayan sido identificados como partes interesadas, que no pertenecen a la población afectada.

El proceso de consulta deberá considerar como mínimo los siguientes elementos:

- **Identificación de las Partes Interesadas** (previamente identificadas en el proceso de divulgación de la información);

- **Definición de los criterios y procedimientos culturalmente adecuados** que permitan una consulta participativa e informada;
- **Documentos para socializar y disponibilidad de la información pertinente a la consulta;**
- **Convocatoria a Eventos de Consultas** de manera oportuna y considerando el contexto socioeconómico en el que se realizará el evento, considerando la accesibilidad del sitio de reunión, fechas y horarios más adecuados;
- **Desarrollo de los Eventos de Consulta llevando un registro adecuado de participantes, agenda y temas tratados, así como los acuerdos y/o conclusiones que se alcancen o indicar en caso contrario. horarios** (contenido, mecánica, documentación, etc.);
- **Informe de Consulta** con el propósito de documentar el proceso de consulta. Para ello, se deberá realizar una sistematización de la información, organizarla y redactar claramente las principales conclusiones y acuerdos alcanzados.

El proceso de consulta deberá alinearse a los requerimientos de consulta de la NDAS 10 “Participación de las Partes Interesadas y Divulgación de Información”. La UEP asimismo tomará como referencia la [Guía para la norma de desempeño Ambiental y social 10: Participación de las Partes interesadas y divulgación de Información \(BID, 2021\).](#)

3.3. Planificación del Proceso de Consulta Pública Significativa

A continuación, se incluye una breve descripción de los requisitos a considerar en cada etapa del proceso de consulta, a fin de asegurar que la consulta sea **significativa**.

3.3.1. Mapeo de Actores

Resulta imprescindible la realización de un mapeo de actores a los fines de identificar a la totalidad de frentistas, afectados, beneficiados, instituciones con rol o función social, autoridades locales, organizaciones de base, instituciones educativas y de salud, etc.

Es necesario analizar las partes interesadas en cada proyecto, distinguiendo entre aquellos grupos afectados de manera positiva o negativamente, así como grupos que pueden influir en los resultados del proyecto, favoreciéndolo u oponiéndose.

El mapeo de actores o grupos de interés debe ser inclusivo, lo cual permitirá disminuir las quejas y reclamos que podrían generarse posteriormente durante la etapa de ejecución.

Para la confección del mapeo de actores, se tuvieron en consideración los siguientes criterios:

- Vinculación directa: autoridades y personal educativo, vecinos frentistas, negocios y comercios.
- Rol o función social: institucional gubernamental, institucional del sector privado, etc.
- Actores sociales de las localidades afectadas por las intervenciones.

A continuación, se presenta una identificación preliminar de los actores identificados para los proyectos de la muestra representativa del Programa.

El mapeo de actores propuesto es indicativo, y se podrá complementar con las partes interesadas que la UEP y las autoridades convocantes consideren apropiado, a los fines de contribuir a que el proceso de consulta sea significativo.

En la **Tabla 4** se presenta el Mapa de Actores a nivel general del Programa, y luego para cada proyecto de la muestra se ha confeccionado un mapa de actores específico. En la **Tabla 5** se presenta el mapa de actores correspondiente al proyecto de la RP1y2, en la **Tabla 6** el mapa de actores del proyecto de Circunvalación de la Ciudad de Nogoyá, en la **Tabla 7** el mapa de actores del proyecto del puente El Sauce, y en la **Tabla 8** del proyecto del Canal de Mihura.

Tabla 4 - Mapa de Actores general del Programa

Actor	Rol o Función Social	Sector de la Sociedad	Área de Influencia	Relación con el Programa	Valoración de interés o afectación	Recomendaciones	Estrategia de Socialización	Frecuencia de Socialización
Unidad Ejecutora Provincial (UEP)	Organismo Ejecutor	Gobierno	Provincial	Parte interesada principal	Positiva	.	Consulta Pública, MGQR, publicaciones, reportes e informes de seguimiento	Constante
Dirección Provincial de Vialidad (DPV)	Área Sustantiva	Gobierno	Provincial	Parte interesada principal	Positiva	.	Consulta Pública, MGQR, publicaciones, reportes e informes de seguimiento	Constante
Dirección General Hidráulica y Obras Sanitarias (DGHyOS)	Institución gubernamental	Gobierno	Provincial	Parte interesada	Positiva	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales con población vulnerable	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Secretaría de Agricultura, Ganadería y Pesca (SAGP)	Institución gubernamental	Gobierno	Provincial	Parte interesada	Positiva	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Ente Provincial Regulador de	Institución gubernamental	Servicios	Provincial	Parte interesada	Positiva	Mantener informados y abrir espacios de diálogo	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en	Ocasional

Actor	Rol o Función Social	Sector de la Sociedad	Área de Influencia	Relación con el Programa	Valoración de interés o afectación	Recomendaciones	Estrategia de Socialización	Frecuencia de Socialización
Energía de Entre Ríos (EPRE)						para desarrollar acciones puntuales	medios de comunicación	
Secretaría de Ambiente	Institución gubernamental	Ambiente	Provincial	Parte interesada	Positiva	Mantener informados, cumplir normativa y abrir espacios de diálogo sobre gestión ambiental	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Secretaría de Transporte	Institución gubernamental	Servicios	Provincial	Parte interesada	Positiva	Mantener informados, cumplir normativa y abrir espacios de diálogo sobre gestión ambiental	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Subsecretaría de Cultura	Institución gubernamental	Gobierno	Provincial	Parte interesada	Positiva	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Secretaría de Trabajo de la Provincia de Entre Ríos	Institución gubernamental	Gobierno	Provincial	Parte interesada	Positiva	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Dirección de Mujeres	Institución gubernamental	Gobierno	Provincial	Parte interesada	Positiva	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional

Actor	Rol o Función Social	Sector de la Sociedad	Área de Influencia	Relación con el Programa	Valoración de interés o afectación	Recomendaciones	Estrategia de Socialización	Frecuencia de Socialización
Dirección General de Derechos Humanos	Institución gubernamental	Gobierno	Provincial	Parte interesada	Positiva	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Secretaría de Turismo	Institución gubernamental	Turismo	Provincial	Parte interesada	Positiva	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Policía de la Provincia de Entre Ríos	Institución gubernamental	Seguridad	Provincial	Parte interesada	Positiva	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Federación Entrerriana de Bomberos Voluntarios	Actores de la Sociedad Civil	Sociedad Civil	Provincial	Parte interesada	Positiva	Mantener informados y recibir aportes y observaciones de la comunidad	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Asociación Mujeres Entrerrianas	Actores de la Sociedad Civil	Sociedad Civil	Provincial	Parte interesada	Positiva	Mantener Informados	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Instituto Provincial de Discapacidad (IproDi)	Institución gubernamental	Gobierno	Provincial	Parte interesada	Positiva	Mantener informados y abrir espacios de diálogo	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en	Ocasional

Actor	Rol o Función Social	Sector de la Sociedad	Área de Influencia	Relación con el Programa	Valoración de interés o afectación	Recomendaciones	Estrategia de Socialización	Frecuencia de Socialización
						para desarrollar acciones puntuales	medios de comunicación	
NeuroCEA	Actores de la Sociedad Civil	Sociedad Civil	Provincial	Parte interesada	Positiva	Mantener Informados	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Defensoría del Pueblo de la Nación	Organismo Gubernamental	Organismo Nacional Autónomo	Nacional	Parte interesada	Positiva	Mantener Informados	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Instituto Nacional de Asuntos Indígenas (INAI)	Actores de la Sociedad Civil	Gobierno Nacional	Nacional / Provincial	Parte interesada	Positiva	Mantener Informados	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional

Tabla 5 - Mapa de Actores Ruta N°1 y Ruta N°2

Actor	Rol o Función Social	Sector de la Sociedad	Área de Influencia	Relación con el Programa	Valoración de interés o afectación	Recomendaciones	Estrategia de Socialización	Frecuencia de Socialización
Secretaría de Ambiente	Institución gubernamental, en carácter de autoridad de aplicación del	Ambiente	Provincial	Parte interesada	Positiva y Negativa	Mantener informados y recibir aportes y observaciones en relación con los	Consulta pública y/o reuniones técnicas específicas,	Ocasional

Actor	Rol o Función Social	Sector de la Sociedad	Área de Influencia	Relación con el Programa	Valoración de interés o afectación	Recomendaciones	Estrategia de Socialización	Frecuencia de Socialización
	Sistema Provincial de Áreas Naturales Protegidas (SPANP)					potenciales impactos del proyecto sobre áreas naturales protegidas, hábitats naturales y biodiversidad.	MGQR y publicaciones en medios de comunicación	
Municipalidad de La Paz	Organismo Gubernamental	Estado	Local	Parte interesada	Positiva	Mantener informados y recibir aportes y observaciones de la comunidad	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Municipalidad de San José de Feliciano	Organismo Gubernamental	Estado	Local	Parte interesada	Positiva	Mantener informados y recibir aportes y observaciones de la comunidad	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Municipalidad de Chajarí	Organismo Gubernamental	Estado	Local	Parte interesada	Positiva	Mantener informados y recibir aportes y observaciones de la comunidad	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Municipalidad de Villa del Rosario	Organismo Gubernamental	Estado	Local	Parte interesada	Positiva	Mantener informados y recibir aportes y observaciones de la comunidad	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Municipalidad de Santa Ana	Organismo Gubernamental	Estado	Local	Parte interesada	Positiva	Mantener informados y recibir aportes y	Consulta Pública, MGQR y publicaciones	Ocasional

Actor	Rol o Función Social	Sector de la Sociedad	Área de Influencia	Relación con el Programa	Valoración de interés o afectación	Recomendaciones	Estrategia de Socialización	Frecuencia de Socialización
						observaciones de la comunidad	en medios de comunicación	
YPF	Actores de la Sociedad Civil	Sociedad Civil	Local	Parte Afectada	Positiva y Negativa	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
YPF AGRO	Actores de la Sociedad Civil	Sociedad Civil	Local	Parte Afectada	Positiva y Negativa	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Veterinaria Hernández SRL	Actores de la Sociedad Civil	Sociedad Civil	Local	Parte Afectada	Positiva y Negativa	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Asociación Transportistas Agrupados La Paz	Actores de la Sociedad Civil	Sociedad Civil	Local	Parte Afectada	Positiva y Negativa	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional

Actor	Rol o Función Social	Sector de la Sociedad	Área de Influencia	Relación con el Programa	Valoración de interés o afectación	Recomendaciones	Estrategia de Socialización	Frecuencia de Socialización
Gomería Kisca	Actores de la Sociedad Civil	Sociedad Civil	Local	Parte Afectada	Positiva y Negativa	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Kilafen Argentina S.A.	Actores de la Sociedad Civil	Sociedad Civil	Local	Parte Afectada	Positiva y Negativa	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
CEPAL	Actores de la Sociedad Civil	Sociedad Civil	Local	Parte Afectada	Positiva y Negativa	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Colonia El Saucecito	Actores de la Sociedad Civil	Sociedad Civil	Local	Parte Afectada	Positiva y Negativa	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Ombú	Actores de la Sociedad Civil	Sociedad Civil	Local	Parte Afectada	Positiva y Negativa	Mantener informados y abrir	Consulta Pública, MGQR	Ocasional

Actor	Rol o Función Social	Sector de la Sociedad	Área de Influencia	Relación con el Programa	Valoración de interés o afectación	Recomendaciones	Estrategia de Socialización	Frecuencia de Socialización
						espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales	y publicaciones en medios de comunicación	
Regionales Comedor-Parador "Don Ángel"	Actores de la Sociedad Civil	Sociedad Civil	Local	Parte Afectada	Positiva y Negativa	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Polideportivo y Predio Fiesta de San Víctor	Actores de la Sociedad Civil	Sociedad Civil	Local	Parte Afectada	Positiva y Negativa	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Centro de Salud de la Comuna de San Víctor	Actores de la Sociedad Civil	Salud	Local	Parte Afectada	Positiva y Negativa	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional

Actor	Rol o Función Social	Sector de la Sociedad	Área de Influencia	Relación con el Programa	Valoración de interés o afectación	Recomendaciones	Estrategia de Socialización	Frecuencia de Socialización
Las 4 Puertas	Actores de la Sociedad Civil	Sociedad Civil	Local	Parte Afectada	Positiva y Negativa	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Granja Porcina Manantiales - Elava SRL	Actores de la Sociedad Civil	Sociedad Civil	Local	Parte Afectada	Positiva y Negativa	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Abuelo Julio SA	Actores de la Sociedad Civil	Sociedad Civil	Local	Parte Afectada	Positiva y Negativa	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Parrilla El Quincho	Actores de la Sociedad Civil	Sociedad Civil	Local	Parte Afectada	Positiva y Negativa	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Corralón Duarte	Actores de la Sociedad Civil	Sociedad Civil	Local	Parte Afectada	Positiva y Negativa	Mantener informados y abrir	Consulta Pública, MGQR	Ocasional

Actor	Rol o Función Social	Sector de la Sociedad	Área de Influencia	Relación con el Programa	Valoración de interés o afectación	Recomendaciones	Estrategia de Socialización	Frecuencia de Socialización
						espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales	y publicaciones en medios de comunicación	
La Esperanza Autoservicio	Actores de la Sociedad Civil	Sociedad Civil	Local	Parte Afectada	Positiva y Negativa	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
PoyoM Autopartes polarizados	Actores de la Sociedad Civil	Sociedad Civil	Local	Parte Afectada	Positiva y Negativa	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Frigorífico Feliciano	Actores de la Sociedad Civil	Sociedad Civil	Local	Parte Afectada	Positiva y Negativa	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Parador El Rosario	Actores de la Sociedad Civil	Sociedad Civil	Local	Parte Afectada	Positiva y Negativa	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para	Consulta Pública, MGQR y publicaciones	Ocasional

Actor	Rol o Función Social	Sector de la Sociedad	Área de Influencia	Relación con el Programa	Valoración de interés o afectación	Recomendaciones	Estrategia de Socialización	Frecuencia de Socialización
						desarrollar acciones puntuales	en medios de comunicación	
Hospital Gral. Francisco Ramírez	Actores de la Sociedad Civil	Salud	Local	Parte Interesada	Positiva	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Despensa de Juana López	Actores de la Sociedad Civil	Sociedad Civil	Local	Parte Afectada	Positiva y Negativa	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Maxikiosco Virginia	Actores de la Sociedad Civil	Sociedad Civil	Local	Parte Afectada	Positiva y Negativa	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Vivero Itatí	Actores de la Sociedad Civil	Sociedad Civil	Local	Parte Afectada	Positiva y Negativa	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional

Actor	Rol o Función Social	Sector de la Sociedad	Área de Influencia	Relación con el Programa	Valoración de interés o afectación	Recomendaciones	Estrategia de Socialización	Frecuencia de Socialización
						acciones puntuales		
El Saucedal	Actores de la Sociedad Civil	Sociedad Civil	Local	Parte Afectada	Positiva y Negativa	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Parrilla Comedor - Paso Correa	Actores de la Sociedad Civil	Sociedad Civil	Local	Parte Afectada	Positiva y Negativa	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Regionales Dos Molinos SRL	Actores de la Sociedad Civil	Sociedad Civil	Local	Parte Afectada	Positiva y Negativa	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Metalúrgica A-S	Actores de la Sociedad Civil	Sociedad Civil	Local	Parte Afectada	Positiva y Negativa	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional

Actor	Rol o Función Social	Sector de la Sociedad	Área de Influencia	Relación con el Programa	Valoración de interés o afectación	Recomendaciones	Estrategia de Socialización	Frecuencia de Socialización
Restaurante Olga	Actores de la Sociedad Civil	Sociedad Civil	Local	Parte Afectada	Positiva y Negativa	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Gomería los Conquistadores	Actores de la Sociedad Civil	Sociedad Civil	Local	Parte Afectada	Positiva y Negativa	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Almacén la fortuna	Actores de la Sociedad Civil	Sociedad Civil	Local	Parte Afectada	Positiva y Negativa	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Aviación agrícola	Actores de la Sociedad Civil	Sociedad Civil	Local	Parte Afectada	Positiva y Negativa	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Mis Pilchas Gauchas	Actores de la Sociedad Civil	Sociedad Civil	Local	Parte Afectada	Positiva y Negativa	Mantener informados y abrir	Consulta Pública, MGQR	Ocasional

Actor	Rol o Función Social	Sector de la Sociedad	Área de Influencia	Relación con el Programa	Valoración de interés o afectación	Recomendaciones	Estrategia de Socialización	Frecuencia de Socialización
						espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales	y publicaciones en medios de comunicación	
Almacén El Negrito	Actores de la Sociedad Civil	Sociedad Civil	Local	Parte Afectada	Positiva y Negativa	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
JBC Neumáticos	Actores de la Sociedad Civil	Sociedad Civil	Local	Parte Afectada	Positiva y Negativa	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Autoservicio Don Biyuya	Actores de la Sociedad Civil	Sociedad Civil	Local	Parte Afectada	Positiva y Negativa	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional

Actor	Rol o Función Social	Sector de la Sociedad	Área de Influencia	Relación con el Programa	Valoración de interés o afectación	Recomendaciones	Estrategia de Socialización	Frecuencia de Socialización
Maical Polirrubro	Actores de la Sociedad Civil	Sociedad Civil	Local	Parte Afectada	Positiva y Negativa	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Despensa y carnicería RUTA 2	Actores de la Sociedad Civil	Sociedad Civil	Local	Parte Afectada	Positiva y Negativa	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Brambilla Agromaquinarias	Actores de la Sociedad Civil	Sociedad Civil	Local	Parte Afectada	Positiva y Negativa	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Mejor Gas SRL	Actores de la Sociedad Civil	Sociedad Civil	Local	Parte Afectada	Positiva y Negativa	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
ARETRA	Actores de la Sociedad Civil	Sociedad Civil	Local	Parte Afectada	Positiva y Negativa	Mantener informados y abrir	Consulta Pública, MGQR	Ocasional

Actor	Rol o Función Social	Sector de la Sociedad	Área de Influencia	Relación con el Programa	Valoración de interés o afectación	Recomendaciones	Estrategia de Socialización	Frecuencia de Socialización
						espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales	y publicaciones en medios de comunicación	
Fruit and vegetable shop Guillermo	Actores de la Sociedad Civil	Sociedad Civil	Local	Parte Afectada	Positiva y Negativa	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
El Ruso Distribuciones	Actores de la Sociedad Civil	Sociedad Civil	Local	Parte Afectada	Positiva y Negativa	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Cara o cruz polirubro	Actores de la Sociedad Civil	Sociedad Civil	Local	Parte Afectada	Positiva y Negativa	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
El Constructor Depósito	Actores de la Sociedad Civil	Sociedad Civil	Local	Parte Afectada	Positiva y Negativa	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para	Consulta Pública, MGQR y publicaciones	Ocasional

Actor	Rol o Función Social	Sector de la Sociedad	Área de Influencia	Relación con el Programa	Valoración de interés o afectación	Recomendaciones	Estrategia de Socialización	Frecuencia de Socialización
						desarrollar acciones puntuales	en medios de comunicación	
AutoServicio Lo Chan	Actores de la Sociedad Civil	Sociedad Civil	Local	Parte Afectada	Positiva y Negativa	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Oasis Chajarí	Actores de la Sociedad Civil	Sociedad Civil	Local	Parte Afectada	Positiva y Negativa	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Guille Leonardelli	Actores de la Sociedad Civil	Sociedad Civil	Local	Parte Afectada	Positiva y Negativa	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Metalúrgica Spilere	Actores de la Sociedad Civil	Sociedad Civil	Local	Parte Afectada	Positiva y Negativa	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional

Actor	Rol o Función Social	Sector de la Sociedad	Área de Influencia	Relación con el Programa	Valoración de interés o afectación	Recomendaciones	Estrategia de Socialización	Frecuencia de Socialización
						acciones puntuales		
CitruMaQ SRL	Actores de la Sociedad Civil	Sociedad Civil	Local	Parte Afectada	Positiva y Negativa	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Pablo Borghesan Poliuretano	Actores de la Sociedad Civil	Sociedad Civil	Local	Parte Afectada	Positiva y Negativa	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Cabaña Chajarí	Actores de la Sociedad Civil	Sociedad Civil	Local	Parte Afectada	Positiva y Negativa	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Debona Consignaciones	Actores de la Sociedad Civil	Sociedad Civil	Local	Parte Afectada	Positiva y Negativa	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional

Actor	Rol o Función Social	Sector de la Sociedad	Área de Influencia	Relación con el Programa	Valoración de interés o afectación	Recomendaciones	Estrategia de Socialización	Frecuencia de Socialización
						acciones puntuales		
Oficina Central de Molino Arrocero El Chajá	Actores de la Sociedad Civil	Sociedad Civil	Local	Parte Afectada	Positiva y Negativa	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Chajarí Mayorista	Actores de la Sociedad Civil	Sociedad Civil	Local	Parte Afectada	Positiva y Negativa	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Erco Vial	Actores de la Sociedad Civil	Sociedad Civil	Local	Parte Afectada	Positiva y Negativa	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Comparin Chapa y Pintura	Actores de la Sociedad Civil	Sociedad Civil	Local	Parte Afectada	Positiva y Negativa	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional

Actor	Rol o Función Social	Sector de la Sociedad	Área de Influencia	Relación con el Programa	Valoración de interés o afectación	Recomendaciones	Estrategia de Socialización	Frecuencia de Socialización
Aura Club	Actores de la Sociedad Civil	Sociedad Civil	Local	Parte Afectada	Positiva y Negativa	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Almacar automotores	Actores de la Sociedad Civil	Sociedad Civil	Local	Parte Afectada	Positiva y Negativa	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Martino Agromaquinaria	Actores de la Sociedad Civil	Sociedad Civil	Local	Parte Afectada	Positiva y Negativa	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
CR Montaraz	Actores de la Sociedad Civil	Sociedad Civil	Local	Parte Afectada	Positiva y Negativa	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Club Tiro Federal Chajari	Actores de la Sociedad Civil	Sociedad Civil	Local	Parte Afectada	Positiva y Negativa	Mantener informados y abrir	Consulta Pública, MGQR	Ocasional

Actor	Rol o Función Social	Sector de la Sociedad	Área de Influencia	Relación con el Programa	Valoración de interés o afectación	Recomendaciones	Estrategia de Socialización	Frecuencia de Socialización
						espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales	y publicaciones en medios de comunicación	
Aserradero El Roble	Actores de la Sociedad Civil	Sociedad Civil	Local	Parte Afectada	Positiva y Negativa	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
CORE	Actores de la Sociedad Civil	Sociedad Civil	Local	Parte Afectada	Positiva y Negativa	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Magus Vehículos	Actores de la Sociedad Civil	Sociedad Civil	Local	Parte Afectada	Positiva y Negativa	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
JSG Agrovial	Actores de la Sociedad Civil	Sociedad Civil	Local	Parte Afectada	Positiva y Negativa	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para	Consulta Pública, MGQR y publicaciones	Ocasional

Actor	Rol o Función Social	Sector de la Sociedad	Área de Influencia	Relación con el Programa	Valoración de interés o afectación	Recomendaciones	Estrategia de Socialización	Frecuencia de Socialización
						desarrollar acciones puntuales	en medios de comunicación	
Mar Agrosoluciones Agronomía	Actores de la Sociedad Civil	Sociedad Civil	Local	Parte Afectada	Positiva y Negativa	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Cabañas La Quinta	Actores de la Sociedad Civil	Sociedad Civil	Local	Parte Afectada	Positiva y Negativa	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Parador Tercer Tiempo	Actores de la Sociedad Civil	Sociedad Civil	Local	Parte Afectada	Positiva y Negativa	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Smitatello Sistemas de Riego	Actores de la Sociedad Civil	Sociedad Civil	Local	Parte Afectada	Positiva y Negativa	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional

Actor	Rol o Función Social	Sector de la Sociedad	Área de Influencia	Relación con el Programa	Valoración de interés o afectación	Recomendaciones	Estrategia de Socialización	Frecuencia de Socialización
						acciones puntuales		
Nueva Energía SRL	Actores de la Sociedad Civil	Sociedad Civil	Local	Parte Afectada	Positiva y Negativa	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Parrilla "El Gringo"	Actores de la Sociedad Civil	Sociedad Civil	Local	Parte Afectada	Positiva y Negativa	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
GreenGo Citrus	Actores de la Sociedad Civil	Sociedad Civil	Local	Parte Afectada	Positiva y Negativa	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Vivero atrapasueños	Actores de la Sociedad Civil	Sociedad Civil	Local	Parte Afectada	Positiva y Negativa	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional

Actor	Rol o Función Social	Sector de la Sociedad	Área de Influencia	Relación con el Programa	Valoración de interés o afectación	Recomendaciones	Estrategia de Socialización	Frecuencia de Socialización
Hospedaje “El Amanecer”	Actores de la Sociedad Civil	Sociedad Civil	Local	Parte Afectada	Positiva y Negativa	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Dario Paoli.	Actores de la Sociedad Civil	Sociedad Civil	Local	Parte Afectada	Positiva y Negativa	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
La Esquinita	Actores de la Sociedad Civil	Sociedad Civil	Local	Parte Afectada	Positiva y Negativa	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Cabañas Elim	Actores de la Sociedad Civil	Sociedad Civil	Local	Parte Afectada	Positiva y Negativa	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
3 Alpinas	Actores de la Sociedad Civil	Sociedad Civil	Local	Parte Afectada	Positiva y Negativa	Mantener informados y abrir	Consulta Pública, MGQR	Ocasional

Actor	Rol o Función Social	Sector de la Sociedad	Área de Influencia	Relación con el Programa	Valoración de interés o afectación	Recomendaciones	Estrategia de Socialización	Frecuencia de Socialización
						espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales	y publicaciones en medios de comunicación	
Hospedaje Robertin	Actores de la Sociedad Civil	Sociedad Civil	Local	Parte Afectada	Positiva y Negativa	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Bahía de Santa Ana	Actores de la Sociedad Civil	Sociedad Civil	Local	Parte Afectada	Positiva y Negativa	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Camping Municipal de Santa Ana	Actores de la Sociedad Civil	Sociedad Civil	Local	Parte Afectada	Positiva y Negativa	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional

Actor	Rol o Función Social	Sector de la Sociedad	Área de Influencia	Relación con el Programa	Valoración de interés o afectación	Recomendaciones	Estrategia de Socialización	Frecuencia de Socialización
Aeroclub	Actores de la Sociedad Civil	Sociedad Civil	Local	Parte Afectada	Positiva y Negativa	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Astillero Pampa Marín	Actores de la Sociedad Civil	Sociedad Civil	Local	Parte Afectada	Positiva y Negativa	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Nivel inicial y Escuelas Primarias lindantes a zona de proyecto (Escuela Pascual Echague N°92, Escuela N°30, Escuela N°5, Escuela 65, Escuela N°49, Escuela N°26, Escuela N°16)	Actores de la Sociedad Civil	Educación	Local	Parte Afectada	Positiva y Negativa	Mantener informados y recibir aportes y observaciones de la comunidad	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Escuelas Secundarias lindantes a zona	Actores de la Sociedad Civil	Educación	Local	Parte Afectada	Positiva y Negativa	Mantener informados y recibir aportes y	Consulta Pública, MGQR y publicaciones	Ocasional

Actor	Rol o Función Social	Sector de la Sociedad	Área de Influencia	Relación con el Programa	Valoración de interés o afectación	Recomendaciones	Estrategia de Socialización	Frecuencia de Socialización
de proyecto (Escuela Secundaria N°20, Secundaria N°19, Escuela Secundaria N°2 y ESJA N°8)						observaciones de la comunidad	en medios de comunicación	
Iglesias y organizaciones religiosas (Casa De Retiro Nuestra Señora De La Paz, ICE San Gustavo La Paz, Capilla Cristo Rey, Capilla Jesús Misericordioso, Capilla Inmaculado Corazón de María, Capilla San Pedro)	Actores de la Sociedad Civil	Culto y Religión	Local	Parte Afectada	Positiva y Negativa	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Comisaría San Víctor	Actores de la Sociedad Civil	Institucional	Local	Parte Afectada	Positiva y Negativa	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional

Actor	Rol o Función Social	Sector de la Sociedad	Área de Influencia	Relación con el Programa	Valoración de interés o afectación	Recomendaciones	Estrategia de Socialización	Frecuencia de Socialización
Comuna San Víctor	Actores de la Sociedad Civil	Institucional	Local	Parte Afectada	Positiva y Negativa	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Cementerio Municipal	Organismo Gubernamental	Estado	Local	Parte Afectada	Positiva y Negativa	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Cementerio Parque Los Azahares	Actores de la Sociedad Civil	Sociedad Civil	Local	Parte Afectada	Positiva y Negativa	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Regimiento de Caballería Tanque 7	Ejército	Estado	Nacional	Parte Afectada	Positiva y Negativa	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional

Actor	Rol o Función Social	Sector de la Sociedad	Área de Influencia	Relación con el Programa	Valoración de interés o afectación	Recomendaciones	Estrategia de Socialización	Frecuencia de Socialización
Planta de tratamientos de residuos sólidos urbanos de la municipalidad de Santa Ana	Actores de la Sociedad Civil	Institucional	Local	Parte Afectada	Positiva y Negativa	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Dirección de Turismo Chajarí	Organismo Gubernamental	Estado	Local	Parte Afectada	Positiva y Negativa	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Prefectura Naval	Actores de la Sociedad Civil	Institucional	Local	Parte Afectada	Positiva y Negativa	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
FM Libertad	Actores de la Sociedad Civil	Sociedad Civil	Local	Parte Afectada	Positiva y Negativa	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional

Actor	Rol o Función Social	Sector de la Sociedad	Área de Influencia	Relación con el Programa	Valoración de interés o afectación	Recomendaciones	Estrategia de Socialización	Frecuencia de Socialización
Comunidad Charrúa	Actores de la Sociedad Civil	Pueblos Originarios	Local / Regional	Parte interesada	Positiva / con condiciones	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Productores agropecuarios lindantes a zona de proyecto	Actores de la Sociedad Civil	Sociedad Civil	Local	Parte Afectada	Positiva y Negativa	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Frentistas y familias lindantes a zona de proyecto	Actores de la Sociedad Civil	Sociedad Civil	Local	Parte Afectada	Positiva y Negativa	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Escuelas primarias y secundarias dentro del área de influencia del proyecto	Actores de la Sociedad Civil	Sociedad Civil	Local	Parte interesada	Positiva	Mantener informados y recibir aportes y observaciones de la comunidad	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Comercios dentro del área de	Actores de la Sociedad Civil	Sociedad Civil	Local	Parte interesada	Positiva	Mantener informados y	Consulta Pública, MGQR	Ocasional

Actor	Rol o Función Social	Sector de la Sociedad	Área de Influencia	Relación con el Programa	Valoración de interés o afectación	Recomendaciones	Estrategia de Socialización	Frecuencia de Socialización
influencia del proyecto						recibir aportes y observaciones de la comunidad	y publicaciones en medios de comunicación	
Comunidad en general	Actores de la Sociedad Civil	Sociedad Civil	Local	Parte interesada	Positiva	Mantener informados y recibir aportes y observaciones de la comunidad	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional

Tabla 6 - Mapa de Actores Circunvalación de Nogoyá

Actor	Rol o Función Social	Sector de la Sociedad	Área de Influencia	Relación con el Programa	Valoración de interés o afectación	Recomendaciones	Estrategia de Socialización	Frecuencia de Socialización
Municipalidad de Nogoyá	Organismo Gubernamental	Estado	Local	Parte interesada	Positiva	Mantener informados y recibir aportes y observaciones de la comunidad	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Cementerio Municipal	Organismo Gubernamental	Estado	Local	Parte Afectada	Positiva y Negativa	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Escuela Rural Primaria N°3 "Marcos Sastre"	Actores de la Sociedad Civil	Educación	Local	Parte Afectada	Positiva y Negativa	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Agro Escales	Actores de la Sociedad Civil	Sociedad Civil	Local	Parte Afectada	Positiva y Negativa	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Frigorífico Nogoyá - Carnes Especiales Entrerrianas SRL	Actores de la Sociedad Civil	Sociedad Civil	Local	Parte Afectada	Positiva y Negativa	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Planta de Tratamiento de Residuos	Actores de la Sociedad Civil	Sociedad Civil	Local	Parte Afectada	Positiva y Negativa	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional

Actor	Rol o Función Social	Sector de la Sociedad	Área de Influencia	Relación con el Programa	Valoración de interés o afectación	Recomendaciones	Estrategia de Socialización	Frecuencia de Socialización
Planta de tratamiento de efluentes cloacales	Actores de la Sociedad Civil	Sociedad Civil	Local	Parte Afectada	Positiva y Negativa	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Vivienda en construcción	Actores de la Sociedad Civil	Sociedad Civil	Local	Parte Afectada	Positiva y Negativa	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Productores agropecuarios lindantes a zona de proyecto	Actores de la Sociedad Civil	Sociedad Civil	Local	Parte Afectada	Positiva y Negativa	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Frentistas y familias lindantes a zona de proyecto	Actores de la Sociedad Civil	Sociedad Civil	Local	Parte Afectada	Positiva y Negativa	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Familias afectadas por desplazamiento económico	Actores de la Sociedad Civil	Sociedad Civil	Local	Parte Afectada	Positiva y Negativa	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación y reuniones por relocalizaciones	Frecuente
Comunidad en general	Actores de la Sociedad Civil	Sociedad Civil	Local	Parte interesada	Positiva	Mantener informados y recibir aportes y observaciones de la comunidad	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional

Tabla 7 - Mapa de Actores puente El Sauce

Actor	Rol o Función Social	Sector de la Sociedad	Área de Influencia	Relación con el Programa	Valoración de interés o afectación	Recomendaciones	Estrategia de Socialización	Frecuencia de Socialización
Municipalidad de Nogoyá	Organismo Gubernamental	Estado	Local	Parte interesada	Positiva	Mantener informados y recibir aportes y observaciones de la comunidad	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Familias en el área de influencia del proyecto	Actores de la Sociedad Civil	Sociedad Civil	Local	Parte interesada	Positiva	Mantener informados y recibir aportes y observaciones de la comunidad	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Productores agropecuarios en el área de influencia del proyecto	Actores de la Sociedad Civil	Sociedad Civil	Local	Parte interesada	Positiva	Mantener informados y recibir aportes y observaciones de la comunidad	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Comunidad en general	Actores de la Sociedad Civil	Sociedad Civil	Local	Parte interesada	Positiva	Mantener informados y recibir aportes y observaciones de la comunidad	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional

Tabla 8 - Mapa de Actores Canal de Mihura

Actor	Rol o Función Social	Sector de la Sociedad	Área de Influencia	Relación con el Programa	Valoración de interés o afectación	Recomendaciones	Estrategia de Socialización	Frecuencia de Socialización
Municipalidad de Gualaguay	Organismo Gubernamental	Estado	Local	Parte interesada	Positiva	Mantener informados y recibir aportes y observaciones de la comunidad	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Productores agropecuarios lindantes a zona de proyecto	Actores de la Sociedad Civil	Sociedad Civil	Local	Parte Afectada	Positiva y Negativa	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Familias en el área de influencia del proyecto	Actores de la Sociedad Civil	Sociedad Civil	Local	Parte interesada	Positiva	Mantener informados y recibir aportes y observaciones de la comunidad	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Comunidad en general	Actores de la Sociedad Civil	Sociedad Civil	Local	Parte interesada	Positiva	Mantener informados y recibir aportes y observaciones de la comunidad	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional

3.3.2. Proceso de Consulta Pública y Divulgación del Material

Invitación a consultas

Si bien en algunos casos los municipios llevan adelante instancias de socialización y participación con la comunidad sobre el diseño de los proyectos a ejecutarse, es preciso que, en el marco de la preparación de este Programa, se realice igualmente un proceso de consulta en cumplimiento con los requerimientos del NDAS 10 del BID.

En este sentido, la UEP, en coordinación con las autoridades municipales, llevará adelante el proceso de consulta de los proyectos a financiarse en el marco del Programa.

La convocatoria deberá realizarse al menos con **catorce (14) días** de anticipación a la realización del evento de Consulta Pública, y se deberá verificar la recepción correcta de las notificaciones.

La convocatoria a la participación deberá ser amplia, asegurando que todos los actores previamente identificados estén informados sobre la realización del evento de consulta y puedan participar. Deberá estar visible la fecha, modalidad, horario, inscripción, lugar, etc.

A continuación, se presenta un modelo de carta o correo de invitación al evento de consulta pública de cada proyecto.

Tabla 9 – Modelo de carta de invitación a consulta pública

INVITACIÓN A CONSULTA PÚBLICA	
Programa de Gestión Estratégica de la Red Vial de la Provincia de Entre Ríos (AR-L1436)	
	Fecha:
Estimados/as	Institución convocada
	Nombre de invitado
Queremos informarles y hacerlos partícipes del Programa de Gestión Estratégica de la Red Vial de la Provincia de Entre Ríos (GERVIAL-ER) (AR-L1436), en conjunto con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID). En este sentido, se extiende la invitación a participar del Proceso de Consulta Pública en el marco del Programa, a ser realizada el día [xxxx], a las [xx:xx] hs. en [xxxxxxxxx]. Les adjuntamos el enlace para descargar el archivo “Evaluación/Análisis Ambiental y Social y Plan de Gestión Ambiental y Social” donde le solicitamos sus comentarios y observaciones si los tuviese: [enlace] Solicitamos tengan a bien acusar recibo de la invitación y confirmar su participación. Esperando contar con su buena acogida, saludos cordiales,	
Unidad Ejecutora Provincial – UEP	

Para tal fin, la UEP deberá buscar canales adecuados para las invitaciones, las cuales podrán ser:

- Publicaciones en sitios web oficiales de la UEP,
- Publicación en redes sociales oficiales de la UEP,

- Avisos en medios de comunicación locales (diarios, radios, televisión),
- Envío de invitaciones por correo electrónico a actores relevantes (ej., actores institucionales),
- Reparto de volantes informativos en el área de influencia directa de los proyectos,
- Publicaciones en sitio web de organismos o instituciones locales,

En caso de que se realicen **invitaciones particularizadas**, deberá procurarse **obtener los acuses de recibo correspondientes**, a fin de asegurar que la invitación fue recibida por el remitente.

Se deberán considerar las particularidades sociales y culturales a los fines de procurar que los medios de comunicación sean accesibles a todos los actores interesados y que la convocatoria sea diseñada contemplando la perspectiva de género. A su vez, deberá ser culturalmente adecuada.

En la tabla que sigue a continuación se expone la estrategia de convocatoria a considerar para las distintas partes interesadas.

Tabla 10 - Estrategia de Convocatoria (AR-L1436)

Partes interesadas	Estrategia de Convocatoria
Instituciones gubernamentales	- Envío de invitaciones por correo electrónico.
Organizaciones de la sociedad civil	- Envío de invitaciones por correo electrónico. - Publicación en sitios web oficiales de la UEP.
Actores Privados	- Envío de invitaciones por correo electrónico. - Difusión en sitio web y redes sociales oficiales de la UEP.
Comunidad local	- Difusión en sitio web y redes sociales oficiales de la UEP. - Avisos en medios de comunicación locales (diarios, radios, televisión).
Vecinos lindantes al área de intervención del proyecto	- Entrega de volantes informativos. - Envío de invitaciones vía WhatsApp. - Difusión en sitio web y redes sociales oficiales de la UEP. - Avisos en medios de comunicación local (diarios, radios, televisión).
Comercios cercanos al área de intervención del proyecto	- Entrega de volantes informativos. - Envío de invitaciones vía WhatsApp. - Difusión en sitio web y redes sociales oficiales de la UEP. - Avisos en medios de comunicación local (diarios, radios, televisión).

Divulgación del material

Previo a las consultas significativas, las partes interesadas deberán contar con información básica y clara sobre el Programa a ejecutarse, de manera de permitir su participación posterior debidamente informada.

En el marco de la preparación del Programa será necesaria la divulgación de los **Estudios de Impacto Ambiental y Social o Análisis Ambiental y Social** (EIAS y AAS) con los correspondientes PGAS y Planes Específicos, en caso de corresponder.

Para la difusión de la actividad se elaborarán materiales gráficos y/o audiovisuales que presenten, de manera accesible, los aspectos ambientales y sociales más destacados, junto con información del proceso de consulta pública significativa que se llevará a cabo.

La difusión deberá realizarse por diversos canales, físicos y virtuales, y deberán adecuarse a las características y diversidad de los grupos a los que están destinados.

Tal como se establece en las **Guías para el Marco de Política Ambiental y Social**¹ del BID, la información sobre el Programa y los proyectos a ejecutarse debe divulgarse en el idioma local pertinente, de una manera y en un formato que sea culturalmente adecuado y accesible para el público analfabeto y semianalfabeto, y mediante canales que sean adecuados para los diversos grupos de partes interesadas.

Los formatos como mapas de ubicación, modelos físicos, dibujos, videos, folletos y carteles pueden ser útiles para comunicar información pertinente a ciertos públicos.

Información para socializar

Tanto en las invitaciones personales que se envíen, como en la publicación que se realice en medios y en la web para el público en general, deberán detallarse los siguientes datos:

- Organismo convocante (UEP).
- Programa AR-L1436, y síntesis de los proyectos bajo consulta.
- Fecha, hora y lugar del evento de consulta pública.
- Temas para tratar incluyendo: detalles del Programa, proyectos y principales obras a realizar, beneficios asociados a la operación del Programa y sus proyectos, partes involucradas y responsabilidades institucionales, principales riesgos e impactos para las comunidades locales y el medio ambiente, y propuesta de medidas para su mitigación, Mecanismo propuesto para atender quejas/reclamos y solucionar conflictos.
- Documentación disponible para las instancias de consulta virtual (de corresponder), lugar y horario en el que se podrá consultar en forma presencial, y sitios web en los que se podrá consultar en forma virtual.
- Indicar la duración de las actividades propuestas.

A su vez, como parte de las invitaciones a los eventos, deberá estar visible la fecha, modalidad, horario, inscripción, lugar, etc. del evento. Ver **Modelo de carta de invitación a consulta pública**

Los documentos ambientales y sociales que se deben socializar serán publicados en la página web del BID, para que las personas puedan acceder a los documentos previo a la realización del evento de consulta pública.

La siguiente tabla es un modelo que resume los documentos a socializar, medios de comunicación (e-mail, sitio web, redes sociales), quienes serán convocados y la fecha en la que deberán estar disponibles.

¹ BID, 2021, Guías para el Marco de Política Ambiental y Social (GL62).

Tabla 11 - Documentos a socializar durante el proceso de Consulta Pública (AR-L1436)

Documentos para socializar	Modalidad / Vía de comunicación	Partes interesadas destinatarias	Fecha de Divulgación	Fecha tentativa del evento de Consulta Pública	Responsable
Resumen ejecutivo de los proyectos. EIAS/AAS/PGAS/ PRMV/PPPI	e-mail institucional, página web y redes sociales de la UEP	[ver Mapa de Actores]	[14 días previos a la fecha definida]	16 a 20 de marzo de 2026	UEP

3.3.3. Diseño de un Espacio para Recibir Consultas de las Partes Interesadas

Se definirán canales para recibir consultas de las partes interesadas, los cuales serán presenciales, virtuales, o ambos, conforme al acceso que se identifique en cada una de las comunidades. Esta definición buscará ampliar las posibilidades de participación.

Para ello se deberá tener en cuenta las características de las comunidades y disposición de acceso a información virtual, explicitando la decisión en el informe de consulta. Es posible complementar la utilización de un sitio web institucional, un correo electrónico, número telefónico, WhatsApp y un espacio físico destinado a recibir las consultas. Se valorará la amplitud de medios utilizados a los fines de facilitar el acceso a un mayor número de personas.

Se deberá asegurar que todos los medios que se utilicen para estar comunicados con las partes interesadas sean conducidos por personal capacitado para garantizar un ambiente de respeto e igualdad para todas las intervenciones.

Durante los 14 días que siguen a la publicación de los materiales de consulta, las partes interesadas podrán consultar los documentos de la web y hacer llegar observaciones, consultas y/o sugerencias a través de los medios habilitados para hacerlo. Éstas serán recopiladas y serán respondidas durante el evento de consulta así de forma directa a quien realizó la consulta, mediante un canal adecuado a definir por la UEP (correo electrónico, número telefónico, WhatsApp y un espacio físico).

La UEP podrá evaluar la pertinencia de incluir dentro de los mecanismos de recepción de comentarios y aportes un formulario de Google Forms disponible (u otra herramienta) en el sitio web, con el fin de promover mayor participación de las partes interesadas.

El formulario de Google Forms se podrá estructurar en dos partes, una para registrar los datos de contacto del participante y su situación/ubicación respecto de las obras previstas, y una segunda parte para comentarios, sugerencias y/o consultas. Las consultas recibidas, y las respuestas realizadas, se deberán incluir en el Informe de la consulta pública.

3.3.4. Modalidad de la Consulta Pública

La modalidad del evento de consulta pública será de carácter presencial, en articulación con los municipios.

Se deberá seleccionar un lugar de fácil acceso para la mayoría de las personas convocadas, contemplando horarios, duración, espacios de cuidado etc., para garantizar que la mayor cantidad de actores puedan asistir al evento de consulta pública y que el mismo resulte significativo.

Para la definición del día y horario se deberá tener en cuenta las posibles barreras de participación, considerándose una franja horaria que permita la participación tanto de varones, como de mujeres, que el lugar sea de fácil acceso para todas las personas, y que la comunicación y difusión de la consulta llegue a todas las partes en igualdad de condiciones, sin excluir a ningún actor identificado previamente.

En caso de que se realice un evento híbrido, para garantizar la conexión de quienes utilicen un medio virtual de participación, deberán considerar los siguientes aspectos:

- a) que la plataforma seleccionada para la consulta sea libre, gratuita y de fácil acceso.
- b) que exista sensibilización en los facilitadores en cuanto a un enfoque de género para lo cual se habrán desarrollado las capacitaciones necesarias a los facilitadores en caso de que no contaran con experiencia en el tema.
- c) En ambos casos es importante que el horario elegido interfiera lo menos posible con horarios laborales, escolares y de actividades de cuidado. Se deberá tener especial atención en garantizar la participación igualitaria de varones y mujeres. Se sugiere analizar previamente alternativas de horario juntamente con actores intervinientes.

Con el objetivo de asegurar la participación efectiva de los actores identificados en todos los centros poblados incluidos en la muestra del Programa, se realizarán las **consultas públicas significativas** durante la semana del 16 al 20 de marzo en los municipios de...

3.3.5. Realización del Evento de Consulta Pública

La coordinación del encuentro estará a cargo de especialistas sociales y ambientales de la UEP, y de los responsables de la ejecución del Programa con experiencia en instancias de consultas públicas y procesos de participación.

Se explicará, en primer lugar, el objetivo del proceso de participación y consulta, aclarando que, si bien estos espacios no son vinculantes, las preguntas y propuestas que surjan de los asistentes serán analizadas y contestadas. En los casos en que resultaran pertinentes, se incorporarán las modificaciones propuestas al Programa y a los proyectos, según corresponda.

Se informará que el Programa se desarrolla en cumplimiento con el **Marco de Política Ambiental y Social del BID (MPAS) y las diez Normas de Desempeño Ambiental y Social (NDAS)**, debido a que es el organismo financiador del Programa.

Posteriormente, se deberá realizar la **descripción del Programa y de los proyectos** bajo consulta, incluyendo sus objetivos, principales características y alternativas consideradas, los impactos ambientales y sociales tanto en la etapa de obra como en la de operación, así como las medidas de mitigación diseñadas para una adecuada gestión ambiental y social de las intervenciones.

Se deberá asegurar que la explicación sea clara y que el **lenguaje utilizado permita a las personas asistentes comprender los principales aspectos de los proyectos y sus impactos**. Esta explicación deberá estar apoyada por material gráfico que facilite la exposición.

Luego, se dará lugar para **atender las preguntas de las personas asistentes**. Para asegurar un adecuado ordenamiento, se podrá ofrecer la **posibilidad de realizar preguntas por escrito** (vía la

plataforma de chat de la videoconferencia, en caso de modalidad virtual). No obstante, la autoridad de la consulta podrá autorizar el uso de la palabra a los asistentes que así lo prefirieran, ya que siempre se deberá tender a asegurar que quienes quieran participar puedan hacerlo, poniendo a disposición múltiples vías de comunicación.

Cuando el tenor de las preguntas realizadas haga posible que sean contestadas por las autoridades en el momento, se procederá a dar la respuesta y esto deberá ser reflejado en el Informe de Consulta. En los casos en que no sea posible, las respuestas deberán ser incluidas luego en el Informe de Consulta.

Una vez finalizada la etapa de preguntas, se deberá **dar a conocer la fecha y forma en que se publicará el Informe de Consulta** para que las personas participantes puedan acceder y hacer sus observaciones, si las tuvieran.

En esta instancia, se dará a conocer el Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos (MGQR) del Programa y las vías disponibles para hacer reclamos o consultas independientemente de las realizadas en el marco de las instancias de consultas específicas.

Es importante que las personas tengan claro que **las instancias de participación son abiertas, constantes y se pueden realizar durante todo el ciclo de vida del Programa.**

3.3.6. Informe de Consulta Pública

Una vez finalizado el evento de consulta de cada proyecto, durante los 7 días siguientes permanecerán publicados los materiales y seguirán abiertos los canales para recibir observaciones, consultas y/o sugerencias.

Aquellas consultas recibidas durante ese plazo serán respondidas e incorporadas al Informe de Consulta.

La instancia de consulta pública quedará sistematizada y documentada en el Informe de Consulta que deberá contener las principales preocupaciones planteadas (tanto durante el evento, como solicitudes previas o posteriores al evento de consulta que pudieran recibirse), indicando cómo se abordaron en el momento o, cuando correspondiera, cuáles fueron las respuestas elaboradas con posterioridad y cómo fueron comunicadas a los interesados y al público en general.

Si bien, como se mencionó, la instancia de consulta pública no es vinculante, de corresponder, se deberán evaluar las propuestas recibidas e incluir la explicación sobre su pertinencia o no en el Informe.

En caso de que estas fueran pertinentes, del Informe de Consulta surgirá la propuesta de cambios en los proyectos y/o en el PGAS, específicamente recomendaciones para: i) diseño; ii) medidas de mitigación y iii) mecanismo de quejas y reclamos.

El Informe de Consulta incluirá también copia de los avisos de convocatoria pública en periódicos, los links de las páginas web donde haya sido publicada la documentación del Programa junto con la documentación ambiental y social correspondiente, la descripción del mecanismo de convocatoria utilizado, la planilla de asistencia de participantes de la reunión de consulta, fotos o capturas de pantalla del encuentro, banners informativos, publicaciones realizadas en medios locales, y otros materiales de difusión utilizados.

A continuación, se incluye un esquema de **contenido mínimo del Informe de Consulta** al que se podrán agregar aquellos elementos específicos que se consideren necesarios.

1. **Estrategia de participación:** descripción de cómo se desarrolló el proceso de consulta (coordinaciones previas con autoridades, actores clave, metodología, selección de temas a tratar, etc.).
2. **Mapeo de partes interesadas** (grupos, instituciones o personas que fueron invitadas) y criterio de selección de los actores convocados; mecanismo de invitación.
3. **Difusión:** invitaciones cursadas y publicaciones de la convocatoria en sitios web institucionales y medios de comunicación.
4. **Fechas, horarios y sede** (para consultas físicas) o **plataforma tecnológica** (para consultas virtuales) de los eventos.
5. **Análisis de las personas asistentes a las actividades** (en comparación a los invitados). Información desagregada por género y por institución participante.
6. **Materiales enviados y/o publicados** antes de las consultas y utilizados durante las mismas.
7. **Síntesis de las exposiciones realizadas.**
8. **Consultas realizadas y respuestas** (propuestas, reclamos o preguntas realizadas por los asistentes y cómo fueron atendidas). Indicar las respuestas dadas en el momento y aquellas que, por la naturaleza de la pregunta o comentario recibido, se elaboraron con posterioridad al desarrollo del evento.
9. **Indicación de cómo se incorporó/incorporará en el diseño del/los proyectos las propuestas y/o reclamos** de los asistentes. Cualquier acuerdo formal alcanzado con los consultados.
10. Las **conclusiones principales** sobre percepción positiva o negativa del Programa y de los proyectos por parte de los participantes, incluyendo los acuerdos.
11. Elementos recogidos de las consultas, e incluidos en la versión final de los documentos del Programa.

Como anexo a dicho Informe se deberán adjuntar:

- Copia de la presentación realizada (asegurar que se hayan presentado los impactos y las medidas de mitigación).
- Copia ejemplo de las cartas de invitación enviadas.
- Copia de los acuses de recibo del envío de las cartas de invitación.
- Lista de personas invitadas a participar.
- Lista de participantes: interesados/afectados, participantes gubernamentales, institucionales, y de la población en general (planilla de asistencia).
- Fotografías / capturas de pantalla o registro fílmico de la actividad.

4. Mecanismo de Gestión de Quejas y Reclamos (MGQR)

4.1. Consideraciones Generales

El **Mecanismo de Gestión de Quejas y Reclamos (MGQR)** del Programa AR-L1436 tiene como objetivo arbitrar los medios para facilitar la recepción de inquietudes (consultas, reclamos, quejas, sugerencias) de las partes interesadas y afectadas de los proyectos, y responder a las mismas a fin de solucionarlas, y de anticipar potenciales conflictos.

En los casos en los que no sea posible evitar conflictos, deberá promoverse la negociación y esforzarse en alcanzar la resolución de éste, de forma que todos los actores involucrados (incluyendo el Programa) se vean beneficiados con la solución.

Dicho mecanismo deberá funcionar a lo largo de todo el ciclo del Programa. El procedimiento de gestión de quejas y reclamos deberá cubrir el proceso de recepción, gestión o tratamiento del reclamo y el cierre documentado del mismo.

Para la atención del Mecanismo de Gestión de Quejas y Reclamos (MGQR), la UEP contará con un equipo ambiental y social debidamente capacitado para informar y atender consultas e inquietudes sobre cualquier potencial problema ambiental o social generado por la ejecución de las obras durante todo el ciclo de vida del Proyecto (desde su fase de diseño hasta el cierre).

Dicho equipo recibirá las inquietudes y demandas de la ciudadanía, asegurando una pronta respuesta y, de ser posible, una solución a la problemática planteada.

Como parte de la debida diligencia hacia las personas solicitantes, se deberá documentar todo reclamo, queja, consulta o conflicto que sobrevenga por la ejecución del Proyecto, así como el procedimiento ejecutado y las respuestas otorgadas.

Las personas solicitantes también podrán acceder a los mecanismos de reclamo del BID una vez que hayan agotado los recursos ofrecidos por el MGQR del Programa (ver **Sección 5**).

4.2. Principios del Sistema de Gestión del MGQR

El **Mecanismo de Gestión de Quejas y Reclamos (MGQR)** consiste en el sistema que comprende la entrada o recepción de los reclamos, su análisis, resolución, retorno a los solicitantes, y monitoreo.

Los principios que guían el sistema son:

- El sistema de gestión de interacción/reclamos deberá contar con mecanismos acordes con el contexto local y las características socioculturales de los grupos involucrados en los proyectos a financiarse bajo el Programa, con especial consideración y respeto a los grupos más vulnerables (jóvenes, mujeres, personas con discapacidad, personas migrantes, personas pertenecientes a comunidades originarias, entre otras).
- Los procedimientos para efectuar reclamos, el proceso que se seguirá, el plazo y los mecanismos de resolución serán ampliamente difundidos para su conocimiento por las partes interesadas y reclamantes.
- En todos los casos se llevará un registro de la recepción, análisis y resolución de reclamos y conflictos.

4.3. Lineamientos del MGQR

De manera general, el Mecanismo seguirá los siguientes lineamientos:

- **Proporcional:** el Mecanismo tendrá en cuenta de manera proporcional el nivel de riesgo y los posibles impactos negativos en las zonas afectadas.
- **Culturalmente apropiado:** el Mecanismo estará diseñado para tener en cuenta las costumbres y el idioma local de la zona de implantación de los proyectos.
- **Accesible:** el Mecanismo estará 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 podrá 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 Programa respetará la confidencialidad de la denuncia. La información y los detalles sobre una denuncia confidencial sólo se compartirán de manera interna, y tan sólo cuando sea necesario informar o coordinar con las autoridades.
- **Transparente:** el proceso y funcionamiento del Mecanismo será transparente, previsible, y fácilmente disponible para su uso por la población.

4.4. Alcance del MGQR

El MGQR aplica y podrá ser utilizado por toda persona (población en general) que manifieste cualquier tipo de reclamo, queja o consulta vinculada a las actividades previstas en los proyectos a financiarse bajo el Programa.

La resolución de consultas abarcará todas las áreas de operación del proyecto tales como: consultas por aspectos ambientales, constructivos de la obra, afectación de servicios, expropiaciones, entre otros.

Se trabajará con reportes de la operación, indicando el detalle de los casos atendidos, su estado y los detalles más relevantes de cada uno.

Se considerará como consulta o reclamo:

- (i) inconformidad o discrepancia sobre la información dada u omitida,
- (ii) acuerdos establecidos no cumplidos,
- (iii) afectaciones causadas sobre personas, bienes o entorno físico ambiental/social, que vulneren los derechos humanos, sociales, patrimoniales y/o culturales de terceros relacionados directa o indirectamente con el Proyecto,
- (iv) reclamos sobre el accionar del proyecto en relación con la implementación de las medidas de prevención, mitigación y compensación, y
- (v) inconformidad de cualquier tipo relacionada con el proyecto, entre otras.

Como ejemplo de consultas, sin ser excluyente, se pueden citar inquietudes o reclamos relacionados con:

- i. Situación antes, durante y después de la ejecución de las obras, en lo referente a impactos o daños a terceros, calidad y garantía de la obra, implementación de medidas de prevención, señalización y protección por obra civil, buen trato, información y orientación a la comunidad.
- ii. Tiempos de construcción de obras, fechas de inicio y finalización de labores, horarios de trabajo.

El Programa de atención y resolución de consultas será desarrollado en las diferentes etapas de proyecto según se detalla:

- i. Durante la etapa de diseño de las obras.
- ii. Durante la etapa de construcción de las obras previstas en cada sitio.
- iii. Durante la operación y mantenimiento de las obras.

4.5. Gestión del MGQR

El procedimiento se inicia con la presentación de la consulta, reclamo, queja y/o sugerencias (de manera oral o escrita) por parte de cualquier persona vinculada a las acciones del Programa.

El proceso termina con el cierre y la conformidad en la resolución de ambas partes. El proceso se documentará mediante un registro (en un archivo físico y digitalizado).

Los reclamos recibidos por la UEP por todos los medios de recepción habilitados durante la implementación del Programa deben ser atendidos y clasificados.

Se deberá definir las modalidades (telefónica, internet, u otras) que se utilizarán para la gestión de los reclamos. Se deberá considerar, además, alternativas para las comunidades que carecen o poseen dificultades de acceso a telefonía e internet, para la gestión de reclamos (en particular, comunidades originarias).

4.6. Difusión del Mecanismo de Gestión de Quejas y Reclamos (MGQR)

La información sobre los canales de recepción de reclamos se difundirá en distintos medios de divulgación, entre los que se encuentran:

1. **Cartelería de obra:** en cada proyecto se incluirán los datos de contacto del organismo ejecutor para recepción de reclamos (teléfono, correo electrónico y sitio web). La cartelería explicativa se coloca en las ubicaciones de obradores y en las inmediaciones del área de intervención;
2. **Reuniones formales e informales** en lugares cercanos a las obras de los proyectos, para la difusión y comunicación de actividades relacionadas con la preservación y conservación ambiental definidas en el proyecto, así como para difundir los medios para atender a inquietudes y reclamos. En estas reuniones se difundirán los datos de contacto de la UEP para la recepción de reclamos (teléfono, correo electrónico y/o sitio web).
3. **Redes sociales de los organismos intervinientes** (WhatsApp, Instagram, Facebook, Twitter/X, etc.).
4. **Página Web Oficial de la UEP:**
<https://portal.entrerios.gov.ar/infraestructura/unidadejecutoraprovincial/inicio>

5. **Otros** que determine la UEP de manera consensuada con la comunidad.

4.7. Recepción y Registro de Reclamos

En el marco de este Programa, la UEP deberá poner a disposición de la población canales accesibles y de fácil acceso a los fines de la correcta recepción y registro de consultas, quejas y reclamos. Entre los mecanismos, se deberán indicar números telefónicos, correos electrónicos, centros de atención presencial u otros medios de fácil alcance para las comunidades.

- En forma telefónica: 0343 420-7966
- Correo electrónico: uepprensa@gmail.com

Estos recursos de contacto y recepción de consultas serán incorporados dentro del Mecanismo de Gestión de Quejas y Reclamos del Programa, en caso de recibir consultas específicas relacionadas con el Programa.

La **Tabla 12** presenta un **modelo de formulario de reporte** para la sistematización de las consultas, quejas y reclamos que se reciban en el marco de la ejecución de los proyectos financiados bajo el Programa.

Tabla 12 – Modelo de Formulario de Reporte de Atención de Reclamos

Modelos de Formulario de Reporte de Atención de Reclamos						
Fecha:		Hora:				
Lugar de ocurrencia:		Municipio - Comunidad:				
Atendido por:						
Reclamo:						
Proyecto/Obra:						
N.º de Seguimiento:		Derivado	SI	NO		
Reclamo no Admisible / Motivo						
Descripción de Reclamo						
Nivel de severidad	Baja importancia		Alcance del Evento	Nacional		Aclaración
	Mediana importancia			Provincial		
	Alta importancia			Municipal		

Modelos de Formulario de Reporte de Atención de Reclamos				
Reclamo Vinculado al Proyecto:		Reclamo no vinculado al Proyecto		
Detalles del Reclamo				
TEMA				
Social	Violencia de género	Ambiental	Salud y seguridad ocupacional y/o comunitaria	Otro
Estado de resolución	En proceso		Necesidad de respuesta inmediata	
	Resultado		Respuesta no inmediata	
Datos de contacto de la persona reclamante				
Nombre:				
Teléfono:				
Email:				
Dirección:				
Contacto adicional ²				

4.8. Evaluación de Reclamos

En caso de que se trate de un reclamo relacionado con la ejecución de los proyectos en el marco del Programa, este será considerado y respondido por la empresa Contratista, o por la UEP en carácter de organismo ejecutor.

En caso de que el reclamo o la queja sean rechazadas, el reclamante será informado de la decisión y su fundamentación. Para ello, se brindará información pertinente, relevante y entendible de acuerdo con las características socioculturales del reclamante.

Los reclamos recibidos deberán ser categorizados de acuerdo con lo siguiente:

- **NO ADMISIBLE:** las quejas o reclamos que no cumplan con uno o más de estos requisitos:
 - No está directamente relacionado con la obra, sus contratistas y con las acciones del proyecto.
 - Su naturaleza excede el ámbito de aplicación del MGQR.
 - No hay una causa real de la acción.
 - Hay otros mecanismos formales e instituciones para presentar la queja de acuerdo con la naturaleza de la queja.
 - Relacionadas con temas laborales deben ser dirigidas a las instancias correspondientes de la empresa constructora.

² Contacto adicional de la persona reclamante una vez realizado el reclamo y mientras la resolución esté en proceso, para explicar retrasos, procedimientos, recabar información adicional, etc.

- **IMPORTANCIA BAJA:** esta categoría corresponde a las quejas que no requieren resolución, sino que sólo requieren información o una cierta clarificación que debe facilitarse a la persona demandante. Esta categoría incluye quejas que han sido previamente evaluadas y recibieron una respuesta definitiva del Programa.
- **MEDIANA IMPORTANCIA:** las quejas y reclamos relacionadas con la salud, el medio ambiente, el transporte, y los contratistas y subcontratistas.
- **ALTA IMPORTANCIA:** incluye las quejas relacionadas con la seguridad del personal, así como de aquellos relacionadas con la salud y seguridad de los frentistas de obra.

En función a la importancia de la queja será canalizada para su atención.

Cuando sea posible, si se requiere información adicional para la correcta evaluación de la queja, UEP se pondrá en contacto con el demandante para obtener la información necesaria. Una vez que la queja es completada y revisada, el personal del proyecto procederá a registrar la queja.

El expediente deberá incluir, junto a la queja, un resumen y el nombre de la persona que la recibió y la procesó. La información de registro se actualizará periódicamente para reflejar el estado actual del caso hasta que la queja se haya resuelto definitivamente.

Este mecanismo debe permitir la recepción y respuesta en la atención de casos de violencia por motivos de género (VG), acoso, trata de personas, personal de seguridad, represalia, trabajo infantil, trabajo forzoso.

La UEP deberá notificar inmediatamente al BID de cualquier queja sobre violencia de género, acoso, trata de personas, personal de seguridad, represalia, trabajo infantil, trabajo forzoso que se presente vinculada al proyecto.

A continuación, se detalla el concepto de cada una de las posibilidades disponibles para iniciar un procedimiento:

- **Queja:** Expresión de disgusto, enfado o insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de particulares que llevan a cabo una función estatal. Presentar un desacuerdo o inconformidad con algún servicio prestado o proceso agotado por parte del Estado.
- **Reclamo:** Exigencia o petición de un resarcimiento de cualquier índole o una compensación económica, por parte de un cliente o ciudadano, motivada a su juicio por incumplimientos derivados de un contrato previamente establecido, injusticias o incumplimientos de la ley o derechos.
- **Sugerencia:** Propuesta de una idea para que se tenga en consideración a la hora de hacer algo o cualquier propuesta para mejorar los servicios que presta el gobierno a la ciudadanía, a través de sus Instituciones y/o servidores públicos.
- **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento de una noticia, aviso por escrito o de palabra, de la perpetración de un hecho constitutivo de delito o infracción administrativa ante la autoridad competente, ya sea esta el juez, el funcionario del ministerio público, policía u otro funcionario público. Dar a conocer el manejo corrupto, delictivo o inapropiado de una institución del Estado o funcionario público

Recepción y respuesta en la atención de casos de violencia de género (VG) y trata de personas

En caso de incidentes relacionados con Violencia de Género (VG), incluyendo el Abuso y Explotación Sexual (AES), el tratamiento y la respuesta a los hechos debe gestionarse en forma diferenciada del

resto de los reclamos, en consonancia con la legislación nacional y provincial vigente, y con los compromisos asumidos por la provincia de Entre Ríos en materia de derechos humanos e igualdad de género.

Es fundamental responder de manera adecuada a los reclamos y denuncias de VG, respetando en todo momento las decisiones de las personas afectadas. Esto implica priorizar sus derechos, necesidades y deseos en cada etapa del proceso.

Ante una denuncia de violencia de género, y siempre que la persona afectada lo autorice, la UEP se pondrá en contacto de inmediato con las autoridades correspondientes expertas en la materia para garantizar el tratamiento y acompañamiento adecuado de la persona.

La estrategia se estructura sobre la base de los dispositivos ya existentes y busca reforzar su articulación con los canales de participación pública previstos en el Programa.

La recepción de denuncias y consultas se realizará a través de múltiples vías de acceso, que incluyen:

- Línea 144 de alcance nacional, Línea Nacional de Atención, Contención y Asesoramiento ante Situaciones de Violencia de Género a Mujeres y LGBTQ+.
- 911 – Línea Provincial de Emergencias de la Policía De Entre Ríos.
- (0343) 404-8503 - Consejo de Prevención de las Violencias (COPREV).
- (0343) 484-0955 - Programa de Violencia Social.
- (0343) 420-8826 - Subsecretaría de la Mujer de Entre Ríos.
- (0343) 420-8192 / (0343) 422-1808 / (0800) 888-8428 - Dirección General de Asistencia Integral a la Víctima del Delito.
- 137 opción 1 – Línea Nacional de Contención, Asistencia Y Acompañamiento a Víctimas de Violencia Familiar y/o Sexual y de Grooming.
- Los espacios de atención municipales en las localidades de influencia del Programa, y
- Los mecanismos presenciales habilitados en cada etapa de socialización comunitaria.
- Comisaría de la Mujer y Familia: oficinas especializadas en atención de casos de violencia.
- Fiscalías temáticas.

Todos los canales deberán garantizar gratuidad, confidencialidad, accesibilidad para personas con discapacidad y pertinencia cultural.

Desde la Provincia de Entre Ríos, acorde al Decreto N°1507/12, la intervención ante situaciones de violencia de género se organiza en etapas sucesivas que permiten brindar una respuesta integral y articulada.

Una vez que se toma conocimiento del hecho, se brinda asistencia psicológica o médica, junto con contención y medidas de protección iniciales. Si la situación deriva en la formalización de una denuncia, interviene la autoridad judicial competente, quien evalúa el caso y dispone las medidas protectoras necesarias para resguardar la integridad de la víctima. Finalmente, se desarrolla una etapa de monitoreo que permite dar seguimiento a la evolución de la situación y verificar el cumplimiento de las medidas adoptadas, garantizando la continuidad del acompañamiento y la protección.

El Programa reconoce la importancia de garantizar acompañamiento integral y seguimiento periódico de los casos reportados. Para ello, se prevé la coordinación con los ministerios provinciales competentes, las direcciones de género de los municipios involucrados, los centros de salud locales y las organizaciones de la sociedad civil con experiencia en el abordaje de violencias. Asimismo, el sistema contempla instancias de monitoreo y retroalimentación para evaluar la eficacia de las medidas adoptadas y garantizar la mejora continua de la atención.

La UEP deberá notificar inmediatamente al BID de cualquier queja sobre violencia de género, trata de personas y trabajo o abuso infantil con pleno consentimiento de la persona víctima de violencia. Asimismo, se deberá notificar si se han realizado consultas y/o derivaciones hacia los canales establecidos mencionados anteriormente.

La **Tabla 13** presenta un modelo de formulario de reporte para la atención de casos de violencia de género, respetando los principios de confidencialidad y derivación segura y expeditiva a centros especializados de atención. Estos registros deben ser archivados de manera separada del registro general, asegurando el acceso restringido sólo al personal autorizado.

Tabla 13 – Modelo de Formulario de Reporte de Atención de Casos de Violencia de Género (VG)

Formulario de Reporte de Atención de Casos de Violencia de Género					
Fecha:		Hora:			
Lugar de ocurrencia (si se desea indicar):		Municipio:			
Atendido por:					
Proyecto/Obra:					
N.º de Seguimiento Interno:		Derivado	SI	NO	
Consentimiento y Confidencialidad					
Indicar si acepta que la información proporcionada sea compartida con el equipo del proyecto/ejecutor únicamente con fines de atención y seguimiento, respetando la máxima confidencialidad		Si, autorizo el uso confidencial de la información para seguimiento interno.			
		No, prefiero que mi identidad no sea compartida y que el registro sea anónimo.			
Descripción del Caso					
Nivel de severidad	Baja importancia		Aclaración: considerar los riesgos a la salud e integridad física y psíquica de la persona afectada para determinar el nivel de importancia. Tomar como referencia el Protocolo de Acción en situaciones de Violencia Basada en Género de mujeres ³		
	Mediana importancia				
	Alta importancia				
Reclamo Vinculado al Proyecto:		Reclamo no vinculado al Proyecto			
Detalles del Reclamo					
[No es obligatorio dar detalles que generen incomodidad]					
La persona considera que su seguridad está en riesgo inmediato?	Si		Desea recibir apoyo o ser derivada a servicios especializados (asistencia legal, atención médica, apoyo psicológico)	Si	
	No			No	
	Prefiere no responder			Prefiere decidir más adelante	

³ <https://www.gub.uy/ministerio-desarrollo-social/comunicacion/publicaciones/protocolo-actuacion-situaciones-violencia-basada-genero-1>

Estado de Resolución	
Necesidad de Atención Inmediata	
En proceso de Evaluación	
Derivación Solicitada (indicar institución y fecha de derivación)	
Otro (especificar)	
Datos de contacto de la persona reclamante (opcional)	
Nombre (puede usar pseudónimo):	
Teléfono Seguro de Contacto:	
Email:	
Dirección Segura de contacto:	
Contacto adicional/Persona de confianza ⁴	

4.9. Mecanismo de Cierre de Reclamos y Monitoreo

La resolución de reclamos se realizará por medio de dos instancias:

1. **Interna administrativa local:** la gestión de recepción de reclamos y resolución de conflictos es responsabilidad de la UEP.
2. **Mediación:** los casos de reclamos y conflictos no resueltos en la primera instancia se atenderán bajo el mecanismo de mediación. El encargado de esta instancia deberá contar con la autoridad suficiente para mediar por la resolución de los reclamos y conflictos, y la independencia suficiente que proyecte credibilidad en las partes.

4.10. Solución de Conflictos

En los casos en los que no sea posible evitar el conflicto, deberá promoverse la negociación y esforzarse en alcanzar la resolución de éste, de forma que todas las partes interesadas (incluyendo el Proyecto) se vean beneficiadas con la solución.

Para el caso en el que el reclamo no pueda manejarse en el ámbito establecido por el Proyecto la persona/institución podrá elevar el caso utilizando diferentes canales disponibles.

En estos casos las personas podrán recurrir a los canales disponibles del sistema judicial de Entre Ríos.

Asimismo, están disponibles los mecanismos de reclamo del BID (ver **Sección 5**).

Es importante que los pobladores y organismos tengan conocimiento sobre todos los mecanismos de quejas de manera clara y sobre los seguimientos que se realizan sobre estos, como así también la respuesta ante situaciones de violencia.

⁴ Contacto adicional de la persona reclamante una vez realizado el reclamo y mientras la resolución esté en proceso, para explicar retrasos, procedimientos, recabar información adicional, etc.

4.11. Plazos de Respuesta a Reclamos

Todas las quejas deben ser registradas y su propuesta de solución debe ser comunicada a la parte interesada dentro de los siguientes plazos.

Los reclamos de **importancia baja** serán atendidos en un plazo máximo de 10 días hábiles, los reclamos de **importancia media** serán atendidos en un plazo de 5 días hábiles, y los reclamos de **importancia alta** serán atendidos en un plazo máximo de 2 días hábiles. Los plazos establecidos pueden ser ajustados por la UEP.

4.12. Seguimiento y Documentación

La UEP será responsable de mantener una base de datos actualizada con toda la documentación e información relacionada con las quejas que se presenten. También será responsable de dar seguimiento al proceso de tramitación de las quejas, en coordinación con las áreas involucradas, y de facilitar la participación del demandante en el proceso.

Para cada caso se completará un formulario de seguimiento. Una vez que se alcance un acuerdo, se dará seguimiento para confirmar que las medidas de resolución correspondientes se están aplicando.

El registro de quejas deberá demostrar que todas estas acciones y los procesos se llevaron a cabo siguiendo lo establecido en el presente documento.

En él se recogerán:

- Fecha en que la queja fue registrada;
- Persona responsable de la queja;
- Información sobre las medidas correctivas propuestas/comunicadas por el demandante (si procede);
- Fecha en que la queja se cerró; y
- Fecha en que la respuesta fue enviada al denunciante.

En los Informes Semestrales de cumplimiento, la UEP informará al BID sobre el estado de situación y seguimiento de la gestión de quejas y reclamos recibidos en el marco de la ejecución de los proyectos del Programa.

4.13. Monitoreo del MGQR

Todo reclamo cerrado con conformidad por parte del reclamante deberá ser monitoreado durante un lapso razonable de tiempo a fin de comprobar que los motivos de la queja o reclamo fueron efectivamente solucionados.

El plazo estimado para tal fin es de 6 (seis) meses contados a partir de la respuesta y/o solución del reclamo.

4.14. Cronograma de Implementación

El MGQR estará disponible durante toda la ejecución del Programa.

4.15. Gestión de Quejas de los Trabajadores

En cumplimiento con la NDAS 2 del MPAS del BID, los trabajadores deben contar con un mecanismo de gestión de quejas y reclamos para que puedan expresar sus preocupaciones con relación al trabajo y condiciones laborales, incluidos los aspectos sobre salud y seguridad. El Mecanismo debe brindar soluciones efectivas y en el tiempo adecuado a los trabajadores del Programa.

4.16. Mecanismo de Quejas de Trabajadores del Programa.

La Gestión de Quejas y Reclamos laborales, así como es indicado en la NDAS 2, será competencia del prestatario, en este caso la UEP.

La UEP debe garantizar a su vez que los trabajadores contratados por terceros tengan acceso a un mecanismo de reclamo. En los casos en los que el tercero no pueda ofrecer ese mecanismo, el prestatario hará extensivo el suyo a los trabajadores contratados por dicho tercero. La UEP es responsable de proporcionar el mecanismo de reclamo a los trabajadores directos, mientras que, el tercero (contratista) responsable del empleo de los trabajadores contratados puede proporcionar el mecanismo de reclamo a esos trabajadores⁵. Si el contratista/tercero no puede proporcionar dicho mecanismo, el prestatario debe trabajar con el tercero para ayudarlo a que proporcione el mecanismo apropiado y, cuando sea factible y necesario, extenderá los mecanismos de reclamos de los trabajadores directos a los contratados.

Los lineamientos del MGQR para trabajadores que deberá implementar el ejecutor pueden observarse en la sección a continuación, el contratista deberá proporcionar capacitación para el personal y la administración para crear conciencia sobre cómo abordar estas reclamaciones.

El mecanismo puede utilizar o complementar mecanismos de reclamos existentes, siempre que estén adecuadamente diseñados e implementados, que aborden las preocupaciones rápidamente y sean fácil y seguramente accesibles para todos los trabajadores.

Lineamientos del MGQR de los Trabajadores:

A continuación, se indican lineamientos que deberán guiar la implementación del MGQR de los trabajadores del Programa:

- Asegurar confidencialidad y evitar retaliación, sobre todo en casos de acoso, acoso sexual y de violencia de género, trata de personas, personal de seguridad, represalia, trabajo infantil, trabajo forzoso, que se presente vinculada al proyecto.
- No deberá interferir con otros mecanismos de investigación local o existentes en la empresa contratista, como los procesos definidos por organizaciones de trabajadores (sindicatos).
- Los trabajadores deben conocer los distintos canales de denuncia que establece el MTSS.

⁵ Párrafo 35, NDAS 2, MPAS BID (2021): “El prestatario se asegurará que los trabajadores contratados, mencionados en los párrafos 33 a 34 de esta Norma de Desempeño, tengan acceso a un mecanismo de reclamo. En los casos en que el tercero no pueda ofrecer ese mecanismo, el prestatario hará extensivo el suyo a los trabajadores contratados por dicho tercero”.
<https://www.iadb.org/es/quienes-somos/topicos/soluciones-ambientales-y-sociales/marco-de-politica-ambiental-y-social>

- El Mecanismo de Quejas será presentado y explicado como parte de la integración de nuevos trabajadores.
- El contenido de divulgación debe tener mínimamente los siguientes ítems: qué es una queja/denuncia, cómo presentarla y dónde se puede obtener más información sobre el mecanismo.
- Asegurar transparencia en el proceso, lo cual consiste en no revelar nombres o datos prácticos sobre la Quejas que presenta algún riesgo de exposición para el reclamante. Es obligatorio mantener la confidencialidad de los datos personales y de otra información crucial para proteger a quien presenta la queja y a otros interesados.
- El Mecanismo de Quejas tiene el compromiso claro y explícito de proteger a los reclamantes del riesgo de represalias y las medidas disciplinarias y/o punitivas que se impondrán a las personas que realicen actos de represalia contra los reclamantes.
- El Mecanismo debe tener plazos bien definidos para hacer la gestión con las diversas quejas, considerando tipologías y criterios de gravedad.
- El trabajador debe tener derecho a estar acompañado de un representante sindical o compañero de trabajo cuando se hace una reunión sobre la Queja/Denuncia. El acceso al apoyo tiene que ser garantizado.
- Con la finalidad de minimizar los riesgos laborales identificados y garantizar el derecho de reclamo de los trabajadores involucrados en el Programa, el Mecanismo deberá ser implementado durante todo el ciclo de vida del Programa (diseño, construcción y operación).

Responsabilidades de la UEP

La UEP, en carácter de Organismo Ejecutor del Programa, tendrá las siguientes responsabilidades:

- Procurar que los trabajadores conozcan los canales de denuncia y el mecanismo propio de reclamo. La UEP incluirá en los contratos laborales y en los documentos de licitación de las empresas contratistas este requerimiento.
- Preparar informes semestralmente para reportar las Quejas y/o Denuncias que se hayan recibido en el marco del Programa, incluyendo la siguiente información: i) fecha del reclamo, ii) la descripción del reclamo (en términos generales), iii) tipologías y criterios de gravedad, entre las tipologías pueden ser citadas: reclamos sobre la infraestructura de trabajo, relaciones personales, derechos contractuales, derechos laborales, derechos humanos; y otros posibles temas; iv) las medidas que se han tomado en la investigación y en la conciliación, v) la resolución definitiva y vi) la fecha de la resolución.
- Los informes deben permitir que se verifique la disminución o aumento en las quejas, así como el proceso de las quejas registradas (registro, trámite y solución).
- Incluir como mecanismos de monitoreo, encuestas de satisfacción con la gestión de quejas, incluyendo: tipo de queja recibida, tiempo de respuesta y estadísticas de quejas resueltas y abiertas.

Presupuesto

El Programa en la etapa de preparación considera el presupuesto estimado para la implementación y mantenimiento del Mecanismo de Quejas a lo largo del ciclo del proyecto; sin embargo, dicho presupuesto deberá ser revisado previo al inicio del proyecto.

La UEP deberá considerar y estimar los recursos necesarios para el cumplimiento de las medidas del MGQR de los trabajadores en cumplimiento con las medidas definidas, el MPAS del BID y las normativas nacionales aplicables.

Los recursos principales para tomar en cuenta incluyen:

- Contratación de personal responsable por el Mecanismo de Quejas
- Operatividad del Mecanismo de Quejas
- Equipos Tecnológicos / Computadoras
- Preparación de materiales relacionados al Mecanismo de Quejas
- Capacitación de los trabajadores sobre el Mecanismo de quejas
- Gestión de Quejas
- Intervención de los departamentos legales y de recursos humanos para la gestión de Quejas

5. Mecanismos de Reclamos del BID para el Programa

5.1. Mecanismos de Reclamos del BID

Adicionalmente al Mecanismo de Gestión de Quejas y Reclamos del Programa, el BID en la página del Programa (<https://www.iadb.org/es/proyecto/AR-L1436>), tiene a disposición del público acceso a un mecanismo donde pueden gestionar las quejas y reclamos que no han podido ser resueltas con el mecanismo local del proyecto.

A continuación, se presenta la plataforma y su funcionamiento:

Primero, se ingresa a la página del proyecto: <https://www.iadb.org/es/proyecto/AR-L1436> y en la parte inferior de la misma, se selecciona **“Buzón de quejas”** (**BID | Buzón de Quejas**), tal como se indica en la imagen:

Proyecto de Corredores Estratégicos y Gestión Vial Provincial de Entre Ríos

Objetivo general: El objetivo general del proyecto es contribuir a mejorar la competitividad de sectores productivos de la Provincia de Entre Ríos. Los objetivos específicos: (i) mejorar las condiciones de accesibilidad y transitabilidad vial, y (ii) fortalecer la gestión de activos viales provinciales.

Detalle del proyecto

País	Argentina
Número de proyecto	AR-L1436
Fecha de aprobación	-
Etapas del proyecto	Preparación
Tipo de proyecto	Operación de Préstamo
Sector	TRANSPORTE
Subsector	CONECTIVIDAD DE LAS REDES DE TRANSPORTE
Instrumento de préstamo	Inversión
Código del instrumento de préstamo	INV
Modalidad	GOM (Operación Global de Obras Múltiples)
Tipo de establecimiento	-
Categoría de Impacto Ambiental y Social (ESIC)	-
Costo Total	-
Financiamiento de Contrapartida del País	-
Cantidad	USD 280,000,000.00

Noticias Eventos Empleos Contacto Transparencia y Responsabilidad **Buzón de quejas** Solicitud de Información Términos, condiciones y aviso de privacidad Extranet

Seguidamente se abre una nueva página en la que hay que seleccionar **Temas Ambientales y Sociales**, y la opción **Directamente con BID**.

Prácticas Prohibidas y Sistema de Sanciones
Temas Ambientales y Sociales
Sistema de resolución de conflictos del BID para empleados

Temas Ambientales y Sociales



A nivel de proyecto
A nivel de proyecto, las autoridades locales, la agencia ejecutora o el cliente (empresa) disponen de mecanismos de quejas propios.



Directamente con BID
Para quejas relacionadas con proyectos del sector público accede al Formulario de Quejas del BID.



Directamente con BID Invest
Si tu queja está relacionada con un proyecto de BID Invest puedes dirigirte a este enlace.



Mecanismo independiente
También puedes acceder al MCI, una oficina de atención de quejas independiente que atiende las reclamaciones ambientales y sociales de comunidades potencialmente afectadas por las operaciones del...

Una vez abierta la ventana “**Protocolo de Quejas Sociales y Ambientales**”, se debe seleccionar la opción **Presentar una queja** y proceder a completar el **Formulario del Protocolo de Quejas Ambientales y Sociales del BID**.


Quiénes somos
Proyectos y Resultados
Cómo trabajar juntos
Recursos de conocimiento

Inicio
Quiénes somos
Presenta una queja
Portal de Quejas

Protocolo de Quejas Sociales y Ambientales

¿Tienes una queja social o ambiental sobre un proyecto del BID?

Presenta una queja

Formulario del Protocolo de Quejas Ambientales y Sociales del BID

PAÍS DE OPERACIÓN *

- Seleccionar -

NÚMERO DE OPERACIÓN

NOMBRE DE LA OPERACIÓN

SECTOR DE OPERACIÓN *

- Seleccionar -

AGENCIA EJECUTORA

POR FAVOR, CUÉNTANOS QUÉ PASÓ

¿CUÁL SERÍA UNA RESOLUCIÓN JUSTA?

INFORMACIÓN PERSONAL

NOMBRE *

APELLIDO *

PAÍS DE RESIDENCIA *

- Seleccionar -

PHONE *

Enter your phone number

CORREO ELECTRÓNICO *

CONFIRMAR CORREO *

AFILIACIONES *

- Seleccionar -

SI ES NECESARIO PARA RESOLVER LA QUEJA, SEGÚN LO DETERMINE EL BID, ¿CONSIENTE USTED REVELAR INFORMACIÓN PERSONAL O DE IDENTIFICACIÓN RELEVANTE A TERCEROS PERTINENTES, INCLUIDO EL ORGANISMO EJECUTOR Y OTRAS ENTIDADES GUBERNAMENTALES PERTINENTES? *

☐ Sí ☐ No

CAPTCHA



THIS QUESTION IS FOR TESTING WHETHER OR NOT YOU ARE A HUMAN VISITOR AND TO PREVENT AUTOMATED SPAM SUBMISSIONS.

ENVIAR

5.2. Mecanismo Independiente de Consulta e Investigación

Asimismo, el BID cuenta con un **Mecanismo Independiente de Consulta e Investigación** (MICI - <https://mici.iadb.org/es/node/669>), donde también se puede acceder para tramitar reclamos que no se hayan podido solventar en los dos niveles de mecanismos de reclamos anteriores (directo con el Programa, o vía el Mecanismo BID).

El MICI es una oficina de atención de quejas independiente de los equipos del proyecto que facilita procesos de resolución de controversias para resolver las inquietudes planteadas. Además, realiza investigaciones independientes para determinar si el Grupo BID ha cumplido sus estándares y mejorar las prácticas del Grupo.

Para acceder al MICI en el mismo sitio web del Programa, hay que elegir la cuarta opción del nivel de reclamo (“Mecanismo Independiente”).



Quejas Ambientales y Sociales

Nuestra misión es mejorar vidas en América Latina y el Caribe con integridad y sostenibilidad. Por eso, todas nuestras actividades siguen los más altos estándares ambientales y sociales. Si consideras que algún proyecto financiado por el BID puede provocar daños ambientales o sociales, tienes tres canales para presentar un reclamo:

Canales de Reclamos Ambientales y Sociales

- A Nivel Local
- Al Grupo BID
- Mecanismo Independiente**

Todos los mecanismos de reclamos estarán disponibles durante todo el ciclo de vida de las intervenciones que se financien en el marco del Programa.



www.planEHS.com