



Banco Interamericano de Desarrollo

Programa de Desarrollo Urbano y Mejora del Hábitat en la Provincia de Neuquén (AR-L1420)

Plan de Participación de Partes Interesadas



Tabla de Contenidos

Tabla de Contenidos	2
Lista de Siglas y Abreviaturas.....	4
1. Introducción.....	5
1.1. Consideraciones Generales	5
1.2. Objetivos y Componentes del Programa.....	5
1.3. Arreglos de Implementación	6
1.4. Beneficiarios	7
2. Proceso de Participación de las Partes Interesadas	8
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	12
3. Consulta Pública Significativa	14
3.1. Objetivos del Proceso de Consulta Pública Significativa	14
3.2. Etapas de la Consulta Pública	14
3.3. Planificación del Proceso de Consulta Pública Significativa	15
3.3.1. Mapeo de Actores	15
3.3.2. Proceso de Consulta Pública y Divulgación del Material	49
3.3.3. Diseño de un Espacio para Recibir Consultas de las Partes Interesadas	52
3.3.4. Modalidad de la Consulta Pública	52
3.3.5. Realización del Evento de Consulta Pública	53
3.3.6. Informe de Consulta Pública	54
4. Mecanismo de Gestión de Quejas y Reclamos (MGQR)	56
4.1. Consideraciones Generales	56
4.2. Principios del Sistema de Gestión del MGQR.....	56
4.3. Lineamientos del MGQR.....	57
4.4. Alcance del MGQR.....	57
4.5. Gestión del MGQR.....	58
4.6. Recepción y Registro de Reclamos	58

4.7.	Difusión del Mecanismo de Gestión de Quejas y Reclamos (MGQR)	60
4.8.	Evaluación de Reclamos	60
4.9.	Mecanismo de Cierre de Reclamos y Monitoreo	64
4.10.	Solución de Conflictos	64
4.11.	Plazos de Respuesta a Reclamos	65
4.12.	Seguimiento y Documentación	65
4.13.	Monitoreo del MGQR	65
4.14.	Cronograma de Implementación.....	65
4.15.	Gestión de Quejas de los Trabajadores.....	66
4.16.	Mecanismo de Quejas de Trabajadores del Programa.	66
5.	Mecanismo de Reclamo BID para el Programa.....	69
5.1.	Mecanismo de Reclamos BID	69
5.2.	Mecanismo Independiente de Consulta e Investigación	72

Lista de Siglas y Abreviaturas

AAS	Análisis Ambiental y Social
AES	Abuso y Explotación Sexual
BID	Banco Interamericano de Desarrollo
CP	Consulta Pública
EIAS	Estudio de Impacto Ambiental y Social
LGBTIQ+	Lesbianas, Gays, Bisexuales y Trans, Intersexual, Queer y otras identidades
MGQR	Mecanismo de Gestión de Quejas y Reclamos
MICI	Mecanismo Independiente de Consulta e Investigación
MIDES	Ministerio de Desarrollo Social
MPAS	Marco de Política Ambiental y Social del BID
NDAS	Normas de Desempeño Ambiental y Social del BID
OE	Organismo Ejecutor
ONG	Organización No Gubernamental
PGAS	Plan de Gestión Ambiental y Social
PPPI	Plan de Participación de las Partes Interesadas
SVBG	Servicios de Atención a Mujeres en Situación de Violencia Basada en Género
UPEFE	Unidad Provincial de Enlace y Ejecución de Proyectos con Financiamiento Externo
VG	Violencia de Género

1. Introducción

1.1. Consideraciones Generales

Este **Plan de Participación de las Partes Interesadas (PPPI)** forma parte integral del **Programa de Desarrollo Urbano y Mejora del Hábitat (AR-L1420)**, en adelante “el Programa”.

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**” 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 de la CCLIP es promover la mejora en las condiciones de vida en entornos urbanos de Argentina mediante intervenciones estratégicas que impulsen una planificación eficiente y el uso responsable de los recursos.

El objetivo general de la primera operación individual es contribuir al desarrollo urbano sostenible e inclusivo en la provincia del Neuquén, y el plazo de ejecución se estima en 5 años.

Los objetivos específicos del Programa son:

- (i) mejorar integralmente las áreas consolidadas de entornos urbanos;
- (ii) (promover la formalización y el desarrollo urbano de barrios populares y áreas precarias; y

- (iii) fortalecer la gestión urbana y territorial sostenible.

La primera operación de la línea CCLIP cuenta con tres componentes:

Componente 1. Desarrollo Urbano Integral (BID: US\$108.000.000). Este componente cuenta con tres subcomponentes.

Subcomponente 1.1. Provisión de Infraestructura de Servicios Básicos para el Desarrollo Planificado de Suelo Urbano. Financiará obras para el aumento de la oferta de suelo urbanizado, redes de infraestructura y obras complementarias para reducir brechas de acceso a servicios básicos y urbanos entre municipios.

Subcomponente 1.2. Mejora de la Conectividad Vial y Fortalecimiento de los Sistemas de Transporte en Entornos Urbanos. Financiará proyectos integrales de movilidad urbana, incluyendo pavimentación, veredas, iluminación y ciclovías, entre otros.

Subcomponente 1.3. Aumento de la Oferta de Espacio Público y Equipamiento Urbano de Calidad. Financiará obras de espacio público de proximidad como complemento de entornos urbanos de calidad y equipamientos urbanos y comunitarios.

Componente 2. Formalización de Barrios Populares (BID: US\$23.000.000). Este componente cuenta con dos subcomponentes.

Subcomponente 2.1. Regularización Dominial y Aumento de la Seguridad en la Tenencia de la Tierra. Financiará el proceso de regularización dominial y aumento de la seguridad en la tenencia de la tierra en los BP.

Subcomponente 2.2. Intervenciones Urbanas Integradoras, Provisión y Mejora de Infraestructura Urbana y Equipamiento Comunitario. Financiará proyectos de integración urbana mediante la construcción y mejora de infraestructura urbana y equipamiento comunitario en los BP.

Componente 3. Fortalecimiento Institucional y de Capacidades Locales (BID: US\$2.500.000). Financiará planes, estudios, instrumentos, equipamiento y la incorporación de recursos humanos para fortalecer las capacidades institucionales vinculadas a la gestión y planificación urbana.

Administración, Supervisión, Evaluaciones y Auditoría (BID: US\$1.500.000). Incluye gastos de funcionamiento, equipamiento y gestión del OE, servicios de consultoría de firmas o individuos para llevar a cabo evaluaciones, auditorías, actividades de administración y supervisión de la primera operación.

1.3. Arreglos de Implementación

El prestatario de la primera operación individual será la Provincia del Neuquén, y la República Argentina como garante. El **Organismo Ejecutor (OE)** será la **Unidad Provincial de Enlace y Ejecución de Proyectos con Financiamiento Externo (UPEFE)**.

El tipo de operación y modalidad corresponde a **Préstamo de Inversión (INV)** bajo la modalidad de **Programa de Obras Múltiples (GOM)** y primera operación individual bajo una **Línea de Crédito Condicional para Proyectos de Inversión (CCLIP)**.

Se prevé la colaboración de municipios para aspectos técnicos y, en caso de confirmarse su capacidad institucional, podrán actuar como organismos subejecutores con responsabilidad fiduciaria.

1.4. Beneficiarios

El Programa beneficiará directamente a aproximadamente 21.200 hogares, y de forma indirecta a 89.700 hogares de la provincia del Neuquén.

Los resultados esperados incluyen:

- a. Fortalecer el desarrollo integral de los centros urbanos mediante provisión de infraestructura de servicios básicos, mejora de la conectividad vial y aumento de espacio público y equipamiento urbano de calidad.
- b. Mejorar las condiciones de habitabilidad y aumentar la seguridad en la tenencia de la tierra en los barrios populares.
- c. Fortalecer las capacidades institucionales de los entes provinciales y municipales mediante capacitaciones y herramientas de planificación y reglamentación urbana.

Adicionalmente, se prevé el fortalecimiento en la gestión de riesgos asociados a desastres naturales, incorporando medidas de resiliencia frente a eventos climáticos extremos

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 dichas partes.
- 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 UPEFE 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 ninguna discriminación por motivos de género que pueda restarle a un grupo capacidad de influir en la toma de decisiones en 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 lenguaje comprensible y accesible, para que todos los participantes puedan expresar sus opiniones y preocupaciones de manera plena y efectiva.
- Los espacios donde se desarrollen los eventos de socialización y participación deben ser accesibles para personas con capacidad reducida, asegurándose, por ejemplo, la existencia de rampas para ingreso al sitio.

2.3. Arreglos para la Implementación del PPPI

UPEFE, en carácter de Organismo Ejecutor (OE), será responsable de liderar e implementar el Plan de Participación de las Partes Interesadas, en articulación con los proponentes de los proyectos.

UPEFE 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.

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

Los proyectos que componen la muestra del Programa se ubican en los siguientes municipios:

- Neuquén Capital
- San Martín de los Andes
- Junín de los Andes
- Villa Pehuenia
- Zapala

En este sentido, como estrategia de participación se propone la realización de una consulta pública en cada uno de los sitios a intervenir.

En la **Figura 1** se presentan las estrategias de participación y consulta que se proponen en el marco de este PPPI, según las instancias del Programa.

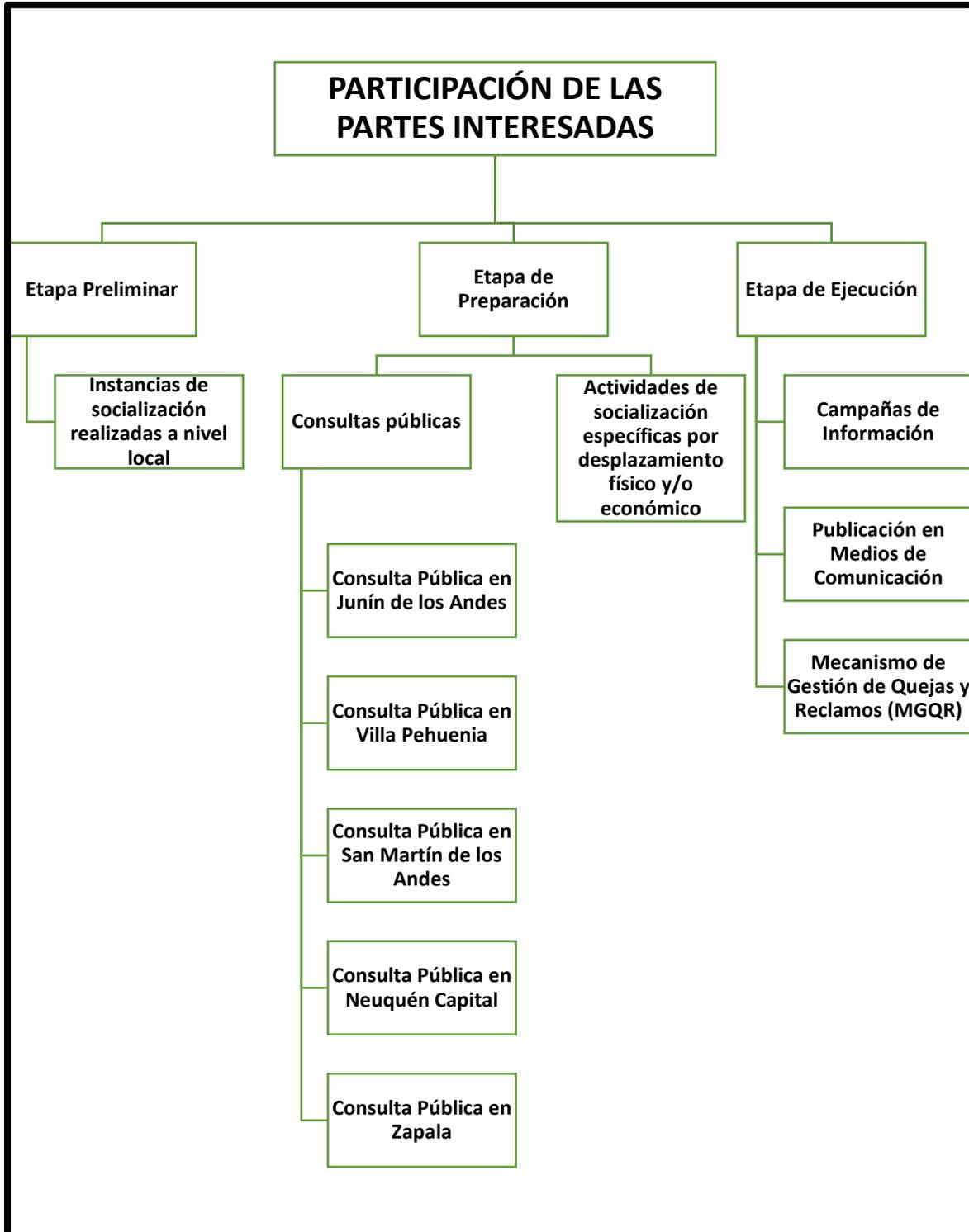


Figura 1 - Estrategias de Participación (AR-L1420)

Tabla 1 – Participación de las Partes Interesadas según Instancia del Programa

Instancia del Programa	Actividad	Descripción de la Actividad
Socialización preliminar	Actividades de socialización previa	Como etapa inicial del proceso de participación, los distintos proyectos que integran el programa llevaron adelante actividades de socialización en cumplimiento de los requerimientos establecidos a nivel municipal. Los resultados de estas instancias serán recopilados y sistematizados en el informe de consulta.
Etapa de Preparación	Proceso de Consulta Pública en las localidades beneficiarias de los proyectos	Realización de instancias de consulta pública en las localidades que resulten beneficiarias de los proyectos. En el caso de los proyectos de la muestra, se propone la realización de una consulta en cada municipio. Para su planificación y desarrollo, se deberán atender los lineamientos descritos en el Capítulo 3 - Consulta Pública Significativa .
	Actividades de socialización específicas por desplazamiento físico y/o económico	En el caso de los proyectos de la muestra representativa del Programa, se deberá atender el Plan de Reasentamiento Involuntario (PRI) realizado para el Proyecto integral y desarrollo social urbano del sector Pacífica Juvenil y Morro, Neuquén Capital , así como a las diferentes medidas de compensación presentadas en la Evaluación de Impacto Ambiental y Social. Para los proyectos por fuera de la muestra, se atenderá al Marco General de Reasentamiento Involuntario (MGRI) desarrollado como Anexo 9 del Marco de Gestión Ambiental y Social (MGAS) del Programa.
Etapa de Ejecución	Campañas de Información	Realización de campañas para informar a la comunidad (incluyendo las escuelas, instituciones de salud, negocios, comercios y los vecinos linderos a las obras previstas) sobre el inicio de las tareas, así como demostrar esfuerzos regulares para mantener informadas a las partes interesadas sobre la ejecución del Programa. Durante la etapa de ejecución, UPEFE seguirá interactuando con las personas potencialmente afectadas y otras partes interesadas, brindándoles información durante todo el ciclo de vida de la operación, ajustando la forma de acuerdo con la naturaleza de sus intereses y los posibles riesgos e impactos ambientales y sociales del Programa.

Instancia del Programa	Actividad	Descripción de la Actividad
	Publicación en Medios de Comunicación	Divulgación de información relevante, actividades de las obras y cualquier actividad asociada, riesgos e impactos ambientales y sociales, medidas de mitigación propuestas y planes de gestión, así como explicaciones de los beneficios previstos, y las acciones específicas de obra durante la etapa de ejecución del Programa.
	Mecanismo de Gestión de Quejas y Reclamos (MGQR)	Se deberá implementar un Mecanismo de Gestión de Quejas y Reclamos, atendiendo los lineamientos descritos en el apartado 4. Mecanismo de Gestión de Quejas y Reclamos (MGQR) . Se deberán garantizar canales abiertos, fluidos y disponibles de comunicación durante la duración del Programa, a fin de recibir sugerencias, quejas o reclamos. Asimismo, se deberán asegurar que las consultas y reclamos recibidos a través del MGQR reciban respuestas oportunas y consistentes.

2.5. Documentación del Proceso de Participación

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

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

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

Tabla 2 – Registro Documental por Actividad del Programa

Instancia del Programa	Actividad	Registro Documental
Socialización Preliminar	Socialización previa realizada por las autoridades municipales	Se incorporará dentro del informe de consulta información solicitada a diferentes autoridades municipales que llevaron adelante los procesos de participación. Entre la información solicitada se encuentra: <ul style="list-style-type: none"> • Actas de reuniones • Fecha, lugar modalidad de actividades • Forma de invitación (mapeo de actores, documentación probatoria de invitaciones efectuadas, etc) • Listado de participantes • Temas tratados y acuerdos alcanzados

Instancia del Programa	Actividad	Registro Documental
		<ul style="list-style-type: none"> • Material de apoyo utilizado en socialización • Fotografías de la actividad • Registros audiovisuales disponibles • Observaciones y comentarios de los participantes y respuestas realizadas • Compromisos asumidos • Informes de sistematización realizados.
Etapa de Preparación	Proceso de Consulta Pública	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de Consulta Pública. El contenido del Informe se encuentra detallado en la sección 3.3.6. Informe de Consulta Pública.
	Actividades de socialización específicas por desplazamiento físico y/o económico	<ul style="list-style-type: none"> • El contenido de los documentos a entregar se encuentra en el PRI realizado para el Proyecto integral y desarrollo social urbano del sector Pacífica Juvenil y Morro, Neuquén Capital y en el MGRI, presente como Anexo 9 del MGAS del Programa.
Etapa de Ejecución	Campañas de información	<ul style="list-style-type: none"> • Cronograma y lugares de difusión. • Copias de afiches, volantes, spots radiales, publicación en redes u otro. • Registro fotográfico o audiovisual de la campaña. • Registro de reacciones o consultas recibidas.
	Publicación en medios de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • Copia de notas de prensa, entrevistas, publicaciones radiales, publicación en redes sociales, otro. • Registro de fecha y medio de difusión. • Capturas de pantalla o archivo audiovisual. • Evidencia de respuesta a comentarios en medios digitales (si aplica).
	Mecanismo de Gestión de Quejas y Reclamos	<p>Ver detalles en el Capítulo 4. Mecanismo de Gestión de Quejas y Reclamos (MGQR).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registro de quejas y/o reclamos ingresados (anonimizados). • Formulario o sistema digital de registro. • Seguimiento de respuesta a cada caso (fecha, acciones, cierre). • Estadísticas generales (cantidad, tipo, estado de resolución). • Informes periódicos del funcionamiento del mecanismo.

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 consulta 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 de la 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, 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 que socializar y disponibilidad de la información pertinente a la consulta.**
- **Convocatoria al proceso de consulta** de manera oportuna y considerando el contexto socioeconómico en el que se realizará el evento, la accesibilidad del sitio de reunión, fechas y horarios más adecuados.
- **Desarrollo del proceso de consulta** llevando un registro adecuado de participantes, agenda, temas tratados, acuerdos y/o conclusiones que se alcancen.
- **Informe de Consulta** a fin de que el proceso de consulta quede documentado. Para ello, se deberá realizar una sistematización de la información, organizarla y redactar claramente las principales conclusiones y acuerdos alcanzados, los cuales deberán quedar plasmados en un documento de informe de la consulta pública.

El proceso de consulta deberá cumplir con los requerimientos de la NDAS 10 “Participación de las Partes Interesadas y Divulgación de Información”. UPEFE, 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

Al ser el objetivo principal de las consultas significativas informar claramente y escuchar opiniones de todos los actores involucrados y afectados por la obra, resulta imprescindible la realización de un mapeo de actores a los fines de identificar a la totalidad de los actores, frentistas, afectados, beneficiarios, 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 por el proyecto positiva o negativamente, así como grupos que pueden influir en los resultados del proyecto, favoreciéndolo u oponiéndose.

Además, de acuerdo con el nivel de posicionamiento e interés que tienen en relación con el Programa y con los proyectos bajo análisis, sus perspectivas y el análisis de posibles beneficios o perjuicios, permitirá al organismo ejecutor, definir los posibles facilitadores y detectar dificultades frente a sus interlocutores.

El mapeo de actores o grupos de interés debe ser altamente inclusivo, lo que evitará en la etapa de ejecución, disminuir las quejas y reclamos que podría generar posteriormente.

Para la confección del mapeo de actores, se tuvo en cuenta a la totalidad de la población que tenga interés directo o indirecto, así como aquellos actores que se vean afectados positiva o negativamente por las acciones del Programa.

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 a nivel general del Programa, y luego se presenta el mapeo de actores para los proyectos de la muestra.

Cabe aclarar que el mapeo propuesto es indicativo, y se podrá complementar con las partes interesadas que UPEFE y las autoridades convocantes consideren apropiado invitar, a los fines de contribuir a que el proceso de consulta sea significativo.

Tabla 3 - 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
UPEFE (Unidad Provincial de Enlace y Ejecución de Proyectos con Financiamiento Externo)	Organismo Ejecutor	Gobierno	Provincial	Parte interesada principal	Positiva	.	Consulta Pública, MGQR, publicaciones, reportes e informes de seguimiento	Constante
Ministerio de Energía y Recursos Naturales	Institución gubernamental	Gobierno	Provincial	Parte interesada	Positiva	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Secretaría de Ambiente y Recursos Naturales	Institución gubernamental	Gobierno	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
Ministerio de Economía e Infraestructura	Institución gubernamental	Gobierno	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
Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral	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

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
Ministerio de Gobierno, Educación y Cultura	Institución gubernamental	Educación	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
Ministerio de Salud	Institución gubernamental	Salud	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
Ministerio de Seguridad	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
Ministerio de Turismo	Institución gubernamental	Turismo	Provincial	Parte interesada	Positiva	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
EPAS (Ente Provincial de Agua y Saneamiento)	Institución gubernamental	Servicios	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
EPEN (Ente Provincial de Energía de Neuquén)	Institución gubernamental	Servicios	Provincial	Parte interesada	Positiva	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales. Coordinar interferencias en	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
						redes eléctricas urbanas		
Fundación Patagonia Natural	ONG	Sociedad Civil	Provincial	Parte interesada	Positiva	Mantener Informados	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Observatorio Petrolero Sur (OPSur)	ONG	Sociedad Civil	Provincial / Regional	Parte interesada	Positiva	Mantener Informados	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Mumala (Mujeres de la Matría Latinoamericana)	ONG	Sociedad Civil	Provincial	Parte interesada	Positiva	Mantener Informados	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
La Revuelta Colectiva Feminista	ONG	Sociedad Civil	Provincial	Parte interesada	Positiva	Mantener Informados	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Asociación Civil Neuquina de Discapacidad (ACND)	ONG	Sociedad Civil	Provincial	Parte interesada	Positiva	Mantener Informados	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Asamblea Permanente por los Derechos Humanos (APDH Neuquén)	ONG	Sociedad Civil	Provincial	Parte interesada	Positiva	Mantener Informados	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
Red Solidaria Neuquén	ONG	Sociedad Civil	Provincial	Parte interesada	Positiva	Mantener Informados	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
ANDIS – Agencia Nacional de Discapacidad	Organismo Gubernamental	Gobierno / Sociedad Civil	Nacional	Parte interesada	Positiva	Mantener Informados	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Defensoría del Pueblo de la Nación	Organismo Gubernamental	Organismo Nacional Autónomo	Nacional	Parte interesada	Positiva	Mantener Informados	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Confederación Mapuche de Neuquén	Actores de la Sociedad Civil	Pueblos Indígenas	Provincial	Parte interesada	Positiva con condiciones / posible afectación	Mantener Informados	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
INAI (Instituto Nacional de Asuntos Indígenas)	Actores de la Sociedad Civil	Gobierno Nacional	Nacional / Provincial	Parte interesada	Positiva	Mantener Informados	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Consejo de Participación Indígena (CPI – Neuquén)	Actores de la Sociedad Civil	Gobierno Nacional	Provincial	Parte interesada	Positiva	Mantener Informados	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional

Tabla 4 - Mapa de Actores en la Ciudad de Neuquén

Actor	Rol o Función Social	Sector de la Sociedad	Área de Influencia	Relación con el Programa	Valoración de interés o afectación	Recomendaciones	Estrategia de Socialización	Frecuencia de Socialización
Municipalidad de Neuquén	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	Frecuente
Hospital Dr. Horacio Heller.	Actores de la Sociedad Civil	Salud	Local	Parte interesada	Positiva	Mantener informados y recibir aportes y observaciones de la comunidad	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Departamento de Bomberos	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
Centros de promoción comunitaria	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
Centros de desarrollo Infantil	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
Centros de Fortalecimiento Familiar	Actores de la Sociedad Civil	Sociedad Civil	Local	Parte interesada	Positiva	Mantener informados y recibir aportes y observaciones de la comunidad	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Comunidad en general	Actores de la Sociedad Civil	Sociedad Civil	Local	Parte interesada	Positiva	Mantener informados y recibir aportes y observaciones de la comunidad	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional

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
Biblioteca Popular "Governador Ángel Edelman"	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
Biblioteca Popular "Segundo Vazquez"	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
Biblioteca Progreso	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
Centro de formación profesional 2	Actores de la Sociedad Civil	Sociedad Civil	Local	Parte Afectada	Positiva y Negativa	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Centro Deportivo Barrio Gregorio Álvarez.	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
Centro deportivo Municipal Omar Cayetano Cuevas.	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
Proyecto de Integración Urbana, Pacífica, El Moro y Juvenil								
Iglesia cristiana vida eterna.	Actores de la Sociedad Civil	Culto	Local	Parte interesada	Positiva	Mantener informados y recibir aportes y observaciones de la comunidad	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
Ministerio evangelístico DALET.	Actores de la Sociedad Civil	Culto	Local	Parte interesada	Positiva	Mantener informados y recibir aportes y observaciones de la comunidad	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Iglesia Fuente de Agua Viva.	Actores de la Sociedad Civil	Culto	Local	Parte interesada	Positiva	Mantener informados y recibir aportes y observaciones de la comunidad	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Comedor comunitario "Corazón de niños" pertenecientes al movimiento "Libres del Sur".	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
Grupo de Jubilados "Nuevo Amanecer"	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
Comisión Vecinal Gregorio Alvarez, Comisión Vecinal El Progreso y Comisión Vecinal Villa Ceferino.	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
Nivel Público Inicial: Jardín N.º 25 "Nepen" y Jardín de Infante N.º 17 y Jardín de Infante N.º 6.	Actores de la Sociedad Civil	Educación	Local	Parte interesada	Positiva	Mantener informados y recibir aportes y observaciones de la comunidad	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
Nivel Público Primaria: Escuela primaria N.º 178, Escuela Primaria N.º 256, Escuela Primaria nº147, Escuela Primaria N.º 198 y Escuela Primaria N.º 197.	Actores de la Sociedad Civil	Educación	Local	Parte interesada	Positiva	Mantener informados y recibir aportes y observaciones de la comunidad	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Nivel Público Secundaria: C.P.E.M N.º 26, C.P.E.M N.º 72 y Epet N.º 7.	Actores de la Sociedad Civil	Educación	Local	Parte interesada	Positiva	Mantener informados y recibir aportes y observaciones de la comunidad	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Escuela Especial N.º 1 “Sendero de Luz”.	Actores de la Sociedad Civil	Educación	Local	Parte interesada	Positiva	Mantener informados y recibir aportes y observaciones de la comunidad	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Centros de salud: Centro de salud de barrio Progreso y Centro de salud Nueva Esperanza.	Actores de la Sociedad Civil	Salud	Local	Parte interesada	Positiva	Mantener informados y recibir aportes y observaciones de la comunidad	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Clínica San Agustín.	Actores de la Sociedad Civil	Salud	Local	Parte interesada	Positiva	Mantener informados y recibir aportes y observaciones de la comunidad	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Comisaría N° 21	Actores de la Sociedad Civil	Seguridad	Local	Parte interesada	Positiva	Mantener informados y recibir aportes y observaciones de la comunidad	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
Comisaría N° 3:	Actores de la Sociedad Civil	Seguridad	Local	Parte interesada	Positiva	Mantener informados y recibir aportes y observaciones de la comunidad	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Patinódromo Rosana Sastre	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
Plazas y espacios públicos lindantes a zona de proyecto	Actores de la Sociedad Civil	Sociedad Civil	Local	Parte Afectada	Positiva y Negativa	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Frentistas y familias lindantes a zona de proyecto	Actores de la Sociedad Civil	Sociedad Civil	Local	Parte Afectada	Positiva y Negativa	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Frecuente
Familias afectadas por desplazamiento físico y/o económico	Actores de la Sociedad Civil	Sociedad Civil	Local	Parte Afectada	Positiva y Negativa	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación y reuniones por relocalizaciones	Frecuente
Comercios lindantes a zona de proyecto	Actores de la Sociedad Civil	Sociedad Civil	Local	Parte Afectada	Positiva y Negativa	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
CAP en Parque Industrial								

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
C.P.E.M N.º 44	Actores de la Sociedad Civil	Educación	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
Escuelas Primarias N° 154 y N°175	Actores de la Sociedad Civil	Educación	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
Parroquia San Cayetano	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
Iglesia del Parque	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
SAFI Parque Industrial	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
Plazas y espacios públicos lindantes a zona de proyecto	Actores de la Sociedad Civil	Sociedad Civil	Local	Parte Afectada	Positiva y Negativa	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional

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
Frentistas y familias lindantes a zona de proyecto	Actores de la Sociedad Civil	Sociedad Civil	Local	Parte Afectada	Positiva y Negativa	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Frecuente
Comercios lindantes a zona de proyecto	Actores de la Sociedad Civil	Sociedad Civil	Local	Parte Afectada	Positiva y Negativa	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
CAP en Valentina Norte Rural								
Escuela Primaria N° 356	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
Escuelas Secundarias Ifd6 y Leónidas Lamborghini	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
Iglesia Hope Patagonia	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
Despensa Los 4 Hermanos y7 mercado La Unión	Actores de la Sociedad Civil	Sector Privado	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
Hipódromo	Actores de la Sociedad Civil	Salud	Local	Parte interesada	Positiva	Mantener informados y recibir aportes y observaciones de la comunidad	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Plazas y espacios públicos lindantes a zona de proyecto	Actores de la Sociedad Civil	Sociedad Civil	Local	Parte Afectada	Positiva y Negativa	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Frentistas y familias lindantes a zona de proyecto	Actores de la Sociedad Civil	Sociedad Civil	Local	Parte Afectada	Positiva y Negativa	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Frecuente
Comercios lindantes a zona de proyecto	Actores de la Sociedad Civil	Sociedad Civil	Local	Parte Afectada	Positiva y Negativa	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional

Tabla 5 - Mapa de Actores en Zapala

Actor	Rol o Función Social	Sector de la Sociedad	Área de Influencia	Relación con el Programa	Valoración de interés o afectación	Recomendaciones	Estrategia de Socialización	Frecuencia de Socialización
Municipalidad de Zapala	Organismo Gubernamental	Gobierno	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
Concejo Deliberante de Zapala	Organismo Gubernamental	Gobierno	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
Comisiones Vecinales (barrios)	Actores de la Sociedad Civil	Sociedad civil	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
Escuelas primarias y secundarias (Esc. N.º 12, N.º 99, EPET N.º 11, CPEM N.º 13, CPEM N.º 36, Colegio Don Bosco, entre otras)	Actores de la Sociedad Civil	Educación	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
Universidad Nacional del Comahue – Asentamiento Zapala	Actores de la Sociedad Civil	Educación	Local / Regional	Parte interesada	Positiva	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Instituto de Formación Docente de Zapala (IFD N.º 13)	Actores de la Sociedad Civil	Educación	Local	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	
Escuela Superior de Bellas Artes (ESBA) Zapala	Actores de la Sociedad Civil	Educación / Cultura	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
Centro de Formación Profesional N.º 15	Actores de la Sociedad Civil	Educación	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
Hospital Zapala	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
Museo Olsacher de Zapala (MOZ)	Actores de la Sociedad Civil	Cultura / Turismo	Local / Regional	Parte interesada	Positiva	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Parque Nacional Laguna Blanca	Actores de la Sociedad Civil	Turismo / Ambiente	Regional	Parte interesada	Positiva	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Cámara de Comercio, Industria y Producción de Zapala	Actores de la Sociedad Civil	Sector Privado	Local	Parte interesada	Positiva / afectación temporal	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
Clubes deportivos y culturales (Club Unión, Club Tiro Federal, Club Racing, Zapala Rugby Club, etc.)	Actores de la Sociedad Civil	Sociedad Civil	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
Biblioteca Popular Elordi	Actores de la Sociedad Civil	Cultura	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
Centros de Salud barriales	Actores de la Sociedad Civil	Gobierno	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
ONGs ambientales (Zapala Ambiental, Jóvenes Verdes, colectivos estudiantiles)	ONG	Sociedad Civil	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
ONGs de género y DDHH (Colectivo Feminista Zapala, organizaciones sociales de mujeres y disidencias)	ONG	Sociedad Civil	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
Comunidades Mapuche (Lof Mariano Epugmer, Lof Wiñoy Folil, Zonal Pehuenche)	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	Constante

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
Medios de comunicación locales (FM Libertad, FM Líder, radios comunitarias, diarios digitales como Zapala Noticias)	Actores de la Sociedad Civil	Prensa	Local	Parte interesada	Positiva	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Constante
Bomberos Voluntarios de Zapala	Actores de la Sociedad Civil	Sociedad Civil	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
Frentistas y familias lindantes a zona de proyecto	Actores de la Sociedad Civil	Sociedad Civil	Local	Parte Afectada	Positiva y Negativa	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Frecuente
Comunidad en general	Actores de la Sociedad Civil	Sociedad Civil	Local	Parte interesada	Positiva	Mantener informados y recibir aportes y observaciones de la comunidad	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional

Tabla 6 - Mapa de Actore en Villa Pehuenia

Actor	Rol o Función Social	Sector de la Sociedad	Área de Influencia	Relación con el Programa	Valoración de interés o afectación	Recomendaciones	Estrategia de Socialización	Frecuencia de Socialización
Municipalidad de Villa Pehuenia-Moquehue	Organismo Gubernamental	Gobierno	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
Concejo Deliberante de Villa Pehuenia	Organismo Gubernamental	Gobierno	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
Reserva Natural Urbana	Organismo Gubernamental	Gobierno	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
Comisiones Vecinales	Actores de la Sociedad Civil	Sociedad Civil	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
Escuelas primarias y secundarias (Esc. N.º 90, Esc. N.º 261, CPEM N.º 78)	Actores de la Sociedad Civil	Educación	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
Centros de formación y oficios (vinculados a turismo y gastronomía)	Actores de la Sociedad Civil	Educación / Trabajo	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

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
Hospital de Villa Pehuenia y centros de salud rurales	Actores de la Sociedad Civil	Gobierno	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
Comunidades Mapuche (Puel, Catalán, Plácido Puel, entre otras)	Actores de la Sociedad Civil	Pueblos Originarios	Local / Regional	Parte interesada	Positiva	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Parque Nacional Lanín (área Villa Pehuenia)	Actores de la Sociedad Civil	Turismo / Ambiente	Regional	Parte interesada	Positiva	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Asociación de Prestadores Turísticos Villa Pehuenia – Batea Mahuida	Actores de la Sociedad Civil	Sociedad Civil / Sector Privado	Local / Regional	Parte interesada	Positiva	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Circuitos turísticos (Batea Mahuida, lagos Moquehue y Aluminé, playas y senderos)	Actores de la Sociedad Civil	Turismo / Cultura	Local / Regional	Parte interesada	Positiva	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Asociación de Prestadores Turísticos de Villa Pehuenia	Actores de la Sociedad Civil	Sector Privado / Sociedad Civil	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
ONGs ambientales y culturales locales	ONG	Sociedad Civil	Local	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	
Clubes deportivos y culturales (asociaciones barriales y juveniles)	Actores de la Sociedad Civil	Sociedad Civil	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
Biblioteca Popular y Centros Culturales locales	Actores de la Sociedad Civil	Cultura	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
Bomberos Voluntarios de Villa Pehuenia	Actores de la Sociedad Civil	Sociedad Civil	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
Iglesias y organizaciones religiosas (católicas, evangélicas, mapuche)	Actores de la Sociedad Civil	Sociedad Civil	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
Medios de comunicación locales (FM Pehuenia, radios comunitarias, medios digitales regionales)	Actores de la Sociedad Civil	Prensa	Local / Regional	Parte interesada	Positiva	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Cámara de Comercio y Turismo local	Actores de la Sociedad Civil	Sector Privado	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

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
Centros de Adultos Mayores y asociaciones de jubilados	Actores de la Sociedad Civil	Sociedad Civil	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
Viviendas lindantes a zona de proyecto	Actores de la Sociedad Civil	Sociedad Civil	Local	Parte Afectada	Positiva y Negativa	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Frecuente
Comercios lindantes a zona de proyecto	Actores de la Sociedad Civil	Sector Privado	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	Frecuente
Comunidad en general	Actores de la Sociedad Civil	Sociedad Civil	Local	Parte interesada	Positiva	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Constante

Tabla 7 - Mapa de Actore en Junín de los Andes

Actor	Rol o Función Social	Sector de la Sociedad	Área de Influencia	Relación con el Programa	Valoración de interés o afectación	Recomendaciones	Estrategia de Socialización	Frecuencia de Socialización
Municipalidad de Junín de los Andes	Organismo Gubernamental	Gobierno	Local	Parte interesada	Positiva	Mantener informados y recibir aportes y observaciones de la comunidad	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Concejo Deliberante de Junín de los Andes	Organismo Gubernamental	Gobierno	Local	Parte interesada	Positiva	Mantener informados y recibir aportes y observaciones de la comunidad	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Comisiones Vecinales y organizaciones barriales	Actores de la Sociedad Civil	Sociedad Civil	Local	Parte interesada	Positiva / posible afectación	Mantener informados y recibir aportes y observaciones de la comunidad	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Constante
Escuelas primarias y secundarias (Esc. N.º 2, Esc. N.º 48, Esc. Agrotécnica, CPEM N.º 16, etc.)	Actores de la Sociedad Civil	Educación	Local	Parte interesada	Positiva	Mantener informados y recibir aportes y observaciones de la comunidad	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Centros de Formación Profesional	Actores de la Sociedad Civil	Educación / Trabajo	Local	Parte interesada	Positiva	Mantener informados y recibir aportes y observaciones de la comunidad	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Hospital de Junín de los Andes y centros de salud rurales	Actores de la Sociedad Civil	Gobierno	Local / Regional	Parte interesada	Positiva	Mantener informados y recibir aportes y observaciones de la comunidad	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
Comunidades Mapuche (Lof Currumil, Lof Pilquiniyeu, Lof Puel, entre otras)	Actores de la Sociedad Civil	Pueblos Originarios	Local / Regional	Parte interesada	Positiva	Mantener informados y recibir aportes y observaciones de la comunidad	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Constante
Parque Nacional Lanín (sector Junín de los Andes)	Actores de la Sociedad Civil	Turismo / Ambiente	Regional	Parte interesada	Positiva	Mantener informados y recibir aportes y observaciones de la comunidad	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Circuitos turísticos (Iagos Huechulafquen, Lolog, ríos y senderos)	Actores de la Sociedad Civil	Turismo / Cultura	Local / Regional	Parte interesada	Positiva	Mantener informados y recibir aportes y observaciones de la comunidad	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Asociación de Prestadores Turísticos y guías locales	Actores de la Sociedad Civil	Sector Privado / 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
ONGs ambientales y culturales locales	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
Clubes deportivos y culturales (Club Andes, Club Pehuenia, asociaciones juveniles y deportivas)	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

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
Biblioteca Popular y Centros Culturales	Actores de la Sociedad Civil	Cultura	Local	Parte interesada	Positiva	Mantener informados y recibir aportes y observaciones de la comunidad	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Bomberos Voluntarios de Junín de los Andes	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
Iglesias y organizaciones religiosas (católicas, evangélicas y mapuches)	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
Medios de comunicación locales (FM Andina, FM Municipal, radios comunitarias, medios digitales)	Actores de la Sociedad Civil	Prensa	Local	Parte interesada	Positiva	Mantener informados y recibir aportes y observaciones de la comunidad	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Constante
Cámara de Comercio y Turismo de Junín de los Andes	Actores de la Sociedad Civil	Sector Privado	Local	Parte interesada	Positiva	Mantener informados y recibir aportes y observaciones de la comunidad	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Centros de Adultos Mayores y asociaciones de jubilados	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

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
Cámara de Turismo de Junín de los Andes	Actores de la Sociedad Civil	Turismo	Local / Regional	Parte interesada	Positiva	Mantener informados y recibir aportes y observaciones de la comunidad	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Asociación de Guías de Pesca y Turismo	Actores de la Sociedad Civil	Turismo	Local / Regional	Parte interesada	Positiva	Mantener informados y recibir aportes y observaciones de la comunidad	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Parque Nacional Lanín – Administración (sector Junín)	Actores de la Sociedad Civil	Turismo	Regional	Parte interesada	Positiva	Mantener informados y recibir aportes y observaciones de la comunidad	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Viviendas lindantes a zona de proyecto	Actores de la Sociedad Civil	Sociedad Civil	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	Frecuente
Comercios lindantes a zona de proyecto	Actores de la Sociedad Civil	Sector Privado	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	Frecuente
Comunidad en general	Actores de la Sociedad Civil	Sociedad Civil	Local	Parte interesada	Positiva	Mantener informados y recibir aportes y observaciones de la comunidad	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Frecuente

Tabla 8 - Mapa de Actore en San Martín de los Andes

Actor	Rol o Función Social	Sector de la Sociedad	Área de Influencia	Relación con el Programa	Valoración de interés o afectación	Recomendaciones	Estrategia de Socialización	Frecuencia de Socialización
Municipalidad de San Martín de los Andes	Organismo Gubernamental	Gobierno	Local	Parte interesada	Positiva	Mantener informados y recibir aportes y observaciones de la comunidad	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Concejo Deliberante de San Martín de los Andes	Actores de la Sociedad Civil	Gobierno	Local	Parte interesada	Positiva	Mantener informados y recibir aportes y observaciones de la comunidad	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Cámara de Turismo	Actores de la Sociedad Civil	Sector Privado	Local	Parte interesada	Positiva	Mantener informados y recibir aportes y observaciones de la comunidad	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Comisiones Vecinales y organizaciones barriales	Actores de la Sociedad Civil	Sociedad Civil	Local	Parte interesada	Positiva / posible afectación	Mantener informados y recibir aportes y observaciones de la comunidad	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Constante
Centros de Formación Profesional y educación terciaria	Actores de la Sociedad Civil	Educación / Trabajo	Local	Parte interesada	Positiva	Mantener informados y recibir aportes y observaciones de la comunidad	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Universidad Nacional del Comahue – Sede San Martín de los Andes / Extensión Universitaria	Actores de la Sociedad Civil	Educación	Local / Regional	Parte interesada	Positiva	Mantener informados y recibir aportes y observaciones de la comunidad	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
Hospital Ramón Carrillo y centros de salud locales	Actores de la Sociedad Civil	Gobierno	Local	Parte interesada	Positiva	Mantener informados y recibir aportes y observaciones de la comunidad	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Comunidades Mapuche (Lof Currumil, Lof Puel, Lof Ruca Choroy, entre otras)	Actores de la Sociedad Civil	Pueblos Originarios	Local / Regional	Parte interesada	Positiva	Mantener informados y recibir aportes y observaciones de la comunidad	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Constante
Parque Nacional Lanín (sector San Martín de los Andes)	Actores de la Sociedad Civil	Turismo / Ambiente	Regional	Parte interesada	Positiva	Mantener informados y recibir aportes y observaciones de la comunidad	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Circuitos turísticos y recreativos (Lago Lacar, Lago Nonthué, Lago Lolog, senderos y balnearios)	Actores de la Sociedad Civil	Turismo / Cultura	Local / Regional	Parte interesada	Positiva	Mantener informados y recibir aportes y observaciones de la comunidad	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Asociación de Prestadores Turísticos y guías locales	Actores de la Sociedad Civil	Sector Privado / 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
ONGs ambientales y culturales locales	ONG	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

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
Clubes deportivos y culturales (Club Andino, Club Lolog, asociaciones juveniles y deportivas)	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
Biblioteca Popular y Centros Culturales	Actores de la Sociedad Civil	Cultura	Local	Parte interesada	Positiva	Mantener informados y recibir aportes y observaciones de la comunidad	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Bomberos Voluntarios de San Martín de los Andes	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
Iglesias y organizaciones religiosas (católicas, evangélicas y mapuches)	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
Medios de comunicación locales (FM Andes, FM Municipal, radios comunitarias, medios digitales)	Actores de la Sociedad Civil	Prensa	Local	Parte interesada	Positiva	Mantener informados y recibir aportes y observaciones de la comunidad	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Frecuente
Aeropuerto de Chapelco	Actores de la sociedad civil	Sociedad Civil	Local	Parte interesada	Positiva	Mantener informados y recibir aportes y	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en	Frecuente

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	
Cámara de Comercio y Turismo local	Actores de la Sociedad Civil	Sector Privado	Local	Parte interesada	Positiva	Mantener informados y recibir aportes y observaciones de la comunidad	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Casa Histórica	Actores de la Sociedad Civil	Cultura	Local	Parte interesada	Positiva	Mantener informados y recibir aportes y observaciones de la comunidad	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Museo de Historia Natural de San Martín de los Andes	Actores de la Sociedad Civil	Cultura	Local	Parte interesada	Positiva	Mantener informados y recibir aportes y observaciones de la comunidad	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Museo Municipal Primeros Pobladores	Actores de la Sociedad Civil	Cultura	Local	Parte interesada	Positiva	Mantener informados y recibir aportes y observaciones de la comunidad	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Centro de Visitantes y Museo del Parque Nacional Lanín	Actores de la Sociedad Civil	Cultura	Local	Parte interesada	Positiva	Mantener informados y recibir aportes y observaciones de la comunidad	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Chacra 30								
Escuela N°359 y anexo 57	Actores de la Sociedad Civil	Educación	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	
Almacén El Flaco, Panadería y Pastelería Vik & Tom y otros comercios cercanos a la zona de intervención	Actores de la Sociedad Civil	Sector Privado	Local	Parte interesada	Positiva	Mantener informados y recibir aportes y observaciones de la comunidad	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Cabaña Cerro Azul	Actores de la Sociedad Civil	Sector Privado	Local	Parte interesada	Positiva	Mantener informados y recibir aportes y observaciones de la comunidad	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Planta de Verificación Policial	Actores de la Sociedad Civil	Seguridad	Local	Parte interesada	Positiva	Mantener informados y recibir aportes y observaciones de la comunidad	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Delegación Muнициpal de Chacra 30	Organismo Gubernamental	Gobierno	Local	Parte interesada	Positiva	Mantener informados y recibir aportes y observaciones de la comunidad	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Centro De Salud Cordones De Chapelco	Actores de la Sociedad Civil	Salud	Local	Parte interesada	Positiva	Mantener informados y recibir aportes y observaciones de la comunidad	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Relleno Sanitario SMA	Actores de la Sociedad Civil	Gobierno	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	
Viviendas lindantes a zona de proyecto	Actores de la Sociedad Civil	Sociedad Civil	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	Frecuente
Comercios lindantes a zona de proyecto	Actores de la Sociedad Civil	Sector Privado	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	Frecuente
Comunidad en general	Actores de la Sociedad Civil	Sociedad Civil	Local	Parte interesada	Positiva	Mantener informados y recibir aportes y observaciones de la comunidad	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Frecuente
Barrio La Cantera								
Colegio ICEBLE	Actores de la Sociedad Civil	Educación	Local	Parte interesada	Positiva	Mantener informados y recibir aportes y observaciones de la comunidad	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Escuela N° 179	Actores de la Sociedad Civil	Educación	Local	Parte interesada	Positiva	Mantener informados y recibir aportes y observaciones de la comunidad	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Escuela N5	Actores de la Sociedad Civil	Educación	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	
Escuela Fuente Serena, Nivel Inicial	Actores de la Sociedad Civil	Educación	Local	Parte interesada	Positiva	Mantener informados y recibir aportes y observaciones de la comunidad	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Escuela Primera N274	Actores de la Sociedad Civil	Educación	Local	Parte interesada	Positiva	Mantener informados y recibir aportes y observaciones de la comunidad	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Centro de Formación Profesional N° 19	Actores de la Sociedad Civil	Educación	Local	Parte interesada	Positiva	Mantener informados y recibir aportes y observaciones de la comunidad	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Los Jardines Del Pocahullo	Actores de la Sociedad Civil	Educación	Local	Parte interesada	Positiva	Mantener informados y recibir aportes y observaciones de la comunidad	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Jardin de Infantes Moverse en Libertad	Actores de la Sociedad Civil	Educación	Local	Parte interesada	Positiva	Mantener informados y recibir aportes y observaciones de la comunidad	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Centro de Capacitación Los Andes	Actores de la Sociedad Civil	Educación	Local	Parte interesada	Positiva	Mantener informados y recibir aportes y observaciones de la comunidad	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
Iglesia Universal del Reino de Dios	Actores de la Sociedad Civil	Cultura	Local	Parte interesada	Positiva	Mantener informados y recibir aportes y observaciones de la comunidad	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Iglesia I.C.E.B.L.E.	Actores de la Sociedad Civil	Cultura	Local	Parte interesada	Positiva	Mantener informados y recibir aportes y observaciones de la comunidad	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Viviendas lindantes a zona de proyecto	Actores de la Sociedad Civil	Sociedad Civil	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	Frecuente
Comercios lindantes a zona de proyecto	Actores de la Sociedad Civil	Sector Privado	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	Frecuente
Comunidad en general	Actores de la Sociedad Civil	Sociedad Civil	Local	Parte interesada	Positiva	Mantener informados y recibir aportes y observaciones de la comunidad	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Frecuente

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 UPEFE, en coordinación con las autoridades municipales, llevará adelante el proceso de consulta de los proyectos a financiarse en el marco del Programa.

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

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

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

Tabla 9 - Modelo de carta de invitación al evento de consulta pública

INVITACIÓN A CONSULTA PÚBLICA	
PROGRAMA DE DESARROLLO URBANO Y MEJORA DEL HÁBITAT (AR-L1420)	
	Fecha:
Estimados/as	Institución convocada
	Nombre de invitado
<p>Queremos informarles y hacerlos partícipes del Programa de Desarrollo Urbano y Mejora del Hábitat (AR-L1420) en conjunto con el BID (Banco Interamericano de Desarrollo).</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 día XXXXX, a las XX:XX hs., en XXXXXXXX.</p> <p>Les adjuntamos el enlace para descargar el archivo <i>“Evaluación de Impacto Ambiental y Social (EIAS)/Análisis Ambiental y Social (AAS) y Plan de Gestión Ambiental y Social (PGAS)”</i> donde les solicitamos sus comentarios y observaciones si los tuviese: [ENLACE]</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 Provincial de Enlace y Ejecución de Proyectos con Financiamiento Externo (UPEFE)	

Para tal fin, la UPEFE deberá busca canales adecuados para el envío de las invitaciones, las cuales podrán ser:

- Publicación en sitios web oficiales.
- Publicación en el sitio web de la UPEFE.

- 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 sitios web de organismos o instituciones locales, etc., lo cual será definido oportunamente por la UPEFE.
- Aviso de Instancias de Consulta Pública Significativa a través de vías de comunicación internas (correos electrónicos, sistemas internos, etc.)

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

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

Tabla 10 - Estrategia de Convocatoria (AR-L1420)

Partes interesadas	Estrategia de Convocatoria
Instituciones gubernamentales	- Envío de invitaciones por correo electrónico.
Organizaciones de la sociedad civil	- Envío de invitaciones por correo electrónico. - Publicación en sitios web oficiales de la UPEFE .
Actores Privados	- Envío de invitaciones por correo electrónico. - Difusión en sitio web y redes sociales oficiales de la UPEFE
Comunidad local	- Difusión en sitio web y redes sociales oficiales de la UPEFE - Avisos en medios de comunicación locales (diarios, radios, televisión).
Vecinos lindantes al área de intervención del proyecto	- Entrega de volantes informativos. - Envío de invitaciones vía WhatsApp. - Difusión en sitio web y redes sociales oficiales de la UPEFE - Avisos en medios de comunicación local (diarios, radios, televisión).
Comercios cercanos al área de intervención del proyecto	- Entrega de volantes informativos. - Envío de invitaciones vía WhatsApp. - Difusión en sitio web y redes sociales oficiales de la UPEFE - 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, Análisis Ambiental y Social y Planes de Gestión Ambiental y Social (EIAS, AAS y PGAS) realizados para los diferentes proyectos que componen el programa, así como sus documentos complementarios y otros estudios realizados.

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

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

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

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

Información a 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 (UPEFE).
- Síntesis del Programa AR-L1420.
- Fecha, hora y lugar del evento de consulta pública.
- Temas para tratar incluyendo: detalles del Programa, obras a realizar, beneficios asociados a la operación del Programa y sus proyectos, partes involucradas y responsabilidades institucionales, principales riesgos e impactos para las comunidades locales y el medio ambiente, y propuesta de medidas para su mitigación, mecanismo propuesto para atender quejas/reclamos y solucionar conflictos.
- Documentación disponible para las instancias de consulta virtual (de corresponder), lugar y horario en el que se podrá consultar en forma presencial, y sitios web en los que se podrá consultar en forma virtual.
- Indicar la duración de las actividades propuestas.

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

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

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

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

Tabla 11 - Documentos a socializar durante el proceso de Consulta Pública (AR-L1420)

Documentos a socializar	Modalidad / Vía de comunicación	Partes interesadas destinatarias	Fecha de Divulgación	Fecha tentativa del evento de Consulta Pública	Responsable
Resumen ejecutivo de los proyectos. EIAS/AAS/PGAS/ PRI/PPPI	e-mail institucional, página web y redes sociales de la UPEFE	[ver Mapa de Actores]	[14 días previos a la fecha definida]	Segunda semana de octubre de 2025 [a definir por la UPEFE]	UPEFE

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. 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/o documentos en estado físico en los lugares dispuestos para tal fin 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 UPEFE. (correo electrónico, número telefónico, WhatsApp y un espacio físico).

La UPEFE 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 las consulta pública.

3.3.4. Modalidad de la Consulta Pública

La modalidad del evento de consulta pública será definida por la UPEFE (Organismo Ejecutor), en articulación con los municipios. Se propone la realización de un evento de consulta pública en cada uno de los sitios donde se desarrollarán los proyectos.

En total, se propone la realización de cinco eventos de consulta para socializar las Evaluaciones de Impacto Ambiental y Social, y el Análisis Ambiental y Social realizados para los proyectos de la muestra

del Programa, en los siguientes sitios: Neuquén Capital, Zapala, Villa Pehuenia, Junín de los Andes y San Martín de los Andes.

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.

3.3.5. Realización del Evento de Consulta Pública

La coordinación del encuentro estará a cargo de especialistas sociales y ambientales de la UPEFE, en articulación con el Municipio beneficiario del proyecto, y de los responsables de la ejecución del Programa con experiencia en instancias de consulta pública 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 y, 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**, 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 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 los proyectos, 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 las reuniones de consulta, fotos o capturas de pantalla de los encuentros, banners informativos, publicaciones realizadas en medios locales, y otros materiales de difusión utilizados.

A continuación, se incluye el **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. **Fecha, horario 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:

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

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

4.1. Consideraciones Generales

En el marco de la ejecución del Programa, la UPEFE contará con un **Mecanismo de Gestión de Quejas y Reclamos (MGQR)**, cuyo objetivo es arbitrar los medios para facilitar la recepción de inquietudes (consultas, reclamos, quejas, sugerencias) de las partes interesadas y afectadas por 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 UPEFE deberá asegurarse contar 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 la fase de 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 Programa, así como el procedimiento ejecutado y las respuestas otorgadas.

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

4.2. Principios del Sistema de Gestión del MGQR

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

Los principios que guían el Mecanismo son:

- El sistema de gestión de interacción/reclamos debe 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, entre otras).
- Los procedimientos para efectuar reclamos, el proceso que se seguirá, el plazo y los mecanismos de resolución serán ampliamente difundidos para su conocimiento por las partes interesadas y reclamantes.
- En todos los casos se llevará un registro de la recepción, análisis y resolución de reclamos y conflictos.

4.3. Lineamientos del MGQR

De manera general, el Mecanismo seguirá los siguientes lineamientos:

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

4.4. Alcance del MGQR

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

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

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

Se considerará como consulta o reclamo:

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

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

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

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

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

4.5. Gestión del MGQR

El procedimiento se inicia con la presentación de la consulta, reclamo, queja y/o sugerencia (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 UPEFE por todos los medios de recepción habilitados durante la implementación del Programa deben ser atendidos y clasificados.

Se deberá considerar, además, alternativas para las comunidades que carecen o poseen dificultades de acceso a telefonía e internet, para la gestión de reclamos.

4.6. Recepción y Registro de Reclamos

En el marco de este Programa, la UPEFE dispone actualmente de los siguientes canales de recepción y registro de consultas, quejas y reclamos:

- En forma telefónica
- Formulario para consultas vía web

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 UPEFE deberá evaluar si decide instaurar otro mecanismo de recepción de consultas para el marco específico del 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

Formulario de Reporte de Atención de Reclamos						
Fecha:		Hora:				
Lugar de ocurrencia:		Municipio - Comunidad:				
Atendido por:						
Reclamo:						
Proyecto/Obra:						
N.º de Seguimiento:		Derivado	SI		NO	
Reclamo no Admisible / Motivo						
Descripción de Reclamo						
Nivel de severidad	Baja importancia		Alcance del Evento	Nacional		Aclaración
	Mediana importancia			Provincial		
	Alta importancia			Municipal		
Reclamo Vinculado al Proyecto:		Reclamo no vinculado al Proyecto				
Detalles del Reclamo						
TEMA						
Social		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 adicional²						

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

4.7. 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 de la UPEFE para la recepción de reclamos [E-mail: a determinar por la UPEFE / Teléfono: / Formulario para Denuncias, Quejas y Consultas vía web]. La cartelería explicativa se colocará en las ubicaciones de obradores y en las inmediaciones del área de intervención.
2. **Reuniones formales e informales:** en lugares cercanos a las obras, para la difusión y comunicación de actividades relacionadas con los proyectos, así como para difundir los medios para atender a inquietudes y reclamos. En estas reuniones se difundirán los datos de contacto de la UPEFE para la recepción de reclamos [E-mail: a determinar por la UPEFE / Teléfono/ Formulario para Denuncias, Quejas y Consultas vía web: <https://www.anep.edu.uy/contacto-anep>].
3. **Redes sociales oficiales de la UPEFE**
4. **Otros** que determine la UPEFE de manera consensuada con la comunidad.

4.8. Evaluación de Reclamos

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

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

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

- **NO ADMISIBLE:** las quejas o reclamos que no cumplan con uno o más de estos requisitos:
 - No está directamente relacionado con la obra, sus contratistas y con las acciones del proyecto.
 - Su naturaleza excede el ámbito de aplicación del MGQR.
 - No hay una causa real de la acción.
 - Hay otros mecanismos formales e instituciones para presentar la queja de acuerdo con la naturaleza de la queja.
 - Relacionadas con temas laborales deben ser dirigidas a las instancias correspondientes de la empresa constructora.
- **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, la UPEFE 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 UPEFE 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 Neuquén 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 UPEFE 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 LGBTI+.
- 101 – Línea Provincial de la Policía De Neuquén.
- La Línea 148 “Neuquén Te Escucha” de cobertura provincial, Línea Provincial de Atención Integral ante Situaciones de Violencia a Mujeres, Personas LGBTI+, Niños/As y Adolescentes, Personas con Discapacidad y Adultos/as Mayores.
- Los espacios de atención municipales en las localidades de influencia del Programa, y
- Los mecanismos presenciales habilitados en cada etapa de socialización comunitaria.
- 137 opción 1 – Línea Nacional de Contención, Asistencia Y Acompañamiento a Víctimas de Violencia Familiar y/o Sexual y de Grooming.
- Comisarías de la mujer: oficinas especializadas en atención de casos de violencia
- Fiscalías temáticas.
- Subsecretaría de las mujeres en Neuquén. Ofrece atención presencial y acompaña en el proceso de denuncia.

Todos los canales deberán garantizar gratuidad, confidencialidad, accesibilidad para personas con discapacidad y pertinencia cultural, especialmente en aquellas localidades donde las comunidades mapuche tienen fuerte presencia territorial.

Una vez ingresado el caso, el sistema de gestión provincial aplica protocolos estandarizados de registro, que permiten identificar los datos básicos de la persona denunciante, la descripción de la situación y la evaluación inicial del nivel de riesgo. En función de dicha clasificación, se activan los mecanismos de derivación hacia la red institucional de respuesta: fuerzas de seguridad, fiscalías y juzgados especializados, áreas municipales de género, centros de atención a la víctima y, en casos de riesgo alto, dispositivos de protección inmediata.

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 UPEFE 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 8 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 1314 – 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 - Comunidad:			
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 Inmujeres ³)		
	Mediana importancia				
	Alta importancia				
Reclamo Vinculado al Proyecto:		Reclamo no vinculado al Proyecto			
Detalles del Reclamo					
[No es obligatorio dar detalles que generen incomodidad]					
La persona considera que su seguridad está en riesgo inmediato?	Si		Desea recibir apoyo o ser derivada a servicios especializados (asistencia legal, atención médica, apoyo psicológico)	Si	
	No			No	
	Prefiere no responder			Prefiere decidir más adelante	

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

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

4.9. Mecanismo de Cierre de Reclamos y Monitoreo

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

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

4.10. Solución de Conflictos

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

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

En estos casos las personas podrán recurrir a los canales disponibles del sistema judicial nacional.

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

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

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

4.11. Plazos de Respuesta a Reclamos

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

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

4.12. Seguimiento y Documentación

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

4.13. Monitoreo del MGQR

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

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

4.14. Cronograma de Implementación

El MGQR estará disponible durante toda la ejecución del Programa.

4.15. Gestión de Quejas de los Trabajadores

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

4.16. Mecanismo de Quejas de Trabajadores del Programa.

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

La UPEFE 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 UPEFE es responsable de proporcionar el mecanismo de reclamo a los trabajadores directos, mientras que, el tercero (contratista) responsable del empleo de los trabajadores contratados puede proporcionar el mecanismo de reclamo a esos trabajadores⁵. Si el contratista/tercero no puede proporcionar dicho mecanismo, el prestatario debe trabajar con el tercero para ayudarlo a que proporcione el mecanismo apropiado y, cuando sea factible y necesario, extenderá los mecanismos de reclamos de los trabajadores directos a los contratados.

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

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

Lineamientos del MGQR de los Trabajadores:

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

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

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

- El 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 UPEFE

La UPEFE, 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 UPEFE 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.

UPEFE 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. Mecanismo de Reclamo BID para el Programa

5.1. Mecanismo de Reclamos 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-L1420>), 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-L1420> y en la parte inferior de la misma, se selecciona “**Buzón de quejas**”, tal como se indica en la imagen:

Primera operación individual bajo la CCLIP Programa de Desarrollo Urbano y Mejora del Hábitat del Neuquén

El objetivo general de esta primera operación individual es contribuir al desarrollo urbano sostenible e inclusivo en la provincia del Neuquén. Sus objetivos específicos son: (i) mejorar de forma integral las áreas consolidadas de entornos urbanos; (ii) promover la formalización y el desarrollo urbano de barrios populares y áreas precarias; y (iii) fortalecer la gestión urbana y territorial sostenible.

Detalle del proyecto 

País	Argentina
Número de proyecto	AR-L1420
Fecha de aprobación	-
Etapas del proyecto	Preparación
Tipo de proyecto	Operación de Préstamo
Sector	DESARROLLO Y VIVIENDA URBANOS
Subsector	CIUDADES SOSTENIBLES
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	USD 135,000,000.00
Financiamiento de Contrapartida del País	-
Cantidad	USD 135,000,000.00

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**.

The screenshot shows a navigation menu with three options: 'Prácticas Prohibidas y Sistema de Sanciones', 'Temas Ambientales y Sociales' (highlighted with a green border), and 'Sistema de resolución de conflictos del BID para empleados'. Below the menu is a section titled 'Temas Ambientales y Sociales' with four sub-sections:

- A nivel de proyecto**: A nivel de proyecto, las autoridades locales, la agencia ejecutora o el cliente (empresa) disponen de mecanismos de quejas propios. (Accompanied by an image of a bridge over a river.)
- Directamente con BID**: Para quejas relacionadas con proyectos del sector público accede al Formulario de Quejas del BID. (Accompanied by an image of a construction worker.)
- Directamente con BID Invest**: Si tu queja está relacionada con un proyecto de BID Invest puedes dirigirte a este enlace. (Accompanied by an image of people working in a field.)
- 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... (Accompanied by an image of a meeting.)

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**.

The screenshot shows the 'Protocolo de Quejas Sociales y Ambientales' page. The navigation bar includes the BID logo and links for 'Quiénes somos', 'Proyectos y Resultados', 'Cómo trabajar juntos', and 'Recursos de conocimiento'. The main content area features a large image of a tablet displaying the protocol's presentation slide. The slide includes the title 'Protocolo de Quejas Sociales y Ambientales', a question '¿Tienes una queja social o ambiental sobre un proyecto del BID?', and a button labeled 'Presenta una queja' which is circled in green. Other text on the slide includes 'Presentación', '792 MW', '1300', 'Capacidad instalada Casa Máquinas Principal', 'Capacidad instalada Central Ecológica', 'Generación media anual', and 'Ecuivalencia hogares beneficiados'.

Formulario del Protocolo de Quejas Ambientales y Sociales del BID

PAÍS DE OPERACIÓN *

- Seleccionar -

NÚMERO DE OPERACIÓN

NOMBRE DE LA OPERACIÓN

SECTOR DE OPERACIÓN *

- Seleccionar -

AGENCIA EJECUTORA

POR FAVOR, CUÉNTANOS QUÉ PASÓ

¿CUÁL SERÍA UNA RESOLUCIÓN JUSTA?

INFORMACIÓN PERSONAL

NOMBRE *

APELLIDO *

PAÍS DE RESIDENCIA *

- Seleccionar -

PHONE *

Enter your phone number

CORREO ELECTRÓNICO *

CONFIRMAR CORREO *

AFILIACIONES *

- Seleccionar -

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

Sí No

CAPTCHA



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

ENVIAR

5.2. Mecanismo Independiente de Consulta e Investigación

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

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

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



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

