Comisión Técnica Mixta de Salto Grande, Banco Interamericano de Desarrollo

Programa de Modernización del Complejo Hidroeléctrico Binacional Salto Grande

Plan de Participación de Partes Interesadas (PPPI)

Doc. No. 003-PPPI-CHSG / Rev. Abril 2023

Rev.	Descripción	Preparado por	Controlado por	Aprobado por	Fecha
1	Plan de Participación de Partes Interesadas	Juan Carlos Vásquez	Nelly Vargas	Julie Evans	10/3/22
2	Plan de Participación de Partes Interesadas	Juan Carlos Vásquez	Nelly Vargas	Julie Evans	21/4/23

Todos los derechos, incluida la traducción, están reservados. Ninguna parte de este documento puede ser divulgada a terceros para fines distintos del original, sin el consentimiento por escrito de RINA Consulting Inc.

ÍNDICE

		Pag
ÍNDICE		**1**
LISTADO DE TABLAS		**2**
ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS		**3**
1	**INTRODUCCIÓN**	**4**
1.1	CONSIDERACIONES GENERALES	4
1.2	COMPONENTES DE LA POI	5
1.3	OBJETIVOS DEL PPPI	6
2	**PROCESO DE PARTICIPACIÓN DE PARTES INTERESADAS**	**7**
2.1	LINEAMIENTOS GENERALES	7
2.2	INSTANCIAS DE PARTICIPACIÓN SEGÚN ETAPA DEL PROGRAMA	7
2.2.1	Preparación del Programa	7
2.2.2	Ejecución del Programa	8
3	**PROCESO DE CONSULTAS PÚBLICAS SIGNIFICATIVAS**	**9**
3.1	OBJETIVOS DEL PROCESO DE CONSULTA PÚBLICA SIGNIFICATIVA	9
3.2	ETAPAS DE LA CONSULTA PÚBLICA	9
3.3	PLANIFICACIÓN DEL PROCESO DE CONSULTA PÚBLICA SIGNIFICATIVA	10
3.3.1	Mapeo de Actores	10
3.3.2	Preparación y Divulgación de Material	16
3.3.3	Diseño de un Espacio para Recibir Consultas de las Partes Interesadas	16
3.3.4	Diseño de los Eventos de Consulta Pública	16
3.4	DESARROLLO DE LA CONSULTA PÚBLICA SIGNIFICATIVA	17
3.4.1	Convocatoria a Participar del Proceso	17
3.4.2	Difusión de la Información	17
3.4.3	Realización de los Eventos	17
3.5	INFORME DE CONSULTA	18
4	**MECANISMO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS (MARRC)**	**20**
4.1	PRINCIPIOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DEL MARRC	20
4.2	LINEAMIENTOS DEL MARCC	20
4.3	GESTIÓN DEL MARRC	21
4.4	ALCANCE	21
4.5	DIFUSIÓN DEL MECANISMO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS MARRC	21
4.6	RECEPCIÓN Y REGISTRO DE RECLAMOS	21
4.7	EVALUACIÓN DE RECLAMOS	23
4.8	MECANISMO DE CIERRE DE RECLAMOS Y MONITOREO	23
4.8.1	Solución de conflictos	24
4.8.2	Plazos de respuesta a reclamos	24
4.8.3	Seguimiento y documentación	24
4.9	CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN	24
5	**MECANISMOS DE RECLAMACIÓN DEL PROGRAMA POR PARTE DEL BID**	**25**
5.1	MECANISMO LOCAL DEL PROYECTO	25
5.2	MECANISMO INDEPENDIENTE DE CONSULTA E INVESTIGACIÓN - MICI	28

LISTADO DE TABLAS

Tabla 3.1: Mapa de Actores República Argentina 10
Tabla 3.2: Mapa de actores Uruguay 14
Tabla 4.1: Modelo de Formulario para el registro de los reclamos 22

ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS

BID	Banco Interamericano de Desarrollo
CCLIP	Línea de Crédito Condicional para Proyectos de Inversión
CHSG	Complejo Hidroeléctrico Salto Grande
CTMSG	Comisión Técnica Mixta de Salto Grande
EASE	Evaluación Ambiental y Social Estratégica
EIAS	Estudio de Impacto Ambiental y Social
MARRC	Mecanismo de Atención de Reclamos y Resolución de Conflictos
MPAS	Marco de Política Ambiental y Social
NDAS	Norma de Desempeño Ambiental y Social
PEI	Plan Estratégico de Inversiones
PGAS	Plan de Gestión Ambiental y Social
POIP	Primera Operación Individual de Préstamo
PPPI	Plan de Participación de Partes Interesadas
RA	República Argentina
ROU	República Oriental del Uruguay
SGAS	Sistema de Gestión Ambiental y Social

1 INTRODUCCIÓN

1.1 CONSIDERACIONES GENERALES

Este Plan de Participación de las Partes Interesadas (PPPI) forma parte integral del Sistema de Gestión Ambiental y Social (SGAS) del Programa de Modernización del Complejo Hidroeléctrico Binacional Salto Grande (RG-L1167) que será implementado en todo el ciclo de vida del Programa.

Este PPPI considera las obras previstas en la etapa II-a y el resto de las intervenciones previstas que formarán parte de la Línea de Crédito Condicional para Proyectos de Inversión (CCLIP – por sus siglas en inglés) por ser financiado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID).

El Plan Estratégico de Inversión (PEI) del Complejo Hidroeléctrico Binacional Salto Grande (CHSG) requiere ser acompañado con recursos financieros a corto, mediano y largo plazo. La CCLIP constituye un instrumento adecuado para que el BID brinde apoyo eficaz y oportuno a mediano plazo, en forma continua al PEI. Esta Primera Operación Individual de Préstamo (POIP) forma parte de la Etapa II-a del PEI.

La Etapa II-a estará enfocada en, entre otros, continuar con la modernización del equipamiento, sistemas auxiliares mecánicos y eléctricos, subestaciones, transformadores y el fortalecimiento institucional. Esto permitirá avanzar con nuevas intervenciones y otras iniciadas en la Etapa I que se encuentran en ejecución, pero que no necesariamente deben ser realizadas de forma secuencial. Adicionalmente, la Etapa II-a permitirá que la Comisión Técnica Mixta de Salto Grande (CTMSG) continúe avanzando en temas transversales como género, digitalización e innovación y adaptación a los impactos del Cambio climático (CC) en los recursos hídricos. Estas inversiones son necesarias para mantener la confiabilidad a largo plazo de los servicios del cuadrilátero de transmisión y la generación.

El objetivo general de la CCLIP es contribuir a la descarbonización del sistema eléctrico interconectado y al desarrollo sostenible regional a través de la implementación del PEI para la modernización del CHSG.

El objetivo general de esta POIP es contribuir a la descarbonización del sistema eléctrico interconectado y al desarrollo sostenible regional a través del apoyo al Plan Estratégico de Inversiones para la modernización del Complejo Hidroeléctrico Salto Grande. Los objetivos específicos son: (i) contribuir a garantizar la confiabilidad y disponibilidad del CHSG; (ii) contribuir a extender la vida útil del CHSG; y (iii) contribuir con la sostenibilidad ambiental y social del CHSG.

Este PPPI establece los principios generales de participación y una estrategia colaborativa para identificar a las partes interesadas y planificar un proceso de participación acorde con la Norma de Desempeño Ambiental y Social (NDAS) 10: “Participación de las Partes Interesadas y Divulgación de Información” junto con la NDAS 1 “Evaluación y Gestión de los Riesgos e Impactos Ambientales y Sociales” y NDAS 9 “Igualdad de género” durante todo el ciclo de vida del Programa. Dichas Normas de Desempeño forman parte del Marco de Política Ambiental y Social del Banco Interamericano de Desarrollo, entidad que financia el 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 relacionadas con el proyecto que resulten relevantes.

Como parte del Plan de Participación con las Partes Interesadas (PPPI) se llevarán a cabo las **Consultas Públicas Significativas** correspondientes al Programa (incluida fase II-a y futuras etapas por financiarse en el marco del CCLIP). Dicho proceso tiene como finalidad asegurar que las partes interesadas tengan la posibilidad de conocer los objetivos de las intervenciones, sus alcances, los impactos ambientales y sociales identificados en la Evaluación de Impacto Ambiental y Social (EIAS) y las medidas previstas para evitarlos y/o mitigarlos. También de expresar opiniones y consultas que deberán ser respondidas. Además, brindará información sobre el **Mecanismo de Atención de Reclamos y Resolución de Conflictos** que posibilite conocer sus preocupaciones y dudas durante todo el ciclo del proyecto.

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

La presente planificación busca promover, de forma abierta y transparente, la recepción de opiniones informadas e inquietudes de todas las partes interesadas, a los fine con la finalidad de identificar las preocupaciones, expectativas y experiencias locales que permitan mejorar las operaciones proyectadas.

La apertura a la participación de la comunidad en el proyecto implica la formulación de instancias que favorezcan el acceso a la información, la realización de consultas y expresión de opiniones que serán tomadas en cuenta. Para lograrlo se deben construir los soportes necesarios para establecer una comunicación de doble vía, a través de la cual sea posible entablar intercambios abiertos y sistemáticos que favorezcan la apropiación social del Programa.

Los derechos de acceso a la información ambiental y de participación ciudadana son interdependientes, por lo que ambos deben ser promovidos y aplicados de forma integral y equilibrada. Particularmente en relación con el procedimiento del EIAS, la disponibilidad de información ambiental y social es clave para que la participación sea efectiva, oportuna y de calidad.

1.2 COMPONENTES DE LA POI

La POI tiene los siguientes componentes:

Componente I. Inversiones para la modernización del CHSG (Argentina: US$72.700.000; Uruguay: US$72.700.000). Financiará la continuidad del: (i) reemplazo de transformadores principales (elevadores); (ii) reemplazo de equipamiento del cuadrilátero de transmisión y sus sistemas auxiliares, incluyendo equipamiento de playa y potencia en 500 kV; (iii) la renovación de sistemas hidromecánicos del vertedero y casa de máquinas; (iv) renovación de sistemas de izaje; (v) modernización de sistemas auxiliares mecánicos, eléctricos y de comunicaciones; (vi) acondicionamiento y mejora de la infraestructura civil de la central; (vii) renovación del sistema de comunicación y protección contra incendio y patrimonio; (viii) modernización del sistema digital de control del CHSG incluyendo el diseño y ajustes edilicios requeridos (¶1.11); (ix) obras de mitigación de erosión en costas; (x) equipamiento para el diagnóstico y seguimiento de parámetros hídricos y conservación de la biodiversidad; (xi) conjunto de repuestos críticos de generadores; y (xii) la asistencia técnica especializada para la inspección de las intervenciones en fábrica y en obra y gestión de las intervenciones.

Componente II. Fortalecimiento institucional con foco en digitalización, inclusión y desarrollo regional (Argentina: US$2.135.000; Uruguay: US$2.135.000). Se financiará: (i) sistema de apoyo de la gestión corporativa digital, incluyendo medidas de ciberseguridad; (ii) estudios técnicos que apoyen la ejecución de la operación y preparación de una siguiente etapa de modernización, tales como un plan de eficiencia energética, análisis de incorporación de sistemas de almacenamiento (baterías o hidrógeno verde), actualización del modelo hidrológico ambiental contemplando escenarios de CC, diagnóstico integral del control de mando de compuertas de toma y tableros de baja tensión; (iii) capacitaciones al personal del CHSG en temas técnicos y de gestión; (iv) implementación del protocolo de prevención de acoso laboral y sexual en el CHSG; (v) aprobación y socialización de la política de género; (vi) implementación de medidas a mediano plazo del Plan de Acción de Género, que incluye acciones como la capacitación en género sesgos y masculinidades ; (vii) la implementación del plan de acción de inclusión de PcD el cual incluye capacitaciones a los funcionarios sobre derechos e inclusión de PcD, y un plan de comunicación accesible; (viii) el diseño e implementación de un programa de capacitación de proveedores para el desarrollo local productivo, incluyendo fomento de empresas locales para gestión de residuos y economía circular; y (ix) la reconversión del predio de SG con vegetación de especies autóctonas.

Otros costos. Auditoría y evaluación (Argentina: US$165.000; Uruguay: US$165.000). Se financiarán actividades relacionadas con la auditoría financiera y evaluación del programa.

Resultados esperados. Los resultados que se esperan producto de las inversiones en el CSHG incluyen: (i) mantener la disponibilidad operativa de la generación y transmisión y aumentar la confiabilidad del CHSG mediante la disminución de la indisponibilidad forzada de generación y transmisión; (ii) extensión de su vida útil contribuyendo a mejorar el índice de condición HydroAMP; (iii) fortalecimiento de las capacidades a nivel institucional, en temas de género, PcD y de gestión corporativa; y (iv) contribuir con la sostenibilidad operativa en términos ambientales al reducir la susceptibilidad de erosión de las costas. El programa tendrá un impacto en la participación de las energías renovables en los mixes energéticos de ambos países al mantener el nivel de generación promedio del CHSG, permitir una mayor integración de ERNC en los sistemas eléctricos, y evitar emisiones de CO2.

Beneficiarios del programa. El proyecto permitirá mantener la operación del CHSG con índices adecuados de disponibilidad y confiabilidad beneficiando a los 17,64 millones de usuarios de los sistemas eléctricos de Argentina y Uruguay. La CTMSG se beneficiará con el fortalecimiento de la infraestructura que tiene a cargo y de su personal, mediante el desarrollo de nuevas capacidades.

Instrumento y modalidad. Se plantea una CCLIP sectorial para préstamos de inversión en energía cuya duración se estima de 10 años, por un monto de US$400.000.000 para cada país (US$800.000.000 total) mediante al menos tres operaciones individuales de préstamo. El monto de la POIP, préstamo para proyectos específicos, se estima en US$75.000.000 para cada país (US$150.000.000 total). El período de desembolso será de cinco años.

Esquema de ejecución. Los prestatarios serán la RA y la ROU. El Organismo Ejecutor (OE) será la CTMSG. Para el préstamo de la RA será el Ministerio de Economía de la Nación a través de la Secretaría de Energía por medio de la CTMSG.

Estrategia del Grupo BID en Argentina y Uruguay. El proyecto está alineado con la Estrategia de País del Grupo BID con Argentina 2021-2023, con el área prioritaria de recuperación económica y desarrollo productivo 4.0 al reducir brechas mediante la modernización infraestructura que permite mejorar el servicio eléctrico. También está alineada con la Estrategia de País del Grupo BID con Uruguay 2021-2025 con el área prioritaria de desarrollo productivo sostenible al mejorar infraestructura productiva y resiliente que contribuye con la descarbonización energética.

Alineación estratégica. El programa está alineado con la Segunda Actualización de la Estrategia Institucional 2020-2023, con los desafíos de desarrollo de: (i) Productividad e Innovación al fortalecer una obra de infraestructura y promover nuevas tecnologías digitales; y (ii) Integración Económica al promover financiamiento para una infraestructura que contribuye al crecimiento económico y fomenta la integración regional. El programa también se alinea con las áreas transversales de: (i) Cambio Climático y Sostenibilidad Ambiental, ya que mejora la eficiencia y extiende la vida útil de una hidroeléctrica contribuyendo a incrementar la participación de energía renovable en las matrices energéticas; y (ii) Igualdad de Género y Diversidad al promover una mayor inclusión de mujeres en la fuerza laboral y promover la inclusión de PcD.

Contribuirá al Marco de Resultados Corporativos 2020-2023 mediante los indicadores: (i) valor de las inversiones en infraestructura resiliente o con bajas emisiones de carbono; y (ii) instituciones con capacidades gerenciales y de tecnología digital reforzadas; así como, con las metas de financiamiento climático del Banco. El programa es consistente con la Estrategia de Infraestructura Sostenible para la Competitividad y el Crecimiento Inclusivo (GN-2710-5), en particular con los principios estratégicos de: (i) financiamiento para una infraestructura que contribuya al crecimiento económico y fomente la integración regional; y (ii) planificar y mantener infraestructura para proveer servicios de calidad que promuevan el crecimiento sostenible e inclusivo. Asimismo, es consistente con los Marcos Sectoriales de Cambio Climático y Energía, al apoyar la sostenibilidad y seguridad del sector mediante inversiones que fortalecen la infraestructura.

1.3 OBJETIVOS DEL PPPI

El objetivo general del Plan de Participación de Partes Interesadas es promover la participación de las partes afectadas y otras partes interesadas desde etapas iniciales del ciclo de proyecto, y durante todo el ciclo de vida de éste, que posibiliten el acceso a información comprensible para el público en general, la aclaración de dudas e inquietudes que pudieran surgir, y la resolución de reclamos y conflictos.

2 PROCESO DE PARTICIPACIÓN DE PARTES INTERESADAS

2.1 LINEAMIENTOS GENERALES

La participación de las partes interesadas incluye los siguientes pasos:

- ✓ Identificación y análisis de las partes interesadas,
- ✓ Planificación de la manera en que se llevará a cabo la interacción con ellas,
- ✓ Divulgación de información,
- ✓ Consulta con dichas partes,
- ✓ Atención y respuesta a quejas y reclamos presentados a través del Mecanismos de Atención de Reclamos y Resolución de Conflictos.
- ✓ Presentación de información a las partes interesadas.

Todo el proceso de participación tiene que estar debidamente documentado como parte del proceso de Evaluación Ambiental y Social. La Comisión Técnica Mixta de Salto Grande (CTMSG, o CTM), como ejecutor del Programa, debe adoptar medidas para mantener la confidencialidad y proteger los datos personales a lo largo del proceso. La documentación del proceso 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 y enlaces de cualquier notificación/invitación a las partes interesadas, o registros de las invitaciones realizadas oralmente;
- ✓ El objetivo de la actividad de participación tales como: informar a las partes interesadas de un proyecto previsto; consultarlas sobre el cambio de los patrones de circulación del tráfico por las obras previstas; proporcionar información sobre cómo acceder al Mecanismo de Atención de Reclamos y Resolución de Conflictos, etc.;
- ✓ La forma de participación ya sea reuniones públicas, talleres presenciales, grupos focales, consultas por escrito, consultas virtuales, divulgación de información antes de un proceso formal de consultas, entrega de documentación en formato papel, encuestas puerta a puerta, etc.
- ✓ El número de personas participantes y su afiliación (por ejemplo, líderes comunitarios, empresas locales, pescadores, vecinos/as del área de influencia directa, etc.). Es muy importante que no se difundan los nombres de las personas participantes, así como otros datos personales sensibles, sin su autorización explícita.
- ✓ Una lista de los materiales divulgados o distribuidos a las personas participantes, con los correspondientes enlaces a los sitios donde fueron difundidos, 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 seguimiento y el procedimiento de cómo se abordará.
- ✓ Las vías de comunicación con el proyecto para solicitar información adicional o conocer avances de la implementación del mismo.

2.2 INSTANCIAS DE PARTICIPACIÓN SEGÚN ETAPA DEL PROGRAMA

A continuación, se describen las instancias de participación mínimas necesarias de acuerdo con la etapa del Programa.

2.2.1 Preparación del Programa

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 Programa, incluido el diseño del programa y sus proyectos y cualquier actividad asociada, riesgos e impactos ambientales y sociales relacionados con el programa, medidas de mitigación propuestas y planes de acción (o planes de gestión), así como explicaciones de los beneficios previstos del Programa y sus proyectos;
- ✓ Respuestas a cualquier reclamo o preocupación planteada;
- ✓ Información a las partes interesadas, sobre todo a las personas afectadas por el Programa, sobre cómo se incorporaron sus opiniones en el Programa, en el diseño y las actividades de mitigación, y en los planes de acción ambiental y social, para mejorar la calidad, sostenibilidad y aceptabilidad de cada uno de los proyectos.
- ✓ Instancias de consultas públicas con las partes interesadas y afectadas identificadas.

2.2.2 Ejecución del Programa

En la etapa de ejecución del Programa, la participación debe incluir como mínimo:

- ✓ Esfuerzos regulares para mantener informadas a las partes interesadas sobre lo que sucede en la implementación del Programa y sus proyectos;
- ✓ Consultas con las partes interesadas sobre cualquier cambio en el diseño del Programa y sus proyectos o en los riesgos de impactos ambientales y sociales: en la implementación continua de medidas de mitigación ambiental y social; y en cualquier nuevo aspecto que surja en relación con la implementación del Programa o durante la misma;
- ✓ Respuestas oportunas y consistentes en relación con los reclamos y consultas recibidas a través del 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 éstas, a la luz de cualquier problema que haya surgido durante la implementación del Programa y sus proyectos
- ✓ 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, la CTMSG seguirá interactuando con las personas potencialmente afectadas por cada proyecto 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.

3 PROCESO DE CONSULTAS PÚBLICAS SIGNIFICATIVAS

Las consultas públicas significativas[1] 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 que, las operaciones de Categoría de impacto socioambiental "B", deben 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. Para el caso de este proyecto, durate la etapa de aprobación por el BID se realizará una consulta y se mantendrá un proceso de participación con las partes interesadas durante todo el ciclo de vida del Programa.

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 correspondientes 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 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).

3.1 OBJETIVOS DEL PROCESO DE CONSULTA PÚBLICA SIGNIFICATIVA

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

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

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

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

3.2 ETAPAS DE LA CONSULTA PÚBLICA

La programación y difusión del proceso de información, consulta y participación, debe de garantizar la participación de las partes afectadas, así como de las partes interesadas. Es necesario lograr la asistencia de los grupos que

****

[1] 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.

puedan verse afectados de manera adversa por las actividades del proyecto y aquellos grupos que hayan sido identificados como partes interesadas, que no pertenecen a la población afectada.

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

- ✓ **Identificación de las partes interesadas** (previamente identificadas en el proceso de divulgación de la información);
- ✓ **Definir los criterios y procedimientos culturalmente adecuados** que permitan una consulta participativa e informada**;**
- ✓ **Documentos a socializar y disponibilidad de la información pertinente a la consulta;**
- ✓ **Convocatoria a Eventos de Consultas de manera oportuna y considerando el contexto socioeconómico en el que se realizará el evento, considerando la accesibilidad del sitio de reunión, fechas y horarios más adecuados;**
- ✓ **Desarrollo de los Eventos de Consultas llevando un registro adecuado de participantes, agenda y temas tratados, así como los acuerdos y/o conclusiones que se alcancen o indicar en caso contrario. horarios** (contenido, mecánica, documentación, etc.);
- ✓ **Informe de Consultas que contenga una descripción de los participantes, y posible ausencia de actores clave, registro de participantes y resultados del proceso.**
- ✓ El proceso de consulta deberá apegarse a la NDAS 10 "Participación de las Partes Interesadas y Divulgación de Información". CTMSG asimismo tomará como referencia la Guía para la norma de desempeño Ambiental y social 10: Participación de las Partes interesadas y divulgación de Información (BID, 2021)

El proceso de consulta deberá documentarse, para ello se deberá realizar una sistematización de la información, organizarla y redactar claramente las principales conclusiones y acuerdos alcanzados los cuales deberán quedar plasmados en un documento de informe de la consulta pública.

3.3 PLANIFICACIÓN DEL PROCESO DE CONSULTA PÚBLICA SIGNIFICATIVA

3.3.1 Mapeo de Actores

A continuación, se presenta una identificación preliminar de los actores sociales posibles de ser informados sobre la realización de la consulta. Dado que se realizarán dos eventos (uno del lado argentino y uno del lado uruguayo) los mapas de actores se dividen correspondientemente a cada lado. Para la identificación de los actores sociales se señala su clasificación y razón social, de acuerdo el caso.

Tabla 3.1: Mapa de Actores República Argentina

Tipo de organización	Nombre de la organización	Incidencia
Comisión Técnica Mixta Salto Grande	Presidente Delegación Argentina	Parte afectada
	Vicepresidente Delegación Argentina	Parte afectada
	Delegado argentino	Parte afectada
Organismos públicos nacionales	Ministerio de Relaciones Exteriores	Parte interesada
	Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sustentable de la Nación	Parte interesada
	Secretaría de Energía de Nación	Parte interesada
	Secretaría de Recursos Hídricos de la Nación	Parte interesada
	Dirección Nacional de Migraciones	Parte interesada

Tipo de organización	Nombre de la organización	Incidencia
	Jefatura de Gabinete Nacional	Parte interesada
	Instituto Nacional de Tecnología Agropecuaria - Concordia	Parte afectada
	Consulado Uruguayo en Concordia	Parte interesada
	Dirección Nacional de Vías Navegables	Parte interesada
	Dirección de Gestión Ambiental de Cancillería	Parte interesada
	Sistema Nacional para la Gestión Integral del Riesgo	Parte interesada
	Servicio Meteorológico Nacional	Parte interesada
	Aduana Concordia	Parte afectada
	Aduana Santo Grande	Parte afectada
Fuerzas de seguridad y sistema de emergencia	Prefectura Naval Argentina	Parte interesada
	Prefectura Naval Argentina Salto Grande	Parte afectada
	Prefectura Naval Argentina Paraná	Parte interesada
	Regimiento de Caballería Tanque 6	Parte interesada
	Gendarmería Nacional Concordia	Parte afectada
	Puente Internacional Salto Grande	Parte interesada
	Policía Federal Argentina	Parte interesada
	Policía de Entre Ríos	Parte interesada
	Bomberos de la Policía de Entre Ríos	Parte interesada
Instituciones educativas y centros de investigación	Instituto Nacional del Agua	Parte interesada
	Universidad Nacional del Litoral	Parte interesada
	Universidad Nacional de Entre Ríos	Parte interesada
	Universidad Tecnológica Nacional	Parte interesada
	Universidad Autónoma de Entre Ríos	Parte interesada
	Escuela Técnica N°1 "Gral. Echagüe"	Parte afectada
	Departamento de Escuelas	Parte interesada
	Escuela Agrotécnica Nº 152 “Manuel María Calderón” Escuela Parroquial N°72 “Ntra. Sra. De Luján” (Colonia Elía)	Parte afectada
Organismos públicos provinciales	Gobierno de la Provincia de Entre Ríos	Parte interesada
	Gobierno de la Provincia de Corrientes	Parte interesada

Tipo de organización	Nombre de la organización	Incidencia
	Secretaría de Turismo de Entre Ríos	Parte afectada
	Dirección de Hidráulica de Entre Ríos	Parte interesada
	Secretaría de Ambiente de Entre Ríos	Parte interesada
	Secretaría de Transporte de Entre Ríos	Parte interesada
	Energía de Entre Ríos (ENERSA)	Parte interesada
	Comisión Administradora para el Fondo Especial de Salto Grande (CAFESG)	Parte interesada
	Ministerio de Planeamiento, Infraestructura y Servicios de Entre Ríos	Parte interesada
	Secretaría de Energía de Entre Ríos	Parte interesada
	Jefatura de Gabinete de Entre Ríos	Parte interesada
	Defensa Civil Provincia de Entre Ríos	Parte interesada
	Corporación de Desarrollo de Salto Grande	Parte interesada
Entes reguladores y afines	Compañía Administradora del Mercado Mayorista Eléctrico S.A. (CAMMESA)	Parte interesada
	Organismo Regulador de Seguridad de Presas (ORSEP)	Parte interesada
	Ente Provincial Regulador de la Energía	Parte interesada
	Comité Argentino de la Comisión de Integración Energética Regional	Parte interesada
	Comité Argentino de Presas	Parte interesada
	Comisión Administradora del Río Uruguay (CARU)	Parte interesada
	Tribunal Arbitral de Santo Grande	Parte interesada
Organismos públicos subnacionales	Municipio de Monte Caseros	Parte afectada
	Municipio de Puerto Yeruá	Parte afectada
	Municipio de Federación	Parte interesada
	Municipio de Chajarí	Parte afectada
	Municipio de Concordia	Parte afectada
	Municipio de Colón	Parte interesada
	Municipio de Santa Ana	Parte afectada
	Municipio de Colonia Elía	Parte afectada
	Honorable Consejo Deliberante de Monte Caseros	Parte interesada
	Honorable Consejo Deliberante de Puerto Yeruá	Parte interesada

Tipo de organización	Nombre de la organización	Incidencia
	Honorable Consejo Deliberante de Federación	Parte interesada
	Honorable Consejo Deliberante de Chajarí	Parte interesada
	Honorable Consejo Deliberante de Concordia	Parte interesada
	Honorable Consejo Deliberante de Colón	Parte interesada
	Honorable Consejo Deliberante de Santa Ana	Parte interesada
	Honorable Consejo Deliberante de Colonia Elía	Parte interesada
Asociaciones profesionales y empresarias	Colegio de Arquitectos de Entre Ríos	Parte interesada
	Colegio de Abogados de Entre Ríos	Parte interesada
	Colegio de Profesionales de la Ingeniería Civil de Entre Ríos	Parte interesada
	Colegio de Profesionales de Ingeniería Concordia	Parte interesada
	Consejo de Profesionales de Ciencias Económicas Concordia	Parte interesada
	Asociación Productores de Arándanos Mesopotamia Argentina	Parte interesada
	Asociación de Citricultores	Parte interesada
	Asociación de Generadores de Energía Eléctrica de la República Argentina	Parte interesada
	Asociación de Transportistas de Energía Eléctrica de la República Argentina	Parte interesada
	Cámara de Transporte de Entre Ríos	Parte interesada
	Centro Comercio e Industria de Concordia	Parte interesada
Asociaciones civiles	Asociación de Rivereños del Río Uruguay	Parte interesada
	Cooperativa de Pescadores de Benito Legeren	Parte interesada
	Rotary Club Concordia	Parte interesada
	Club de Leones	Parte interesada
	Bomberos Volunarios de Concordia	Parte interesada
	Asamblea Anti Fraking	Parte interesada
	Fundación Ambiente y Recursos Naturales	Parte interesada
	Centro para el Estudio y Defensa de las Aves Silvestres (CEYDAS)	Parte interesada
	Fundación Mbigua	Parte interesada
	Asociación para el Desarrollo de Concordia	Parte interesada
	Liga Argentina de la Lucha contra el Cáncer	Parte interesada

Tipo de organización	Nombre de la organización	Incidencia
Organizaciones vinculadas a los servicios públicos	Aguas de Corrientes	Parte interesada
	Ente Decentralizado de Obras Sanitarias (EDOS)	Parte interesada
	Caminos del Uruguay (CRUSA)	Parte interesada
	Belgrano Cargas	Parte interesada
	Cooperativa Eléctrica Concordia	Parte interesada
	Integración Energética Argentina S.A.	Parte interesada
Empresas	TRANSENER	Parte interesada
	LITSA	Parte interesada
	ENERSA	Parte interesada
	TRANSNEA	Parte interesada
Medios de comunicación	Diario El Entre Ríos	Parte interesada
	Diario El Sol	Parte interesada
	El Heraldo	Parte interesada
	Diario Junio	Parte interesada
	Diario Río Uruguay	Parte interesada
	Canal 2 y Canal 6	Parte interesada
Comunidad	Vecinos y vecinas en área de influencia directa de sitios para obras de protección costera	Partes afectadas

Fuente: RINA 2023

Tabla 3.2: Mapa de actores Uruguay

Tipo de organización	Nombre de la organización	Incidencia
ComisiónTécnica Mixta	Delegación Uruguay	Parte afectada
CARU	Comisión Administradora del Río Uruguay (CARU)	Parte afectada
Fuerzas de seguridad y sistema de emergencia	Prefecto Puerto de Salto	Parte afectada
	Centro Coordinador de Emergencias Departamentales	Parte afectada
	Brigada Infantería N°3	Parte interesada
	Batallón de Infantería N°7	Parte interesada

Tipo de organización	Nombre de la organización	Incidencia
	Bombero Salto	Parte afectada
	Sistema Nacional de Emergencia	Parte interesada
Organismos públicos nacionales	Administración de Ferrocarriles del Estado	Parte interesada
	Consulado argentino en Salto	Parte interesada
	Dirección General del Área para Asuntos de Frontera, Limítrofes y Marítimos	Parte interesada
	Instituto Nacional de Investigación Agropecuaria	Parte interesada
	Dirección Nacional de Aguas	Parte interesada
	Dirección Nacional de Energía	Parte interesada
	Inspección Departamental de Educación Inicial y Primario de Salto	Parte interesada
	Inspección Departamental de Educación Inicial y Primario de Paysandú	Parte interesada
	Ministerio de Desarrollo Social	Parte interesada
	Ministerio de Industria, Energía y Minería del Uruguay	Parte interesada
	Sistema Nacional de Emergencia	Parte interesada
	Tribunal Arbitral de Salto Grande	Parte interesada
Institutos de enseñanza e investigación	Centro Universitario Regional	Parte interesada
	Instituto de Mecánica de los Fluidos e Ingeniería Ambiental	Parte interesada
	Universidad del Trabajo de Uruguay	Parte interesada
Organismos públicos subnacionales	Intendencia de Salto	Parte afectada
	Intendencia de Paysandú	Parte afectada
	Jafatura de Policía de Salto	Parte interesada
	Jefatura de Polocía de Paysandú	Parte interesada
	Junta Departamental de Salto	Parte interesada
	Junta Departamental de Paysandú	Parte interesada
	Hospital Regional Salto	Parte afectada
Organizaciones de la sociedad civil	Grupo Protección Ambiental Activa	Parte interesada
	Red Uruguaya ONG Ambientalista	Parte interesada
	Salvemos la Costa de Salto	Parte interesada

Tipo de organización	Nombre de la organización	Incidencia
Organizaciones vinculadas a los servicios públicos	Unidad Reguladora de Servicios de Agua y Energía	Parte interesada
	UTE	Parte interesada
	Obras Sanitarias del Estado	Parte interesada
	Administración del Mercado Eléctrico	Parte interesada
Asociaciones empresarias y cooperativas	Cámara de Autotransporte terrestre	Parte interesada
	Asociación Agropecuaria de Salto	Parte interesada
	Cooperativa Pescadores de Salto	Parte interesada
Comunidad	Vecinos y vecinas en área de influencia directa de sitios para obras de protección costera	Parte afectada

Fuente: RINA 2023

3.3.2 Preparación y Divulgación de Material

Se deberá poner a disposición de las partes interesadas información sustancial relativa al Programa Estudio de Impacto Ambiental y Social (EIAS) y Evaluacion Ambiental y Social Estratégica (EASE).

Para la difusión de la actividad se elaborarán materiales gráficos y/o audiovisuales que presenten, de manera accesible, los aspectos ambientales y sociales más destacables, junto con información del proceso de consulta pública significativa que se llevará a cabo. En ellos deberá estar visible la fecha, modalidad, horario, inscripción, lugar, etc. Estos deberán ser difundidos por diversos canales, físicos y virtuales y deberán adecuarse a las características y diversidad de los grupos a los que está destinado.

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

Se construirán canales para recibir consultas de las partes interesadaslos cuales podrán ser presenciales o virtuales. Esta definición buscará ampliar las posibilidades de participación.

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

3.3.4 Diseño de los Eventos de Consulta Pública

En los materiales de difusión se informará oportunamente la modalidad, fecha, hora, lugar y agenda del evento de consulta considerando las características particulares de cada grupo en cada localidad y garantizará una difusión que favorezca la participación de todos los sectores sociales.

Las fechas estimadas para los eventos de consulta pública son:

- ✓ **Consulta Pública margen argentino**: semana 27-31 de marzo
- ✓ **Consulta Pública margen uruguayo**: semana 27-31 de marzo

La organización de la actividad estará a cargo de la CTMSG y contará con el apoyo de los profesionales involucrados en la realización de los materiales para facilitar la transmisión de sus características principales, responder las consultas que surjan e incorporar, en caso de ser necesario, ajustes o mejoras.

Se realizará inscripción previa a los fines de planificar adecuadamente el espacio necesario para el desarrollo de la actividad, tanto físico como virtual de acuerdo con el caso. La inscripción deberá ser facilitada de manera tal en que se favorezca la participación de todas las partes interesadas.

3.4 DESARROLLO DE LA CONSULTA PÚBLICA SIGNIFICATIVA

3.4.1 Convocatoria a Participar del Proceso

La CTMSG convocará a los participantes al menos con catorce (14) días de anticipación a la realización del evento, a fin de garantizar un período suficiente para su correcta difusión y de los materiales vinculados.

3.4.2 Difusión de la Información

Una vez definida la modalidad, fecha y lugar, se publicará el llamado a consulta utilizando los canales que resulten más adecuados, incluyendo: sitio web de CHSG y perfiles de redes sociales, avisos en medios de comunicación locales (diarios, radios, televisión), envío de notificaciones por correo electrónico a actores relevantes (ej., actores institucionales), reparto de volantes informativos en el área de influencia directa de los sitios de obra de protección costera, sitio web de los respectivos municipios, etc.

A través de estos canales se difundirá la información correspondiente (documentos del proyecto, EIAS, EASE), se incluirá el formulario de inscripción, y se facilitarán los canales para hacer llegar las consultas o inquietudes.

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:

- ✓ Convocante (CTMSG)
- ✓ 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, 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.

Durante los 14 días que siguen a la publicación de los materiales de consulta las partes interesadas podrán consultar los documentos de la web y hacer llegar observaciones, consultas y/o sugerencias a través de los medios habilitados para hacerlo. Éstas serán recopiladas y se realizarán las respuestas durante el evento de consulta.

3.4.3 Realización de los Eventos

En cada evento se llevará a cabo la presentación de proyecto y todos sus componentes, los impactos y riesgos ambientales y sociales, las medidas de mitigación a implementar, los detalles del Mecanismo de Atención de Reclamos y Resolución de Conflictos, así como también se incluirá información sobre la existencia y papel del Mecanismo Independiente de Consulta e Investigación (MICI) del BID, sus funciones y medios de contacto. Luego, se abrirá el espacio para la participación de los asistentes y se responderán las preguntas recopildadas en instancias previas y las realizadas durante la misma actividad.

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.

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 enlace a donde éstos pueden ser consultados, deberá ser enviado a esa dirección.

3.5 INFORME DE CONSULTA

Una vez finalizado el evento de consulta, durante los 7 días siguientes permanecerán publicados los materiales y seguirán abiertos los canales para recibir observaciones, consultas y/o sugerencias. Aquellas consultas recibidas durante ese plazo serán respondidas e incorporadas al informe de consulta.

Una vez finalizado el proceso previsto se realizará el informe del procedimiento realizado que será incorporado al EIAS y la EASE complementando las recomendaciones del PGAS para contar con la versión final a publicar.

Las instancias de consultas quedarán 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 éstas 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; ii) medidas de mitigación y iii) mecanismo de quejas y reclamos.

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 opiniones, propuestas** y/o reclamos de los asistentes. Cualquier acuerdo formal alcanzado con las personas consultadas
10. Las **conclusiones principales** sobre 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 (EIAS / EASE).

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)
- ✓ 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 ejecutor (CTMSG) de acuerdo con lo comunicado a las personas participantes en las reuniones de consultas y serán publicados en el sitio web del BID de acuerdo con su política de acceso a la información pública.

4 MECANISMO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS (MARRC)

El **Programa de Modernización del Complejo Hidroeléctrico Binacional Salto Grande (RG-L1167)** contará con un Mecanismo de Atención de Reclamos y Resolución de Conflictos MARRC.

El MARRC 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 éstos, de forma que todas las partes interesadas (incluyendo el Programa) se vean beneficiadas con la solución.

Dicho mecanismo deberá funcionar a lo largo 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.

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.

4.1 PRINCIPIOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DEL MARRC

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 son:

- ✓ El sistema de gestión de interacción/reclamos contará con mecanismos acordes con el contexto local y las características socioculturales 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.

4.2 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. El mecanismo deberá garantizar que en ningún caso la persona que presente la queja sea objeto de represalia o discriminación, ya sea anónima o no anónima.
- ✓ **Confidencial:** El Programa respetará la confidencialidad de la denuncia. La información y los detalles sobre una denuncia confidencial sólo se compartirán de manera interna, y tan sólo cuando sea necesario informar o coordinar con las autoridades.

- ✓ **Transparente: El proceso y funcionamiento del Mecanismo será transparente, previsible, y fácilmente disponible para su uso por la población.**

4.3 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 ejecutor). El proceso se documentará mediante un registro (en un archivo físico y/o digitalizado).

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

4.4 ALCANCE

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

4.5 DIFUSIÓN DEL MECANISMO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS MARRC

Para la recepción y registro de reclamos, se dispondrá de un micrositio público de atención a reclamos socio-ambientales y también podrá realizarse de manera presencial en oficinas de CTMSG.

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 de la CTMSG 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:** serán utilizadas aquellas que resulten más adecuadas para alcanzar la mayor difusión en el público destinatario (WhatsApp, App robot, Instagram, Facebook, Twitter, etc.).
4. **Otros** (a nivel local a consensuar con la comunidad)

4.6 RECEPCIÓN Y REGISTRO DE RECLAMOS

Se dispondrá de los siguientes mecanismos:

- ✓ Correo electrónico institucional
- ✓ Recepción en oficinas de la CTMSG.
- ✓ Obradores de las empresas contratistas, los cuales tendrán a disposición una línea telefónica y/o correo electrónico disponible para la atención de inquietudes
- ✓ Espacios de participación: Talleres, reuniones, etc.
- ✓ Otros (a definir con la comunidad)

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

Tabla 4.1: Modelo de Formulario para el registro de los reclamos

Formulario de Reporte de Atención de Reclamos				
Fecha:		**Hora:**		
Lugar de ocurrencia:		**Lugar:**		
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/Departamental		
	Alta importancia			Local		
Reclamo Vinculado al Proyecto:			**Reclamo no vinculado al Proyecto**			

Detalles del Reclamo

Tema				
Social	**Violencia de genero**	**Ambiental**	**Salud y seguridad ocupacional**	**Otro**
Estado de resolución	En proceso		**Necesidad de respuesta inmediata**	
	Resulto		**Respuesta no inmediata**	

Datos de Contacto de la Persona Reclamante	
Nombre:	
Teléfono:	
Email:	
Dirección:	
Firma del Reclamante	

4.7 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 todos los casos, las quejas, reclamos y demás solicitudes recibidas en el MARRC serán gestionados y respondidos a través de y/o coordinado por el ejecutor.

Ante reclamos que correspondan a actuaciones de otros organismos y que no estén bajo la influencia directa del Programa, se brindará información al reclamante para que sea remitida al organismo que corresponda, en el transcurso de dos días hábiles de recibido.

Para todo reclamo que corresponda a la órbita de actuación del Programa, se debe acusar recibo por parte de la CTMSG 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 la CTMSG 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 rechazados, el reclamante será informado de la decisión y de los motivos de ésta. Para ello, se brindará información pertinente, relevante y entendible de acuerdo con las características socioculturales del reclamante.

Los reclamos recibidos serán categorizados de acuerdo con lo siguiente:

NO ADMISIBLE: Las quejas o reclamaciones que no cumplan este requisito. Sin embargo, el proyecto realizará las gestiones necesarias para explicar a la persona que presenta la queja las razones por la que la queja o reclamo no es admitida en el mecanismo del proyecto:

- ✓ No está relacionada con la obra, sus contratistas ni con las acciones del proyecto.

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 que requieren resolución, y que, durante el proceso de su recepción y gestión se identifique que la situación de queja no representa una situación que podría poner en riesgo, por ejemplo, la salud de los trabajadores y la comunidad, el medio ambiente, el transporte, y los contratistas y subcontratistas y la reputación del proyecto y el Banco, así como, generar conflictos sociales importantes.

ALTA IMPORTANCIA: Las quejas y reclamos que requieren resolución, y que, durante el proceso de su recepción y gestión se identifique que la situación de queja representa una situación que podría poner en riesgo, por ejemplo, la salud de los trabajadores y la comunidad, el medio ambiente, el transporte, y los contratistas y subcontratistas y la reputación del proyecto y el Banco, así como, generar conflictos sociales importantes.

- ✓ Todas las quejas serán canalizadas 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 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 CTMSG 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 esta al CTMSG.

El expediente deberá incluir, junto a la queja, un resumen de esta 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.

4.8 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 de la CTMSG y será canalizada a través de la Mesa de Entrada para ser derivada a la dependencia competente en el tema de reclamo.

b. **Mediación:** Los casos de reclamos y conflictos no resueltos en la primera instancia se atenderán bajo el mecanismo de mediación. El encargado de esta instancia deberá contar con la autoridad suficiente para mediar por la resolución de los reclamos y conflictos, y la independencia suficiente que proyecte credibilidad en las partes.

4.8.1 Solución de conflictos

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

4.8.2 Plazos de 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 la CTMSG.

Todas las quejas deben ser registradas y su propuesta de solución debe ser comunicada a la parte interesada de acuerdo con los plazos establecidos anteriormente.

4.8.3 Seguimiento y documentación

La CTMSG será la 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 este registro 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.

Todas las quejas y reclamos deberán ser cerrados con conformidad por parte de la persona reclamante y deberá documentarse dicha conformidad. El MERRC deberá tener la flexibilidad de clarificar dudas a los reclamantes una vez cerrados los casos.

4.9 CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN

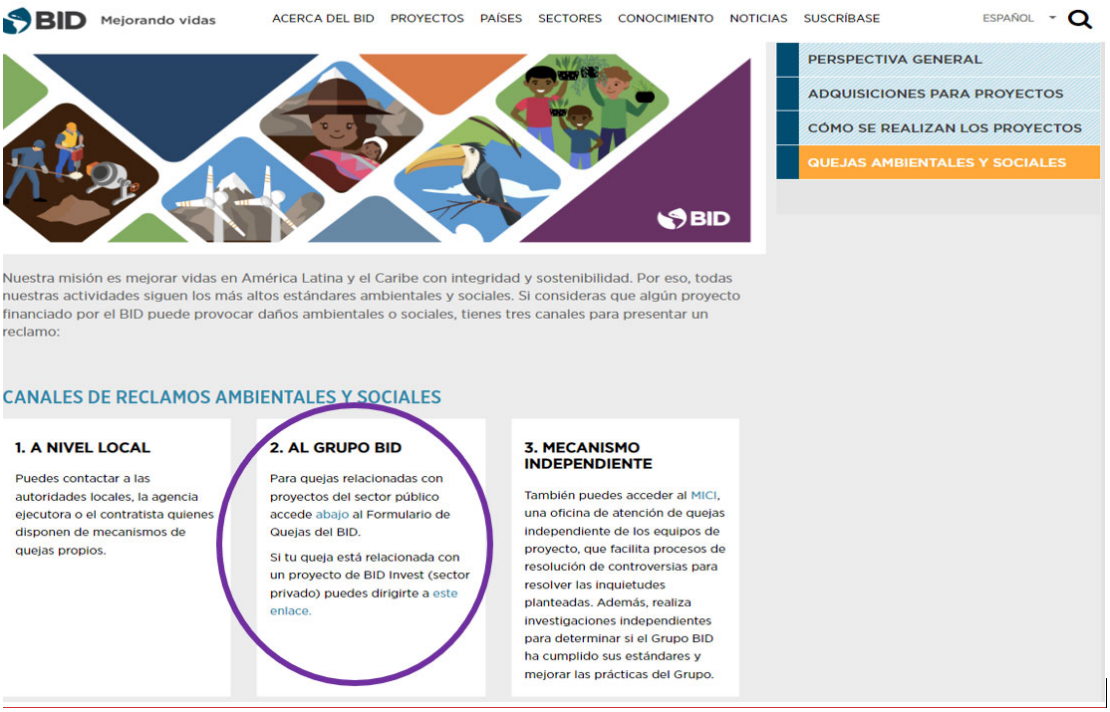
El MARRC estará disponible durante toda la intervención del Programa de Modernización del Complejo Hidroeléctrico Binacional Salto Grande (RG-L1167).

5 MECANISMOS DE RECLAMACIÓN DEL PROGRAMA POR PARTE DEL BID

5.1 MECANISMO LOCAL DEL PROYECTO

Adicionalmente al mecanismo de gestión de quejas y reclamos del Programa de Modernización del Complejo Hidroeléctrico Binacional Salto Grande que tendrá disponible la Comisión Técnica de Salto Grande (CTMSG), el BID en la página del proyecto, (https://www.iadb.org/es/project/RG-L1167), tiene a disposición del público acceso a un mecanismo donde pueden gestionar las quejas y reclamos que no han podido ser resueltas con el mecanismo local del proyecto.

A continuación, se presenta la plataforma y su funcionamiento.


BID Mejorando vidas
ACERCA DEL BID
PROYECTOS
PAÍSES
SECTORES
CONOCIMIENTO
NOTICIAS
SUSCRÍBASE
ESPAÑOL
PERSPECTIVA GENERAL
ADQUISICIONES PARA PROYECTOS
CÓMO SE REALIZAN LOS PROYECTOS
QUEJAS AMBIENTALES Y SOCIALES
BID
Nuestra misión es mejorar vidas en América Latina y el Caribe con integridad y sostenibilidad. Por eso, todas nuestras actividades siguen los más altos estándares ambientales y sociales. Si consideras que algún proyecto financiado por el BID puede provocar daños ambientales o sociales, tienes tres canales para presentar un reclamo:
CANALES DE RECLAMOS AMBIENTALES Y SOCIALES
1. A NIVEL LOCAL
Puedes contactar a las autoridades locales, la agencia ejecutora o el contratista quienes disponen de mecanismos de quejas propios.
2. AL GRUPO BID
Para quejas relacionadas con proyectos del sector público accede abajo al Formulario de Quejas del BID.
Si tu queja está relacionada con un proyecto de BID Invest (sector privado) puedes dirigirte a este enlace.
3. MECANISMO INDEPENDIENTE
También puedes acceder al MICI, una oficina de atención de quejas independiente de los equipos de proyecto, que facilita procesos de resolución de controversias para resolver las inquietudes planteadas. Además, realiza investigaciones independientes para determinar si el Grupo BID ha cumplido sus estándares y mejorar las prácticas del Grupo.

FORMULARIO DE QUEJAS DEL BID

Haznos llegar tu queja de carácter ambiental y/o social a través de este Formulario de Quejas.

Si quieres conocer más sobre qué esperar después de enviar tu queja, aquí encontrarás el paso a paso del protocolo del BID que delinea procesos de recopilación de información y diálogo para resolver y abordar eficazmente posibles soluciones a tus inquietudes.

Detalle de Operación

PAÍS DE LA OPERACIÓN: *

--Ninguno--

NÚMERO DE OPERACIÓN:

NOMBRE DE LA OPERACIÓN:

SECTOR DE LA OPERACIÓN: *

--Ninguno--

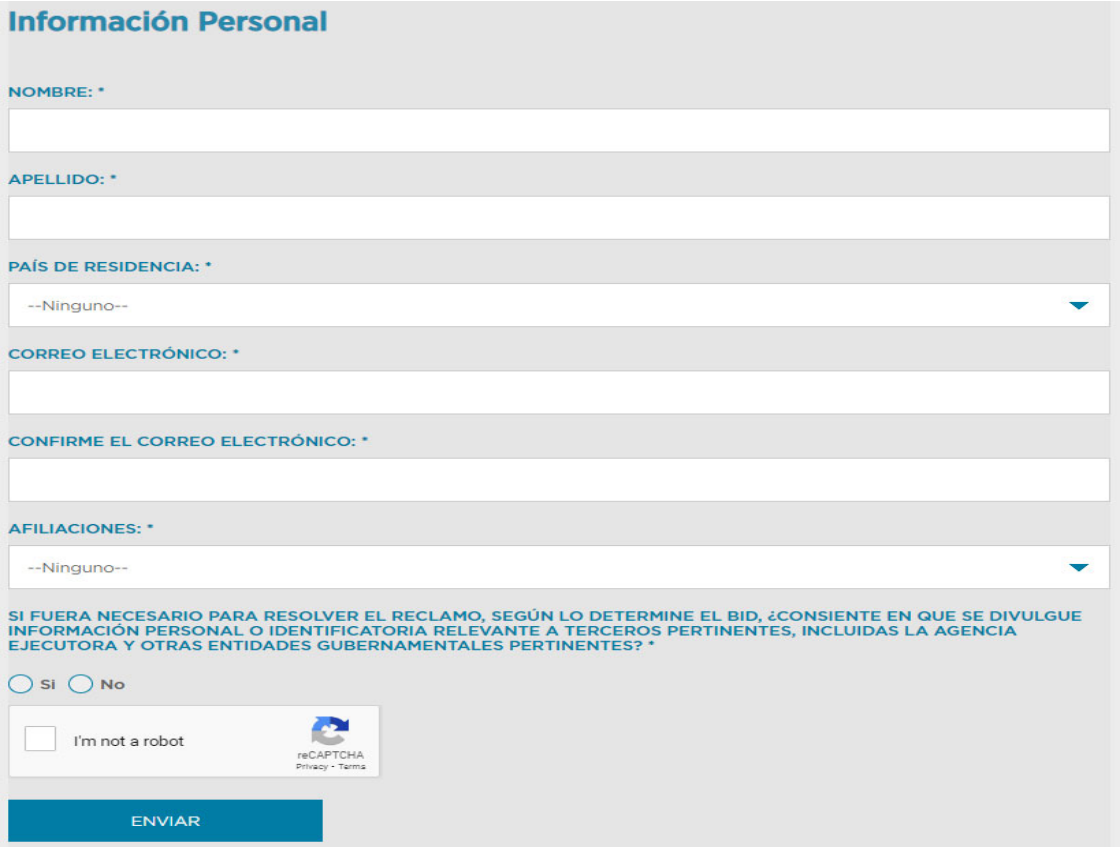
AGENCIA EJECUTORA:

¿SU QUEJA RELACIONADA CON UN PROYECTO FINANCIADO POR EL BID SE REFIERE A UNA O MÁS DE LAS SIGUIENTES OPCIONES? (SELECCIONE TODAS LAS QUE CORRESPONDAN):

- [ ] Presuntos incidentes de violencia sexual y de género, incluida la explotación, el abuso y el acoso:
- [ ] Presuntos incidentes de trabajo infantil o forzoso en proyectos del BID:
- [ ] Accidentes o incidentes que causan muertes, lesiones graves o situaciones de riesgo de vida:
- [ ] Presuntos incidentes de impactos significativos no planeados o accidentales sobre los recursos naturales en ecosistemas críticos, como áreas protegidas o áreas clave para la biodiversidad (KBA, por sus siglas en inglés):
- [ ] Temor a represalias o temor a represalias o amenazas a la salud y la vida de partes afectadas por el proyecto, defensores de la sociedad civil o denunciantes:

POR FAVOR DÍGANOS QUE HA OCURRIDO:

¿CUÁL SERÍA UNA SOLUCIÓN JUSTA?: *



Información Personal

NOMBRE: *

APELLIDO: *

PAÍS DE RESIDENCIA: *

--Ninguno--

CORREO ELECTRÓNICO: *

CONFIRME EL CORREO ELECTRÓNICO: *

AFILIACIONES: *

--Ninguno--

SI FUERA NECESARIO PARA RESOLVER EL RECLAMO, SEGÚN LO DETERMINE EL BID, ¿CONSIENTE EN QUE SE DIVULGUE INFORMACIÓN PERSONAL O IDENTIFICATORIA RELEVANTE A TERCEROS PERTINENTES, INCLUIDAS LA AGENCIA EJECUTORA Y OTRAS ENTIDADES GUBERNAMENTALES PERTINENTES? *

Si No

I'm not a robot

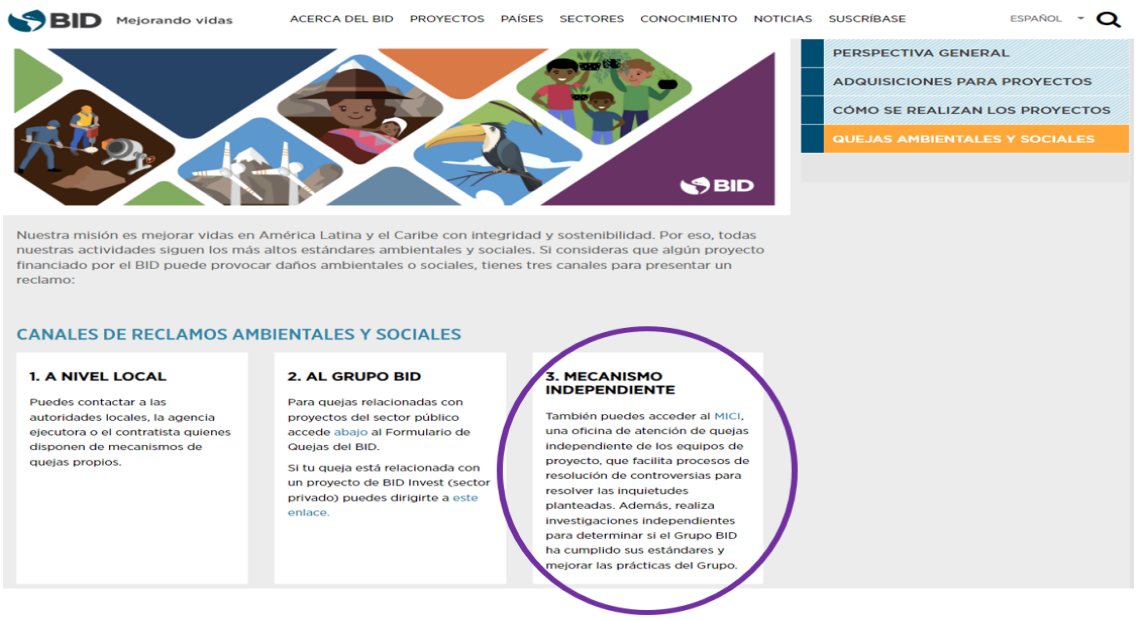
reCAPTCHA
Privacy - Terms

ENVIAR

5.2 MECANISMO INDEPENDIENTE DE CONSULTA E INVESTIGACIÓN - MICI

También, el BID cuenta con un Mecanismo Independiente de Consulta e Investigación (MICI - https://www.iadb.org/es/mici/mici-mecanismo-independiente-de-consulta-e-investigacion), donde también se puede acceder para tramitar reclamaciones que no se haya podido solventar en los dos niveles de mecanismos de reclamación anteriores. El MICI es una oficina de atención de quejas independiente de los equipos del proyecto, que facilita procesos de resolución de controversias para resolver las inquietudes planteadas. Además, realiza investigaciones independientes para determinar si el Grupo BID ha cumplido sus estándares y mejorar las prácticas del Grupo. Para acceder al MICI en la misma página del proyecto ahora hay que ir a la tercera opción del nivel de reclamación, como se muestra a continuación.

Hay que tener presente que la tramitación de gestión de una queja debe iniciar por el nivel local para ser elegible en el siguiente nivel. Todos los mecanismos de reclamación estarán disponibles en todo el ciclo de vida del Proyecto.


BID Mejorando vidas
ACERCA DEL BID
PROYECTOS
PAÍSES
SECTORES
CONOCIMIENTO
NOTICIAS
SUSCRÍBASE
ESPAÑOL
PERSPECTIVA GENERAL
ADQUISICIONES PARA PROYECTOS
CÓMO SE REALIZAN LOS PROYECTOS
QUEJAS AMBIENTALES Y SOCIALES
Nuestra misión es mejorar vidas en América Latina y el Caribe con integridad y sostenibilidad. Por eso, todas nuestras actividades siguen los más altos estándares ambientales y sociales. Si consideras que algún proyecto financiado por el BID puede provocar daños ambientales o sociales, tienes tres canales para presentar un reclamo:
CANALES DE RECLAMOS AMBIENTALES Y SOCIALES
1. A NIVEL LOCAL
Puedes contactar a las autoridades locales, la agencia ejecutora o el contratista quienes disponen de mecanismos de quejas propios.
2. AL GRUPO BID
Para quejas relacionadas con proyectos del sector público accede abajo al Formulario de Quejas del BID.
Si tu queja está relacionada con un proyecto de BID Invest (sector privado) puedes dirigirte a este enlace.
3. MECANISMO INDEPENDIENTE
También puedes acceder al MICI, una oficina de atención de quejas independiente de los equipos de proyecto, que facilita procesos de resolución de controversias para resolver las inquietudes planteadas. Además, realiza investigaciones independientes para determinar si el Grupo BID ha cumplido sus estándares y mejorar las prácticas del Grupo.

MICI: Trabajamos contigo para mejorar el desarrollo
Somos la oficina independiente de rendición de cuentas del Grupo BID. Atendemos reclamos sobre posibles daños ambientales y sociales derivados de los proyectos que financia el Grupo.
INICIO
QUÉ ES EL MICI
EL PROCESO MICI
PORTAL DE CASOS
NOTICIAS
PUBLICACIONES
CONTÁCTENOS
QUEREMOS HACERLO MEJOR
El Grupo BID es la principal fuente de financiamiento de América Latina y el Caribe y trabaja para mejorar vidas. Pero a veces los proyectos de desarrollo conllevan impactos negativos no deseados. Cuando eso sucede, el MICI está aquí para trabajar con todas las partes y lograr que se remedie la situación, ya sea mediante un proceso de resolución de disputas o a través de una investigación de cumplimiento. Además, extraemos aprendizajes de los casos para evitar que se repitan errores y poder mejorar el diseño y ejecución de futuros proyectos.
Juntos podemos ...
Escuchar
Reparar
Aprender
Mejorar
TRABAJAMOS CONTIGO PARA MEJORAR EL DESARROLLO
El MICI escucha las preocupaciones ambientales y sociales de las comunidades y busca soluciones para ayudar a que los proyectos del Grupo BID tengan un impacto positivo.
Somos una oficina del Grupo BID, independiente de la gerencia del Banco, que ofrece un proceso de resolución de conflictos y una investigación independiente para personas que se sienten potencialmente perjudicadas por las operaciones que el Grupo financia.
Hemos logrado acuerdos satisfactorios en un 63% de los casos donde fue posible un proceso de diálogo.
Nuestras investigaciones han servido para cambiar las políticas operativas del Banco, mejorando sus estándares ambientales y sociales.
A través de los acuerdos entre las partes y nuestras investigaciones, generamos lecciones y aprendizajes que promueven cambios institucionales y contribuyen a la sustentabilidad ambiental y social del Grupo BID.
Continuar leyendo Qué es el MICI >>>
EL MICI EN CIFRAS
203
Reclamos recibidos
2010 - 2023
para todo el Grupo BID
REGISTRO MICI-BID
REGISTRO MICI-BID Invest
SELECCIÓN DE CASOS
INFORMACIÓN DE CONSULTA RÁPIDA
Folleto MICI
Carta de reclamo
Requisitos para un reclamo
Nuestro compromiso con los reclamantes

RINA Consulting Inc. | 1250 Connecticut Ave. NW, Suite 700, Washington DC, 20036 - U.S.A. | P. +1 202-263-4607
rinaconsulting@rina.org | www.rina.org