



# Programa de Infraestructura Vial Sostenible para el Desarrollo Productivo de Entre Ríos (PIVS-ER)



## Plan de Participación de las Partes Interesadas (PPPI)

## Tabla de Contenidos

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Tabla de Contenidos .....</b>   | <b>2</b>  |
| <b>Lista de Siglas y Abreviaturas.....</b>   | <b>4</b>  |
| <b>1. Introducción.....</b>  | <b>5</b>  |
| 1.1. Consideraciones Generales .....   | 5         |
| 1.2. Objetivos y Componentes del Programa.....                                     | 5         |
| 1.2.1. Arreglos de Implementación.....   | 6         |
| 1.2.2. Beneficiarios.....  | 7         |
| <b>2. Proceso de Participación de las Partes Interesadas .....</b>                 | <b>8</b>  |
| 2.1. Lineamientos Generales .....  | 8         |
| 2.2. Participación Equitativa e Inclusiva de las Partes Interesadas .....          | 8         |
| 2.3. Arreglos para la Implementación del PPPI .....                                | 9         |
| 2.4. Instancias de Participación según Etapa del Programa .....                    | 9         |
| 2.5. Documentación del Proceso de Participación.....                               | 13        |
| <b>3. Consulta Pública Significativa .....</b>                                     | <b>15</b> |
| 3.1. Objetivos del Proceso de Consulta Pública Significativa .....                 | 15        |
| 3.2. Etapas del proceso de Consulta Pública .....                                  | 15        |
| 3.3. Planificación del Proceso de Consulta Pública Significativa .....             | 16        |
| 3.3.1. Mapeo de Actores.....   | 16        |
| 3.3.2. Proceso de Consulta Pública y Divulgación del Material .....                | 53        |
| 3.3.3. Diseño de un Espacio para Recibir Consultas de las Partes Interesadas ..... | 56        |
| 3.3.4. Modalidad de la Consulta Pública .....                                      | 56        |
| 3.3.5. Realización del Evento de Consulta Pública.....                             | 57        |
| 3.3.6. Informe de Consulta Pública .....   | 58        |
| <b>4. Comunicación con Pueblos Indígenas .....</b>                                 | <b>60</b> |
| 4.1. Comunicación con Pueblos Indígenas en etapa de preparación.....               | 60        |
| 4.1.1. Principios, participación y consentimiento .....                            | 60        |
| 4.1.2. Participación realizada .....   | 61        |
| 4.1.3. Comunicación previa al inicio de tareas.....                                | 63        |
| 4.2. Comunicación con Pueblos Indígenas en etapa de ejecución.....                 | 64        |
| 4.3. Resumen de interacciones con pueblos indígenas.....                           | 64        |

|  |           |
|--|-----------|
| <b>5. Mecanismo de Gestión de Quejas y Reclamos (MGQR) .....</b>         | <b>66</b> |
| 5.1. Consideraciones Generales .....                                     | 66        |
| 5.2. Principios del Sistema de Gestión del MGQR.....                     | 66        |
| 5.3. Lineamientos del MGQR.....  | 67        |
| 5.4. Alcance del MGQR .....  | 67        |
| 5.5. Gestión del MGQR .....  | 68        |
| 5.6. Difusión del Mecanismo de Gestión de Quejas y Reclamos (MGQR) ..... | 68        |
| 5.7. Recepción y Registro de Reclamos .....                              | 69        |
| 5.8. Evaluación de Reclamos .....  | 70        |
| 5.9. Mecanismo de Cierre de Reclamos y Monitoreo .....                   | 74        |
| 5.10. Solución de Conflictos .....                                       | 74        |
| 5.11. Plazos de Respuesta a Reclamos .....                               | 75        |
| 5.12. Seguimiento y Documentación .....                                  | 75        |
| 5.13. Monitoreo del MGQR .....   | 75        |
| 5.14. Cronograma de Implementación.....                                  | 75        |
| 5.15. Gestión de Quejas de los Trabajadores.....                         | 76        |
| 5.16. Mecanismo de Quejas de Trabajadores del Programa. ....             | 76        |
| 5.17. MGQR aplicable a Pueblos Indígenas.....                            | 78        |
| <b>6. Mecanismos de Reclamos del BID para el Programa .....</b>          | <b>80</b> |
| 6.1. Mecanismos de Reclamos del BID.....                                 | 80        |
| 6.2. Mecanismo Independiente de Consulta e Investigación .....           | 83        |

## Lista de Siglas y Abreviaturas

---

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

---

# 1. Introducción

## 1.1. Consideraciones Generales

Este **Plan de Participación de las Partes Interesadas (PPPI)** forma parte integral del **Programa de Infraestructura Vial Sostenible para el Desarrollo Productivo de Entre Ríos (PIVS-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 cadenas productivas agropecuarias de la Provincia de Entre Ríos (PdER).

Los **objetivos específicos** son (i) mejorar la accesibilidad y las condiciones de circulación en la red vial provincial (RVP) de manera sostenible, y (ii) fortalecer las capacidades institucionales de la PdER..

El Programa se estructura en dos componentes:

**Componente 1. Ingeniería, obras, inspección, y compensaciones socioambientales (US\$273 millones).** Financiará: (i) obras de rehabilitación y reconstrucción de rutas provinciales; construcción de nuevas variantes para la circunvalación de tránsito pesado; rehabilitación de puentes y otras obras hidráulicas que incorporen parámetros de diseño que mejoren la resiliencia de la RVP; (ii) obras de mantenimiento por niveles de servicio en la RVP del tipo CREMA; (iii) inspección técnica y socioambiental de las obras; (iv) compensaciones socioambientales, incluyendo expropiaciones; y (v) estudios de preinversión que permitan la preparación de futuras operaciones.

**Componente 2. Fortalecimiento Institucional (US\$3 millones).** Financiará acciones para el fortalecimiento de capacidades institucionales del OE, incluyendo las áreas sustantivas involucradas en la ejecución del programa, tales como el diseño de: (i) un SGAV que incluya el relevamiento del estado de la red pavimentada e incluya los parámetros relevantes para cada activo (carreteras, puentes, alcantarillas) para el diseño y mantenimiento resiliente frente a amenazas hidrometeorológicas; (ii) un sistema de gestión de infraestructura provincial para la planificación y seguimiento integral de las inversiones en infraestructura; (iii) acciones de modernización y digitalización de la gestión provincial; (iv) adquisición de equipamiento técnico e informático diverso para la gestión de la infraestructura vial; (v) desarrollo de capacitaciones a funcionarios públicos en aspectos técnicos para la gestión vial, (vi) la implementación de un programa de pasantías STEM con perspectiva de género, (vii) un Plan de Ordenamiento Territorial para Nogoyá; y (viii) Planes de Manejo Ambiental en el área de influencia de las intervenciones viales.

**Auditoría y administración del programa (US\$4 millones).** Incluirá: (i) administración del programa, y (ii) auditorías financieras externas.

### 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)**. 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

Preliminarmente, se estiman 168 mil **beneficiarios indirectos** en el área de influencia de las obras, y 15 mil personas como **beneficiarios directos**, calculados en función 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 realizaron, para los proyectos que integran la muestra representativa del Programa, **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 |
|---|----------------------------------|
| Readecuación del Canal de Mihura  | Gualeduay                        |
| Reconstrucción del puente sobre Arroyo del Sauce y acceso   | Nogoyá                           |
| Construcción de la Circunvalación a la ciudad 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**.

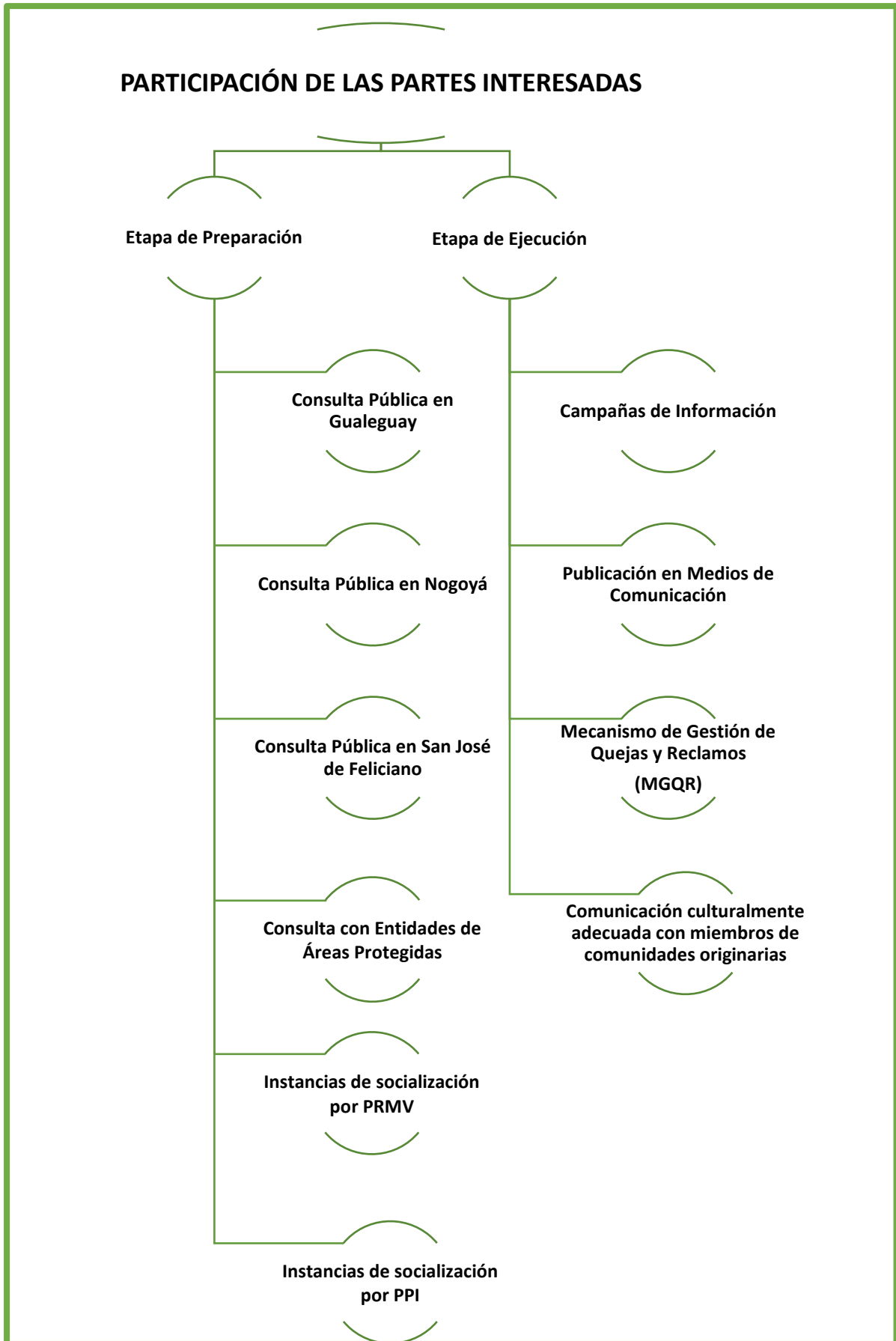


Figura 1 – Estrategia de Participación (AR-L1436)

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

| Etapa       | Actividad   | Descripción de la Actividad   |
|-------------|---|---|
| Preparación | <p><b>Proceso de Consulta Pública en las localidades beneficiarias de los proyectos</b></p> | <p>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 realizaron consultas públicas en Gualaguay, en Nogoyá y en San José de Feliciano.</p> <p>Para su planificación y desarrollo, se atendieron los lineamientos descritos en el <b>Capítulo 3 - Consulta Pública Significativa</b>.</p>  |
|             | <p><b>Consulta con Entidades de Áreas Protegidas</b></p>                                    | <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> |
|             | <p><b>Instancias de socialización por PRMV</b></p>  | <p>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 de Rehabilitación y Reconstrucción del Corredor de las Rutas Provinciales N°1 y N°2, 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.</p> <p>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.</p>  |

| Etapa            | Actividad   | Descripción de la Actividad   |
|------------------|---|---|
|                  | <b>Instancias de socialización por PPI</b>  | Se prevé la realización de instancias de diálogo culturalmente adecuadas con la Comunidad Salto Grande del Pueblo Nación Charrúa, con el objetivo de presentar el proyecto, informar sobre los impactos identificados y las medidas de mitigación previstas. Asimismo, estos espacios permitirán atender consultas e inquietudes y recoger la percepción de la comunidad respecto de las intervenciones propuestas.   |
| <b>Ejecución</b> | <b>Campañas de Información</b>  | 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.<br>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. |
|                  | <b>Publicación en Medios de Comunicación</b>  | 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.  |
|                  | <b>Mecanismo de Gestión de Quejas y Reclamos (MGQR)</b>                             | Se deberá implementar un Mecanismo de Gestión de Quejas y Reclamos, atendiendo los lineamientos descritos en la <b>Sección 4. Mecanismo de Gestión de Quejas y Reclamos (MGQR)</b> .<br>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.  |
|                  | <b>Comunicación culturalmente apropiada con miembros de comunidades originarias</b> | Durante la etapa constructiva se mantendrán instancias de diálogo y comunicación culturalmente adecuadas con la Comunidad Salto Grande del Pueblo Nación Charrúa, a fin de informar sobre el avance de las obras y eventuales actividades que pudieran resultar de interés para la comunidad. Asimismo, se atenderán consultas, inquietudes o reclamos que pudieran surgir durante la ejecución del proyecto, promoviendo un canal de intercambio permanente.   |

## 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        | <b>Proceso de Consulta Pública</b>  | Informe de Consulta Pública. El contenido a incluir en el Informe se encuentra detallado en la sección <b>3.3.6. Informe de Consulta Pública</b> .   |
|                    | <b>Actividades de socialización específicas por desplazamiento físico y/o económico</b> | Será definido por la UEP para cada caso en particular. Entre la documentación a presentar, se deberá incluir: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de cumplimiento que contengan cronograma y actividades de difusión realizadas.</li> <li>• Copias de la comunicación efectuada para la invitación a los eventos de socialización con los afectados.</li> <li>• Copias de acuerdos y compromisos firmados con los afectados.</li> <li>• Registro fotográfico de las actividades realizadas.</li> </ul> |
|                    | <b>Instancias de socialización por PPI</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Convocatorias realizadas (notas, correos, invitaciones).</li> <li>• Actas o minutas de reunión con fecha, lugar y temas tratados.</li> <li>• Listado de participantes.</li> <li>• Registro de consultas, comentarios e inquietudes planteadas.</li> <li>• Materiales informativos presentados.</li> <li>• Registro fotográfico (cuando corresponda).</li> </ul>   |

| Etapa del Programa | Actividad   | Descripción de Actividad   |
|--------------------|---|--|
| Ejecución          | <b>Campañas de información</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cronograma y lugares de difusión.</li> <li>• Copias de afiches, volantes, spots radiales, publicación en redes u otro.</li> <li>• Registro fotográfico o audiovisual de la campaña.</li> <li>• Registro de reacciones o consultas recibidas.</li> </ul>   |
|                    | <b>Publicación en medios de comunicación</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Copia de notas de prensa, entrevistas, publicaciones radiales, publicación en redes sociales, otro.</li> <li>• Registro de fecha y medio de difusión.</li> <li>• Capturas de pantalla o archivo audiovisual.</li> <li>• Evidencia de respuesta a comentarios en medios digitales (si aplica).</li> </ul>  |
|                    | <b>Mecanismo de Gestión de Quejas y Reclamos</b>                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro de quejas y/o reclamos ingresados (anonimizados).</li> <li>• Formulario o sistema digital de registro.</li> <li>• Seguimiento de respuesta a cada caso (fecha, acciones, cierre).</li> <li>• Estadísticas generales (cantidad, tipo, estado de resolución).</li> <li>• Informes periódicos del funcionamiento del mecanismo.</li> </ul> <p>Ver detalles en el <b>Capítulo 4. Mecanismo de Gestión de Quejas y Reclamos (MGQR)</b>.</p> |
|                    | <b>Comunicación culturalmente apropiada con miembros de comunidades originarias</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro de reuniones o encuentros realizados con la comunidad.</li> <li>• Actas o minutas con temas abordados y acuerdos alcanzados.</li> <li>• Registro de consultas, reclamos o inquietudes recibidas y su seguimiento.</li> <li>• Evidencia de comunicaciones informativas (avisos, notas, mensajes).</li> <li>• Registro fotográfico u otros soportes de respaldo, cuando corresponda.</li> </ul>  |

## 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 |
|---|---------------------------|-----------------------|--------------------|----------------------------|------------------------------------|--|---|-----------------------------|
| <b>Unidad Ejecutora Provincial (UEP)</b>                        | Organismo Ejecutor        | Gobierno              | Provincial         | Parte interesada principal | Positiva                           | .  | Consulta Pública, MGQR, publicaciones, reportes e informes de seguimiento | Constante                   |
| <b>Dirección Provincial de Vialidad (DPV)</b>                   | Área Sustantiva           | Gobierno              | Provincial         | Parte interesada principal | Positiva                           | .  | Consulta Pública, MGQR, publicaciones, reportes e informes de seguimiento | Constante                   |
| <b>Dirección General Hidráulica y Obras Sanitarias (DGHyOS)</b> | 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                   |
| <b>Secretaría de Agricultura, Ganadería y Pesca (SAGP)</b>      | 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                   |
| <b>Ente Provincial Regulator de</b>                             | 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 |
|--|---------------------------|-----------------------|--------------------|--------------------------|------------------------------------|--|--|-----------------------------|
| <b>Energía de Entre Ríos (EPRE)</b>                        |                           |                       |                    |                          |                                    | para desarrollar acciones puntuales  | medios de comunicación   |                             |
| <b>Secretaría de Ambiente</b>                              | 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                   |
| <b>Secretaría de Transporte</b>                            | 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                   |
| <b>Secretaría de Cultura</b>                               | 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                   |
| <b>Secretaría de Trabajo de la Provincia de Entre Ríos</b> | 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                   |
| <b>Dirección de Mujeres</b>                                | 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 |
|---|------------------------------|-----------------------|--------------------|--------------------------|------------------------------------|---|--|-----------------------------|
| <b>Dirección General de Derechos Humanos</b>          | 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                   |
| <b>Secretaría de Turismo</b>                          | 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                   |
| <b>Policía de la Provincia de Entre Ríos</b>          | 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                   |
| <b>Federación Entrerriana de Bomberos Voluntarios</b> | 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                   |
| <b>Asociación Mujeres Entrerrianas</b>                | Actores de la Sociedad Civil | Sociedad Civil        | Provincial         | Parte interesada         | Positiva                           | Mantener Informados   | Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación | Ocasional                   |
| <b>Instituto Provincial de Discapacidad (IproDi)</b>  | 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   |                             |
| <b>NeuroCEA</b>                                       | Actores de la Sociedad Civil | Sociedad Civil              | Provincial            | Parte interesada         | Positiva                           | Mantener Informados                 | Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación | Ocasional                   |
| <b>Defensoría del Pueblo de la Nación</b>             | Organismo Gubernamental      | Organismo Nacional Autónomo | Nacional              | Parte interesada         | Positiva                           | Mantener Informados                 | Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación | Ocasional                   |
| <b>Instituto Nacional de Asuntos Indígenas (INAI)</b> | 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 |
|-------------------------------|---|-----------------------|--------------------|--------------------------|------------------------------------|---|--|-----------------------------|
| <b>Secretaría de Ambiente</b> | 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                   |                             |
| <b>Municipalidad de La Paz</b>                | 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                   |
| <b>Municipalidad de San José de Feliciano</b> | 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                   |
| <b>Municipalidad de Chajarí</b>               | 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                   |
| <b>Municipalidad de Villa del Rosario</b>     | 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                   |
| <b>Municipalidad de Santa Ana</b>             | 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  |                             |
| <b>YPF</b>  | 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                   |
| <b>YPF AGRO</b>                                   | 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                   |
| <b>Veterinaria Hernández SRL</b>                  | 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                   |
| <b>Asociación Transportistas Agrupados La Paz</b> | 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 |
|-------------------------------|------------------------------|-----------------------|--------------------|--------------------------|------------------------------------|---|--|-----------------------------|
| <b>Gomería Kisca</b>          | 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                   |
| <b>Kilafen Argentina S.A.</b> | 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                   |
| <b>CEPAL</b>                  | 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                   |
| <b>Colonia El Saucecito</b>   | 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                   |
| <b>Ombú</b>                   | 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                        |                             |
| <b>Regionales Comedor-Parador "Don Ángel"</b>      | 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                   |
| <b>Polideportivo y Predio Fiesta de San Víctor</b> | 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                   |
| <b>Centro de Salud de la Comuna de San Víctor</b>  | 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 |
|---|------------------------------|-----------------------|--------------------|--------------------------|------------------------------------|---|--|-----------------------------|
| <b>Las 4 Puertas</b>                          | 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                   |
| <b>Granja Porcina Manantiales - Elava SRL</b> | 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                   |
| <b>Abuelo Julio SA</b>                        | 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                   |
| <b>Parrilla El Quincho</b>                    | 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                   |
| <b>Corralón Duarte</b>                        | 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                        |                             |
| <b>La Esperanza Autoservicio</b>    | 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                   |
| <b>PoyoM Autopartes polarizados</b> | 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                   |
| <b>Frigorífico Feliciano</b>        | 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                   |
| <b>Parador El Rosario</b>           | 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  |                             |
| <b>Hospital Gral. Francisco Ramírez</b> | 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                   |
| <b>Despensa de Juana López</b>          | 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                   |
| <b>Maxikiosco Virginia</b>              | 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                   |
| <b>Vivero Itatí</b>                     | 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  |  |                             |
| <b>El Saucedal</b>                    | 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                   |
| <b>Parrilla Comedor - Paso Correa</b> | 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                   |
| <b>Regionales Dos Molinos SRL</b>     | 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                   |
| <b>Metalúrgica A-S</b>                | 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 |
|-----------------------------------|------------------------------|-----------------------|--------------------|--------------------------|------------------------------------|---|--|-----------------------------|
| <b>Restaurante Olga</b>           | 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                   |
| <b>Gomería los Conquistadores</b> | 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                   |
| <b>Almacén la fortuna</b>         | 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                   |
| <b>Aviación agrícola</b>          | 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                   |
| <b>Mis Pilchas Gauchas</b>        | 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                        |                             |
| <b>Almacén El Negro</b>        | 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                   |
| <b>JBC Neumáticos</b>          | 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                   |
| <b>Autoservicio Don Biyuya</b> | 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 |
|-------------------------------------|------------------------------|-----------------------|--------------------|--------------------------|------------------------------------|---|--|-----------------------------|
| <b>Maical Polirrubro</b>            | 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                   |
| <b>Despensa y carnicería RUTA 2</b> | 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                   |
| <b>Brambilla Agromaquinarias</b>    | 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                   |
| <b>Mejor Gas SRL</b>                | 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                   |
| <b>ARETRA</b>                       | 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                        |                             |
| <b>Fruit and vegetable shop Guillermo</b> | 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                   |
| <b>El Ruso Distribuciones</b>             | 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                   |
| <b>Cara o cruz polirubro</b>              | 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                   |
| <b>El Constructor Depósito</b>            | 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  |                             |
| <b>AutoServicio Lo Chan</b> | 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                   |
| <b>Oasis Chajarí</b>        | 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                   |
| <b>Guille Leonardelli</b>   | 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                   |
| <b>Metalúrgica Spilere</b>  | 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  |  |                             |
| <b>CitruMaQ SRL</b>                | 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                   |
| <b>Pablo Borghesan Poliuretano</b> | 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                   |
| <b>Cabaña Chajarí</b>              | 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                   |
| <b>Debona Consignaciones</b>       | 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  |  |                             |
| <b>Oficina Central de Molino Arrocero El Chajá</b> | 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                   |
| <b>Chajarí Mayorista</b>                           | 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                   |
| <b>Ercó Vial</b>                                   | 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                   |
| <b>Comparin Chapa y Pintura</b>                    | 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 |
|----------------------------------|------------------------------|-----------------------|--------------------|--------------------------|------------------------------------|---|--|-----------------------------|
| <b>Aura Club</b>                 | 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                   |
| <b>Almacar automotores</b>       | 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                   |
| <b>Martino Agromaquinaria</b>    | 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                   |
| <b>CR Montaraz</b>               | 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                   |
| <b>Club Tiro Federal Chajarí</b> | 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                        |                             |
| <b>Aserradero El Roble</b> | 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                   |
| <b>CORE</b>                | 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                   |
| <b>Magus Vehículos</b>     | 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                   |
| <b>JSG Agrovia</b>         | 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  |                             |
| <b>Mar Agrosoluciones Agronomía</b> | 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                   |
| <b>Cabañas La Quinta</b>            | 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                   |
| <b>Parador Tercer Tiempo</b>        | 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                   |
| <b>Smitatello Sistemas de Riego</b> | 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  |  |                             |
| <b>Nueva Energía SRL</b>    | 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                   |
| <b>Parrilla "El Gringo"</b> | 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                   |
| <b>GreenGo Citrus</b>       | 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                   |
| <b>Vivero atrapasueños</b>  | 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 |
|--------------------------------|------------------------------|-----------------------|--------------------|--------------------------|------------------------------------|---|--|-----------------------------|
| <b>Hospedaje “El Amanecer”</b> | 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                   |
| <b>Dario Paoli.</b>            | 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                   |
| <b>La Esquinita</b>            | 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                   |
| <b>Cabañas Elim</b>            | 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                   |
| <b>3 Alpinas</b>               | 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                        |                             |
| <b>Hospedaje Robertin</b>             | 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                   |
| <b>Bahía de Santa Ana</b>             | 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                   |
| <b>Camping Municipal de Santa Ana</b> | 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 |
|--|------------------------------|-----------------------|--------------------|--------------------------|------------------------------------|---|--|-----------------------------|
| <b>Aeroclub</b>  | 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                   |
| <b>Astillero Pampa Marín</b>   | 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                   |
| <b>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)</b> | 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                   |
| <b>Escuelas Secundarias lindantes a zona</b>   | 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 |
|---|------------------------------|-----------------------|--------------------|--------------------------|------------------------------------|---|--|-----------------------------|
| <b>de proyecto (Escuela Secundaria N°20, Secundaria N°19, Escuela Secundaria N°2 y ESJA N°8)</b>  |                              |                       |                    |                          |                                    | observaciones de la comunidad   | en medios de comunicación  |                             |
| <b>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)</b> | 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                   |
| <b>Comisaría San Víctor</b>   | 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 |
|--|------------------------------|-----------------------|--------------------|--------------------------|------------------------------------|---|--|-----------------------------|
| <b>Comuna San Víctor</b>                 | 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                   |
| <b>Cementerio Municipal</b>              | 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                   |
| <b>Cementerio Parque Los Azahares</b>    | 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                   |
| <b>Regimiento de Caballería Tanque 7</b> | 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 |
|--|------------------------------|-----------------------|--------------------|--------------------------|------------------------------------|---|--|-----------------------------|
| <b>Planta de tratamientos de residuos sólidos urbanos de la municipalidad de Santa Ana</b> | 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                   |
| <b>Dirección de Turismo Chajarí</b>  | 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                   |
| <b>Prefectura Naval</b>  | 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                   |
| <b>FM Libertad</b>   | 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 |
|--|------------------------------|-----------------------|--------------------|--------------------------|------------------------------------|---|--|-----------------------------|
| <b>Comunidad Charrúa</b>   | 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                   |
| <b>Productores agropecuarios lindantes a zona de proyecto</b>                      | 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                   |
| <b>Frentistas y familias lindantes a zona de proyecto</b>                          | 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                   |
| <b>Escuelas primarias y secundarias dentro del área de influencia del proyecto</b> | 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                   |
| <b>Comercios dentro del área de</b>  | 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 |
|--------------------------------|------------------------------|-----------------------|--------------------|--------------------------|------------------------------------|---|--|-----------------------------|
| <b>influencia del proyecto</b> |                              |                       |                    |                          |                                    | recibir aportes y observaciones de la comunidad                       | y publicaciones en medios de comunicación                        |                             |
| <b>Comunidad en general</b>    | 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 |
|---|------------------------------|-----------------------|--------------------|--------------------------|------------------------------------|---|--|-----------------------------|
| <b>Municipalidad de Nogoyá</b>                    | 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                   |
| <b>Cementerio Municipal</b>                       | 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                   |
| <b>Escuela Rural Primaria N°3 "Marcos Sastre"</b> | 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                   |
| <b>Agro Escales</b>                               | Actores de la Sociedad Civil | Sociedad Civil        | Local              | Parte Afectada           | Positiva y Negativa                | Mantener informados y abrir   | Consulta Pública, MGQR y   | 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                             | publicaciones en medios de comunicación                          |                             |
| <b>Frigorífico Nogoyá - Carnes Especiales Entrerrianas SRL</b> | 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                   |
| <b>Planta de Tratamiento de Residuos</b>                       | 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                   |
| <b>Planta de tratamiento de efluentes cloacales</b>            | 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                   |
| <b>Vivienda en construcción</b>                                | 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                   |
| <b>Productores agropecuarios lindantes a zona de proyecto</b>  | 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                   |
| <b>Frentistas y familias lindantes a zona de proyecto</b>      | 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 |
|--|------------------------------|-----------------------|--------------------|--------------------------|------------------------------------|---|---|-----------------------------|
| <b>Familias afectadas por desplazamiento económico</b> | 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                   |
| <b>Comunidad en general</b>                            | 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 |
|--|------------------------------|-----------------------|--------------------|--------------------------|------------------------------------|---|--|-----------------------------|
| <b>Municipalidad de Nogoyá</b>   | 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                   |
| <b>Familias en el área de influencia del proyecto</b>                  | 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                   |
| <b>Productores agropecuarios en el área de influencia del proyecto</b> | Actores de la Sociedad Civil | Sociedad Civil        | Local              | Parte interesada         | Positiva                           | Mantener informados y recibir aportes y                               | 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 |
|-----------------------------|------------------------------|-----------------------|--------------------|--------------------------|------------------------------------|---|--|-----------------------------|
|                             |                              |                       |                    |                          |                                    | observaciones de la comunidad   | medios de comunicación   |                             |
| <b>Comunidad en general</b> | 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 |
|---|------------------------------|-----------------------|--------------------|--------------------------|------------------------------------|---|--|-----------------------------|
| <b>Municipalidad de Gualeguay</b>                             | 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                   |
| <b>Productores agropecuarios lindantes a zona de proyecto</b> | 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                   |
| <b>Familias en el área de influencia del proyecto</b>         | 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                   |
| <b>Comunidad en general</b>                                   | 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 la DPV y/o la DGHyOS, y 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**

| <b>INVITACIÓN A CONSULTA PÚBLICA</b>   |                       |
|--|-----------------------|
| <b>Programa de Infraestructura Vial Sostenible para el Desarrollo Productivo de Entre Ríos (PIVS-ER) (AR-L1436)</b>  |                       |
| Fecha:   |                       |
| Estimados/as   | Institución convocada |
|  | Nombre de invitado    |
| <p>Queremos informarles y hacerlos partícipes del <b>Programa de Infraestructura Vial Sostenible para el Desarrollo Productivo de Entre Ríos (PIVS-ER) (AR-L1436)</b>, en conjunto con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID).</p> <p>En este sentido, se extiende la invitación a participar del Proceso de Consulta Pública en el marco del Programa, a ser realizada el <b>día [xxxx], a las [xx:xx] hs. en [xxxxxxxxx]</b>.</p> <p>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: <b>[enlace]</b></p> <p>Solicitamos tengan a bien acusar recibo de la invitación y confirmar su participación.</p> <p>Esperando contar con su buena acogida, saludos cordiales,</p> |                       |
| 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, DPV, DGHyOS, municipios, etc.

- Publicación en redes sociales oficiales de la UEP, DPV o DGHyOS según corresponda.
- 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 mínima de convocatoria a considerar para las distintas partes interesadas, la cual podrá ser ampliada en función de las características del proyecto y del contexto de implementación.

**Tabla 10 - Estrategia de Convocatoria (AR-L1436)**

| Partes interesadas   | Estrategia de Convocatoria   |
|--|--|
| <b>Instituciones gubernamentales</b>                           | - Envío de invitaciones por correo electrónico.  |
| <b>Organizaciones de la sociedad civil</b>                     | - Envío de invitaciones por correo electrónico.<br>- Publicación en sitios web oficiales de la UEP.  |
| <b>Actores Privados</b>  | - Envío de invitaciones por correo electrónico.<br>- Difusión en sitio web y redes sociales oficiales de la UEP.   |
| <b>Comunidad local</b>   | - Difusión en sitio web y redes sociales oficiales de la UEP.<br>- Avisos en medios de comunicación locales (diarios, radios, televisión).   |
| <b>Vecinos lindantes al área de intervención del proyecto</b>  | - Entrega de volantes informativos.<br>- Envío de invitaciones vía WhatsApp.<br>- Difusión en sitio web y redes sociales oficiales de la UEP.<br>- Avisos en medios de comunicación local (diarios, radios, televisión). |
| <b>Comercios cercanos al área de intervención del proyecto</b> | - Entrega de volantes informativos.<br>- Envío de invitaciones vía WhatsApp.<br>- Difusión en sitio web y redes sociales oficiales de la UEP.<br>- 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**<sup>1</sup> 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.

---

<sup>1</sup> 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 del evento de Consulta Pública para los proyectos de la muestra | Responsable   |
|--|---|----------------------------------|---------------------------------------|---|---|
| Resumen ejecutivo de los proyectos.<br>EIAS/AAS/PGAS/<br>PRMV/PPPI | e-mail institucional, página web y redes sociales de la UEP | [ver Mapa de Actores]            | [14 días previos a la fecha definida] | <b>16 a 18 de marzo de 2026</b>                                       | Responsable primario:<br>UEP.<br>Responsable concurrente:<br>DPV/DGHyOS |

### 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 realizaron las **consultas públicas significativas** durante la semana del 16 al 20 de marzo en los municipios de Nogoyá, Gualaguay y Feliciano. Los informes de Consultas que detallan lo sucedido en cada evento acompañan al EAS/AAS de cada proyecto de la muestra.

### 3.3.5. Realización del Evento de Consulta Pública

La coordinación del encuentro estará a cargo de la UEP, participando la DPV y/o la DGHyOS según corresponda, con su equipo de técnicos y de especialistas sociales y ambientales 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.

En el caso de los proyectos de la muestra, los **Informes de Consulta** que detallan y documentan el proceso de participación realizado, se encuentran como anexo del EIAS o AAS (según corresponda) de cada proyecto.

## 4. Comunicación con Pueblos Indígenas

### 4.1. Comunicación con Pueblos Indígenas en etapa de preparación

#### 4.1.1. Principios, participación y consentimiento

De acuerdo con la NDAS 7, el prestatario deberá llevar a cabo un proceso de interacción con las comunidades indígenas afectadas. Este proceso debe incluir análisis de partes interesadas, planificación de la interacción, divulgación de información y consulta de manera culturalmente adecuada.

Entre las principales directrices se encuentran:

- Incluir a las organizaciones representativas de los pueblos indígenas, como consejos de ancianos o directivas comunitarias.
- Respetar los tiempos tradicionales de toma de decisiones de las comunidades.
- Incorporar protocolos de consulta propios de las comunidades, cuando existan.

#### Circunstancias que requieren CLPI

El Consentimiento Libre, Previo e Informado (CLPI) implica el apoyo colectivo de las comunidades indígenas potencialmente afectadas para la implementación de actividades del proyecto que las involucren, obtenido mediante un proceso de consulta culturalmente adecuado y respetuoso de sus formas tradicionales de toma de decisiones (NDAS 7, BID).

De acuerdo con la NDAS 7, la Unidad Ejecutora del Proyecto (UEP) deberá obtener el CLPI cuando el proyecto pueda generar:

- **Afectaciones a tierras o recursos naturales de uso tradicional o consuetudinario**, incluyendo aquellos vinculados a prácticas de subsistencia, culturales o espirituales.
- **Reasentamiento físico o económico** de comunidades indígenas o pérdida de acceso a territorios y recursos utilizados tradicionalmente.
- **Impactos significativos sobre el patrimonio cultural**, tanto tangible como intangible, esencial para la identidad de la comunidad.
- **Riesgos sobre elementos culturales críticos** para la continuidad de prácticas culturales, ceremoniales o espirituales.

En todos los casos, el proceso de CLPI deberá desarrollarse de manera culturalmente adecuada, transparente y documentada, garantizando la participación efectiva de las comunidades y el acceso a información clara y oportuna.

En base al relevamiento de campo, entrevistas con integrantes de la comunidad y el análisis realizado conforme a la NDAS 7, se concluye que actualmente **no se configuran condiciones que requieran la obtención del Consentimiento Libre, Previo e Informado (CLPI)**.

No se identifican afectaciones a tierras o recursos naturales de uso tradicional, ni procesos de reasentamiento físico o económico, dado que la tierra se encuentra bajo propiedad privada individual

y las actividades productivas se desarrollan también en otros predios. Asimismo, no se registran impactos significativos sobre el patrimonio cultural ni sobre espacios de valor espiritual dentro del área de influencia del proyecto.

Durante las instancias de participación realizadas, la comunidad manifestó una **percepción general favorable del proyecto**, destacando sus beneficios en términos de conectividad y seguridad vial, sin señalar afectaciones relevantes sobre sus prácticas culturales o medios de vida.

#### **4.1.2. Participación realizada**

En el marco del proceso de participación con comunidades originarias, resulta importante destacar que se llevaron adelante distintas instancias de información, consulta y diálogo, en línea con los principios establecidos por el NDAS 7 del BID.

En una primera etapa, se convocó a la comunidad perteneciente al pueblo nación charrúa a participar de la instancia de consulta pública del proyecto, en el marco del PPPI generado para el programa, garantizando su acceso a la información y la posibilidad de expresar opiniones, inquietudes y aportes. Dicha convocatoria se realizó a través de los canales formales previstos, tal como se ilustra en la imagen que se presenta a continuación.



## INVITACIÓN A CONSULTA PÚBLICA

Programa Corredores Estratégicos y Gestión Vial Provincial de Entre Ríos (AR-L1436)

02 de marzo de 2026

Estimados/as

**COMUNIDAD CHARRÚA**

REF: OBRAS: R.P. Nº 1 – R.P. Nº 2 – DESVÍO TRANSITO  
PESADO SAN JOSÉ DE FELICIANO -

Queremos informarles y hacerlos partícipes del Programa Corredores Estratégicos y Gestión Vial Provincial de Entre Ríos (AR-L1436), en conjunto con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID).

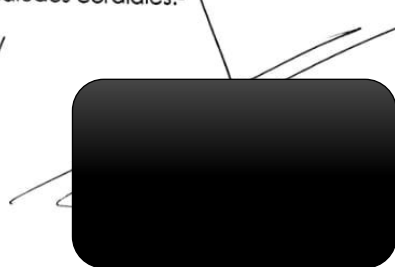
En este sentido, se extiende la invitación a participar del Proceso de Consulta Pública en el marco del Programa, a ser realizada el día 16 de marzo de 2026, a las 16 hs. en el Salón del Bicentenario, sito en calle Sarmiento 51 de la ciudad de San José de Feliciano.-

Para descargar el archivo "Evaluación/Análisis Ambiental y Social y Plan de Gestión Ambiental y Social", y realizar comentarios y observaciones si los tuviese, podrán hacerlo a través de la web de la Dirección Provincial de Vialidad: [www.dpver.gov.ar](http://www.dpver.gov.ar)

Solicitamos tengan a bien acusar recibo de la invitación y confirmar su participación.

Esperando contar con su buena acogida, saludos cordiales.-

DIRECCION PROVINCIAL DE VIALIDAD – DPV



Av. Ramírez 2197 - Paraná - Entre Ríos  
TEL. 343-4244666 – [despacho@dpver.gov.ar](mailto:despacho@dpver.gov.ar)

**Figura 2 – Invitación a Comunidad Charrúa**

Como segunda instancia de participación, el día 19 de marzo de 2025 se realizó una visita de campo específica en el área de influencia del proyecto, que incluyó reuniones y entrevistas en profundidad con integrantes de la comunidad Salto Grande. Durante esta jornada se desarrolló un recorrido por la

vivienda, el entorno inmediato y las áreas productivas, lo cual permitió relevar información sobre sus condiciones de vida, prácticas culturales y medios de subsistencia.

En esta instancia participaron también especialistas técnicos de la Dirección Provincial de Vialidad de Entre Ríos, quienes brindaron una explicación detallada sobre las características del proyecto, incluyendo el tipo de obra a ejecutar, su localización, las etapas previstas, así como los potenciales impactos tanto positivos como negativos y las medidas de mitigación propuestas. La información fue presentada de manera clara y accesible, generando un espacio de intercambio donde los miembros de la comunidad pudieron realizar consultas y expresar sus percepciones.

Asimismo, durante esta etapa se difundió el Mecanismo de Gestión de Quejas y Reclamos (MGQR) del proyecto, informando a la comunidad sobre los canales disponibles para la presentación de consultas, sugerencias o reclamos, los tiempos de respuesta previstos y los procedimientos para su seguimiento y resolución

En este contexto, los representantes de la comunidad manifestaron de forma verbal una valoración positiva del proyecto, destacando especialmente su contribución a la mejora de la circulación y la seguridad vial en la zona. Asimismo, señalaron que, en función de la información brindada, no identifican afectaciones directas sobre sus prácticas culturales, sus medios de vida, el uso de la tierra ni sobre elementos de valor patrimonial, ya sea tangible o intangible.

No obstante, se destacó la importancia de sostener instancias de comunicación y participación a lo largo de todo el ciclo del proyecto, a fin de acompañar su desarrollo, atender posibles inquietudes que puedan surgir y garantizar la adecuada incorporación de la perspectiva de la comunidad en la gestión socioambiental.

El Análisis Sociocultural y Plan de Pueblos Indígenas del Proyecto de Rehabilitación y Reconstrucción del Corredor de las Rutas Provinciales N°1 y N°2, presente en el Anexo 8 de los estudios ambientales y sociales realizados para dicho proyecto, contiene un detalle del encuentro realizado, las principales conclusiones y caracterización de la comunidad originaria.

### 4.1.3. Comunicación previa al inicio de tareas

Considerando las particularidades socioculturales identificadas en la comunidad, incluyendo su carácter periurbano, la organización familiar, sus prácticas productivas de pequeña escala y la presencia de expresiones culturales y espirituales propias, se incorporarán una serie de medidas específicas complementarias orientadas a fortalecer la pertinencia cultural del proceso participativo:

- **Adecuación cultural de las instancias de participación:** Las actividades de consulta serán diseñadas respetando los tiempos, dinámicas y formas de organización de la comunidad, priorizando espacios de diálogo directo en territorio (por ejemplo, en la vivienda o espacios de uso cotidiano), y evitando superposiciones con actividades productivas o eventos culturales relevantes.
- **Lenguaje accesible y contextualizado:** Si bien el idioma predominante es el español, se procurará el uso de un lenguaje claro, no técnico, incorporando referencias a prácticas locales y ejemplos concretos que faciliten la comprensión del proyecto y sus implicancias.
- **Participación de referentes comunitarios:** Se promoverá la participación de referentes identificados por la propia comunidad, así como de figuras con reconocimiento cultural o espiritual cuando corresponda, respetando los mecanismos internos de representación.

- **Inclusión de mujeres y jóvenes:** Se fomentará la participación equitativa de mujeres y jóvenes en los espacios de consulta, considerando su rol en las dinámicas familiares, productivas y culturales, y generando condiciones que faciliten su involucramiento efectivo.
- **Articulación con organizaciones y redes indígenas:** Se procurará la vinculación con organizaciones de segundo nivel o espacios de representación más amplios (por ejemplo, instancias del Consejo de Participación Indígena u organizaciones territoriales), a fin de fortalecer la legitimidad y alcance del proceso participativo.
- **Retroalimentación continua:** Se garantizará la devolución sistemática de la información relevada, así como de las decisiones adoptadas en el marco del proyecto, asegurando la trazabilidad del proceso participativo y el reconocimiento de los aportes comunitarios.

En este sentido, las interacciones a realizarse previo inicio de tareas tendrán que considerar estos parámetros, a los fines de asegurarse que sean culturalmente adaptadas.

## 4.2. Comunicación con Pueblos Indígenas en etapa de ejecución

Durante la etapa de ejecución de las obras se mantendrán instancias periódicas de comunicación y relacionamiento con la comunidad, con el propósito de informar sobre el avance de las actividades constructivas y sobre aquellas acciones que puedan resultar de interés para la comunidad, tales como movimientos de maquinaria, eventuales interferencias temporales o medidas de gestión socioambiental implementadas.

En paralelo, se desarrollarán actividades de seguimiento social en territorio orientadas a relevar percepciones de la comunidad respecto del desarrollo del proyecto, identificar posibles impactos no previstos y verificar que las actividades constructivas no generen afectaciones relevantes sobre las condiciones de vida, las prácticas culturales o las actividades productivas de la familia.

Durante esta etapa también se garantizará la disponibilidad y difusión continua del Mecanismo de Gestión de Quejas y Reclamos (MGQR), promoviendo su utilización como canal formal para la recepción y gestión de consultas, inquietudes o reclamos vinculados al proyecto. Las consultas o situaciones planteadas serán registradas, analizadas y gestionadas por la Unidad Ejecutora del Proyecto, procurando su resolución oportuna y manteniendo informada a la comunidad sobre el estado de cada caso.

Estas acciones permitirán sostener un canal de diálogo permanente con la comunidad a lo largo del desarrollo de la obra, favoreciendo la prevención de conflictos, la identificación temprana de situaciones emergentes y el fortalecimiento de la relación entre el proyecto y la comunidad local.

## 4.3. Resumen de interacciones con pueblos indígenas

El proceso de comunicación con la Comunidad Salto Grande del Pueblo Nación Charrúa se desarrollará a lo largo de las distintas etapas del proyecto, con el objetivo de asegurar un flujo de información claro, oportuno y culturalmente adecuado. En este marco, se prevén una serie de acciones sistemáticas de comunicación y relacionamiento orientadas a informar sobre el desarrollo del proyecto, atender consultas o inquietudes de la comunidad y mantener un canal de diálogo permanente. A continuación, se presentan las principales actividades de comunicación previstas para las etapas previas al inicio de las obras y durante la ejecución de las tareas constructivas.

| Etapa del programa | Actividad de comunicación  | Objetivos  | Registro documental        |
|--------------------|--|--|----------------------------|
| <b>Preparación</b> | Participación en Consulta Pública (CP)                             | Garantizar el acceso a la información del proyecto y la posibilidad de expresar opiniones y consultas  | Informe de CP. REALIZADO   |
|                    | Reunión particularizada con la comunidad                           | Presentar en detalle el proyecto, relevar percepciones y conocer las particularidades sociales y culturales de la comunidad  | ASC/PPI REALIZADO          |
|                    | Socialización de canales del MGQR                                  | Informar los mecanismos disponibles para la presentación de consultas, quejas o reclamos   | REALIZADO                  |
|                    | Comunicación de inicio de obra                                     | Informar a la comunidad sobre el inicio de las tareas, cronograma y principales actividades previstas  | Acta o registro de reunión |
|                    | Socialización de medidas socioambientales                          | Explicar medidas de mitigación y acciones previstas para evitar interferencias con la vida cotidiana y actividades productivas desarrolladas por la empresa contratista    | Presentación y minuta      |
|                    | Identificación de preocupaciones iniciales previo inicio de tareas | Acordar aspectos prácticos vinculados a accesos, circulación o actividades productivas<br>Recoger percepciones o inquietudes de la comunidad antes del inicio de las obras | Minuta de reunión          |
| <b>Ejecución</b>   | Visitas de relacionamiento comunitario                             | Mantener diálogo directo y relevar percepciones sobre el avance de las obras   | Informes de seguimiento    |
|                    | Información sobre avance de obra                                   | Comunicar avances, actividades próximas y medidas de gestión socioambiental  | Informes de seguimiento    |
|                    | Comunicación preventiva  | Informar anticipadamente actividades que puedan generar molestias (ruido, maquinaria, tránsito)  | Informes de seguimiento    |
|                    | Seguimiento de consultas y reclamos                                | Recibir y gestionar consultas o reclamos de la comunidad   | Informes de seguimiento    |
|                    | Comunicación ante contingencias                                    | Informar y coordinar acciones ante situaciones no previstas  | Informes de seguimiento    |

## 5. Mecanismo de Gestión de Quejas y Reclamos (MGQR)

### 5.1. 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, a través de la DPV y/o la DGHyOS, 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**).

### 5.2. 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.

### 5.3. 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.

### 5.4. 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.

## 5.5. 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).

## 5.6. 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.

## 5.7. 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: uep@entrieros.gov.ar / 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 |                     |                               |                           |            |  |                   |
|--|---------------------|-------------------------------|---------------------------|------------|--|-------------------|
| <b>Fecha:</b>  |                     | <b>Hora:</b>                  |                           |            |  |                   |
| <b>Lugar de ocurrencia:</b>                              |                     | <b>Municipio - Comunidad:</b> |                           |            |  |                   |
| <b>Atendido por:</b>                                     |                     |                               |                           |            |  |                   |
| <b>Reclamo:</b>  |                     |                               |                           |            |  |                   |
| <b>Proyecto/Obra:</b>                                    |                     |                               |                           |            |  |                   |
| <b>N.º de Seguimiento:</b>                               |                     | <b>Derivado</b>               | <b>SI</b>                 | <b>NO</b>  |  |                   |
| <b>Reclamo no Admisible / Motivo</b>                     |                     |                               |                           |            |  |                   |
| Descripción de Reclamo                                   |                     |                               |                           |            |  |                   |
| <b>Nivel de severidad</b>                                | Baja importancia    |                               | <b>Alcance del Evento</b> | Nacional   |  | <b>Aclaración</b> |
|  | 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 <sup>2</sup>                          |                     |                                  |   |      |

## 5.8. 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, a través de la DPV o la DGHyOS según corresponda.

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.

<sup>2</sup> 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 LGBTIQ+.
- 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 <sup>3</sup> |                               |  |
|   | 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 |  |

<sup>3</sup> <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 <sup>4</sup>              |  |

## 5.9. 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 estará a cargo de la DPV y/o la DGHyOS, según corresponda, quienes emitirán informes y elevará a la UEP a fin de que proceda a su resolución.
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.

## 5.10. 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.

---

<sup>4</sup> 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.

## 5.11. 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.

## 5.12. 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.

## 5.13. 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.

## 5.14. Cronograma de Implementación

El MGQR estará disponible durante toda la ejecución del Programa.

## 5.15. 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.

## 5.16. 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 trabajadores<sup>5</sup>. 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.

---

<sup>5</sup> 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

## 5.17. MGQR aplicable a Pueblos Indígenas

En línea con lo establecido por las Normas de Desempeño Ambiental y Social del BID, el Mecanismo de Gestión de Quejas y Reclamos (MGQR) deberá ser accesible y culturalmente adecuado para las comunidades indígenas potencialmente vinculadas al proyecto, garantizando que puedan canalizar consultas, inquietudes o reclamos de manera sencilla, segura y comprensible.

A partir del relevamiento realizado en territorio y de las entrevistas con integrantes de la Comunidad Salto Grande del Pueblo Nación Charrúa, se identificó que la familia cuenta con acceso a medios de comunicación que facilitan el uso de los canales previstos en el MGQR del Programa. En particular, se constató el uso habitual de teléfonos celulares y aplicaciones de mensajería como WhatsApp, los cuales son utilizados tanto para la comunicación cotidiana con familiares y miembros de la comunidad como para la coordinación de actividades productivas y sociales. Asimismo, se identificó que la comunicación directa y presencial continúa siendo una modalidad frecuente de intercambio, complementada en menor medida con el acceso a información a través de radio y televisión.

En función de estas características, se considera que los canales de comunicación previstos en el MGQR del Programa resultan adecuados y accesibles para la familia relevada. No obstante, en función de las características específicas de la comunidad relevada, incluyendo su escala reducida, organización de tipo familiar, localización periurbana y dinámicas de interacción directa, se incorporarán medidas complementarias orientadas a asegurar la pertinencia cultural y la efectividad del MGQR:

- Canal presencial prioritario: Se priorizará el contacto directo en territorio como principal vía de comunicación, en línea con las dinámicas observadas durante el relevamiento.
- Referencia directa del proyecto: Se designará un interlocutor claro y accesible para la comunidad, facilitando la canalización de consultas y reclamos.
- Lenguaje claro y accesible: Se asegurará que la información sobre el MGQR sea transmitida en términos comprensibles, evitando tecnicismos.
- Recepción flexible de reclamos: Se admitirán presentaciones tanto formales como informales (incluyendo instancias verbales), garantizando su registro y seguimiento.
- Enfoque preventivo y de resolución temprana: Se promoverá la atención directa y oportuna de situaciones emergentes, priorizando el diálogo y la resolución en territorio.

- Inclusión de mujeres y otros integrantes del hogar: Se asegurarán condiciones para que todos los miembros de la familia puedan acceder al mecanismo en forma segura.
- Retroalimentación y cierre: Se garantizará la devolución de respuestas y el seguimiento hasta el cierre efectivo de cada caso.

## 6. Mecanismos de Reclamos del BID para el Programa

### 6.1. 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:

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 MICI, 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**.

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

## 6.2. 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](http://www.planEHS.com)