



Plan de Participación de las Partes Interesadas (PPPI)

Programa de Gestión Integral de Residuos Sólidos Urbanos II

1 Consideraciones Generales

El Plan de Participación de las Partes Interesadas forma parte integral del Sistema de Gestión Ambiental y Social (SGAS) del **Programa de Gestión Integral de Residuos Sólidos Urbanos II (AR-L1342)**.

El Programa tiene por objetivo fomentar la economía circular a través del cierre de basurales a cielo abierto (BCA) y la instalación de infraestructura para la gestión de residuos sólidos.

Dicho Programa es de alcance nacional, y será ejecutado por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible de la Nación (MAyDS) en un plazo de 4 años. Para la gestión de los riesgos ambientales y sociales, el Programa se ajustará a los requerimientos de la normativa nacional, provincial y municipal aplicables, y a las Normas de Desempeño Ambiental y Social (NDAS) del Marco de Política Ambiental y Social del BID (MPAS), entidad que financia la operación.

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 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”** durante todo el ciclo de vida del Programa.

El Plan de Participación de las Partes Interesadas debe ser tratado como un documento vivo y será actualizado a medida que se disponga de más información y se divulgará a las partes interesadas cada vez que se introduzcan cambios que resulten relevantes. Dicho Plan se elabora a nivel de Programa y se incluyen en el apartado final (4) procedimientos específicos para la gestión del proceso participativo durante la etapa preparatoria de los Proyectos incluidos en la muestra, a saber:

- Proyecto **“Centro de Disposición Final de RSU¹ y Obras Complementarias en General Alvarado”**, Provincia de Buenos Aires
- Proyecto **“Cierre de basural a cielo abierto, construcción de una planta de separación y un centro ambiental y relleno sanitario en Santiago del Estero y La Banda”**, Provincia de Santiago del Estero
- Proyecto **“GIRSU Región Alto Valle de Río Negro”**, Provincia de Río Negro

¹ Residuos Sólidos y Urbanos.



Programa de Gestión Integral de Residuos Sólidos Urbanos **Proyecto Santiago del Estero – La Banda**

Plan de Participación de las Partes Interesadas (PPPI)

La participación de las partes interesadas es un proceso incluyente, continuo e iterativo que se lleva a cabo a lo largo del ciclo de vida del Programa (preparación, implementación y cierre). El proceso se debe diseñar y llevar a cabo adecuadamente, sostenerse en el establecimiento de relaciones sólidas, constructivas y receptivas que son importantes para la gestión satisfactoria de los riesgos e impactos ambientales y sociales del Programa.

La participación de las partes interesadas deberá iniciar a principios del proceso de elaboración del Programa, y formará parte integral de las decisiones tempranas sobre evaluación, gestión y seguimiento de los riesgos ambientales y sociales.

La naturaleza, el alcance y la frecuencia de la participación de las partes interesadas es acorde con la naturaleza y escala del Programa/proyectos, su cronograma de elaboración y ejecución y sus posibles riesgos e impacto. En este sentido el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible de la Nación (MAyDS), en articulación con el BID, será el responsable de ir definiendo y evaluando las instancias de participación y divulgación necesarias para cada etapa del Programa/Proyectos.

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 las reclamaciones a través del MARRC.
- Presentación de información a las partes interesadas.

Todo el proceso de participación tiene que estar debidamente documentado como parte de la Evaluación ambiental y social. El organismo Ejecutor (MAyDS) debe adoptar medidas para mantener la confidencialidad cuando se lo requiera y cuando sea necesario para proteger los datos personales. La documentación debe incluir, como mínimo, la siguiente información:

- La **fecha y localización de cada actividad de participación** (por ejemplo, reuniones públicas, encuestas, distribución de folletos), incluyendo una copia de cualquier notificación/invitación a las partes interesadas, o registros de las invitaciones realizadas oralmente;
- El **objetivo de la actividad de participación** (por ejemplo, informar a las partes interesadas de un proyecto previsto, para consultarlas sobre el cambio de los patrones de circulación del tráfico por las obras previstas, para proporcionar información sobre cómo acceder al mecanismo de reclamos y consultas);
- La **forma de participación** (por ejemplo, reuniones públicas o talleres presenciales, grupos focales, consultas por escrito, consultas en línea, divulgación de información antes de un proceso formal de consultas, entrega de documentación en formato papel, encuesta puerta a puerta, etc.).



- El **número de personas participantes** y, cuando las partes interesadas han sido agrupadas en categorías en el plan de participación de las partes interesadas, la categoría de las personas participantes (por ejemplo, líderes comunitarios, empresas locales, migrantes, pueblos indígenas, personas recuperadas urbanas, etc.). Es muy importante que no se difundan los nombres de las personas participantes sin su autorización explícita.
- Una **lista de los materiales divulgados o distribuidos a las personas participantes**, incluida cualquier instrucción de que los materiales deben ser revisados antes de una consulta.
- **Copias de cualquier fotografía o videos grabados** con debida autorización de las personas involucradas.
- Un **resumen de los principales puntos tratados**, ideas, problemas o preocupaciones planteadas por las partes interesadas, y cualquier acuerdo o compromiso adoptado.
- Un **resumen de cómo se respondió a las ideas, problemas o preocupaciones** de las partes interesadas y cómo se tomaron en cuenta en el diseño del proyecto o de mitigación, o en la gestión de las actividades.
- Cualquier problema o actividad que requiera un seguimiento y cómo se lo abordará

Instancias de Participación según Etapa del Programa/Proyectos

Experiencias en operaciones similares en el país apuntan a que los programas de saneamiento tienen un riesgo sustancial de conflictividad, quejas, y reclamos. Las quejas principalmente están relacionadas con la ubicación de los predios elegidos para la construcción de la infraestructura de saneamiento, falta de socialización de información sobre alternativas de ubicación, y riesgos de impactos negativos en calidad de agua y aire, valores inmobiliarios, posibles impactos a recursos del agua superficiales y subterráneos, y preocupaciones asociadas a la modalidad de licitación y posibles desfases entre las no-objeciones dadas por el Banco a los documentos de licitación y el proceso y plazos de aprobación de la autoridad de aplicación ambiental local.

Estos riesgos se manejarán mediante la preparación y ejecución de este Plan de Participación de Partes Interesadas (robusto) que incluye medidas de participación a lo largo de la vida del Programa y sus proyectos, incluyendo una estrategia de Pre-Consulta mediante la cual se socializa el programa/proyectos y su proceso de aprobación tanto por el BID como por la autoridad de aplicación local conforme a la modalidad de licitación, y un Mecanismo de Quejas y Reclamos que permita recoger y atender quejas en cuanto surjan.



Programa de Gestión Integral de Residuos Sólidos Urbanos **Proyecto Santiago del Estero – La Banda**

Plan de Participación de las Partes Interesadas (PPPI)

Llevar adelante acciones de consultas sin una planificación (que incluya acciones preparatorias de mapeo, información y diálogos), se revela como una premisa peligrosa que podría contribuir a aumentar el riesgo de una operación (BID, 2020²).

A continuación, se describen las instancias de participación mínimas necesarias de acuerdo a la etapa del Programa/Proyectos:

En la etapa de preparación la participación debe incluir como mínimo:

- Consultas con las partes interesadas para fundamentar el proceso de identificación y análisis de las partes interesadas;
- Divulgación de información relevante del proyecto, incluido el diseño del proyecto y cualquier actividad asociada, riesgos e impactos ambientales y sociales relacionados con el proyecto, medidas de mitigación propuestas y planes de acción (o planes de gestión), así como explicaciones de los beneficios previstos del proyecto;
- Respuestas a cualquier reclamo o preocupación planteada;
- Información a las partes interesadas, sobre todo a las personas afectadas por el proyecto, sobre cómo se incorporaron las opiniones de las partes interesadas en el proyecto y en el diseño y las actividades de mitigación, y en los planes de acción ambiental y social, para mejorar la calidad, sostenibilidad y aceptabilidad del proyecto.
- Instancias de pre-consultas y consultas públicas con las partes interesadas identificadas.

En la etapa de operación (implementación) la participación debe incluir como mínimo:

- Esfuerzos regulares para mantener informadas a las partes interesadas sobre lo que sucede en la implementación del Programa/Proyectos;
- Consultas con las partes interesadas sobre cualquier cambio en el diseño del Programa/Proyectos o en los riesgos de impactos ambientales y sociales, en la implementación continua de medidas de mitigación ambiental y social y cualquier aspecto nuevo que surja en relación con la implementación del Programa/Proyectos o durante la misma;
- Respuestas oportunas y consistentes en relación con los reclamos y consultas recibidas a través del MARRC (Mecanismo de atención de Reclamos y Resolución de Conflictos).
- Revisión del plan de participación de las partes interesadas, incluida la idoneidad de la identificación de las partes interesadas, a la luz de cualquier problema que haya surgido durante la implementación del Programa/Proyectos.

² [Guía sobre Consultas públicas: el paso a paso. Marcos regulatorios y legales aplicables en Argentina](#) (BID; 2020).



Programa de Gestión Integral de Residuos Sólidos Urbanos **Proyecto Santiago del Estero – La Banda**

Plan de Participación de las Partes Interesadas (PPPI)

- Solicitud proactiva de la opinión de las partes interesadas, dando prioridad al diálogo bidireccional además del intercambio de información unidireccional.

Durante la etapa de ejecución el MAyDS junto con los organismos provinciales y locales de cada Proyecto seguirán interactuando con las personas afectadas por el Programa/Proyectos 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/Proyectos.

En este sentido llevarán adelante la participación de las partes interesadas de conformidad con el plan de participación y utilizarán los canales de comunicación e interacción establecidos con dichas partes. En particular, les solicitarán retroalimentación acerca del desempeño ambiental y social del Programa/Proyectos y la aplicación de las medidas de los PGAS.

En caso de que el Programa sufra cambios importantes que redunden en riesgos e impactos adicionales, especialmente si inciden ulteriormente en las personas afectadas por la operación, el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible de la Nación (MAyDS) proporcionará información sobre dichos riesgos e impactos y consultarán con las personas afectadas cómo mitigarlos en cualquier momento del ciclo de vida del Programa.

Asimismo, elaborarán y divulgarán un plan de acción actualizado en el que se estipule cualquier medida de mitigación adicional y su plazo de ejecución cuando se tengan mayores definiciones de las obras previstas por el Programa/Proyectos.

Participación Equitativa e Inclusiva de las Partes Interesadas

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

- Asegurarse de que el proceso de consulta refleje las preocupaciones de personas de diversas orientaciones sexuales e identidades de género, de diferentes etnias, estatus migratorios, etc.
- Asegurarse de 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, menos 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 un poco 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 propicie el involucramiento de todas las personas en el proceso de participación.

2 Capacidad y Compromiso Organizacionales

El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible de la Nación (MAyDS) en carácter de ejecutor del Programa es el responsable de liderar e implementar el Plan de Participación de las Partes Interesadas y delegará las funciones operativas a los diferentes organismos según corresponda para cada proyecto.

De ser necesario, para la ejecución de los proyectos, se articularán acciones conjuntas con los organismos provinciales y municipales (según corresponda) para coordinar las tareas previstas en jurisdicción provincial/municipal en el marco del presente documento.

A nivel de la ejecución de los proyectos comprendidos dentro del presente Programa se articulará con los organismos de las diferentes jurisdicciones, que serán los responsables de mantener un canal de diálogo fluido con la comunidad colindante con las obras y gestionar a nivel local el Mecanismos de atención de reclamos y resolución de conflictos.

El MAyDS 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 esta Norma de Desempeño.

El personal asignado será responsable de la planificación, la gestión y el seguimiento de las actividades de participación. En este sentido el MAyDS se compromete a lograr que los resultados de las actividades de participación se puedan traducir en cambios en el diseño de mitigación y en los planes de acción del Programa, y asegurar la gestión de los asuntos pendientes que surjan durante la ejecución del Programa.



3 Estructura del Plan de Participación de las Partes Interesadas

Identificación de las Partes Interesadas

A partir de la información general que se dispone al momento, se consideran como partes interesadas en el desarrollo del presente Programa a:

- las **partes afectadas por el Programa/Proyectos**, que son aquellas que están afectadas y/o que puedan verse afectadas: El Programa tiene como principal población destinataria a:

- **Personas que se dedican a la recuperación de residuos sólidos urbanos de manera informal**
- **Núcleos poblacionales** de barrios o centros urbanos cercanos al área de intervención del Proyecto
- **Municipios y localidades** que se verán beneficiadas por la mejora en materia ambiental y social por brindar una adecuada gestión y disposición final de RSU a la población.

- y las **otras partes interesadas** que son aquellas que manifiestan y/o pueden manifestar un interés en el Programa:

En función de la naturaleza del Programa y de la detección de los principales grupos vulnerables y de los organismos relevantes se consideran partes interesadas los siguientes:

- Organismos gubernamentales provinciales y municipales vinculados a la gestión ambiental y residuos sólidos urbanos
- Organizaciones sociales vinculadas a temas ambientales y sociales (medioambiente, residuos sólidos urbanos, economía circular y reciclaje, cambio climático, salud, derechos y ciudadanía)
- Universidades e instituciones académicas dedicadas a temas ambientales y sociales vinculados a la temática de la gestión de los RSU.
- Organismos referentes en atención de grupos vulnerables:
 - Ministerio de las mujeres, género y diversidad
 - Agencia Nacional de Discapacidad (ANDIS)
 - Ministerio Nacional de Migraciones
 - Instituto Nacional de pueblos Indígenas (INAI)
- Otras (a definir durante el proceso de preparación y operación del Programa/Proyectos)

Cabe destacar que el listado de las partes interesadas del Programa será definido con mayor claridad cuando se avance en la preparación del Programa y sus respectivos proyectos. Por lo tanto, dicha información deberá ser actualizada cuando se tengan mayores precisiones al respecto.



Divulgación de Información

El MAYDS será el encargado de divulgar la información sobre el Programa para que las partes interesadas puedan entender los riesgos e impactos que entraña y las oportunidades potenciales y beneficios de desarrollo que el Programa presenta. Asimismo, brindará lo antes posible (durante el proceso de elaboración del Programa y de los consecuentes proyectos) la siguiente información, y dentro de un plazo que posibilite la realización posterior de consultas significativas:

- Una descripción del área de influencia y las características físicas y técnicas del Programa/proyecto o actividad que se propone.
- La duración de las actividades propuestas por el Programa/proyecto.
- Los posibles riesgos e impactos para las comunidades locales y el medio ambiente y propuestas para su mitigación, resaltando los riesgos e impactos potenciales que puedan afectar de manera desproporcionada a grupos vulnerables y desfavorecidos y describiendo las medidas diferenciadas adoptadas para evitarlos o minimizarlos.
- Oportunidades potenciales y beneficios de desarrollo que entrañe el Programa/proyecto para las comunidades locales
- Un resumen de los puntos anteriormente mencionados de este párrafo en un léxico comprensible y no técnico.
- El proceso de participación de las partes interesadas propuesto, donde se resalten maneras en que dichas partes podrán participar.
- El momento y lugar de cualquier reunión de consulta pública que se proponga y cómo se notificarán y resumirán dichas reuniones y se informará sobre ellas.
- El proceso y los medios a través de los cuales se podrán presentar y abordar los reclamos y consultas que para este Programa será el Mecanismo de Atención de Reclamos y Resolución de Conflictos (MARRC).

Los mecanismos a implementarse pueden ser heterogéneos ya que el Programa es de alcance nacional y por tanto se deberán contemplar las particularidades locales. En este sentido de acuerdo a la idiosincrasia de las comunidades podrán trabajar articuladamente con referentes políticos locales (gobierno local, intendentes, legisladores, partidos políticos, gremios o sindicatos, etc.), con organizaciones ambientalistas y sociales, como también por la población en general que trabaja por el desarrollo social y territorial de su lugar de residencia.

Es importante destacar que para cada Proyecto específico se evaluará la necesidad de realizar procesos de difusión y divulgación específicos para determinados grupos de acuerdo a la envergadura



Ministerio de Ambiente
y Desarrollo Sostenible
Argentina



Programa de Gestión Integral de Residuos
Sólidos Urbanos **Proyecto Santiago del
Estero – La Banda**

Plan de Participación de las Partes
Interesadas (PPPI)

e implicancia de los proyectos. Por ejemplo, para pueblos originarios, personas con discapacidad, migrantes, etc.

Todo documento ambiental nuevo que se genere para este Programa y cualquier otra documentación importante vinculadas a las normas de desempeño ambientales y sociales (NDAS), será divulgada en el sitio Web del BID y el organismo ejecutor (MAyDS) durante la etapa ejecución de los Proyectos y hasta la finalización y cierre del Programa.

Pre -Consulta Pública

Esta operación conlleva riesgos altos relacionados a la participación de partes interesadas. Como se ha señalado anteriormente, los programas de saneamiento y residuos sólidos tienen un riesgo sustancial de conflictividad, quejas, y reclamos. Operaciones similares, en la misma área geográfica, y bajo la ejecución de la misma agencia ejecutora han sido sujeto de un gran número de quejas, incluidas varias solicitudes al MICI (Mecanismo Independiente de Consulta e Investigación del BID), la mayoría relacionadas a la falta de información detallada sobre alternativas de ubicación y de consultas significativas.

Por tal motivo es que para la gestión de los proyectos de este Programa se deberán realizar procesos de Pre-consulta a fin de robustecer la gestión de los riesgos vinculados a los procesos participativos, generando acercamiento y confianza con la comunidad.

De acuerdo al marco normativo de Argentina las consultas o audiencias públicas son instancias obligatorias para la autorización de aquellas actividades que generen efectos negativos y significativos sobre el ambiente. La opinión de las personas participantes no será vinculante para las autoridades convocantes; pero en caso de que éstas presenten opinión contraria a los resultados alcanzados en la audiencia o consulta pública deberán fundamentarla y hacerla pública”.

El acceso a la información como instancia de participación es un derecho reconocido por la Ley General del Ambiente en Argentina, por lo que resulta fundamental que la población pueda acceder a la información para poder participar en un proceso de pre-consulta. Así, estas acciones previas a la consulta pública facilitan el conocimiento de todas las partes interesadas fomentando la construcción de confianza. Esa construcción de confianza es clave para asegurar que las decisiones que vayan a ser tomadas al término de la consulta, hayan permitido a todas las partes comprender las diferentes perspectivas del Proyecto, (BID,2020).

El objetivo de los Procesos de Pre-consulta es obtener la licencia social de los Proyectos a desarrollarse en el marco del Programa, estableciendo canales bidireccionales de comunicación desde instancias tempranas. Generar espacios de participación promueve el desarrollo sostenible, fortalece las políticas ambientales y refuerza el sistema democrático.

Las etapas del proceso de pre-consulta se dividen en: **Diagnóstico, Convocatoria y Presentación del Programa/Proyectos**, que se detallan a continuación:



Programa de Gestión Integral de Residuos Sólidos Urbanos **Proyecto Santiago del Estero – La Banda**

Plan de Participación de las Partes Interesadas (PPPI)

Diagnóstico

Se deberá realizar un diagnóstico del contexto social del Municipio: el mismo se hará en conjunto con los responsables municipales para relevar posibles focos de conflicto respecto al Proyecto.

En este sentido, se confeccionará un mapeo de actores sociales de manera preliminar que tendrá por objetivo identificar actores del área de influencia directa e indirecta potencialmente afectados, personas beneficiarias e interesadas de las obras.

El Plan de Pre-consulta pública deberá ser presentado ante el BID y tendrá las siguientes características:

- **Inicia:** 30 días antes de la publicación del Pliego de la Licitación.
- **Responsables:** Municipio/Consortio y MAYS.
- **Productos:** Mapa de actores, identificación de actores que requieren presencialidad. Plan de Pre-Consulta con fechas estimadas.

Convocatoria

Se convocará a los actores relevados en la etapa anterior de forma particular vía correo electrónico y telefónica, y a la población de municipio/consorcio en general, vía redes sociales y página web oficial.

Las personas participantes deberán inscribirse a una casilla de mail para poder asistir, una vez inscriptos se les enviará un resumen del Proyecto con imágenes de apoyo como mapas, planos etc. con el objetivo de facilitar la comprensión de manera clara y oportuna de los puntos más relevantes del proyecto.

- **Modalidad virtual (no en tiempo real)**

Las personas participantes podrán enviar consultas previas por mail que serán atendidas en la presentación del Proyecto.

- **Modalidad presencial (en tiempo real)**

Se deberá definir un espacio que cumpla con las condiciones necesarias para la presentación: espacio amplio y ventilado, proyector y pantalla, equipo de sonido, y que se encuentre en un punto estratégico para que la población de área de influencia directa pueda asistir sin dificultades. La presentación podrá ser transmitida por una plataforma virtual (vía Zoom, Teams, etc.) y retransmitida por YouTube o canales oficiales del Municipio y/o Consortio. En este caso, al igual que en la modalidad virtual, las preguntas serán recolectadas por correo electrónico con anticipación.

- **Inicia:** A partir de la publicación del Pliego de Licitación.
- **Responsables:** Municipio/Consortio y MAYS
- **Productos:** Folletos y documentos de difusión. Listado de personas inscriptas. Preguntas relevadas, Participantes con link de acceso o sitio y horario de reunión.



Presentación del Programa/Proyectos

La pre-consulta se llevará a cabo de manera sincrónica (en tiempo real) y asincrónica (en tiempos diferidos), de manera virtual y/o presencial.

El organismo ejecutor junto con los responsables de cada proyecto deberá definir la mejor estrategia según el caso.

A. Presentación Sincrónica (en tiempo real)

I. Modalidad virtual:

Se hará una Presentación a partir de diapositivas en PowerPoint o similar del Proyecto junto con una explicación simple y completa por parte de los equipos técnicos a cargo del Proyecto, que deberá contener principalmente fundamentos sobre el análisis de alternativas realizado para la selección del predio donde se realizará el proyecto, así como los potenciales impactos ambientales y sociales que se estudiarán y consultarán en la instancia de consulta del EIAS. Se responderán preguntas relevadas por email con anterioridad, y se presentará los pasos del plan de consulta que dará continuidad en una etapa posterior, entre los que se incluye la consulta pública significativa.

Se generará un listado de asistentes con correo electrónico para el envío de más información. Se deberá notificar a las personas participantes que se difundirán sus nombres e instituciones dentro del proceso participativo, al igual que se les debe comunicar que se grabará la sesión de pre-consulta.

II. Modalidad presencial:

Se hará una Presentación a partir de diapositivas en PowerPoint o similar del Proyecto junto con una explicación simple y completa por parte de los equipos técnicos a cargo del Proyecto, que deberá contener principalmente fundamentos sobre el análisis de alternativas realizado para la selección del predio donde se realizará el proyecto, así como los potenciales impactos ambientales y sociales que se estudiarán y consultarán en la instancia de consulta del EIAS. Se responderán preguntas relevadas por email con anterioridad, y se presentará los pasos del plan de consulta que dará continuidad en una etapa posterior, entre los que se incluye la consulta pública significativa.

- **Inicia:** Fecha de la Pre-consulta Presencial
- **Responsables:** Municipio/Consortio y MAyDS.
- **Productos:** Presentación en PPT, Cronograma de proceso de consulta, Informe con las preguntas recibidas y las respuestas brindadas.

B. Presentación asincrónica (no en tiempo real)



Programa de Gestión Integral de Residuos Sólidos Urbanos **Proyecto Santiago del Estero – La Banda**

Plan de Participación de las Partes Interesadas (PPPI)

Se subirá el video de la presentación a la página web del municipio, se publicará el Plan de consulta, EIAS (en caso de estar listo) y se dejará el correo para nuevas consultas surgidas a partir de la lectura del Proyecto y el resto de los documentos.

- **Inicia:** Posterior a la Presentación sincrónica (tiempo estimado dos semanas)
- **Responsables:** Municipio/Consortio y MAYS.
- **Productos:** Página Web con información del proyecto y del proceso de consulta.

C. Devolución a las Personas Participantes

Se realizará un documento en el cual se presente el Proyecto nuevamente, se informe las personas participantes de las instancias de pre-consultas llevadas delante de manera sincrónicas y asincrónicas, así como las principales preguntas e inquietudes recibidas juntamente con las respuestas brindadas por parte de los responsables de los proyectos. El documento será enviado por correo electrónico, así como también deberá estar disponible de manera online por lo que deberá ser publicado en la página web oficial del organismo ejecutor y/o de los organismos locales.

- **Inicia:** 15 días después de la instancia asincrónica.
- **Responsables:** Municipio/Consortio y MAYS.
- **Productos:** Informe de la Pre-consulta, preguntas y respuestas. Publicación del documento en páginas web y pasos a seguir en el marco del Plan de participación de las partes interesadas.

A partir de estas instancias de pre-consulta se contemplará la posibilidad de realizar ciertos ajustes, aclaraciones y/o complementos de la documentación licitatoria.

Consulta Pública Significativa

Las consultas públicas significativas³ se realizan en el marco de lo dispuesto por la **Norma de Desempeño Ambiental y Social 10: Participación de las Partes Interesadas y Divulgación de Información** del BID que establece, para las operaciones de Categoría de impacto socioambiental “B”, la necesidad de realizar consultas con las partes afectadas por lo menos una vez, preferentemente durante la preparación y revisión de los documentos ambientales y sociales y cuando sea necesario a lo largo del ciclo de vida del Programa y de sus proyectos.

Es en este contexto que se desarrolla un Marco de consulta con los lineamientos y criterios para la elaboración de consultas significativas. La misma se constituye en un pilar angular de las partes interesadas en la toma de decisiones con el propósito de fortalecer la gobernanza. Debe ser transparente e inclusiva y considerar los aportes de las partes interesadas en el ajuste y

³ Proceso bidireccional mediante el cual se determinan las necesidades, los valores y las preocupaciones del público, que brinda una oportunidad genuina para influir en la toma de decisiones y utiliza una multiplicidad de métodos adaptados de interacción que promueven y sustentan un diálogo justo y abierto.



fortalecimiento del Programa y sus proyectos, y como estos resultados serán devueltos a las personas participantes.

La medida y el grado de participación necesarios para el proceso de consulta deberán ser proporcionales a los riesgos e impactos adversos del Programa y sus proyectos y a las preocupaciones planteadas por las personas afectadas por él y otras partes interesadas.

La evidencia demuestra que las consultas públicas realizadas luego de acciones de información y de diálogo (Pre-consulta) resultan más eficaces ya que al dar información oportuna y al captar las percepciones y preocupaciones de los portadores de interés desde una etapa temprana se comprenden mejor las posiciones y percepciones de la audiencia, especialmente en torno a una operación (BID, 2020).

Cabe destacar que, en el contexto de emergencia sanitaria que atraviesa el país (y el mundo), la preocupante propagación de la pandemia producto del COVID-19 y la vital importancia para el Programa de escuchar las diferentes posiciones en el debate de las partes interesadas, involucradas y afectadas positiva y negativamente por su ejecución, el proceso de consulta podrá ser virtual, presencial o con una modalidad mixta. La modalidad será definida por el organismo ejecutor del Programa, es decir por el el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible de la Nación (MAYDS) en función de la situación sanitaria del momento y de las mejores condiciones de acceso a los canales de comunicación de las partes interesadas.

Objetivo de la Consulta Pública significativa

- Informar a las partes interesadas sobre los impactos (negativos y positivos) socio-ambientales, las medidas de mitigación y del mecanismo de atención de quejas y reclamos de dicho Programa. Asimismo, el proceso incluye un espacio para que las partes interesadas puedan expresar sus opiniones, preocupaciones y compartir oportunidades de mejora en los temas socio ambientales del Programa/proyectos.

Las instancias de consultas buscan agregar valor al Programa y sus proyectos a partir de:

- Tomar conocimiento de 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 proporciona un medio para que esas opiniones sean tenidas en cuenta como aportes a un diseño y una implementación del Programa mejorado, lo cual evita o reduce los impactos adversos y aumenta 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 un Programa/proyecto.
- Se lleva a cabo de manera continua conforme van surgiendo riesgos e impactos; considera y atiende la **retroalimentación**.



Programa de Gestión Integral de Residuos
Sólidos Urbanos **Proyecto Santiago del
Estero – La Banda**

Plan de Participación de las Partes
Interesadas (PPPI)

- Promueven mayor transparencia y participación de las partes interesadas aumentando **la confianza, la aceptación del Programa/proyecto y la apropiación local**, aspectos claves para la sostenibilidad del Programa y resultados de desarrollo.
- Es un requisito del BID en conformidad con las normas de desempeño ambientales y sociales, en proyectos que tienen el potencial de provocar daño a personas o al medio ambiente
- Es esencial para la **credibilidad y la legitimidad** de las agencias ejecutoras y de las instituciones financieras internacionales como el BID.
- Es libre de toda manipulación, injerencia, coerción, discriminación, represalia e intimidación externa.

Etapas de la Consulta Significativa

La programación y difusión del proceso de participación, consulta e información deberá realizarse de manera tal de garantizar la participación de las partes interesadas. Será necesario hacer todo lo posible por contar con la asistencia de los grupos que puedan verse afectados de manera adversa por las actividades del Programa/proyectos y aquellos grupos que hayan sido identificados como partes interesadas, independientemente de que no pertenezcan 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)
- **Documentos a socializar y disponibilidad de la información**
- **Convocatoria a Eventos de Consultas**
- **Desarrollo de los Eventos de Consultas** (contenido, mecánica, documentación, etc.)
- **Informe de Consultas**

Tal como se mencionó al comienzo del presente Plan, a raíz de la preocupación por la propagación del COVID-19 en la Argentina (y el mundo), la metodología de consulta y participación se deberá ajustar a las normativas nacionales y medidas sanitarias vigentes para enfrentar la emergencia sanitaria originada por la pandemia en cada momento del proceso participativo. En este sentido se deberán considerar las ventajas y desventajas de cada uno de los canales de comunicación y participación elegidos a fin de evitar exclusiones especialmente de los grupos más vulnerables.

La adopción de modalidades de consultas virtuales presenta cierta desventaja que podría vincularse a la falta de apropiación de las tecnologías de comunicación e información de ciertos grupos y personas afectadas por el Programa. En este caso, una posibilidad es focalizar los esfuerzos en identificar las organizaciones e instituciones que son representativas de grupos que se consideren prioritarios y que ellos sean un medio para llegar al resto de las personas.



Programa de Gestión Integral de Residuos
Sólidos Urbanos **Proyecto Santiago del
Estero – La Banda**

Plan de Participación de las Partes
Interesadas (PPPI)

Por otro lado, es importante destacar que la modalidad virtual para las instancias de participación social y comunitaria es novedosa y requerirá de un tiempo para su apropiación y mayor aceptación de las personas para utilizarlas como herramienta de participación y comunicación.

Para llevar adelante este proceso el MAyDS tomará como referencia por un lado, la guía de [Consulta significativa con las partes interesadas \(BID, 2017\)](#) por otro, el documento de [Planificación de las consultas virtuales en el contexto de virtuales en el contexto de COVID-19. Orientaciones para Agencias de Gobierno y Unidades Ejecutoras de los Proyectos \(BID, 20209\)](#) y finalmente la [guía sobre Consultas públicas: el paso a paso. Marcos regulatorios y legales aplicables en Argentina \(BID; 2020\)](#). Dichos documentos son una herramienta ordenadora para guiar este proceso fundamentalmente en tiempos de emergencia sanitaria donde resulta prioritario ajustar los tradicionales mecanismos de participación a herramientas a metodologías innovadoras y desafiantes como lo son la utilización de plataformas virtuales.

Es importante destacar que, se deberá documentar el proceso de consulta, realizar una sistematización de la información, organizarla y redactar claramente las principales conclusiones y acuerdos alcanzados que deberán quedar plasmados en un documento de informe de consulta pública.

Identificación de las Partes Interesadas

A partir de la elaboración de la Evaluación Ambiental y Social Estratégica (EASE) y del Sistema de Gestión Ambiental y Social (SGAS) se identificarán los posibles impactos adversos, así como los riesgos y las oportunidades relevantes y la forma en que pueden afectar a diferentes grupos. En función de estos impactos se realizará un análisis específico para identificar las partes interesadas a fin de convocarlas a participar de los espacios de consultas públicas.

Se consideran partes interesadas a personas, grupos u organizaciones que tienen un “interés” en los beneficios que se ponen en juego al implementar el Programa/proyectos, o se verán afectados por su implementación de manera transitoria o permanente.

Además, de acuerdo al nivel de posicionamiento e interés que tienen en relación al Programa/Proyectos, sus perspectivas y el análisis de posibles beneficios o perjuicios, permitirá al organismo executor (MAyDS), definir los posibles facilitadores y detectar dificultades frente a sus interlocutores. Se recomienda que el mapeo de actores o grupos de interés ponga énfasis en ser altamente inclusivo, lo que evitará en la etapa de ejecución, disminuir las quejas y reclamos que podría generarse posteriormente por la falta de inclusión de manera temprana de todas las partes interesadas.

De esta manera, se identificarán las partes interesadas para las instancias de consulta y participación con el objetivo de asegurar que cada uno de los grupos identificados estén representados y tengan la oportunidad de expresar sus opiniones. Al mismo tiempo se espera que esta instancia sirva para validar que los beneficios sean culturalmente adecuados y demandados por la ciudadanía, que existe



Programa de Gestión Integral de Residuos Sólidos Urbanos **Proyecto Santiago del Estero – La Banda**

Plan de Participación de las Partes Interesadas (PPPI)

interés y apropiación del Programa, y para garantizar la identificación de las oportunidades de beneficios adicionales y su incorporación al Programa.

El MAyDS debe asegurar que los intereses de los grupos desfavorecidos o en situación de vulnerabilidad estén apropiadamente representados a lo largo de todo el proceso de participación de las partes interesadas.

Seguidamente, se presentará un mapeo de actores propuestos (de manera indicativa) a participar de las consultas públicas. La selección definitiva de los mismos, lo harán las autoridades del Programa en la instancia inicial y posteriormente se sumarán los organismos locales (de las provincias y municipios) donde se implementarán los respectivos proyectos.

Por tanto, a esta lista podrán sumarse todas aquellas partes interesadas que las autoridades convocantes consideren apropiado invitar a los fines de contribuir a que las consultas sean significativas.

Tabla 1 – Mapeo de las partes interesadas generales del Programa GIRSU AR-L1342

Tipo	Organismos	Relación con el Programa
Actores institucionales	Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible (MAyDS)	Organismo Ejecutor
	Secretaría de Asuntos Estratégicos (SAE)	Institución de enlace
	Organismos gubernamentales provinciales y municipales de localidades en el área de influencia directa del Programa/Proyectos (autoridades municipales y provinciales en particular áreas de ambiente, RSU, obras públicas, derechos y ciudadanía, empleo, salud de cada municipio)	Parte afectada
	Organismos gubernamentales provinciales municipales de localidades en el <i>área de influencia indirecta</i> del Programa/Proyectos (autoridades municipales y provinciales en particular áreas de ambiente, RSU, obras públicas,	Parte Interesada



Tipo	Organismos	Relación con el Programa
	derechos y ciudadanía, empleo, salud de cada municipio)	
	Agencia Nacional de Discapacidad (ANDIS)	Parte Interesada
	Ministerio de las Mujeres, Géneros y Diversidad	Parte Interesada
	Dirección Nacional de Migraciones del Ministerio del Interior de la Nación	Parte Interesada
	Instituto Nacional de Pueblos Indígenas, Área de niñez y adolescencia indígena (INAI)	Parte interesada
	Defensoría del Pueblo de la Nación	Parte Interesada
	Actores vinculados a infraestructura que atraviesa las obras (Concesionarios/operadores de redes eléctricas, red de gas)	Parte afectada
Actores de la sociedad civil	Población Beneficiaria: Personas recuperadoras informales que trabajan en los BCA y sus grupos familiares	Parte afectada
	Población afectada: Personas que realizan actividad en la vía pública, compradores itinerantes podrían verse afectados por el cierre del BCA y sus grupos familiares.	Parte afectada
	Cooperativas de las localidades involucradas, Comerciantes.	Parte Interesada
	Organizaciones Sociales Nacionales, provinciales y locales vinculadas a temas de ambientales y RSU, salud,	Parte interesada



Programa de Gestión Integral de Residuos Sólidos Urbanos **Proyecto Santiago del Estero – La Banda**

Plan de Participación de las Partes Interesadas (PPPI)

Tipo	Organismos	Relación con el Programa
	derecho y ciudadanía, cambio climático	
	Otras (a definir)	

Documentos a Socializar y Disponibilidad de la Información

La siguiente tabla es un modelo sobre como definir los documentos a socializar, medios de comunicación (e-mail, página web, redes sociales), quienes serán convocados y la fecha en la que deberán estar disponibles para el libre acceso de la ciudadanía.

Tabla 2 – Cuadro Modelo de Documentos a socializar en el proceso de Pre-consulta y Consulta Pública

Etapa del Programa/proyecto	Documentos a Socializar	Modalidad/vía de comunicación	Partes interesadas destinataria	Necesidades Específicas de los grupos participantes	Fecha	Responsables
Preparación					(Definir el tiempo estimado mínimo y máximo)	
Operación					(Definir el tiempo estimado mínimo y máximo)	

El proceso de consulta dará a conocer las principales características del Programa/Proyectos, sus beneficios e impactos no deseados, de manera objetiva y clara.

Prevía a las consultas significativas, las partes interesadas deberán contar con información básica y clara sobre el Programa/proyectos, que permita su participación posterior debidamente informada.

En este sentido, la documentación correspondiente a los espacios de consultas deberá estar disponible para las partes interesadas durante al menos 2 semanas antes de la realización de las consultas. Igualmente, este plazo podrá ser ajustado por el organismo ejecutor y en acuerdo con el BID.



Los EIAS/PGAS de la muestra y Evaluación Sectorial Ambiental y Social serán divulgados en la página web del Banco previo a la Misión de Análisis. Los EIAS/PGAS de la muestra serán divulgados por el MAyDS previo a la realización de las consultas públicas respectivas.

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.

Finalmente, se deberá contar con material que explique los objetivos de la consulta significativa, la modalidad de organización, y de devolución de los resultados, como también los medios que se utilizarán para mantener la comunicación con la comunidad de manera permanente.

Convocatoria

La convocatoria se hará mediante invitación directa a las partes interesadas, y al público en general mediante la publicación en medios de información relevantes, tales como radio, TV locales y/o medios digitales, diarios importantes, y en la web institucional y perfiles de redes sociales del organismo ejecutor y responsable de las consultas públicas (MAyDS).

Asimismo, se podrá difundir la invitación a participar través de redes sociales (Instagram, YouTube, entre otras) de los organismos involucrados.

Se enviará comunicación de las consultas, a través del correo electrónico a todas las instituciones y organizaciones formales e informales identificadas en el mapeo de actores. Se verificará la recepción correcta de la notificación. Se invitará a las partes afectadas e interesadas a través de correo electrónico y WhatsApp (según bases de datos disponibles).

Tanto en la invitación personal a los afectados 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 (MAyDS)
- Programa y proyectos de que se trata
- Fecha, hora y lugar de los eventos de consultas
- Temas a tratar (Incluyendo: Detalles del Programa, proyectos y principales obras a realizar, Beneficios asociados a la operación del Programa y sus proyectos, Partes involucradas y responsabilidades institucionales, Esbozo del marco normativo aplicable y estándares de relevancia, Principales impactos ambientales y sociales identificados, Principales medidas de gestión, y Mecanismos existentes para atender a reclamos y solucionar conflictos).
- Documentación disponible para las instancias de consultas virtual, lugar y horario en el que se podrá consultar en forma presencial; y sitios web en los que se podrá consultar en forma virtual.

Tal como ya se ha señalado es importante que todas las convocatorias a las acciones del programa y sus proyectos sean diseñadas contemplando la perspectiva de género. Por ello se incorpora al



Programa de Gestión Integral de Residuos Sólidos Urbanos **Proyecto Santiago del Estero – La Banda**

Plan de Participación de las Partes Interesadas (PPPI)

presente documento una [Guía para una comunicación con perspectiva de género](#) (Re Nombrar) del Ministerio de las Mujeres, Géneros y Diversidad de la Nación que puede ser una herramienta orientativa para el equipo de trabajo a cargo de este proceso.

Al mismo tiempo se sugiere utilizar de referencia el material disponible en la página web de Ministerio de las Mujeres, Género y Diversidad de la Nación donde se encuentra la [“Editorial Mingenero”](#) una usina de contenidos para impulsar las transformaciones socioculturales que promueven a una sociedad más justa, igualitaria y libre de violencias por motivos de género.

Modalidad de los Eventos de Consultas Públicas

El organismo executor del Programa MAYDS será el responsable de definir la modalidad más adecuada para cada momento. Si se define llevar adelante la consulta bajo la modalidad virtual, deberán llevar a cabo una identificación rápida de las herramientas de comunicación virtual que existen a nivel de la entidad, para seleccionar la herramienta adecuada para cada evento (seleccionando una plataforma de uso masivo como Google Meet / Zoom / Facebook Live/ Teams).

Se deberán considerar los siguientes aspectos:

- a) que la plataforma seleccionada para las consultas sea libre y gratuita, de fácil acceso
- b) que exista sensibilización en los facilitadores en cuanto a un enfoque de género para lo cual se habrán desarrollado las capacitaciones necesarias a los facilitadores en caso de que no contaran con experiencia en el tema.
- c) que los horarios seleccionados para los eventos de consultas sean convenientes, para lo cual se habrá considerado que la reunión interfiera lo menos posible con horarios laborales y de actividades de cuidado. Se deberá tener una especial atención en garantizar la participación igualitaria de varones y mujeres, (Se sugiere analizar previamente alternativas de horario juntamente con actores intervinientes).

Si se define que la modalidad sea presencial se deberán seleccionar lugares de fácil acceso para la mayoría de las personas convocadas, contemplando horarios, duración, espacios de cuidado etc. a fin de garantizar la mayor cantidad de personas.

También se puede optar por una modalidad mixta para garantizar mayor participación al ofrecer diferentes instancias de participación con múltiples herramientas de comunicación que pueden contemplar estrategias presenciales, virtuales y en tiempo real y en tiempos diferidos lo que permitirá que las personas administren su propia agenda y definan el mejor día y horario para realizar su aporte.



Ministerio de Ambiente
y Desarrollo Sostenible
Argentina



Programa de Gestión Integral de Residuos
Sólidos Urbanos **Proyecto Santiago del
Estero – La Banda**

Plan de Participación de las Partes
Interesadas (PPPI)

Desarrollo de los Eventos de Consultas Públicas

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

En los encuentros 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 que lo componen.

Se informará que el Programa y sus proyectos se enmarcan en las políticas y marco normativo del BID debido a que es el organismo financiador para este Programa.

Posteriormente, se deberá realizar la descripción del Programa y sus proyectos específicos, incluyendo sus objetivos, principales características y alternativas consideradas, los principales proyectos a financiar, y 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 del Programa

Más allá de los desafíos que las características técnicas del Programa pudieran plantear, se deberá asegurar que la explicación sea clara y que el lenguaje utilizado permita a las personas asistentes comprender los principales aspectos del Programa y sus impactos. Esta explicación deberá estar apoyada por material gráfico que facilite la exposición.

Dadas las características de las obras, se deberá hacer énfasis en los impactos temporales y las medidas previstas para minimizarlas y mitigarlas.

Luego se dará lugar para las preguntas de las personas asistentes. Para asegurar un adecuado ordenamiento, se ofrecerá la posibilidad de realizar preguntas por escrito (vía la plataforma de chat de la videoconferencia). No obstante, la autoridad de la consulta podrá autorizar el uso de la palabra a algunos invitados 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. En los casos en que no sea posible, las respuestas deberán ser incluidas luego en los informes de consultas.

Una vez finalizada la etapa de preguntas, se deberá dar a conocer la fecha y forma en que se publicarán los informes de consultas para que las personas participantes puedan acceder y hacer sus observaciones, si las tuvieran. En esta instancia, se dará a conocer el mecanismo de gestión de reclamos del Programa y sus proyectos y las vías disponibles para hacer reclamos o consultas sobre el Programa 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.



Programa de Gestión Integral de Residuos
Sólidos Urbanos **Proyecto Santiago del
Estero – La Banda**

Plan de Participación de las Partes
Interesadas (PPPI)

En los casos en que las personas participantes hubieran hecho intervenciones por escrito y hubieran dejado su dirección en el registro de participantes, una copia de los informes de consultas o el link a donde éstos pueden ser consultados, deberá ser enviado a esa dirección.

El registro de las consultas deberá incluir también capturas de pantalla de cada evento, (o fotos) y un listado de asistentes inscriptos (con nombre y apellido, correo electrónico), como así también toda evidencia o documentación que sirva de respaldo para dicho proceso.

Cabe destacar que si la modalidad elegida para llevar adelante la consulta fuera presencial se adaptará el procedimiento a esa modalidad.

Consultas de las Partes Afectadas y Respuestas Remitidas por el MAyDS

Además de la publicación de la documentación e información sobre el Programa y sus proyectos, se podrá habilitar un espacio para la recepción de consultas de las partes afectadas e interesadas, y su posterior respuesta, mediante una dirección de correo institucional destinada solo a ese fin.

El MAyDS 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 similar) en los sitios web de los organismos, con el fin de promover mayor participación de las partes involucradas.

El formulario de Google Forms se podrá estructurar en dos partes, una para registrar los datos de contacto de la persona 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 consultas públicas.

La habilitación de este mecanismo permitirá ampliar el espacio de participación y fomentar un mayor involucramiento de la ciudadanía respecto del proceso de consulta y participación de los proyectos a ejecutarse en el marco del presente Programa.

Informe de Consultas Públicas Significativas

Las instancias de consultas quedaran sistematizadas en informes que deberán contener las principales preocupaciones planteadas (tanto durante los distintos eventos, como solicitudes previas o posteriores a los eventos de consultas 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 las personas interesadas y al público en general.

Si bien, como se mencionó, las consultas no son vinculantes, se deberán evaluar las propuestas recibidas e incluir la explicación sobre su pertinencia o no en los informes. En caso de que estas fueran pertinentes, de los informes de consultas surgirán las propuestas de cambios en el Programa y/o en el PGAS, específicamente recomendaciones para: i) diseño del Programa; i) medidas de mitigación y iii) mecanismo de quejas y reclamos.



Programa de Gestión Integral de Residuos
Sólidos Urbanos **Proyecto Santiago del
Estero – La Banda**

Plan de Participación de las Partes
Interesadas (PPPI)

Los informes de consultas incluirán también copias de los avisos de convocatoria pública en periódicos, los links de las páginas web donde hayan sido publicados la documentación del Programa y sus proyectos junto con la documentación ambiental y social correspondiente, la descripción del mecanismo de convocatoria utilizado, la planilla de asistencia de participantes de la reunión de consulta, fotos o capturas de pantalla del encuentro, banners informativos, publicaciones realizadas en medios locales, y otros materiales de difusión utilizados.

A continuación, se incluye un esquema de **contenidos mínimos de los informes de Consultas** al que se podrán agregar aquellos elementos específicos que se considerarán necesarios a partir del desarrollo de las consultas en particular:

1. **Estrategia de participación:** Descripción de cómo se desarrolló el proceso de consulta (coordinaciones previas con autoridades, actores claves, metodología, selección de temas a tratar, etc.).
2. **Mapeo de partes interesadas** (grupos, instituciones o personas que fueron invitadas) y criterio de selección de los actores convocados; mecanismo de invitación
3. **Difusión:** Invitaciones cursadas y publicaciones de la convocatoria en sitios web institucionales y medios de comunicación
4. **Fechas, horarios y sede** (para consultas físicas) o **plataforma tecnológica** (para consultas virtuales) de los eventos.
5. **Análisis de las personas asistentes a las actividades** (en comparación a las personas invitadas). 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 Programa, las propuestas y/o reclamos** de los asistentes. Cualquier acuerdo formal alcanzado con las personas consultadas
10. Las **conclusiones principales** sobre la percepción positiva o negativa del programa por las personas participantes, incluyendo los acuerdos.
11. Elementos recogidos de las consultas, e incluidos en la versión final de los documentos ambientales y sociales correspondientes al Programa.

Como anexo a dicho informe se deberán adjuntar:

- Copia de la presentación realizada (hay que asegurar que se hayan presentado los impactos y las medidas de mitigación del proyecto específico).
- 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 (Es muy importante que no se difundan los nombres de las personas participantes sin su autorización explícita)



Programa de Gestión Integral de Residuos Sólidos Urbanos **Proyecto Santiago del Estero – La Banda**

Plan de Participación de las Partes Interesadas (PPPI)

- Lista de participantes: personas interesadas/afectadas, participantes gubernamentales, institucionales, y de la población en general.
- Fotografías / capturas de pantallas o registro fílmico de la actividad.

Los informes de consultas deberán ser publicados en el sitio web institucional del organismo ejecutor (MAyDS) de acuerdo con lo comunicado a las personas participantes en las reuniones de consultas.

Consultas Públicas Focalizadas a Determinados Grupos

El Marco de Política Ambiental y Social del BID a partir de sus normas de desempeño establece que para el caso de los Programas que contemplen acciones vinculadas a reasentamiento involuntario, pueblos indígenas o patrimonio cultural, el organismo ejecutor deberá aplicar requisitos específicos de divulgación y consulta expuestos en las Normas de Desempeño Ambiental y Social 5 “Adquisición de Tierras y Reasentamiento Involuntario”, NDAS 7 “Pueblos Indígenas y NDAS 8 “Patrimonio Cultural” respectivamente.

En función de la evaluación ambiental y social se considera que el **Programa de Gestión Integral de Residuos Sólidos Urbanos II AR-L1342** no requiere la realización de consultas específicas vinculadas a reasentamiento involuntario y patrimonio cultural ya que no habrá población afectada por estos motivos. El programa excluirá todas las actividades que conlleven reasentamiento involuntario (físico y económico).

En tanto que para pueblos indígenas se considera que este Programa no requiere de un proceso de CLPI (Consentimiento Libre, Previo e Informado) debido a que toda actividad que genere impactos negativos sobre pueblos indígenas será excluida de la operación y no se realizarán ninguna de las acciones que se detallan a continuación:

- Impactos sobre las tierras y los recursos naturales sujetos al régimen de propiedad tradicional o bajo uso consuetudinario.
- Patrimonio cultural que es esencial para la identidad o los aspectos culturales, ceremoniales o espirituales de la vida de los pueblos indígenas.
- Reubicación de pueblos indígenas fuera de sus tierras y recursos naturales sujetos al régimen de propiedad tradicional o bajo uso consuetudinario.

Sin embargo, para cada proyecto se llevará a cabo un screening detallado del área directa e indirecta de cada obra y las EIAS para determinar con mayor certeza si hay presencia o uso del área por parte de Pueblos Indígenas. En caso de haber presencia o uso, se llevará a cabo un Análisis Sociocultural y se elaborará un Plan de Pueblos Indígenas, y sus correspondientes consultas culturalmente apropiadas para cerciorarse que las personas indígenas sean beneficiarios equitativos de los beneficios de la operación.



Programa de Gestión Integral de Residuos Sólidos Urbanos **Proyecto Santiago del Estero – La Banda**

Plan de Participación de las Partes Interesadas (PPPI)

En este caso podrán llevarse a cabo una consulta y participación informada (CPI) de manera culturalmente apropiada que tiene los mismos requisitos que una consulta significativa y tiene por objetivo establecer un diálogo directo con las comunidades originarios de manera temprana, oportuna y culturalmente apropiada.

Mecanismo de Atención de Reclamos y Resolución de Conflictos (MARCC)

El **Programa de Gestión Integral de Residuos Sólidos Urbanos II AR-L1342** contará con un Mecanismo de Atención de Reclamos y Resolución de Conflictos (MARCC).

El MARCC tiene como objetivo arbitrar los medios y mecanismos para facilitar la recepción de inquietudes (consultas, reclamos, quejas, sugerencias) de las partes interesadas y afectadas del Programa, 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 todas las partes interesadas (incluyendo el Programa) se vean beneficiadas con la solución.

Dicho mecanismo deberá funcionar a lo largo de todo el ciclo de vida del Programa y sus Proyectos. 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.

El sistema de reclamos vigente en la República Argentina comprende reclamos ante la Administración (Poder Ejecutivo) y ante los tribunales de Justicia (Poder Judicial). A estas instancias se suma la posibilidad de presentar reclamos ante el Defensor del Pueblo de la Nación, designado por el Poder Legislativo.

Del mismo modo, un particular podrá recurrir directamente ante sede judicial, aplicándose el sistema general vigente en el país con base en lo previsto por la Constitución Nacional. Al respecto, todo conflicto entre partes adversas debe ser resuelto por un juez imparcial en base a las reglas de competencia.

Paralelamente, podrán presentarse reclamos ante la [Defensoría del Pueblo de la Nación](#) quien tiene la obligación de darle trámite y resolverlo. Para ello, podrá realizar los pedidos de información que se consideren pertinentes para luego emitir una recomendación al respecto.

También queda disponible el Mecanismo Independiente de Consulta e Investigación (MICI) del BID. El acceso al MICI no depende de que se haya agotado el recurso ofrecido por el MARCC del Programa. Todos los procesos del MICI, incluidos los requisitos de procedimiento para presentar una reclamación, están regulados por la Política del MICI, disponible en su sitio web <https://www.iadb.org/mici/>. Los demandantes también pueden ponerse en contacto con el MICI por correo electrónico a través de mechanism@iadb.org para obtener información adicional.



Programa de Gestión Integral de Residuos Sólidos Urbanos **Proyecto Santiago del Estero – La Banda**

Plan de Participación de las Partes Interesadas (PPPI)

Principios del sistema de gestión del MARCC

El Programa y sus proyectos contarán con un sistema de gestión de retroalimentación/reclamos que comprende su entrada/recepción, análisis, monitoreo, resolución y retorno a la ciudadanía.

Los principios que observará el sistema:

- El sistema de gestión de interacción/reclamos contará con mecanismos acordes con el contexto provincial y local (municipal) y las características socio-culturales de los grupos involucrados del Programa, con especial consideración y respeto a los grupos más vulnerables (Jóvenes, Mujeres, personas con discapacidad, personas migrantes, personas pertenecientes a comunidades originarias, entre otras).
- Los procedimientos para reclamar, el proceso que 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.

Lineamientos del MARCC

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 locales de la zona.
- **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:** La persona 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.



Gestión del MARRC

El procedimiento se inicia con la presentación de la consulta, reclamo, queja y/o sugerencias (de manera oral o escrita) por parte de cualquier persona vinculada a las acciones del Programa. El proceso termina con el cierre y la conformidad en la resolución de ambas partes (la persona reclamante y el organismo ejecutor). El proceso se documentará mediante un registro (en un archivo físico y/o digitalizado).

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

Los reclamos que se reciban a nivel de proyectos individuales a ser financiados por el Programa (vía las empresas contratistas de cada obra, u organismos de la jurisdicción provincial o municipal) deberán redirigirse al organismo ejecutor para su gestión, seguimiento y monitoreo.

A fin de ampliar los canales de recepción de inquietudes, se podrá articular con los canales de reclamos y consultas que poseen los Municipios de las áreas de intervención de los proyectos como así también en los centros ambientales involucrados. En todos los casos los receptores locales derivan las inquietudes presentadas al organismo ejecutor responsable de la implementación del Mecanismo, asimismo informarán los canales directos del MAYDS disponibles para presentar las inquietudes.

Alcance

Toda persona (población en general) que manifieste cualquier tipo de reclamo, queja o consulta vinculada a las actividades previstas por los proyectos del presente Programa.

A fin de atender las particularidades de determinados grupos, de considerarse necesario se contemplarán medidas específicas para atender los reclamos particulares de estos grupos, que deberán ser desarrolladas en los documentos específicos para tal fin.

Difusión del Mecanismo de Atención de Reclamos y Resolución de Conflictos (MARCC)

Para la recepción y registro de reclamos, se habilitará una dirección de email específica, y un buzón de reclamos en los obradores de las empresas contratistas de proyectos bajo el Programa.

La información sobre estos medios de recepción de reclamos se deberá difundir en los distintos canales de divulgación usados por el Programa, entre los que se encuentran:

1. **Cartelería de obra:** En cada proyecto se incluirán los datos de contacto del organismo ejecutor para recepción de reclamos (teléfono, correo electrónico y sitio web). La cartelería explicativa se coloca en las ubicaciones de obradores, en las inmediaciones del área de intervención y sobre las trazas a trabajar;



2. **Reuniones formales e informales** en lugares cercanos a las obras de los proyectos, para la difusión y comunicación de actividades relacionadas con la preservación y conservación ambiental definidas en el proyecto, así como para difundir los medios para atender a inquietudes y reclamos. En estas reuniones se difundirán los datos de contacto del MAYDS para recepción de reclamos (teléfono, correo electrónico y/o sitio web). Se pondrá a disposición un teléfono, email específico o red social para las autoridades de los centros ambientales, las empresas constructoras y la comunidad.
3. **Redes sociales de los organismos intervinientes:** (WhatsApp, App robot, Instagram, Facebook, Twitter, etc.).
4. **Otros** (a nivel local a consensuar con la comunidad y con las unidades provinciales o municipales)

Los mecanismos de difusión específicos para cada proyecto se deberán detallar en cada una de las Evaluaciones de Impacto Ambiental y Social que deberá ser elaborada en el marco de la ejecución de los proyectos de este Programa, a partir de la información recabada sobre las comunidades específicas a ser impactadas por los beneficios del Programa.

Recepción y registro de reclamos

Se dispondrá de los siguientes mecanismos:

- Recepción en oficinas del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible de la Nación, al igual que oficinas vinculadas a la gestión de los centros ambientales a nivel local.

Posibles canales habilitados para la recepción de inquietudes:

- Correo electrónico institucional
- Espacios de participación: Talleres, reuniones, etc.
- Obradores de las empresas contratistas, los cuales tendrán a disposición una línea telefónica y/o correo electrónico disponible para la atención de inquietudes
- Mecanismos habilitados en jurisdicciones municipales (Atención al vecino/a), en los centros ambientales
- Otros (a definir con la comunidad)

Los datos de los canales de comunicación específicos para cada proyecto, deberán ser incorporados en la Evaluación de Impacto Ambiental y Social correspondiente.

Considerando la emergencia sanitaria que transita Argentina (y el mundo) se contemplarán herramienta de acceso virtuales como canales de comunicación para realizar consultas y reclamos. En este sentido se deberá evaluar la disponibilidad del acceso a las TICs. (Tecnologías de Información y comunicación) como las habilidades y hábitos de uso de la comunidad involucrada.



Programa de Gestión Integral de Residuos
Sólidos Urbanos **Proyecto Santiago del
Estero – La Banda**

Plan de Participación de las Partes
Interesadas (PPPI)

A continuación, se presenta un modelo de formulario general para el registro de los reclamos recibidos.

Tabla 3 – Modelo de Formulario para el registro de los reclamos

Formulario de Reporte de Atención de Reclamos					
Fecha:			Hora:		
Lugar de ocurrencia:			Municipio:		
Atendido por:					
Reclamo:					
Proyecto/Obra:					
N.º de Seguimiento:			Derivado:	SI:	NO
Reclamo no Admisible					
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	Violencia de género	Ambiental	Salud y seguridad ocupacional	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:					
Firma del Reclamante					



Evaluación de reclamos

Todos los reclamos que ingresen por las diversas vías deberán ser registrados y gestionados teniendo en cuenta el criterio de proporcionalidad (nivel de riesgo y posibles impactos negativos).

En caso de que se trate de un reclamo relacionado con la obra, el mismo será considerado y respondido por la empresa Contratista con supervisión del organismo ejecutor.

Todos los reclamos que correspondan a actuaciones de otros organismos y que no estén bajo la influencia directa del Programa se derivarán al organismo que corresponda, en el transcurso de dos días hábiles de recibido, informando al reclamante sobre la continuidad del reclamo.

Para todo reclamo que corresponda a la órbita de actuación del Programa, se debe acusar recibo por parte del MAYDS dentro de los dos días hábiles de recibido, e iniciar de manera inmediata, de acuerdo con la urgencia, el tratamiento de la cuestión levantada. Para ello, la contratista deberá comunicar a su vez en forma inmediata los reclamos recibidos en el obrador cuya resolución no dependiera de una acción inmediata de la contratista.

Después de recibir un reclamo, éste debe ser evaluado por el MAYDS en términos de severidad, implicaciones de seguridad, complejidad e impacto, entre otros, para tomar acciones inmediatas que correspondan. Los reclamos deben ser respondidos en forma oportuna de acuerdo con la urgencia del pedido.

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

Los reclamos recibidos serán categorizados de acuerdo a lo siguiente:

NO ADMISIBLE: Las quejas o reclamaciones 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 MARCC.
- No hay una causa real de la acción.
- Hay otros mecanismos formales e instituciones para presentar la queja de acuerdo a 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.



Programa de Gestión Integral de Residuos Sólidos Urbanos **Proyecto Santiago del Estero – La Banda**

Plan de Participación de las Partes Interesadas (PPPI)

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.

Dentro de un plazo no superior a diez días hábiles, el responsable social de la contratista o las dependencias a cargo del organismo ejecutor en que se registre la queja tendrá que evaluar la documentación presentada por la persona demandante.

Cuando sea posible, si se requiere información adicional para la correcta evaluación de la queja, el equipo del MAyDS se pondrá en contacto con las personas demandantes en un plazo máximo de diez días hábiles, para obtener la información necesaria. Una vez que la queja es completada y revisada, el personal del proyecto procederá a registrar la queja y enviar copia de la misma al MAyDS.

El expediente deberá incluir, junto a la queja, un resumen de la misma realizado por el Programa 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.

Mecanismo de Cierre de Reclamos y Monitoreo

Los principales aspectos por instancia son las siguientes:

- a) **Interna administrativa local:** La gestión de recepción de reclamos y resolución de conflictos es responsabilidad del beneficiario de la obra y será canalizada a través de la Mesa de Entrada para ser derivada a la dependencia competente en el tema de reclamo.
- b) **Interna administrativa nacional:** Cuando la resolución en la instancia anterior no fuera posible, deberá presentarse el reclamo al MAyDS, la cual será canalizada a través de la Mesa de Entrada para ser derivada a la dependencia competente en el tema de reclamo. Si en la dependencia competente no es resuelta por la vía del acuerdo común, el MAyDS aplicará la Ley 19.549 Nacional de Procedimientos Administrativos (Art. 7, parte final). El MAyDS también deberá resolver todos las quejas y consultas que se produzcan en el ámbito laboral de sus oficinas y dependencias.
- c) **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.
- d) **Defensor del Pueblo:** Fuera del sistema previsto a nivel de los poderes Ejecutivo y Judicial, corresponde mencionar la existencia de otro nivel de reclamación a nivel del Defensor del Pueblo (Ombudsman), creado por Ley nacional 24.284 en el ámbito del Poder Legislativo. Esta institución cuenta con funciones para recibir denuncias de particulares y formular solicitudes de información y reclamos ante las autoridades competentes.
- e) **Tratamiento Judicial:** Los reclamos y conflictos presentados ante el Poder Judicial aplica



Programa de Gestión Integral de Residuos Sólidos Urbanos **Proyecto Santiago del Estero – La Banda**

Plan de Participación de las Partes Interesadas (PPPI)

el sistema general vigente en el país con base en lo previsto por la Constitución Nacional. Al respecto, todo conflicto entre partes debe ser resuelto por un juez imparcial en base a las reglas de competencia. En caso de que el interesado no quedare satisfecho con la resolución judicial, corresponderá dar intervención a la Corte Suprema de Justicia de la Nación.

También queda disponible el Mecanismo Independiente de Consulta e Investigación (MICI) del BID.

Solución de conflictos

En todos los casos el MAYDS debe asegurarse que la atención de reclamos y la resolución de conflictos se lleven a cabo de una manera adecuada y oportuna.

Respuesta a reclamos

Los reclamos de importancia baja serán atendidos en un plazo máximo de 30 días calendario, los reclamos de importancia media serán atendidos en un plazo de 15 días calendario y los reclamos de importancia alta serán atendidos en un plazo máximo de 7 días calendario. Los plazos establecidos pueden ser ajustados por el MAYDS.

Seguimiento y documentación

El MAYDS será el responsable de mantener una base de datos actualizada con toda la documentación e información relacionada con las quejas que se presenten. Este equipo también es responsable de dar seguimiento al proceso de tramitación de las quejas, en coordinación con las áreas involucradas, y de facilitar la participación de la persona demandante en el proceso.

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 la persona demandante (si procede);
- Fecha en que la queja se cerró; y
- Fecha de la respuesta fue enviada a la persona denunciante.

Plazos



Ministerio de Ambiente
y Desarrollo Sostenible
Argentina



Programa de Gestión Integral de Residuos
Sólidos Urbanos **Proyecto Santiago del
Estero – La Banda**

Plan de Participación de las Partes
Interesadas (PPPI)

Todas las quejas deben ser registradas y su propuesta de solución debe ser comunicada a la parte interesada dentro de un plazo estipulado (se sugiere 30 días).

Monitoreo del MARCC

Todo reclamo cerrado con conformidad por parte de la persona 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 al reclamo.

Cronograma de implementación

El MARRC estará disponible durante toda la intervención del **Programa de Gestión Integral de Residuos Sólidos Urbanos II AR-L1342**.

Seguimiento y Presentación de Informes

Participación de las partes interesadas en las actividades de seguimiento

La metodología de seguimiento será consensuada con cada una de las partes interesadas que formar parte del proceso.

Presentación de informes a los grupos de partes interesadas

El registro de las actividades de participación que se desarrollen en el marco del Programa y de sus proyectos será incorporado en forma de anexo a futuras versiones revisadas del presente plan.

Esa información será utilizada asimismo para poder informar a todas las partes interesadas sobre los avances del Programa y de sus proyectos.

4 PPPI para los Proyectos de la Muestra del Programa.

Durante la preparación del presente programa se han seleccionado tres proyectos como muestra representativa del Programa:

- Proyecto “**Centro de Disposición Final de RSU y Obras Complementarias en General Alvarado**”, Provincia de Buenos Aires



Programa de Gestión Integral de Residuos
Sólidos Urbanos **Proyecto Santiago del
Estero – La Banda**

Plan de Participación de las Partes
Interesadas (PPPI)

- Proyecto “**Cierre de basural a cielo abierto, construcción de una planta de separación y un centro ambiental y relleno sanitario en Santiago del Estero y La Banda**”, Provincia de Santiago del Estero.
- Proyecto “**GIRSU Región Alto Valle de Río Negro**”, Provincia de Río Negro

Estos proyectos deberán implementar el Plan de Participación de las Partes Interesadas (PPPI) siguiendo cada uno de los pasos detallados en el presente documento garantizando un proceso robusto de participación durante el ciclo de vida de ambos proyectos.

El MAyDS, juntamente con los organismos locales vinculados a la ejecución de los Proyectos, realizarán las consultas públicas referentes a las obras de la muestra en base a los estudios de impacto ambientales y sociales de los tres proyectos, y elaborará Informes de Consulta Pública que estarán incluidos en las versiones finales de los EIAS correspondientes a cada Proyecto.

A continuación, se detallan aspectos específicos (sobre la base de información disponible al momento) para cada uno de los proyectos a considerar como insumos para llevar adelante el proceso participativo en la etapa de preparación de los respectivos proyectos.

Los equipos de proyectos a medida que vayan definiendo cada etapa de pre-consulta y consulta deberán ir complementando la información e ir registrando cada paso del proceso.



Ministerio de Ambiente
y Desarrollo Sostenible
Argentina



Programa de Gestión Integral de Residuos
Sólidos Urbanos **Proyecto Santiago del
Estero – La Banda**

Plan de Participación de las Partes
Interesadas (PPPI)

Proyecto “Cierre de basural a cielo abierto, construcción de una planta de separación y un centro ambiental y relleno sanitario en Santiago del Estero y La Banda”

Capacidad y compromisos organizaciones

El PPPI estará bajo la órbita del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible de la Nación (MAyDS) en carácter de ejecutor del Programa.

A nivel local articulará las acciones a través de la Municipalidad de Santiago del Estero y la Municipalidad de la Banda

Identificación de las partes interesadas

A continuación, se presenta un mapeo de actores relevantes para el Proyecto. El mismo tiene carácter dinámico ya que la identificación inicial es indicativa y se irá ajustando con nuevos insumos y aportes que se vayan recabando durante los espacios de información y diálogo que se produzcan dentro del proceso participativo.

Tabla 6 – Mapeo preliminar de las partes interesadas generales del Proyecto “Cierre de basural a cielo abierto, construcción de una planta de separación y un centro ambiental y relleno sanitario en Santiago del Estero y La Banda”

Tipo	Organismos	Relación con el Proyecto
Actores institucionales	Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible (MAyDS)	Organismo Ejecutor
	Municipalidad de Santiago del Estero (Secretaría de Planeamiento, Obras y Servicios Públicos, Subsecretaria de Coordinación de Gabinete, Dirección de Servicios Urbanos, Dirección de Parques y Paseos)	Parte afectada
	Municipalidad de La Banda (Secretaría de Planeamiento, Desarrollo Urbano, Secretaría de Gobierno, Secretaría de Desarrollo Humano, Secretaría de Economía, Subsecretaria de Prensa).	Parte afectada
	Ministerio de la Producción, Recursos Naturales, Forestación, Tierra y Ambiente de la Provincia de Santiago del Estero	Parte interesada



Tipo	Organismos	Relación con el Proyecto
	Subsecretaría de Medio Ambiente de la Provincia de Santiago del Estero	Parte interesada
	Organismos gubernamentales ubicados en el <i>área de influencia indirecta</i> del Proyecto (autoridades municipales y provinciales en particular áreas de ambiente, RSU, obras públicas, derechos y ciudadanía, empleo, salud)	Parte Interesada
	Agencia Nacional de Discapacidad (ANDIS)	Parte Interesada
	Ministerio de las Mujeres, Géneros y Diversidad de la Nación	Parte Interesada
	Dirección Nacional de Migraciones del Ministerio del Interior de la Nación	Parte Interesada
	Instituto Nacional de Asuntos Indígenas (INAI)	Parte Interesada
	Universidad Nacional de Santiago del Estero - Instituto de Estudios para el Desarrollo Social (INDES).	Parte Interesada
	Actores vinculados a infraestructura que atraviesa las obras (Concesionarios/operadores de redes eléctricas, red de gas)	Parte afectada
Actores de la sociedad civil	Población Beneficiaria: Personas recuperadoras informales que trabajan en el BCA y sus grupos familiares.	Parte afectada
	Población afectada: Personas que realizan actividad en la vía pública, compradores itinerantes podrían verse afectados por el cierre del BCA y sus grupos familiares.	Parte afectada
	Comunidad en general: personas que residen en cercanías a la zona de intervención del Proyecto y a la población en general para avanzar con la concientización de la gestión de los RSU	Parte interesada



Tipo	Organismos	Relación con el Proyecto
	ONG ambientales (Asociación y Biblioteca Popular El Borde, Asociación Siminisqa, Asociación TRAEER, Asociación Mama, Un Colectivo De Sueños, Cooperativa Ecovida, CORESA: Comunidad de Recuperadores, Empoderar, Guardianes del Futuro, Jóvenes por la Inclusión, Nuevo Ciclo, Red CICLAR)	Parte Interesada
	Cooperativas de las localidades involucradas	Parte Interesada
	Organizaciones Sociales Nacionales, provinciales y locales vinculadas a temas de ambientales y RSU, salud, derecho y ciudadanía, cambio climático	Parte interesada

Del mapeo de actores sociales y partes interesadas en el Proyecto de los municipios involucrados en el Proyecto se identifica que los grupos de recuperadores y las personas vecinas de las localidades lindantes a las obras son quienes pueden presentar una mayor resistencia a las obras previstas por el proyecto. Respecto a los grupos de Recuperadores será importante indicar las medidas de mitigación de los impactos del Proyecto, tales como el Plan de Inclusión Social que se elaborará, para asegurar el acceso de los Recuperadores a la fuente de trabajo e ingresos.

A su vez, se deberá garantizar que la información esté disponible en la Web del municipio, redes sociales, etc., con el objetivo que, tanto los recuperadores como para las personas vecinas de las localidades cercanas que no cuenten con la posibilidad de concurrir a los espacios de consultas, puedan disponer de acceso a la información del proyecto de manera oportuna y clara y puedan tener vías de comunicación y diálogo para manifestar sus opiniones.

Documentos a Socializar y Disponibilidad de la Información

El equipo local junto con el MAyDS deberá completar dicha información de acuerdo a la planificación realizada para llevar adelante el proceso de pre-consulta y consulta del Proyecto a nivel local.



Programa de Gestión Integral de Residuos
Sólidos Urbanos **Proyecto Santiago del
Estero – La Banda**

Plan de Participación de las Partes
Interesadas (PPPI)

**Tabla 7 – Cuadro Modelo de Documentos a socializar en el proceso de Pre-Consulta y Consulta
Pública – Proyecto Santiago del Estero**

Etapa del proyecto	Documentos a Socializar	Modalidad/vía de comunicación	Partes interesadas destinatarias	Necesidades Específicas de los grupos participantes	Fecha	Responsables
Preparación					(Definir el tiempo estimado mínimo y máximo)	
Operación					(Definir el tiempo estimado mínimo y máximo)	

Informe de Pre- consulta y Consulta Pública Significativa del Proyecto

Los eventos de pre-consulta y consulta pública significativa deberán ser documentados y publicados, anexando todas las evidencias posibles respecto del proceso de participación llevado adelante siguiendo las recomendaciones presentadas en el presente PPPI

Ambos documentos serán incluidos en las versiones finales del EIAS correspondiente al Proyecto.

Al mismo tiempo, para la elaboración de este informe se podrá tener en cuenta la propuesta presentada por el BID “[guía sobre Consultas públicas: el paso a paso. Marcos regulatorios y legales aplicables en Argentina](#) (BID; 2020) donde en el anexo III del documento (página 36) se encuentra disponible un modelo de plan de consulta a ser compartido con la audiencia junto a la convocatoria a consulta, que orienta la construcción (paso a paso) de los informes de consulta y participación.