



Programa de Mejora de Sistemas de Agua Potable Fase I (UR-L1189)

Plan de Participación de Partes Interesadas



Tabla de Contenidos

Tabla de Contenidos	2
Lista de Siglas y Abreviaturas.....	4
1. Introducción	5
1.1. Consideraciones generales	5
1.2. Componentes del Programa	5
1.3. Objetivos del PPPI	6
2. Proceso de Participación de las Partes Interesadas	7
2.1. Lineamientos Generales	7
2.2. Instancias de Participación según etapa del Programa	8
2.3. Arreglos para la Implementación del PPPI.....	10
3. Consultas Públicas Significativas	11
3.1. Objetivos del Proceso de Consulta Pública Significativa.....	11
3.2. Etapas de la Consulta Pública	12
3.3. Planificación del Proceso de Consulta Pública Significativa.....	13
3.4. Desarrollo de la Consulta Pública Significativa	20
3.5. Informe de Consulta Pública	23
4. Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos (MAQR)	26
4.1. Principios del Sistema de Gestión del MAQR	26
4.2. Lineamientos del MAQR	27
4.3. Gestión del MAQR.....	27
4.4. Alcance	28
4.5. Difusión del Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos (MAQR)	28
4.6. Recepción y Registro de Reclamos	28
4.7. Evaluación de Reclamos.....	31
4.8. Mecanismo de Cierre de Reclamos y Monitoreo.....	32
4.9. Solución de Conflictos.....	32

4.10.	Plazos de Respuesta a Reclamos.....	32
4.11.	Seguimiento y Documentación	33
4.12.	Monitoreo del MAQR.....	33
4.13.	Cronograma de Implementación	33
5.	Mecanismo de Reclamación del Programa por parte del BID.....	34

Lista de Siglas y Abreviaturas

BID	Banco Interamericano de Desarrollo
CECOED	Centros de Emergencia Departamental
DINACEA	Dirección Nacional de Calidad y Evaluación Ambiental
EAS	Evaluación Ambiental y Social
MA	Ministerio de Ambiente
MAQR	Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos
MGAS	Marco de Gestión Ambiental y Social
MPAS	Marco de Política Ambiental y Social del BID
MICI	Mecanismo Independiente de Consulta e Investigación
MSP	Ministerio de Salud Pública
MVOT	Ministerio de Vivienda y Ordenamiento Territorial
NDAS	Norma de Desempeño Ambiental y Social
OE	Organismo Ejecutor
OSE	Obras Sanitarias del Estado
PGAS	Plan de Gestión Ambiental y Social
PPPI	Plan de Participación de las Partes Interesadas
REDUYONGAMB	Red Uruguaya de ONGs Ambientalistas
SGAS	Sistema de Gestión Ambiental y Social
UTE	Administración Nacional de Usinas y Trasmisiones Eléctricas

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 Mejora de Sistemas de Agua Potable – Fase I (UR-L1189)** que será implementado durante todo el ciclo de vida del Programa.

Este Plan 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 la NDAS 9 “**Igualdad de género**”.

El Plan de Participación de las Partes Interesadas deberá ser tratado como un documento vivo, 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.

Como parte del Plan de Participación con las Partes Interesadas (PPPI) se llevarán a cabo las **Consultas Públicas Significativas** correspondientes a los proyectos de la muestra representativa del Programa.

Este 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 Ambiental y Social (EAS) y las medidas previstas para evitarlos y/o mitigarlos. También, de expresar opiniones y consultas que deberán ser respondidas. Asimismo, brindará información sobre el **Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos (MAQR)** que posibilite conocer sus preocupaciones y dudas durante todo el ciclo de los proyectos.

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

1.2. Componentes del Programa

El Programa se estructura en los siguientes componentes:

- **Componente 1.** Sistemas de agua potable. Las medidas a financiar incluyen inversiones en sistemas de abastecimiento existentes, nuevas plantas de potabilización, nuevas perforaciones, tendido de redes, mantenimiento, operación inicial, gestión de residuos, etc.
- **Componente 2.** Fortalecimiento institucional de OSE.
- **Costos complementarios.** Incluyen costos de ingeniería, administración, costos financieros, auditorías, acciones de género, evaluación y monitoreo, entre otros.

Instrumento y modalidad. La operación se estructura como un Programa de Obras Múltiples. El monto total estimado es de US\$30 millones, que serán financiados con un préstamo del Capital Ordinario del Banco. La operación tendrá un plazo de ejecución de cinco años.

Esquema de Ejecución. El Prestatario y Organismo Ejecutor (OE) del Programa será la Administración de las Obras Sanitarias del Estado (OSE) y el Garante la República Oriental del Uruguay.

El OE, mediante la Gerencia de Programas con Financiamiento Externo (GPFE) será responsable por el adecuado cumplimiento de los objetivos del Programa, la administración de los recursos del préstamo, y de administrar las contrataciones.

La Gerencia de Obras de la OSE será responsable de supervisar la ejecución de las obras incluidas en el proyecto, la Gerencia de Gestión Ambiental y la Gerencia de Comunicación de OSE será responsable de ejecutar el Marco de Gestión Ambiental y Social, y la Gerencia de Agua potable de la OSE tendrá a su cargo la gestión de la operación y mantenimiento de los sistemas.

Se espera que el Programa beneficie directamente a aproximadamente 136.000 habitantes en todo el país cuya calidad de agua se verá mejorada. Los beneficios se relacionan con la disminución del riesgo a la salud que la presencia de arsénico en cantidades superiores a la norma establecida puede causar en la población.

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 las Partes Interesadas

2.1. Lineamientos Generales

La participación de las partes interesadas incluye los siguientes pasos:

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

Todo el proceso de participación deberá ser debidamente documentado como parte de la Evaluación Ambiental y Social de los proyectos de la muestra del Programa. OSE deberá 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:

- **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 hechas oralmente;
- **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, para proporcionar información sobre cómo acceder al mecanismo atención de reclamos y consultas);
- **Esquema 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.).
- **Número de personas participantes** y su afiliación (por ejemplo, líderes comunitarios, empresas locales, establecimientos rurales, etc.). Es muy importante que no se difundan los nombres de las personas participantes sin su autorización explícita.
- **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.**
- **Resumen de los principales puntos tratados**, ideas, problemas o preocupaciones planteadas por las partes interesadas, y cualquier acuerdo o compromiso adoptado.

- **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.

2.2. Instancias de Participación según etapa del Programa

La naturaleza, el alcance y la frecuencia de la participación de las partes interesadas es acorde con la naturaleza y escala de cada proyecto, su cronograma de elaboración y ejecución y sus posibles riesgos e impactos.

OSE será responsable de definir y evaluar las instancias de participación y divulgación necesarias de las obras. Asimismo, en el marco de la preparación del Programa se desarrollará una consultoría de apoyo a la Gerencia de Comunicación de OSE a fin de desarrollar la estrategia de comunicación que permita dar los mensajes adecuados a la población sobre el tipo de intervenciones, y la mejora en la calidad del agua que el Programa persigue.

A continuación, se describen las instancias de participación mínimas necesarias de acuerdo con la etapa en la que se encuentran los proyectos a financiar por el 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 y los proyectos, incluido el diseño de cada proyecto y cualquier actividad asociada, riesgos e impactos ambientales y sociales relacionados con cada proyecto, medidas de mitigación propuestas y planes de acción (o planes de gestión), así como explicaciones de los beneficios previstos de los proyectos;
- Respuestas a cualquier reclamo o preocupación planteada;
- Información a las partes interesadas, sobre todo a las personas afectadas por los proyectos del Programa, sobre cómo se incorporaron las opiniones de las partes interesadas en cada 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 de los proyectos a financiarse.

2.2.2. Ejecución del Programa

En la etapa de ejecución, 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 cualquier aspecto nuevo 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 MAQR (Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos).
- 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.
- 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, OSE seguirá interactuando con las personas afectadas por los 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.

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 y la aplicación de las medidas del PGAS.

En caso de que los proyectos sufran cambios importantes que redunden en riesgos e impactos adicionales, especialmente si inciden ulteriormente en las personas afectadas por la operación, OSE proporcionará información sobre dichos riesgos e impactos y consultarán con las personas afectadas cómo mitigarlos en cualquier momento del ciclo de vida de los proyectos.

Asimismo, en caso de requerirse, se elaborará y divulgará un plan de acción actualizado en el que se estipule cualquier medida de mitigación adicional y su plazo de ejecución.

Participación Equitativa e Inclusiva de las Partes Interesadas

En la elaboración del Plan de Participación de las Partes Interesadas, OSE asegurará 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):

- Asegurar que el proceso de consulta refleje las preocupaciones de personas de diversas orientaciones sexuales e identidades de género, de diferentes etnias, estatus migratorios, etc.
- Asegurar que no haya ninguna discriminación por motivos de género que pueda restarle a un grupo capacidad de influir en la toma de decisiones en el proceso de consulta.
- Identificar y abordar los obstáculos que impiden a las mujeres y a las personas de diversas orientaciones sexuales e identidades de género participar en las consultas (por ejemplo, menor

educación, limitaciones de tiempo y movilidad, menor acceso a información, barreras idiomáticas, 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.

2.3. Arreglos para la Implementación del PPPI

La Gerencia de Comunicación de OSE junto con la Gerencia de Gestión Ambiental de OSE serán responsables de liderar e implementar el Plan de Participación de las Partes Interesadas, y delegarán las funciones operativas a los diferentes organismos según corresponda. De ser necesario, para la ejecución de los proyectos se articularán acciones conjuntas con las localidades.

A tales efectos, previo a la elegibilidad del Programa se definirán funciones, responsabilidades y facultades claras y se designarán los recursos humanos y financieros específicos asignados a la aplicación y el seguimiento de las actividades de participación de las partes interesadas, a fin de alcanzar los objetivos de la Norma de Desempeño.

El personal asignado será responsable de la planificación, la gestión y el seguimiento de las actividades de participación.

3. Consultas Públicas Significativas

Las consultas públicas significativas¹ 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. La Norma establece, para las operaciones de Categoría “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. Este proceso debe llevarse a cabo de manera continua, a lo largo del ciclo de vida de los proyectos.

En el marco de este Programa, durante la etapa de aprobación por el BID, se realizará una consulta pública de los proyectos de la muestra, y se mantendrá un proceso de participación con las partes interesadas durante todo el ciclo de vida de los proyectos.

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 y del mecanismo de atención de quejas y reclamos.

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 de los proyectos que se financien en el marco del Programa. El proceso debe llevarse a cabo de manera continua, a lo largo del ciclo de vida de los proyectos.

Las instancias de consultas buscan agregar valor a los proyectos a partir de:

- Tomar conocimiento de los **puntos de vista y percepciones** de personas (en igualdad de género y oportunidades) 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.

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.

- 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 proyecto.
- Promueven mayor transparencia y participación de las partes interesadas aumentando **la confianza, la aceptación de los proyectos 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 Ambiental y Social del BID (NDAS), en proyectos que tienen el potencial de provocar daño a personas o al medio ambiente.
- Es esencial para la **credibilidad y la legitimidad** del organismo ejecutor y de las instituciones financieras internacionales como el BID.
- 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 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 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);
- **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 Consulta de manera oportuna y considerando el contexto socioeconómico en el que se realizará el evento, considerando la accesibilidad del sitio de reunión, fechas y horarios más adecuados;**
- **Desarrollo de los Eventos de Consulta llevando un registro adecuado de participantes, agenda y temas tratados, así como los acuerdos y/o conclusiones que se alcancen** (contenido, dinámica, documentación, etc.);
- **Informe de las Consultas que contenga una descripción de los participantes, y posible ausencia de actores clave, registro de participantes y resultados del proceso.**

Para llevar adelante este proceso, OSE tomará como referencia la guía de [Consulta significativa con las partes interesadas \(BID, 2017\)](#).

El proceso de consulta deberá documentarse. Para ello, se deberá realizar una sistematización de la información, organizarla y redactar 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

A continuación, se incluye una breve descripción de los requisitos a considerar en cada etapa a fin de asegurar que el proceso de consulta sea significativo y responda a lo previsto en la NDAS 10 del BID, anteriormente mencionada.

3.3.1. Mapeo de Actores para Proyectos de la Muestra Representativa

Se consideran como actores involucrados a individuos, grupos u organizaciones que tienen un “interés” en los beneficios que se ponen en juego al implementar los proyectos, o se verán afectados por su implementación de manera transitoria o permanente.

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

A continuación, se presenta una identificación preliminar de los actores identificados para los proyectos de la muestra representativa del Programa. Dado que se realizarán cuatro eventos (uno por cada proyecto) se presenta un Mapeo general (**Tabla 1**) y luego un mapa de actores por proyecto (**Tabla 2 a Tabla 5**).

El mapeo de actores propuesto es indicativo, y se podrá complementar para cada proyecto con las partes interesadas que las autoridades convocantes consideren apropiado invitar a los fines de contribuir a que las consultas sean significativas.

Para los proyectos por fuera de la muestra representativa, estos mapas de actores pueden utilizarse de referencia.

Tabla 1 - Mapa de Actores general a nivel de Programa

Tipo	Actor	Relación con el Programa
Actores institucionales	Administración de las Obras Sanitarias del Estado (OSE)	Organismo Ejecutor (Autoridad Convocante)
	Ministerio de Ambiente - Dirección Nacional de Calidad y Evaluación Ambiental (DINACEA)	Parte Interesada (Autoridad Ambiental)
	Ministerio de Ambiente – Dirección Nacional de Aguas	Parte Interesada
	Ministerio de Ambiente - Dirección Nacional de Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos	Parte Interesada

Tipo	Actor	Relación con el Programa
	Ministerio de Ambiente - Dirección Nacional de Cambio Climático	Parte Interesada
	Ministerio de Salud Pública (MSP)	Parte Interesada
	Ministerio de Vivienda y Ordenamiento Territorial (MVOT)	Parte Interesada
	Administración Nacional de Usinas y Trasmisiones Eléctricas (UTE)	Parte Interesada
	Actores vinculados a infraestructura que atraviesa las obras: concesionarios/operadores de redes eléctricas, gasoductos, etc.	Parte afectada
	Centros de Emergencia Departamental (CECOED)	Parte Interesada
	Establecimientos educativos	Parte afectada
	Establecimientos de salud	Parte afectada
Actores de la sociedad civil	Comunidad en general de las localidades a intervenir	Parte interesada
	Vecinos frentistas o con acceso directo a las obras ubicados dentro del área de influencia de los proyectos.	Parte afectada
	Comerciantes en espacio público, productores, establecimientos rurales, clubes o espacios con actividades recreativas.	Parte afectada
	Red Uruguay de ONGs Ambientalistas (REDUYONGAMB)	Parte interesada
	Otras Organizaciones ambientales y sociales: [a definir por OSE]	Parte interesada
	Grupos vulnerables: comunidades indígenas, población migrante, personas con discapacidades y minorías sexuales (LGBTI+)	Parte interesada

Tabla 2 - Mapa de Actores del Proyecto: Sistema de Potabilización para remoción de arsénico a través de tratamiento Convencional para Young

Tipo	Actor	Relación con el Programa
Actores institucionales	Administración de las Obras Sanitarias del Estado (OSE)	Organismo Ejecutor (Autoridad Convocante)
	Ministerio de Ambiente - Dirección Nacional de Calidad y Evaluación Ambiental (DINACEA)	Parte Interesada (Autoridad Ambiental)
	Ministerio de Ambiente – Dirección Nacional de Aguas	Parte Interesada
	Ministerio de Ambiente - Dirección Nacional de Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos	Parte Interesada

Tipo	Actor	Relación con el Programa
	Ministerio de Ambiente - Dirección Nacional de Cambio Climático	Parte Interesada
	Ministerio de Salud Pública (MSP)	Parte Interesada
	Ministerio de Vivienda y Ordenamiento Territorial (MVOT)	Parte Interesada
	Administración Nacional de Usinas y Trasmisiones Eléctricas (UTE)	Parte Interesada
	Actores vinculados a infraestructura que atraviesa las obras	Parte afectada
	Centro de Emergencia Departamental (CECOED)	Parte Interesada
	Establecimientos educativos de la localidad de Young	Parte afectada
	Establecimientos de salud de la localidad de Young	Parte afectada
Actores de la sociedad civil	Comunidad en general de la localidad de Young.	Parte interesada
	Vecinos frentistas o con acceso directo a las obras de instalación de tuberías nuevas, o equipamiento de tuberías existentes.	Parte afectada
	Locales comerciales, productores, establecimientos rurales ubicados en cercanía a las obras de instalación/equipamiento de tuberías.	Parte afectada
	Red Uruguay de ONGs Ambientalistas (REDUYONGAMB)	Parte interesada
	Otras Organizaciones ambientales y sociales: [a definir por OSE]	Parte interesada
	Grupos vulnerables: comunidades indígenas, población migrante, personas con discapacidades y minorías sexuales (LGBTI+) [a definir por OSE]	Parte interesada

Tabla 3 - Mapa de Actores del Proyecto: Sistema de Potabilización para remoción de arsénico a través de tratamiento convencional para los sistemas de 25 Mayo - Paso Severino – Mendoza

Tipo	Actor	Relación con el Programa
Actores institucionales	Administración de las Obras Sanitarias del Estado (OSE)	Organismo Ejecutor (Autoridad Convocante)
	Ministerio de Ambiente - Dirección Nacional de Calidad y Evaluación Ambiental (DINACEA)	Parte Interesada (Autoridad Ambiental)
	Ministerio de Ambiente – Dirección Nacional de Aguas	Parte Interesada

Tipo	Actor	Relación con el Programa
	Ministerio de Ambiente - Dirección Nacional de Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos	Parte Interesada
	Ministerio de Ambiente - Dirección Nacional de Cambio Climático	Parte Interesada
	Ministerio de Salud Pública (MSP)	Parte Interesada
	Ministerio de Vivienda y Ordenamiento Territorial (MVOT)	Parte Interesada
	Administración Nacional de Usinas y Trasmisiones Eléctricas (UTE)	Parte Interesada
	Actores vinculados a infraestructura que atraviesa las obras	Parte afectada
	Centro de Emergencia Departamental (CECOED)	Parte Interesada
	Establecimientos educativos de las localidades de 25 de Mayo, Paso Severino, Mendoza y Mendoza Chico.	Parte afectada
	Establecimientos de salud de las localidades de 25 de Mayo, Paso Severino, Mendoza, Mendoza Chico.	Parte afectada
Actores de la sociedad civil	Comunidad en general de las localidades de 25 de Mayo, Paso Severino, Mendoza, Mendoza Chico.	Parte Interesada
	Conjunto habitacional “Centro de Recreación de Paso Severino	Parte afectada
	Personal destinado a la Represa de Paso Severino	Parte afectada
	Vecinos frentistas o con acceso directo a las obras de instalación de la troncal de aducción desde Paso Severino a 25 de Mayo.	Parte afectada
	Red Uruguay de ONGs Ambientalistas (REDUYONGAMB)	Parte interesada
	Otras Organizaciones ambientales y sociales: [a definir por OSE]	Parte interesada
	Grupos vulnerables: comunidades indígenas, población migrante, personas con discapacidades y minorías sexuales (LGBTI+) [a definir por OSE]	Parte interesada

Tabla 4 - Mapa de Actores del Proyecto: Sistema de Potabilización para remoción de arsénico a través de Ósmosis Inversa para el sistema de Campana

Tipo	Actor	Relación con el Programa
Actores institucionales	Administración de las Obras Sanitarias del Estado (OSE)	Organismo Ejecutor (Autoridad Convocante)
	Ministerio de Ambiente - Dirección Nacional de Calidad y Evaluación Ambiental (DINACEA)	Parte Interesada (Autoridad Ambiental)
	Ministerio de Ambiente – Dirección Nacional de Aguas	Parte Interesada
	Ministerio de Ambiente - Dirección Nacional de Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos	Parte Interesada
	Ministerio de Ambiente - Dirección Nacional de Cambio Climático	Parte Interesada
	Ministerio de Salud Pública (MSP)	Parte Interesada
	Ministerio de Vivienda y Ordenamiento Territorial (MVOT)	Parte Interesada
	Administración Nacional de Usinas y Trasmisiones Eléctricas (UTE)	Parte Interesada
	Actores vinculados a infraestructura que atraviesa las obras	Parte afectada
	Centro de Emergencia Departamental (CECOED)	Parte Interesada
	Establecimientos educativos de la localidad de Campana.	Parte afectada
	Establecimientos de salud de la localidad de Campana.	Parte afectada
Actores de la sociedad civil	Comunidad en general de la localidad de Campana.	Parte Interesada
	Vecinos frentitas de la calle vecinal donde se construirá la Planta de Tratamiento.	Parte afectada
	Vecinos de las viviendas lindantes ubicadas hacia el este y oeste del predio de OSE donde se construirá la Planta de Tratamiento.	Parte afectada
	Vecinos frentistas a las obras de instalación de tuberías.	Parte afectada
	Establecimientos rurales ubicados en cercanía a las obras de instalación de tuberías.	Parte afectada
	Red Uruguay de ONGs Ambientalistas (REDUYONGAMB)	Parte interesada
	Otras Organizaciones ambientales y sociales: [a definir por OSE]	Parte interesada
	Grupos vulnerables: comunidades indígenas, población migrante, personas con discapacidades y minorías sexuales (LGBTI+) [a definir por OSE]	Parte interesada

Tabla 5 - Mapa de Actores Proyecto de Brisas del Plata

Tipo	Actor	Relación con el Programa
Actores institucionales	Administración de las Obras Sanitarias del Estado (OSE)	Organismo Ejecutor (Autoridad Convocante)
	Ministerio de Ambiente - Dirección Nacional de Calidad y Evaluación Ambiental (DINACEA)	Parte Interesada (Autoridad Ambiental)
	Ministerio de Ambiente – Dirección Nacional de Aguas	Parte Interesada
	Ministerio de Ambiente - Dirección Nacional de Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos	Parte Interesada
	Ministerio de Ambiente - Dirección Nacional de Cambio Climático	Parte Interesada
	Ministerio de Salud Pública (MSP)	Parte Interesada
	Ministerio de Vivienda y Ordenamiento Territorial (MVOT)	Parte Interesada
	Administración Nacional de Usinas y Trasmisiones Eléctricas (UTE)	Parte Interesada
	Actores vinculados a infraestructura que atraviesa las obras.	Parte afectada
	Centro de Emergencia Departamental (CECOED)	Parte Interesada
	Establecimientos educativos de la localidad de Brisas del Plata.	Parte afectada
	Establecimientos de salud de la localidad de Brisas del Plata.	Parte afectada
Actores de la sociedad civil	Comunidad en general de la localidad de Brisas del Plata.	Parte Interesada
	Vecino frentista ubicado al noreste de la calle vecinal donde se construirá la Planta de Tratamiento.	Parte afectada
	Vecino de la vivienda lindante hacia el oeste del predio de OSE de los tanques de distribución.	Parte afectada
	Vecinos frentistas a las obras de instalación de tuberías.	Parte afectada
	Establecimientos rurales ubicados en cercanía a las obras de instalación de tuberías.	Parte afectada
	Red Uruguaya de ONGs Ambientalistas (REDUYONGAMB)	Parte interesada
	Otras Organizaciones ambientales y sociales: [a definir por OSE]	Parte interesada
	Grupos vulnerables: comunidades indígenas, población migrante, personas con discapacidades y minorías sexuales (LGBTI+) [a definir por OSE]	Parte interesada

3.3.2. Preparación y Divulgación de Material

Se deberá poner a disposición de las partes interesadas información sustancial relativa al Programa (Marco de Gestión Ambiental y Social), y de los proyectos de la muestra (Evaluación Ambiental y Social (EAS)).

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 destinados.

3.3.3. Diseño de un espacio para recibir consultas de las partes interesadas

Se construirán canales para recibir consultas de las partes interesadas los 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 para la Muestra Representativa

Las fechas estimadas para los eventos de consulta pública son:

- **Consulta Pública Proyecto en Young:** [\[a definir por OSE\]](#)
- **Consulta Pública Proyecto en 25 de Mayo - Paso Severino – Mendoza:** [\[a definir por OSE\]](#)
- **Consulta Pública Proyecto en Campana:** [\[a definir por OSE\]](#)
- **Consulta Pública Proyecto en Brisas del Plata:** [\[a definir por OSE\]](#)

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

OSE será el organismo encargado de divulgar la información sobre el Programa y los Proyectos de la muestra para que las partes interesadas puedan entender los riesgos e impactos asociados, y las oportunidades potenciales y beneficios de desarrollo que los proyectos bajo análisis presentan.

Se realizará inscripción previa a los fines de planificar adecuadamente el espacio necesario para el desarrollo de los eventos, tanto físico como virtual de acuerdo con el caso. La inscripción deberá ser facilitada de manera tal 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 de Consulta Pública

Previo a las consultas significativas, las partes interesadas deberán contar con información básica y clara sobre los proyectos a ejecutarse, de manera de permitir su participación posterior debidamente informada.

En este sentido, para cada proyecto, OSE convocará a los participantes al menos con **catorce (14) días** de anticipación a la realización del evento de Consulta Pública, a fin de garantizar un período suficiente para su correcta difusión y de los materiales vinculados. Se deberá verificar la recepción correcta de las notificaciones.

3.4.2. Difusión de la información

En el marco de la preparación del Programa será necesario la divulgación de la **Evaluación Ambiental y Social** y del **Marco de Gestión Ambiental y Social**, previo a la Misión de Análisis y envío de los documentos al Directorio.

Una vez definida la modalidad (presencial / virtual / mixta), fecha y lugar, se publicará el llamado a consulta utilizando los canales que resulten más adecuados, incluyendo: sitio web de OSE 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 proyectos, sitio web de los respectivos municipios/departamentos, etc.

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

Todo documento ambiental y/o social nuevo que se genere y cualquier otra documentación importante vinculada a las Normas de Desempeño Ambiental y Social (NDAS), será divulgada en el sitio Web del BID y de OSE durante la etapa de ejecución, hasta la finalización y cierre del Programa.

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:

A continuación, se resume la información que deberá ser brindada, utilizando un léxico comprensible y no técnico:

- Convocante (OSE).
- Programa y proyecto de que se trata.
- Fecha, hora y lugar de los eventos de consulta pública.
- 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 riesgos e impactos para las comunidades locales y el medio ambiente y propuesta de medidas para su mitigación, y Mecanismos existentes para atender a reclamos y solucionar conflictos.

- Documentación disponible para las instancias de consulta virtual (de corresponder), lugar y horario en el que se podrá consultar en forma presencial; y sitios web en los que se podrá consultar en forma virtual.
- Indicar la duración de las actividades propuestas.

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 correspondiente a cada proyecto.

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. Tal como ya se ha señalado es importante que las convocatorias sean diseñadas contemplando la perspectiva de género.

La siguiente tabla es un modelo sobre cómo definir los documentos a socializar, medio 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 población.

Tabla 6 - Modelo de documentos a socializar en el proceso de Consulta Pública para cada proyecto

Documentos a socializar	Modalidad / Vía de comunicación	Partes interesadas destinatarias	Fecha de Divulgación	Fecha del evento de Consulta Pública	Responsables
- EAS de los proyectos a consultar	e-mail institucional, página web y redes sociales de OSE [a definir por OSE]	[Mapa de Actores]	[14 días previos a la fecha definida]	Fecha tentativa: semana del 17/04/2023 [a definir por OSE]	Gerencia de Comunicación de OSE

3.4.3. Realización de los Eventos de Consulta Pública

La Gerencia de Comunicación de OSE será responsable de definir la modalidad adecuada para cada proyecto. Si se define llevar adelante la consulta bajo la modalidad virtual o mixta (presencial y 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).

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. Para garantizar la mayor cantidad de personas.

Desarrollo de los eventos de Consulta Pública

La coordinación de los encuentros estará a cargo de especialistas sociales y ambientales y de los responsables de la ejecución del Programa 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 se desarrolla en cumplimiento con el Marco de Política Ambiental y Social del BID (MPAS) y las diez Normas de Desempeño Ambiental y Social (NDAS) debido a que es el organismo financiador para este Programa.

Posteriormente, se deberá realizar la descripción del Programa y del proyecto bajo consulta, incluyendo sus objetivos, principales características y alternativas consideradas, los impactos ambientales y sociales tanto en la etapa de obra como en la de operación, así como las medidas de mitigación diseñadas para una adecuada gestión ambiental y social de las intervenciones.

Se deberá asegurar que la explicación sea clara y que el lenguaje utilizado permita a las personas asistentes comprender los principales aspectos de los proyectos y sus impactos. Esta explicación deberá estar apoyada por material gráfico que facilite la exposición.

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, en caso de modalidad virtual). 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 de Consulta. En los casos en que no sea posible, las respuestas deberán ser incluidas luego en los Informes de Consulta.

Una vez finalizada la etapa de preguntas, se deberá dar a conocer la fecha y forma en que se publicarán los informes de consulta para que las personas participantes puedan acceder y hacer sus observaciones, si las tuvieran. En esta instancia, se dará a conocer el Mecanismo de gestión de reclamos del Programa y las vías disponibles para hacer reclamos o consultas independientemente de las realizadas en el marco de las instancias de consultas específicas. Es importante que las personas tengan claro que **las instancias de participación son abiertas, constantes y se pueden realizar durante todo el ciclo de vida del Programa.**

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 consultado, deberá ser enviado a esa dirección.

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

Consultas de las partes afectadas y respuestas remitidas

Además de la publicación de la documentación e información sobre el Programa y los Proyectos de la muestra, 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.

OSE podrá evaluar la pertinencia de incluir dentro de los mecanismos de recepción de comentarios y aportes un formulario de Google Forms disponible (u otra herramienta) en el sitio web, con el fin de promover mayor participación de las partes involucradas.

El formulario de Google Forms se podrá estructurar en dos partes, una para registrar los datos de contacto del participante y su situación/ubicación respecto de las obras previstas, y una segunda parte para comentarios, sugerencias y/o consultas. Las consultas recibidas, y las respuestas realizadas, se deberán incluir en el Informe de las consultas públicas.

3.5. Informe de Consulta Pública

Una vez finalizados los eventos de consulta de cada proyecto de la muestra, 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.

Las instancias de consulta pública quedarán sistematizadas en Informes de Consulta 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 los interesados 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 los proyectos y/o en el PGAS, específicamente recomendaciones para: i) diseño del proyecto; ii) medidas de mitigación y iii) mecanismo de quejas y reclamos.

Los informes de consulta 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 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 Consulta** 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 los invitados). Información desagregada por género y por institución participante.
6. **Materiales enviados y/o publicados** antes de las consultas y utilizados durante las mismas.
7. **Síntesis de las exposiciones realizadas**
8. **Consultas realizadas y respuestas** (propuestas, reclamos o preguntas realizadas por los asistentes y cómo fueron atendidas). Indicar las respuestas dadas en el momento y aquellas que, por la naturaleza de la pregunta o comentario recibido, se elaboraron con posterioridad al desarrollo del evento.
9. **Indicación de cómo se incorporó/incorporará en el diseño del proyecto las propuestas y/o reclamos** de los asistentes. Cualquier acuerdo formal alcanzado con los consultados.
10. Las **conclusiones principales** sobre percepción positiva o negativa del proyecto por los participantes, incluyendo los acuerdos.
11. Elementos recogidos de las consultas, e incluidos en la versión final de los documentos del Programa (EAS y MGAS, de corresponder).

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

Los Informes de Consulta Pública deberán ser publicados en el sitio web institucional de OSE, de acuerdo con lo comunicado a los participantes en las reuniones de consultas. Asimismo, formarán parte de las versiones finales de las Evaluaciones Ambientales y Sociales de los proyectos consultados, las cuales serán remitidas al BID para su No Objeción.

4. Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos (MAQR)

El **Programa de Mejora de Sistemas de Agua Potable – Fase I (UR-L1189)** contará con un Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos (MAQR).

El MAQR tiene como objetivo arbitrar los medios y mecanismos para facilitar la recepción de inquietudes (consultas, reclamos, quejas, sugerencias) de las partes interesadas y afectadas de los proyectos, y responder a las mismas a fin de solucionarlas, y de anticipar potenciales conflictos.

En los casos en los que no sea posible evitar conflictos, deberá promoverse la negociación y esforzarse en alcanzar la resolución de éste, de forma que todos los actores involucrados (incluyendo el Programa) se vean beneficiados con la solución.

Dicho mecanismo deberá funcionar a lo largo todo el ciclo del Programa. El procedimiento de gestión de quejas y reclamos deberá cubrir el proceso de recepción, gestión o tratamiento del reclamo y el cierre documentado del mismo.

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 MAQR

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 en cada proyecto a financiarse por el Programa, con especial consideración y respeto a los grupos más vulnerables (Jóvenes, Mujeres, personas con discapacidad, personas migrantes, personas pertenecientes a comunidades originarias, entre otras).
- Los procedimientos para 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 MAQR

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:** El demandante podrá permanecer en el anonimato, siempre y cuando no interfiera con la posible solución a la queja o problema. El anonimato se distingue de la confidencialidad en que es una denuncia anónima, no se registran los datos personales (nombre, dirección) del demandante.
- **Confidencial:** El Programa respetará la confidencialidad de la denuncia. La información y los detalles sobre una denuncia confidencial sólo se compartirán de manera interna, y tan sólo cuando sea necesario informar o coordinar con las autoridades.
- **Transparente:** El proceso y funcionamiento del Mecanismo será transparente, previsible, y fácilmente disponible para su uso por la población.

4.3. Gestión del MAQR

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

Los reclamos recibidos por OSE 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 departamentales o municipales) deberán redirigirse a OSE para su gestión y seguimiento.

A fin de ampliar los canales de recepción de inquietudes, se articulará con los canales de reclamos y consultas que poseen los Municipios/Localidades y las dependencias de OSE de las áreas de intervención de los proyectos. En todos los casos, se derivarán las inquietudes presentadas a Gerencia de Comunicación de OSE.

4.4. Alcance

El MAQR 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 a financiarse por el Programa.

4.5. Difusión del Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos (MAQR)

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 de OSE para recepción de reclamos (teléfono, correo electrónico y/o sitio web).
3. **Redes sociales de los organismos intervinientes** (WhatsApp, Instagram, Facebook, Twitter, etc.).
4. **Otros** (a consensuar con la comunidad)

Los mecanismos de difusión específicos se deberán detallar a partir de la información recabada sobre las comunidades específicas a ser impactadas por los beneficios del Programa.

4.6. Recepción y Registro de Reclamos

Se dispondrá de los siguientes mecanismos y canales habilitados para la recepción de inquietudes:

- Recepción de notas presentadas e ingresadas a la OSE
- Correo electrónico institucional [a definir por OSE]
- Reclamos ingresados por los medios de contacto habituales de OSE (detallados en su sitio web: <http://www.ose.com.uy/clientes/contactenos>)
- 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 o dependencias de OSE
- Otros [\[a definir por OSE\]](#)

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

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 / Motivo						
Descripción de reclamo						
Nivel de severidad	Baja importancia		Alcance del Evento	Nacional		Aclaración
	Mediana importancia			Departamento		
	Alta importancia			Municipal		
Reclamo Vinculado al Proyecto:			Reclamo no vinculado al Proyecto			
Detalles del Reclamo						
TEMA						
Social	Violencia de genero	Ambiental	Salud y seguridad ocupacional y/o comunitaria		Otro	
Estado de resolución	En proceso		Necesidad de respuesta inmediata			
	Resultado		Respuesta no inmediata			
Datos de contacto de la persona reclamante						
Nombre:						
Teléfono:						
Email:						
Dirección:						
Firma del Reclamante						
Contacto adicional²						

4.7. Evaluación de Reclamos

En caso de que se trate de un reclamo relacionado con la obra, el mismo será considerado y respondido por la empresa Contratista o el Organismo Ejecutor (OSE).

En caso de que el reclamo o la queja sean rechazadas, el reclamante será informado de la decisión y de los motivos de esta. 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 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 con la naturaleza de la queja.
 - Relacionadas con temas laborales deben ser dirigidas a las instancias correspondientes de la empresa constructora.
- **IMPORTANCIA BAJA:** Esta categoría corresponde a las quejas que no requieren resolución, sino que sólo requieren información o una cierta clarificación que debe facilitarse a la persona demandante. Esta categoría incluye quejas que han sido previamente evaluadas y recibieron una respuesta definitiva del Programa.
- **MEDIANA IMPORTANCIA:** Las quejas y reclamaciones relacionadas con la salud, el medio ambiente, el transporte, y los contratistas y subcontratistas.
- **ALTA IMPORTANCIA:** Incluye las quejas relacionadas con la seguridad del personal, así como de aquellos relacionadas con la salud y seguridad de los frentistas de obra.

En función a la importancia de la queja será canalizada para su atención.

Dentro de un plazo no superior a diez días hábiles, el responsable social de la contratista o la dependencia 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, OSE se pondrá en contacto con el demandante 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.

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

El expediente deberá incluir, junto a la queja, un resumen y el nombre de la persona que la recibió y la procesó. La información de registro se actualizará periódicamente para reflejar el estado actual del caso hasta que la queja se haya resuelto definitivamente.

4.8. Mecanismo de Cierre de Reclamos y Monitoreo

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

1. **Interna administrativa local.** La gestión de recepción de reclamos y resolución de conflictos es responsabilidad de OSE y será canalizada a través de la Gerencia de Comunicación para ser derivada a la dependencia competente en el tema según la queja/reclamo.
2. **Mediación.** Los casos de reclamos y conflictos no resueltos en la primera instancia se atenderán bajo el mecanismo de mediación. El encargado de esta instancia deberá contar con la autoridad suficiente para mediar por la resolución de los reclamos y conflictos, y la independencia suficiente que proyecte credibilidad en las partes.

4.9. Solución de Conflictos

En caso de que no haya acuerdo entre OSE y un/a reclamante, sea por una inquietud rechazada o por no llegar a un acuerdo en la solución a implementar, se deberán arbitrar los medios para alcanzar un acuerdo conjunto entre las partes. Esto puede incluir, entre otros: promover la participación de terceros técnicos, invitar a mesas de diálogo, mediaciones, conciliaciones, etc.

OSE deberá asegurarse de que la atención de reclamos y la resolución de conflictos se lleven a cabo de una manera adecuada y amplia.

Para el caso en el que la queja no pueda manejarse en el ámbito de la obra, el interesado podrá exponer su reclamo ante la Institución Nacional de Derechos Humanos y Defensoría del Pueblo, y/o ante los Tribunales de Justicia.

También queda disponible el Mecanismo Independiente de Consulta e Investigación (MICI) del BID, disponible en su sitio web <https://www.iadb.org/mici/>.

4.10. Plazos de Respuesta a Reclamos

Todas las quejas deben ser registradas y su propuesta de solución debe ser comunicada a la parte interesada dentro de los siguientes plazos: los reclamos de importancia baja serán atendidos en un plazo máximo de 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 OSE.

En todos los casos, se redactará un acta de atención de queja que será suscrita por la persona que presentó la queja en conformidad de la atención de esta. OSE sistematizará los registros de queja y las actas de atención de estas.

La información que se brinde será relevante y entendible de acuerdo con las características socioculturales de quien consulta.

Asimismo, será el/la encargado/a de supervisar el proceso, detectando desvíos y asegurando su solución.

4.11. Seguimiento y Documentación

La Gerencia de Comunicación de OSE será responsable de mantener una base de datos actualizada con toda la documentación e información relacionada con las quejas que se presenten. También será responsable de dar seguimiento al proceso de tramitación de las quejas, en coordinación con las áreas involucradas, y de facilitar la participación del demandante en el proceso.

Para cada caso se completará un formulario de seguimiento. Una vez que se alcance un acuerdo, se dará seguimiento para confirmar que las medidas de resolución correspondientes se están aplicando.

El registro de quejas deberá demostrar que todas estas acciones y los procesos se llevaron a cabo siguiendo lo establecido en el presente documento.

En él se recogerán:

- Fecha en que la queja fue registrada;
- Persona responsable de la queja;
- Información sobre las medidas correctivas propuestas/comunicadas por el demandante (si procede);
- Fecha en que la queja se cerró; y
- Fecha de la respuesta fue enviada al denunciante.

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

4.12. Monitoreo del MAQR

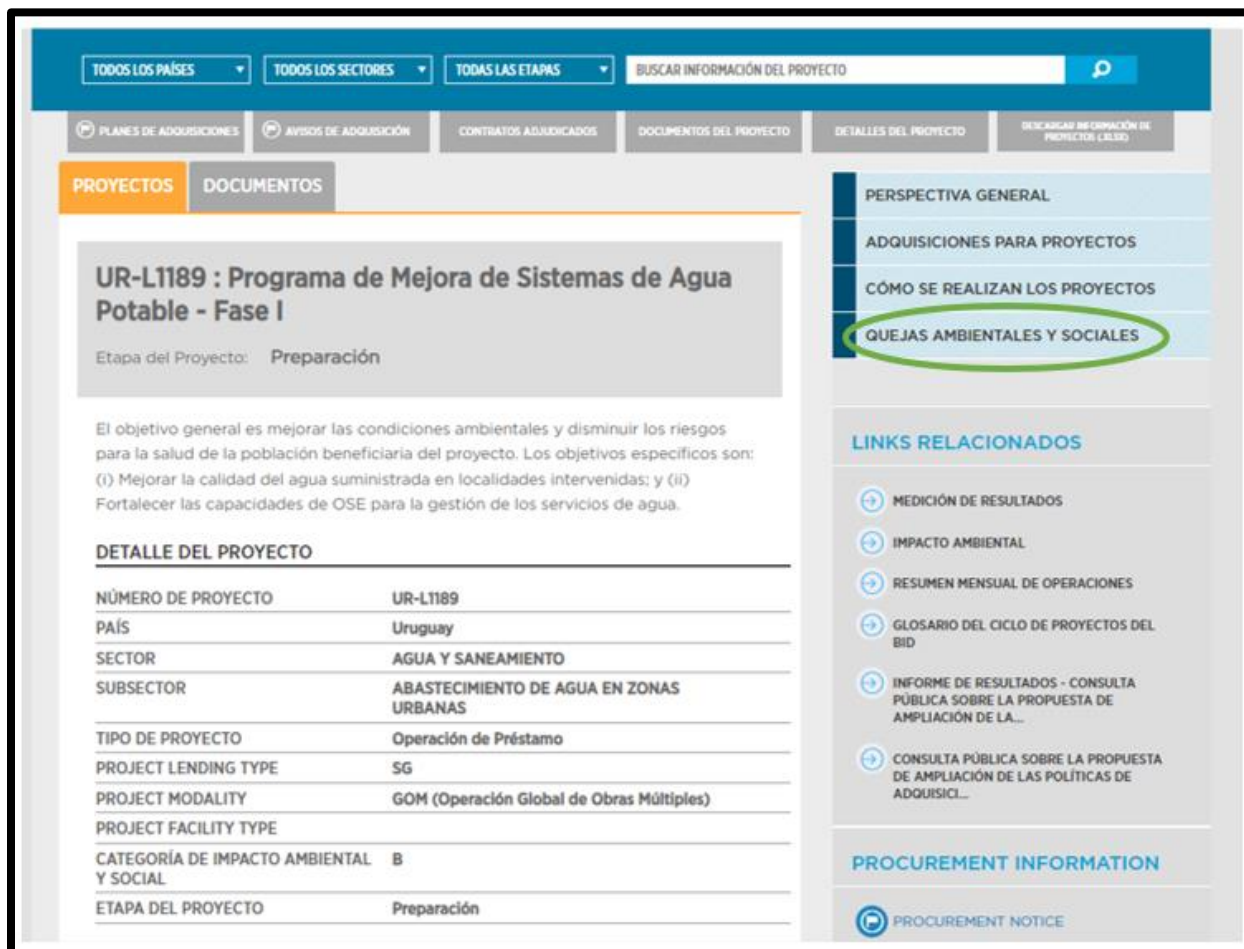
Todo reclamo cerrado con conformidad por parte del reclamante deberá ser monitoreado durante un lapso razonable de tiempo a fin de comprobar que los motivos de la queja o reclamo fueron efectivamente solucionados. El plazo estimado para tal fin es de 6 (seis) meses contados a partir de la respuesta y/o solución al reclamo.

4.13. Cronograma de Implementación

El MAQR estará disponible durante toda la ejecución del Programa.


5. Mecanismo de Reclamación del Programa por parte del BID

Adicionalmente al Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos (MAQR) del Programa que tendrá disponible OSE, el BID en la página del Proyecto (<https://www.iadb.org/es/project/UR-L1189>) tiene a disposición del público acceso a un mecanismo donde se pueden gestionar las quejas y reclamos que no han podido ser resueltas con el mecanismo de cada proyecto.





The screenshot shows the IADB project page for UR-L1189. The main content area displays the project title 'UR-L1189 : Programa de Mejora de Sistemas de Agua Potable - Fase I' and its stage 'Preparación'. Below this, a table provides detailed information about the project, including its number, country, sector, and type. On the right sidebar, a list of links is provided, with 'QUEJAS AMBIENTALES Y SOCIALES' highlighted by a green circle. Other links include 'PERSPECTIVA GENERAL', 'ADQUISICIONES PARA PROYECTOS', 'CÓMO SE REALIZAN LOS PROYECTOS', 'LINKS RELACIONADOS', and 'PROCUREMENT INFORMATION'.

DETALLE DEL PROYECTO	
NÚMERO DE PROYECTO	UR-L1189
PAÍS	Uruguay
SECTOR	AGUA Y SANEAMIENTO
SUBSECTOR	ABASTECIMIENTO DE AGUA EN ZONAS URBANAS
TIPO DE PROYECTO	Operación de Préstamo
PROJECT LENDING TYPE	SG
PROJECT MODALITY	GOM (Operación Global de Obras Múltiples)
PROJECT FACILITY TYPE	
CATEGORÍA DE IMPACTO AMBIENTAL Y SOCIAL	B
ETAPA DEL PROYECTO	Preparación


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.

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


Asimismo, 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 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 durante todo el ciclo de vida de los Proyectos que se financien en el marco del Programa.


Banco Interamericano de Desarrollo

[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.

