

**“PROGRAMA PARA CONTRIBUIR A LA MEJORA DE LA
SEGURIDAD HÍDRICA EN LA PROVINCIA DE MENDOZA”**

(AR-L1422) INE/WSA

**PLAN DE PARTICIPACIÓN DE PARTES INTERESADA PARA LOS
PROYECTOS SELECCIONADOS**

Versión Preliminar



FEBRERO 2026

Introducción	3
Objetivos	4
Consultas realizadas	4
Identificación de las partes interesadas	5
Planificación de futuras instancias de participación	11
Durante el proceso de formulación	11
Talleres comunitarios participativos	11
Audiencia pública	12
Durante la etapa de ejecución.	12
Taller de inicio de obra y presentación del proyecto	12
Avisos de obra y señalización preventiva	13
Coordinación y difusión de instancias de participación con perspectiva de género.	15
Mecanismo de Gestión de Reclamos Ambientales y Sociales (MGRAS)	16
Durante la etapa de Operación	22
Reunión de cierre y evaluación participativa	22
Evaluación participativa y difusión de resultados	22
Cronograma sintético	22
Responsabilidades y equipos	23

Introducción

El presente Plan de Participación de Partes Interesadas es diseñado en el marco del “AR-L1422: Programa para contribuir a la mejora de la seguridad hídrica en la provincia de Mendoza”, con el objeto de asegurar el cumplimiento de los principios enunciados en la Norma de Desempeño Ambiental y Social N°10.

El MPAS, en su NDAS 10, destaca la importancia de sostener una interacción abierta y transparente entre el prestatario y las partes interesadas como elemento clave para mejorar la sostenibilidad ambiental y social de los proyectos, y contribuir a una exitosa ejecución. La participación es concebida como un proceso incluyente que se debe desarrollar a lo largo del ciclo de vida de los proyectos, siendo fundamental iniciarla de manera temprana, es decir al comienzo de los procesos de formulación, para aumentar su eficacia.

En este contexto las consultas deben planificarse como un proceso bidireccional que comienza a principios del proceso de planificación del proyecto para recabar percepciones, opiniones de la comunidad sobre la propuesta y obtener insumos que permitan identificar y mitigar los posibles impactos. Asimismo, al ser un proceso continuo, debe contar con instancias pertinentes a los diferentes momentos del ciclo de vida de los proyectos, con posibilidades de adaptación frente al surgimiento de nuevos riesgos e impactos.

En el presente documento se enuncias las instancias de consulta realizadas hasta el momento en el marco del diseño de los proyectos y se sistematizan las acciones, instancias y mecanismos que deben desarrollarse en el marco del PPPI del Programa.

Los proyectos que conforman este Programa son:

- Rehabilitación del sistema de tratamiento de efluentes cloacales de Campo Espejo
- Remoción de lodos y rehabilitación planta tratamiento de efluentes cloacales El Paramillo
- Sistema de Macro Recolección y Tratamiento de Efluentes Cloacales – Villa Tulumaya
- Colector Cloacal Colonia Segovia – Etapa II

- Modernización Planta de Tratamiento de Uspallata (Posible proyecto a incluir en el Programa)

Objetivos

- Asegurar una participación informada, inclusiva, continua y culturalmente adecuada de las partes interesadas a lo largo de todo el ciclo del Programa.

A su vez, el PPPI busca dar cumplimiento a los objetivos planteados en la NDAS N°10:

- Establecer un enfoque sistemático de participación de las partes interesadas que ayude al prestatario a identificar dichas partes, especialmente las personas afectadas por el proyecto, y establecer y mantener una relación constructiva con ellas.
- Evaluar el nivel de interés de las partes interesadas en el proyecto y su apoyo y permitir que sus puntos de vista se consideren en el diseño y el desempeño ambiental y social de la operación.
- Promover y facilitar los medios para una interacción efectiva e incluyente con las personas afectadas por el proyecto, a lo largo de su ciclo de vida, sobre temas que podrían afectarlas o beneficiarlas
- Asegurarse de que a las partes interesadas se les suministre información adecuada sobre los riesgos e impactos ambientales y sociales del proyecto, de manera y forma oportuna, comprensible, accesible y adecuada.
- Proporcionar a las partes interesadas medios accesibles e incluyentes para formular preguntas, propuestas, preocupaciones y reclamaciones y permitir a los prestatarios darles respuesta y gestionarlas de manera adecuada.

Consultas realizadas

En la elaboración de los proyectos que conforman este Programa, se han desarrollado algunas instancias de consulta e interacción temprana con la comunidad que han brindado insumos importantes para la elaboración preliminar de los documentos.

En este sentido, para el proyecto Colector Cloacal Colonia Segovia – Etapa II, se realizó un estudio de “aceptabilidad social” con la aplicación de encuestas a vecinos frentistas y entrevistas a actores sociales claves, comerciantes de la zona y referentes institucionales. Los resultados se encuentran sistematizados en el documento de aceptabilidad social. Los mismos muestran un amplio apoyo a la realización del proyecto, pero en algunos casos ese apoyo se encuentra

condicionado al aseguramiento de una correcta gestión ambiental y social durante la etapa de ejecución. También se visualiza la necesidad de contar con instancias informativas grupales y/o comunitarias para transmitir información clara, precisa, oportuna y responder dudas y consultas de la población local.

Identificación de las partes interesadas

Para una correcta y exhaustiva identificación de partes interesadas se deberá llevar a cabo un *Mapeo de actores* que permita no solo identificarlos, sino también evaluar el interés e incidencia que pueden tener con cada uno de los proyectos que forman parte del Programa.

A continuación, se presenta una primera identificación, caracterización y evaluación de los actores que vinculan con los Proyectos del Programa en virtud de sus niveles de interés, influencia y estrategia de participación prevista.

Parte interesada	Tipo de actor	Nivel de interés	Nivel de influencia	Estrategia de participación
Proyecto Colector Cloacal Colonia Segovia – Etapa II				
Población residente AID – Colonia Segovia	Directamente afectada	Alto	Medio	Reuniones informativas, talleres comunitarios, Mecanismo de Gestión de Reclamos Ambientales y Sociales (MGRAS)
Vecinos frentistas a la obra	Directamente afectada	Alto	Medio	Comunicación directa, avisos de obra, Talleres comunitarios, MGRAS
Comerciantes frentistas	Directamente afectada	Alto	Medio	Comunicación directa, avisos de obra,

				Talleres comunitarios, MGRAS
Usuarios actuales y potenciales del sistema	Beneficiarios	Alto	Bajo	Difusión de información, encuestas de satisfacción
Escuela N°1104 Leopoldo Lugones	Institucional	Alto	Medio	Comunicación directa, avisos de obra, Talleres comunitarios, MGRAS
Escuela N°1413 Pestalozzi	Institucional	Alto	Medio	Comunicación directa, avisos de obra, Talleres comunitarios, MGRAS
Centro Comunitario San Cayetano	Social	Medio	Bajo	Comunicación directa, avisos de obra, Talleres comunitarios, MGRAS
Merendero “Las luciérnagas”	Social	Medio	Bajo	Comunicación directa, avisos de obra, Talleres comunitarios, MGRAS
Vecinos del barrio Loyacomo	Población vulnerable	Alto	Medio	Comunicación directa, avisos de obra, Talleres comunitarios, MGRAS

Proyecto Sistema de Macro Recolección y Tratamiento de Efluentes Cloacales – Villa Tulumaya				
Vecinos de Villa Tulumaya	Beneficiarios	Alto	Medio	Comunicación directa, avisos de obra, Talleres comunitarios, MGRAS
Comerciantes frentistas	Directamente afectada	Alto	Medio	Comunicación directa, avisos de obra, Talleres comunitarios, MGRAS
Polideportivo Lavalle	Institucional	Medio	Bajo	Avisos de obra, Talleres comunitarios
Parque industrial Lavalle	Institucional	Bajo	Bajo	Avisos de obra
Vecinos de los Barrios Malvinas Argentinas, El Parmeral, Belgrano y Loteo Oliva	Beneficiarios	Alto	Medio	Comunicación directa, avisos de obra, Talleres comunitarios, MGRAS
Hospital Dr. Domingo Sicoli	Institucional	Alto	Medio	Avisos de obra, Talleres comunitarios
Proyecto Rehabilitación del sistema de tratamiento de efluentes cloacales de Campo Espejo				
Puesteros	Indirectamente afectado	Bajo	Bajo	Comunicación directa, avisos de obra, Talleres

				comunitarios, MGRAS
Vecinos de asentamientos y barrios aledaños	Indirectamente afectado	Bajo	Bajo	Comunicación directa, avisos de obra, Talleres comunitarios, MGRAS
Productores agrícolas de la zona (ACRE)	Indirectamente afectado	Medio	Bajo	Comunicación directa, avisos de obra, Talleres comunitarios, MGRAS
Parque industrial Las Heras	Institucional	Bajo	Bajo	Avisos de obra
Proyecto Remoción de lodos y rehabilitación planta tratamiento de efluentes cloacales El Paramillo				
Productores agrícolas de la zona (ACRE)	Indirectamente afectado	Medio	Bajo	Comunicación directa, avisos de obra, Talleres comunitarios, MGRAS
Fotógrafos de avistaje de aves	Indirectamente afectado	Bajo	Bajo	avisos de obra, Talleres comunitarios
Proyecto Modernización Planta de Tratamiento de Uspallata (Posible proyecto a incluir en el Programa)				
Vecinos de Uspallata	Beneficiarios	Alto	Medio	Comunicación directa, avisos de obra, Talleres comunitarios, MGRAS

Comerciantes del AID	Directamente afectada	Medio	Bajo	Comunicación directa, avisos de obra, Talleres comunitarios, MGRAS
Operadores turísticos del AID	Directamente afectada	Medio	Bajo	Comunicación directa, avisos de obra, Talleres comunitarios, MGRAS
Instituciones educativas de Uspallata	Directamente afectada	Alto	Medio	Comunicación directa, avisos de obra, Talleres comunitarios, MGRAS
Hospital Luis Chrabalowski	Directamente afectada	Alto	Medio	Comunicación directa, avisos de obra, Talleres comunitarios, MGRAS
Ejército argentino	Institucional	Alto	Alto	Comunicación directa, avisos de obra, Talleres comunitarios, MGRAS
Actores institucionales vinculados al Programa				
Municipalidad de Guaymallén	Institucional	Alto	Alto	Reuniones técnicas, coordinación institucional
Municipalidad de Lavalle	Institucional	Alto	Alto	Reuniones técnicas,

				coordinación institucional
Municipalidad de Las Heras	Institucional	Alto	Alto	Reuniones técnicas, coordinación institucional
Departamento General de Irrigación	Institucional	Alto	Alto	Informes técnicos, reuniones de seguimiento
Inspecciones de cauce de los ACRES	Institucional	Alto	Alto	Comunicación directa, avisos de obra, Talleres comunitarios, MGRAS, Informes técnicos, reuniones de seguimiento
Dirección de Regulación y Control de Agua y Saneamiento	Institucional	Alto	Alto	Informes técnicos, reuniones de seguimiento

Es importante destacar que la matriz de actores involucrados debe actualizarse de manera permanente durante todo el ciclo de los proyectos. La versión presentada en este documento es una primera propuesta que debe funcionar como herramienta para la organización de las instancias de participación, pero una vez transcurridas estas, debe procederse a su evaluación y actualización en caso de corresponder.

Planificación de futuras instancias de participación

Durante el proceso de formulación

Talleres comunitarios participativos

Previo a la etapa de ejecución de los proyectos que forman parte del programa, se deberán realizar talleres comunitarios, convocando a los actores sociales identificados como partes interesadas y a la comunidad en general del área de influencia de cada proyecto. Estos talleres tendrán como objetivos:

- Informar a los participantes sobre el estado de situación del proyecto y los avances del mismo.
- Generar un ambiente favorable a la presentación e intercambio de ideas.
- Conocer la visión de los participantes respecto a los impactos positivos y/o negativos identificados durante la formulación.
- Conocer la visión de los participantes respecto a las posibles alternativas de solución a adoptar, para mitigar los impactos negativos y/o potenciar los positivos.
- Identificar a los actores sociales que se verán afectados de manera positiva o negativa por el proyecto
- Conocer las percepciones acerca del proyecto y lo que se espera como escenario deseado

Estas instancias deben contar con amplia difusión para incentivar la participación. Deberán desarrollarse en ámbitos accesibles y en horarios convenientes para la comunidad, considerando especialmente la posibilidad de participación de grupos vulnerables y de mujeres. Es recomendable planificar estrategias de cuidado de niños y niñas para facilitar la participación activa de mujeres que son madres.

Metodología propuesta para los talleres

La apertura del taller se llevará a cabo con la presentación del proyecto, de los principales aspectos de la evaluación de impacto ambiental y social, y del Plan de gestión propuesto. Esta presentación debe ser sintética y realizada con un lenguaje claro y accesible para los/las participantes.

En una segunda instancia y en función de los objetivos del Proyecto y de la multiplicidad de impactos positivos y negativos que puede conllevar su ejecución, el taller con actores sociales propone trabajar de manera colectiva el escenario con y sin proyecto, para validar los posibles impactos positivos y negativos

identificados, como así también las medidas de potenciación y/o mitigación propuestas.

En la tercera instancia se propone construir un *mapa de actores*, para reconocer dentro de los actores colectivos y/o individuales, aquellos a los que el Proyecto afecta de manera directa e indirecta y establecer el nivel de influencia y o posicionamiento frente a la propuesta. Los resultados de esta instancia serán un importante insumo para nutrir el mapa de actores propuesto en este PPPI.

Finalmente, y para conocer la percepción que el participante tiene acerca del Proyecto se habilitará la posibilidad de expresar de manera escrita e individual en una frase la idea que tienen acerca del proyecto.

El equipo moderador del taller deberá dejar de manifiesto a los/as participantes que todos los aportes y sugerencias en las distintas instancias de participación del taller, serán elevados para su consideración.

La participación debe quedar registrada por medio de listas de asistencias y en con registro fotográfico.

Audiencia pública

Los proyectos que fueron categorizados como “Manifestación General de Impacto” deberán cumplir con la legislación provincial y desarrollar la correspondiente Audiencia Pública.

Durante la etapa de ejecución.

Taller de inicio de obra y presentación del proyecto

Al menos 30 días corridos antes del inicio de obras el prestatario (AYSAM), organizará una reunión informativa con los beneficiarios, frentistas de las obras, instituciones locales y población local en general.

La misma deberá ser realizada en las zonas pobladas cercanas a las plantas y a los colectores. Se realizará una difusión y convocatoria amplia y con perspectiva de género para garantizar la presencia de los beneficiarios y la población afectada que se encuentre dentro del área operativa del proyecto.

En dicha reunión se presentará al equipo de inspectores de la obra (Responsables Ambientales y Sociales), se informará cuál es la empresa contratista, se explicará brevemente el PGAS y las acciones previstas en el “Programa 14: Información y Participación Comunitaria y Mecanismo de Consultas, Quejas y Reclamos”. Y “Programa 15: de sensibilización sobre derechos interculturales con enfoque de género”, haciendo foco en el MGRAS

Asimismo, se darán a conocer a los/las asistentes las acciones previstas para mitigar potenciales afectaciones a la población del área de proyecto por conductas inadecuadas del personal de la Contratista y sus subcontratistas. En tal sentido, se informará a la población que en el marco del proyecto resultan inaceptables la violencia y/o discriminación por razones de género, identidad de género, orientación sexual, identidad cultural o religión. También se informará que, para prevenirlo, la Contratista implementará un Código de Conducta y relacionamiento con perspectiva de género, vinculante para todos los empleados directos e indirectos (subcontratistas) con el objetivo de asegurar vínculos respetuosos y armónicos entre la población local.

En líneas generales, todos los afectados por las obras (puesteros, pobladores de barrios aledaños, instituciones escolares, sanitarias, religiosas, inspección de cauce del ACRE, regantes del ACRE, vecinos en general) deberán ser informados antes del comienzo de las obras sobre fechas, horarios, naturaleza de las tareas, espacios a ser afectados por las mismas, así como también las medidas de seguridad que deben observarse.

Se propiciará la participación y decisión conjunta, y la coordinación -en la medida de lo posible- de las obras con las actividades que se desarrollan en el territorio impactado directamente por el Proyecto, particularmente en los casos de establecimientos educativos y efectores de salud, fundamentalmente para garantizar el cumplimiento de los derechos a la salud y la educación. En caso de ser necesario, se establecerán convenios pertinentes con cada uno de ellos, considerando la cercanía de algunas de estas instituciones con la obra.

Indicadores de cumplimiento del Taller de Inicio de Obra

Se diseñarán planillas para registrar y controlar el cumplimiento de las medidas establecidas en este procedimiento. Todos los registros de participación deben contar con información diferenciada por sexo.

- Registro del desarrollo del taller con beneficiarios, instituciones locales y población en general.
- Planillas de participación / fotos / informe

Avisos de obra y señalización preventiva

El procedimiento de **aviso de obra** se articula con los Programas 8, 10, 13 y 14 del PGAS y se fortalecerá a partir de folletería, carteles y comunicación a través de medios de comunicación local.

Se trata de una tarea periódica y continua a llevar a cabo durante toda la etapa de construcción de obras y principalmente durante los quince días previos al inicio de trabajos de obra en las zonas donde se asienta la población. Esto incluye a la zona

urbana de Capdevila, Paramillos, La Holanda, Villa Tulumaya y Uspallata, pero también en la zona donde se encuentra población dispersa ubicada dentro del Área Operativa de la obra.

Se brindará información sobre las características y alcances del proyecto, pero especialmente orientada a informar a la población acerca de:

- Cronograma de cortes viales programados.
- Cronograma de obras en inmediaciones de sitios de interés social y cultural (escuelas, centros de salud, sitios turísticos y patrimoniales).

La empresa contratista deberá confeccionar cartelería de tamaño A3, en la cual se incluya información sobre los trabajos que se realizarán y sobre los posibles riesgos que pueden ocasionar, como así también las medidas de seguridad y las precauciones a tomar por parte de la población. Asimismo, deberá contener datos de contacto (número de teléfono gratuito, dirección de correo electrónico, ubicación de las oficinas de la empresa contratistas) para que las personas puedan comunicarse para realizar consultas y despejar inquietudes (ver MGRAS)

Estas acciones se reforzarán con el diseño e impresión de **folletería** que incluya información sobre los trabajos que se realizarán y sobre los posibles riesgos que pueden ocasionar, como así también las medidas de seguridad y las precauciones a tomar por parte de la población. La información debe ser clara, concisa, de fácil entendimiento y acompañada con gráficos que faciliten la comprensión de los textos.

Estos folletos estarán disponibles en las instituciones públicas de la zona y se deberán entregar en los distintos hogares, durante las visitas domiciliarias.

Los inspectores ambientales y sociales deberán realizar **visitas periódicas** a las viviendas próximas a las zonas de obras (especialmente las consideradas vulnerables), para informar personalmente sobre el inicio de las obras, entregar folletería informativa y despejar todas las dudas y/o consultas de la población, que puedan derivar del trabajo de obra.

En cuanto a la **señalización preventiva**, es importante tener en cuenta que, como norma general deberá evitarse en lo posible obstruir completamente ningún camino. Toda vez que sea necesario desviar o detener temporalmente el tránsito se utilizarán banderilleros con indumentaria reflectiva. Asimismo, se asegurará la correcta protección con vallados efectivos y el señalamiento de seguridad adecuado de calles, caminos y cualquier otra vía pública en la que haya resultado imprescindible su cierre parcial al tránsito. En caso de ser necesario, se colocarán balizas luminosas para el señalamiento nocturno de los vallados. La

implementación de estos caminos alternativos y/o cortes temporales deberá ser comunicada a la población en tiempo y forma.

Se establecerán horarios de circulación de máquinas y equipos, los cuales no podrán circular en horarios crepusculares o nocturnos, que serán debidamente comunicados a la población e instituciones pertinentes (Municipio, escuelas, Hospital, etc.).

Se establecerá señalización provisional necesaria destinada a conductores y peatones acerca de peligros y prohibiciones, especialmente en los lugares donde se realicen actividades de riesgo potencial para trabajadores y habitantes (por ej. operación de maquinaria pesada, disposición de residuos, riesgo eléctrico, etc.).

Indicadores de cumplimiento de Aviso de obra y señalización Preventiva:

- Registro de la presencia de cartelería indicativa y preventiva sugerida.
- Registro de cumplimiento de horarios y velocidad para la circulación de maquinaria y vehículos afectados a la obra.
- Registro de resguardo de elementos de culto y su restitución luego de desplazado el frente de obra.

Coordinación y difusión de instancias de participación con perspectiva de género.

El/la inspector/a social (o Gestor/a Social del Territorio) de AYSAM deberá difundir y convocar a la población a todas las instancias de participación previstas en el proyecto, teniendo en cuenta las mejores alternativas de horarios y lugares, para asegurar la participación de mujeres y varones en dichas instancias. Para esto, deberá relevar y conocer la disponibilidad de horarios de la población para conciliar las tareas productivas y las tareas de cuidado, con la asistencia a dichas instancias participativas.

Para ello, tendrá entre sus tareas:

- Asegurar que las convocatorias se hagan con perspectiva de género, de manera tal de posibilitar la participación de mujeres.
- De forma consulta con los actores involucrados, definirá los lugares e instituciones donde se realizarán las capacitaciones, así como también los horarios.
- Será responsable de la preparación e impresión de los materiales didácticos y de la organización de los refrigerios para cada uno de los encuentros.

Indicadores de Cumplimiento de Capacitaciones e instancias de participación

Los indicadores de cumplimiento estarán consignados en planillas con datos desagregados por género y edad, en las que se registrarán todas instancias de participación que son desarrolladas en el marco del proyecto.

Mecanismo de Gestión de Reclamos Ambientales y Sociales (MGRAS)

Introducción

El presente Mecanismo de Gestión de Reclamos Ambientales y Sociales (MGRAS) es elaborado para ser utilizado por las empresas contratistas, y es consistente con los objetivos del SGAS, el cual prevé la gestión de reclamos y conflictos como responsabilidad de cada institución ejecutora de proyectos. Esta gestión será analizada a través de una instancia interna (empresa contratista) y en caso de no resolverse, se seguirá lo establecido en el SGAS.

En este mecanismo se describen los objetivos y alcances de su aplicación, y el proceso de gestión del reclamo desde que es recibido por la contratista hasta su resolución.

Generalidades, objetivo y alcance

Generalidades

La contratista ejercerá la gestión de reclamos y resolución de conflictos correspondientes a las actividades de obra del proyecto a su cargo.

Para tal efecto, la contratista presentará una organización interna específica que preverá el análisis y resolución de reclamos y conflictos, a cargo del Responsable Social.

El mecanismo para la recepción de quejas y resolución de conflictos deberá garantizar la posibilidad de que todas las personas o instituciones afectadas por la implementación del proyecto puedan presentar su reclamo, queja o inquietud ante los responsables de la obra. Este mecanismo establecerá las pautas que facilitarán la recepción de inquietudes de diversa índole (consultas, cuestionamientos, quejas) y la resolución de las mismas, con el propósito de evitar potenciales conflictos.

Si en una primera instancia no se resuelven los reclamos/conflictos, se procederá a ejecutar los procedimientos establecidos en el ítem correspondiente del SGAS.

Todos los gastos efectuados en la resolución de reclamos o conflictos serán sufragados por la empresa contratista.

Objetivo

El presente Mecanismo tiene como principal objetivo poner en público conocimiento, o reforzar como sea necesario, los procesos y mecanismos de acción que se ejecutarán para resolver los reclamos y conflictos que pudieran generar llevar adelante un proyecto, debido a los impactos que pudiesen suscitarse en el entorno.

Estos mecanismos de resolución de conflictos están enmarcados en procedimientos establecidos para la contratista y entidades provinciales competentes. Los mismos serán puestos a disposición de quienes podrían alegar ser afectados.

Alcance de aplicación

La aplicación de este Mecanismo está prevista para las obras de los proyectos mencionados a cargo de la contratista.

La administración de la gestión de reclamos y conflictos incluye el tratamiento de los mismos desde la solicitud de cualquier persona, comunidad, municipio o institución, hasta su resolución.

Proceso de gestión de reclamos y conflictos

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

Los reclamos y conflictos tendrán un procesamiento y una resolución junto con instancias de monitoreo y seguimiento específico de los mismos.

Todos los reclamos recibidos deben ser gestionados por el responsable de la contratista para su resolución (especialista social), quien los remitirá a la supervisión de obra (AYSAM), y al organismo provincial competente, para su seguimiento y monitoreo.

Origen

El reclamo puede ser originado por:

- Ciudadano usuario o no usuario, reclamante en forma directa.
- Comisiones vecinales.
- Comunidades indígenas o no indígenas.
- Organizaciones No Gubernamentales (ONG's).
- Cualquier otro tipo de organización que alegara estar afectada por las obras.
- Otros.

Medios de Recepción

Las personas o instituciones afectadas contarán con diferentes alternativas para presentar sus inquietudes o reclamos.

Los canales de recepción podrán ser:

- Oficinas de la Contratista.
- Buzón de sugerencias / libro de quejas disponible en el Obrador.
- Oficinas de la Entidad Provincial.
- Número telefónico creado exclusivamente para la recepción de reclamos y consultas.
- Dirección de correo electrónico creado exclusivamente para la recepción de reclamos y consultas.
- BID (<https://mici.iadb.org/es/presentar-un-reclamo>)

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

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

Trámite / Proceso Institucional

Recepción y Registro de Datos

Se pretende que todos los reclamos sean atendidos telefónicamente, por escrito u otros medios, exclusivamente por la contratista, quien determinará el tipo de intervención para la resolución del reclamo o conflicto. Estos reclamos deberán ser registrados en una planilla (ver modelo que se presenta al final del presente apartado) y remitidos a la supervisión de obra, y al organismo provincial competente. Aún en caso de recepción telefónica o “de oficio”, serán consignados en la planilla.

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

Prioridad de Atención del Reclamo

En caso de que la inquietud se trate de una duda o consulta de información con respecto a cualquier componente del proyecto, la misma deberá ser atendida y resuelta inmediatamente por el responsable de la contratista.

Si la inquietud se trata de una queja o reclamo con respecto a cualquier componente del proyecto, deberá evaluarse la pertinencia de la presentación.

Verificación in situ y Respuesta

Esta fase implica, según la naturaleza del reclamo, una visita al lugar y/o visita a los reclamantes. Esta visita se deberá realizar dentro de un plazo de 3 días de recibido el reclamo.

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

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

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

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

- a. Análisis in situ de la situación.
- b. Elaboración de un acta de informe de situación.
- c. Negociación entre contratista y reclamante/s.
- d. Si se produjera un acuerdo de solución, con plazos estipulados, se labrará el acta de compromiso y reparación.
- e. Para que este tipo de acuerdo se alcance deben darse dos condiciones: (a) que el personal de la contratista que firma el compromiso tenga el grado de responsabilidad y poder de decisión suficientes para adquirir este compromiso de cumplimiento y (b) que el/los reclamantes/s estén informados de que pueden no asumir un acuerdo en esta instancia y que consideren los tiempos asumidos como prudenciales. De no producirse estas condiciones, se fijará una reunión entre la contratista y el/los reclamantes/s, con fecha de común acuerdo.

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

Las acciones en campo serán sistematizadas por los responsables de la contratista y monitoreadas por AYSAM. Luego de la visita in situ y del proceso descripto precedentemente, se da respuesta y solución al reclamo.

1) En el caso de haberse llegado a realizar un acuerdo (labrado de acta de compromiso de reparación), la contratista elaborará de inmediato y unilateralmente un documento, al que anexará el acta mencionada, donde se compromete a cumplir con dichos plazos y lo enviará por escrito al/os reclamante/s como respaldo del compromiso adquirido por la empresa. Al mismo tiempo será remitida con su anexo a la supervisión de obra y a AYSAM.

2) En el caso de haberse llegado a un acta sin presencia de la parte reclamante, el responsable social de la contratista deberá remitir esta acta al/os reclamante/s en el plazo de 3 días, con una sugerencia de posible fecha de reunión, sea en el lugar del reclamo o en las oficinas de la contratista. Tal documento será entregado en mano. Este proceso derivará en una reunión entre el/os reclamante/s y personal de la empresa (responsable social y representante técnico). En esta instancia, parte del personal que acompaña al responsable social deberá tener el nivel de responsabilidad y capacidad de decisión para asegurar el cumplimiento de los compromisos de solución que se acuerden, si es que esto ocurre. Luego se procederá, como en el caso A) si es que se ha llegado a acuerdo, si no será remitido a segunda instancia de resolución, según el SGAS.

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

Solución y Cierre del Reclamo

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

Las acciones de campo serán sistematizadas por los responsables de la contratista, la supervisión de obra.

Modelo de Ficha de Seguimiento y Monitoreo del Reclamo

Recibido:de.....de 20..... N° de Expediente:/.....

Recibido y Procesado por (Nombre completo) __ Firma:

Para que en un plazo de.....días informe sobre la situación del reclamo.

Durante la etapa de Operación

Reunión de cierre y evaluación participativa

Una vez finalizada las tareas de obra y previo a la entrega de la misma por parte de la contratista se realizará una reunión de cierre con la comunidad para realizar una evaluación participativa del desarrollo del proyecto y las resoluciones de todos los posibles conflictos ocasionados, como así también de la quejas y reclamos.

La organización y convocatoria de este taller debe seguir los lineamientos y recomendaciones realizadas para el taller de inicio de proyecto

Evaluación participativa y difusión de resultados

Durante el primer año de operación de las obras e intervenciones realizada en los proyectos, será responsabilidad del prestatario (AYSAM) la evaluación participativa por medio de encuestas de satisfacción tanto a beneficiarios como a la población residente en el área operativa que no haya sido beneficiaria de los proyectos, pero si afectados durante la etapa de construcción.

Estas encuesta no sólo deben evaluar el nivel de satisfacción con el servicio y las mejoras, sino también el nivel de satisfacción con el cierre de obra realizado.

Cronograma sintético

A continuación, se presenta un cronograma general y resumido de las actividades de participación de partes interesadas a desarrollar durante las distintas fases del Programa, indicando responsables y objetivos

Fase del Programa	Actividad de participación	Partes interesadas	Responsable	Momento estimado
Preparación / Preconstrucción	Reuniones informativas iniciales	Población AID, vecinos frentistas, instituciones locales	AYSAM / Municipio	Previo al inicio de obra
Preparación / Preconstrucción	Difusión del PPPI y	Población general	AYSAM	Previo al inicio de obra

	canales de contacto			
Construcción	Reuniones periódicas de avance	Comunidad local	Contratista / AYSAM	Durante la obra
Construcción	Mecanismo de Gestión de Reclamos Ambientales y Sociales (MGRAS)	Todas las partes interesadas	Responsable social de la contratista / Inspector Social AYSAM	Durante la obra
Operación	Reunión de cierre y evaluación participativa	Usuarios y comunidad	AYSAM	Puesta en marcha
Operación	Encuestas de satisfacción	Usuarios del sistema	AYSAM	Primer año de operación

Responsabilidades y equipos.

Para asegurar la aplicación y seguimiento de las actividades propuestas en el presente PPPI y cumplir con los objetivos planteados será fundamental contar con un equipo técnico abocado al seguimiento de este plan.

En este sentido, será necesario contar con un perfil de inspector social (o Gestor Social del Territorio) en el equipo de inspección de AYSAM y un Responsable Social por parte de la contratista. Ambos roles deberán ser desarrollados por profesionales de las Ciencias Sociales con experiencias en gestión social de proyectos.

El cumplimiento del PPPI será monitoreado mediante indicadores específicos, incluyendo número de actividades realizadas, participación registrada, quejas recibidas y resueltas, nivel de satisfacción de las partes interesadas, entre otros.

Los resultados serán reportados periódicamente mediante informes presentados al BID.

El PPPI es un instrumento dinámico que deberá ser actualizado a lo largo del ciclo del Programa, en función de los resultados del monitoreo y de las nuevas necesidades identificadas.