**PROGRAMA DE MANEJO SUSTENTABLE Y GESTIÓN DE LA CALIDAD AGROALIMENTARIA – FASE II**

**PROYECTO AR-L1352**

# PLAN DE CONSULTA Y PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS (PCyP)

(VERSIÓN– v.02)

JUNIO 2022

REPÚBLICA ARGENTINA

BID

Ministerio de Agricultura, Ganadería y Pesca
Presidencia de la Nación

## Contenido

**PLAN DE CONSULTA Y PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS (PCYP) ..... 0**

**1 INTRODUCCIÓN ..... 1**

1.1 OBJETIVOS ..... 1
1.2 ELEMENTOS DEL PLAN ..... 2

**2 DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA ..... 2**

2.1 OBJETIVOS DEL PROGRAMA ..... 2
2.2 ORGANISMO EJECUTOR ..... 2
*2.2.1 DIPROSE ..... 3*
*2.2.2 SENASA ..... 5*
*2.2.3 INIDEP ..... 5*
2.3 ALCANCE GEOGRÁFICO ..... 6
2.4 PROYECTOS VINCULADOS AL PROGRAMA ..... 8

**3 MARCOS DE REFERENCIA ..... 12**

3.1 MARCO LEGAL NACIONAL EN MATERIA DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA ..... 12
3.2 LA CONSULTA SIGNIFICATIVA SEGÚN EL BID ..... 13
*3.2.1 Consulta y participación con perspectiva de género ..... 15*
*3.2.2 Consulta y participación con pueblos indígenas ..... 16*

**4 MARCO INSTITUCIONAL PARA LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA ..... 16**

*4.1.1 Roles y responsabilidades de las entidades responsables de la gestión ambiental y social del Programa y sus proyectos ..... 17*
***4.1.2 Capacidades de gestión de los organismos para la consulta y participación de las partes interesadas ..... 19***

**5 PROGRAMA DE CONSULTA Y PARTICIPACIÓN DEL PROGRAMA ..... 32**

5.1 IDENTIFICACIÓN DE PARTES INTERESADAS ..... 32
*5.1.1 Actores relevantes para las actividades de SENASA ..... 32*
*5.1.2 Actores relevantes para las actividades de INIDEP ..... 37*
5.2 CONSULTA PÚBLICA PARA LA PREPARACIÓN DEL PROGRAMA ..... 42
*5.2.1 Modalidad ..... 42*
*5.2.2 Convocatoria ..... 42*
*5.2.3 Información previa ..... 42*
*5.2.4 Desarrollo de los encuentros ..... 43*
*5.2.5 Registros y grabaciones ..... 43*
*5.2.6 Devolución ..... 43*
5.3 PROGRAMA DE COMUNICACIÓN DURANTE LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA ..... 44

**6 LINEAMIENTOS PARA PROGRAMAS DE RELACIONAMIENTO COMUNITARIO DE PROYECTOS ..... 45**

6.1 ETAPA DE DISEÑO DE PROYECTOS ..... 46
*6.1.1 Identificación de partes interesadas ..... 46*

*6.1.2 Divulgación de información ..... 46*
*6.1.3 Consulta Significativa ..... 47*
6.2 ETAPA DE CONSTRUCCIÓN DE PROYECTOS ..... 48
6.3 ETAPA DE OPERACIÓN DE PROYECTOS ..... 49
6.4 ROLES Y RESPONSABILIDADES ..... 49

**7 MECANISMO DE GESTIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS ..... 52**

7.1 PRINCIPIOS QUE GUÍAN EL MECANISMO ..... 52
7.2 LINEAMIENTOS DEL MECANISMO ..... 52
*7.2.1 Alcance ..... 53*
7.3 GESTIÓN DEL MECANISMO DEL PROGRAMA ..... 54
*7.3.1 Canales y puntos de acceso ..... 54*
*7.3.2 Difusión del mecanismo ..... 57*
*7.3.3 Mecanismos para trabajadores/as ..... 57*
*7.3.4 Consideraciones para denuncias por razones de género ..... 59*
*7.3.5 Etapas del mecanismo ..... 59*
*7.3.6 Seguimiento y documentación ..... 61*
*7.3.7 Indicadores y Reporte ..... 62*
*7.3.8 Roles y Responsabilidades en la gestión ..... 62*
7.4 MECANISMO BID ..... 64

## Listado de Tablas

TABLA 1: TIPOLOGÍAS DE PROYECTOS SEGÚN ORGANISMOS ..... 8
TABLA 2: NORMATIVA NACIONAL DE MAYOR RELEVANCIA SOBRE LOS DERECHOS DE ACCESO A LA INFORMACIÓN, DE CONSULTA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN ASUNTOS AMBIENTALES. ..... 12
TABLA 3: ROLES Y RESPONSABILIDADES DE LAS ENTIDADES INVOLUCRADAS EN LA GESTIÓN AMBIENTAL Y SOCIAL DEL PROGRAMA Y SUS PROYECTOS. ..... 17
TABLA 4: MARCOS DE GESTIÓN Y OTROS DOCUMENTOS DE REFERENCIA PARA LA EJECUCIÓN DE PROGRAMAS Y PROYECTOS DE LA DIPROSE ..... 21
TABLA 5: DOCUMENTOS DE GESTIÓN EN TEMAS AMBIENTALES Y SOCIALES ..... 21
TABLA 6: ACTORES SOCIALES PARA SENASA POR GRUPOS DE INTERÉS Y ALCANCE. ..... 32
TABLA 7: ACTORES SOCIALES PARA INIDEP POR GRUPOS DE INTERÉS Y ALCANCE. ..... 38
TABLA 8: CANALES Y PUNTOS DE ACCESO POR ENTIDADES DEL PROGRAMA ..... 54
TABLA 9: EJEMPLO DE TABLERO DE CONTROL DE MECANISMO DE CONSULTA, QUEJAS Y RECLAMOS ..... 60
TABLA 10: ROLES Y RESPONSABILIDADES DE LAS ENTIDADES INVOLUCRADAS EN LA GESTIÓN AMBIENTAL Y SOCIAL DEL PROGRAMA Y SUS PROYECTOS ..... 62

## Listado de Figuras

FIGURA 1: DISTRIBUCIÓN DE LOS REFERENTES DE GESTIÓN AMBIENTAL (RGA) DEL SENASA ..... 23

## Listado de abreviaciones

ASC-I – Análisis Sociocultural Inicial

ASC-D- Análisis Sociocultural Inicial

ANP - Áreas naturales protegidas

BID – Banco Interamericano de Desarrollo

CN – Constitución Nacional

COP - Contaminantes Orgánicos Persistentes

DIPROSE - Dirección General de Programas y Proyectos Sectoriales y Especiales, MAGyP

EASE – Evaluación Ambiental y Social Estratégica

GEI – Gases de Efecto Invernadero

GRI – Global Reporting Iniciative

IASO – Inspector Ambiental y Social de Obra

ICAS - Informe de Cierre Ambiental y Social

INAI – Instituto Nacional Asuntos Indígenas

INIDEP - Instituto Nacional de Investigación y Desarrollo Pesquero

IPAS – Informe de Progreso Ambiental y Social (del Programa)

ISAS - Informe de Seguimiento Ambiental y Social

MAGyP - Ministerio de Agricultura, Ganadería y Pesca

OIT – Organización Internacional del Trabajo

PAR – Plan de Acción de Reasentamiento

PGASE – Plan de Gestión Ambiental y Social Estratégico

PGASEc - Plan de Gestión Ambiental y Social de la construcción

PNA – Prefectura Naval Argentina

PRMS – Plan de Restitución de Medios de Subsistencia

PPI – Plan de Pueblos Indígenas

RAS - Responsable Ambiental y Social (de la empresa contratista)

SENASA – Servicio Nacional de Sanidad y Calidad Agroalimentaria

SAE – Secretaria de Asuntos Estratégicos

SGAS - Sistema de Gestión Ambiental y Social

UNESCO - Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (por sus siglas en inglés)

# 1 INTRODUCCIÓN

Se presenta el Plan de Consulta y Participación de las Partes Interesadas (PCyP) del Programa de Manejo Sustentable y Gestión de la Calidad Agroalimentaria Fase II - AR-L1352- (PROMAGRO o el Programa) que se encuentra bajo formulación en colaboración entre los organismos participantes y el BID.

El PROMAGRO se fundamenta en la necesidad de la Argentina de aumentar la competitividad de su sector agroalimentario y marino y colaborar en la materialización de la visión estratégica del desarrollo de las capacidades del país como proveedor de agro-alimentos. Así, el PROMAGRO, busca dotar de mayores capacidades de investigación, operativas y técnicas al Servicio Nacional de Calidad y Sanidad Agroalimentaria (SENASA) y del Instituto Nacional de Investigación y Desarrollo Pesquero (INIDEP). Esta situación, permitirá trabajar sobre las crecientes exigencias sanitarias y las demandas de los mercados de destino a los cuales el país llega, con la calidad y eficacia adecuada, anticipándose a los riesgos sanitarios derivados de situaciones como el cambio climático, o del mayor flujo comercial y turístico, como así también de la mayor escala de negocios a nivel global.

El PCyP es un instrumento que tiene como propósito orientar a la DIPROSE, SENASA e INIDEP y a las empresas contratistas y subcontratistas para que las acciones relativas a la participación de las partes interesadas sea un proceso incluyente que se lleva a cabo a lo largo del ciclo de vida del Programa y de los proyectos e iniciado tempranamente, formando parte de las decisiones sobre evaluación, gestión y seguimiento de los riegos e impactos ambientales y sociales.

## 1.1 Objetivos

Los objetivos del Plan de Consulta y Participación de las Partes Interesadas (PCyP), tanto para el Programa en General, como los proyectos en particular, son:

1) Divulgar información (pertinente y oportuna) durante la etapa de preparación y ejecución;
2) Consultar y viabilizar la participación de las partes interesadas durante el proceso de diseño y preparación a fin de incorporar sus puntos de vista;
3) mantener canales abiertos de comunicación (bidireccionales) durante la ejecución a fin de resolver inquietudes y controversias con las partes interesadas;

Es importante remarcar que este PCyP cubre aspectos necesarios para el cumplimiento de la normativa nacional y provincial, en caso de aplicar, y de las Normas de Desempeño Ambiental y Social (NDAS) del BID.

De igual forma, abarca tanto acciones a nivel general del programa como para proyectos específicos. De igual forma, y especialmente en lo atinente al mecanismo de consultas, quejas y reclamos contempla a las partes interesadas externas e internas (trabajadores/as directos y de contratistas y subcontratistas).

## 1.2 Elementos del Plan

El PCyP está compuesto de los siguientes elementos fundamentales:

1. Programa de consulta y participación durante la preparación del Programa,
2. Programa de comunicación durante la ejecución del Programa;
3. Lineamientos para la elaboración de los programas de relacionamiento comunitario de proyectos, que permitan asegurar la divulgación de información y la recopilación de opiniones y recomendaciones durante la preparación y la ejecución;
4. Mecanismos de Gestión de Consultas, Quejas y reclamos, tanto para partes interesadas externas como para internas (trabajadores/as directos y de contratistas y subcontratistas).

# 2 DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA

## 2.1 Objetivos del Programa

**Objetivo general:**

Fortalecer las capacidades técnicas, operativas y de investigación del sector público orientadas a garantizar la sostenibilidad de los recursos naturales y la calidad e inocuidad de los agroalimentos, con un enfoque de adaptación a los efectos del cambio climático.

**Objetivos específicos:**

- Fortalecer las capacidades específicas del MAGYP para desarrollar actividades de vigilancia, control, prevención e investigación orientadas al manejo sostenible del patrimonio zoo-fitosanitario y de los recursos marinos en el Océano Austral.
- Mejorar la infraestructura, capacidad técnica-profesional y calidad de gestión operativa territorial para el eficiente cumplimiento del SENASA en su rol como autoridad de aplicación dentro del sistema sanitario argentino, y del INIDEP como organismo asesor en el uso racional de los recursos marinos.

## 2.2 Organismo Ejecutor

El Prestatario será la REPÚBLICA ARGENTINA. El organismo ejecutor será el ***Ministerio de Agricultura, Ganadería y Pesca***, a través de la Dirección General de Programas y Proyectos Sectoriales y Especiales (DIPROSE) dependiente de la Subsecretaría de Gestión Administrativa.

En cuanto a los responsables con competencia primaria, dependerá del Subcomponente que se trate:

**Servicio Nacional de Sanidad y Calidad Agroalimentaria (SENASA):**

- Subcomp. 1.1 "Fortalecimiento de las capacidades operativas para la protección del patrimonio fitosanitario"
- Subcomp.2.1 "Infraestructura y capacidad operativa territorial del SENASA",
- Subcomp.2.2 "Capacidad diagnóstica del laboratorio del SENASA" y
- Subcomp.2.3 "Gestión de información y conocimiento técnico para la toma de decisiones y mejora de los servicios del SENASA".

**Instituto Nacional de Investigación y Desarrollo Pesquero** (INIDEP)

- Subcomp.1.2 "Fortalecimiento de la capacidad de investigación pesquera, oceanográfica y de los recursos marinos" y
- Subcomp.2.4 "Infraestructura y capacidad operativa y territorial del INIDEP".

Para llevar a cabo la ejecución de los Subcomponentes 1.1, 2.1, 2.2 y 2.3 se firmará un convenio de subejecución con el SENASA y para los Subcomponentes 1.2 y 2.4 se firmará un convenio similar con INIDEP.

Adicionalmente, las actividades de evaluación estratégica tendrán al Organismo Ejecutor como responsable de la ejecución fiduciaria y a la Secretaría de Asuntos Estratégicos (SAE) como responsable de la ejecución técnica-metodológica.

## 2.2.1 DIPROSE

La DIPROSE fue creada el 15 de marzo de 2018 mediante Decisión Administrativa 324/2018. Según la Decisión Administrativa Nº 1441/20, que aprueba la estructura organizativa de primer y segundo nivel del actual MAGyP, a través de la cual se crea, en el ámbito de la Subsecretaría de Gestión Administrativa (SSGA), la DIPROSE, cuya responsabilidad primaria es "entender en el cumplimiento de los programas y proyectos con financiamiento externo y en la ejecución de proyectos de participación público-privada en el ámbito del Ministerio de Agricultura, Ganadería y Pesca", según surge del Anexo II de la citada Decisión Administrativa Nº 1441/20 y en concordancia con lo dispuesto por el Decreto 50/2019 y su modificatorio 335/2020.

En función de la aplicación del decreto 945/2017 el área encargada de la gestión y ejecución operativa, administrativa, presupuestaria y financiera-contable, comprendiendo las cuestiones fiduciarias y legales, sobre cumplimiento de las cuestiones ambientales y sociales, los procedimientos de contrataciones, como así también, la planificación, programación, monitoreo y auditoría de los programas y proyectos con financiamiento externo multilateral, bilateral o regionales es la Subsecretaría de Gestión Administrativa (SSGA). El funcionario a cargo es el Abog. Julio César Vitale (Dirección: Av. Paseo Colón 982 1er piso oficina 93). Lo asiste en la gestión del financiamiento internacional el Director General de Programas y Proyectos Sectoriales y Especiales, Lic. Gervasio Bozzano (Dirección: Avda.

Belgrano 456 4to. Piso. Teléfono 4349-1301/1302. Correo electrónico: privada.diprose@magyp.gob.ar).

La Dirección General tiene como principal función entender en el cumplimiento de los programas y proyectos con financiamiento externo y en la ejecución de proyectos de participación público-privada en el ámbito del MINISTERIO DE AGRICULTURA, GANADERÍA Y PESCA (SAF N°. 363). Sus principales competencias son:

1. Monitorear y evaluar, en el ámbito de su competencia, la ejecución de los programas y proyectos con financiamiento externo y participación público- privada para verificar el cumplimiento de los compromisos asumidos, implementando al efecto, flujos de información periódica.
2. Desarrollar programas y proyectos de innovación en los sectores agropecuarios, pesqueros y de los alimentos y sus productos transformados, en los diferentes sistemas productivos regionales.
3. Entender, en lo que es materia de su competencia, en el seguimiento de los compromisos asumidos por el Gobierno Nacional con las diferentes agencias y organismos internacionales.
4. Intervenir en la implementación de proyectos para el FONDO DE ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO y el FONDO VERDE PARA EL CLIMA, ambos de la ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS en coordinación con las áreas competentes del Ministerio.
5. Participar en las actividades de apoyo legal, administrativo y respecto de los procedimientos de adquisiciones y contrataciones de los programas y proyectos que se desarrollen en la Jurisdicción, a efectos de procurar el cumplimiento de las normas, políticas y requerimientos de los organismos internacionales de crédito en coordinación con las áreas competentes del Ministerio.
6. Entender en la planificación de las actividades llevadas a cabo para la innovación rural con financiamiento externo a nivel nacional, regional y provincial, en coordinación con las áreas competentes del Ministerio.
7. Entender en el desarrollo y gestión de políticas sectoriales, provinciales y nacionales, destinadas al fortalecimiento de la capacidad institucional y la coordinación de instrumentos para la inversión con financiamiento externo y participación público- privada.
8. Participar en la elaboración de programas y proyectos de participación público-privada con financiamiento externo en la materia de su competencia, en coordinación con las áreas competentes del Ministerio.
9. Desarrollar, diseñar, implementar y operar un sistema integrado de seguimiento y evaluación de resultados e impactos de la ejecución de los programas y proyectos con financiamiento externo, con los procesos involucrados, así como las reprogramaciones que se puedan requerir, articulando su actividad con las áreas competentes del Ministerio.
10. Dirigir el flujo de información con los organismos nacionales e internacionales vinculados con la ejecución de programas y proyectos con financiamiento externo y proyectos de participación

público-privada, en la órbita de la Jurisdicción.

## 2.2.2 SENASA

El Servicio Nacional de Sanidad y Calidad Agroalimentaria es un organismo descentralizado, con autarquía económico-financiera y técnico-administrativa y dotado de personería jurídica propia, dependiente del MAGyP, encargado de ejecutar las políticas nacionales en materia de sanidad y calidad animal y vegetal e inocuidad de los alimentos de su competencia, así como de verificar el cumplimiento de la normativa vigente en la materia.

El actual organismo se constituyó como tal en 1996 a través del Decreto nacional n°660/1996 (art.38). Este decreto fusionó el Servicio Nacional de Sanidad Animal (SENASA), creado por ley Nº 23.989 y el Instituto Argentino de Sanidad y Calidad Vegetal (IASCAV) creado por Decreto N° 2266 del 29 de octubre de 1991, constituyendo el Servicio Nacional de Sanidad y Calidad Agroalimentaria (SENASA).

También es de su competencia el control del tráfico federal y de las importaciones y exportaciones relacionadas con sus áreas de competencia. En este sentido, el SENASA se constituye en la primera barrera de defensa del patrimonio agropecuario argentino, interviniendo en la vigilancia y prevención del ingreso de plagas reglamentadas y enfermedades que afecten el patrimonio zoo-fitosanitario, contribuyendo con el comercio de exportación, importación y tránsito de los productos, subproductos y derivados de origen animal y vegetal, productos agroalimentarios, fármaco-veterinarios y agroquímicos, fertilizantes y enmiendas; al resguardo de la sanidad agropecuaria y el patrimonio zoo-fitosanitario nacional, al turismo internacional y nacional, a los estándares de calidad e inocuidad alimentaria, para proteger la salud de los consumidores y mantener el reconocimiento internacional de la República Argentina en su papel de proveedor confiable de alimentos sanos.

## 2.2.3 INIDEP

El INIDEP es un organismo descentralizado que fue creado por la Ley Nº 21.673[1], asesora a la Subsecretaría de Pesca y Acuicultura de la Nación (SSPyA), al Consejo Federal Pesquero (CFP) y a la Cancillería Argentina en el uso racional de los recursos pesqueros con el fin de preservar el ecosistema marino para las generaciones futuras.

Las misiones y funciones son formular, ejecutar y controlar los proyectos de investigación en prospección, evaluación y desarrollo de pesquerías, de tecnologías de acuicultura, de artes de pesca, de procesos tecnológicos y en economía pesquera, conforme a las pautas y prioridades que establezca la autoridad de aplicación.

Sus objetivos estratégicos son:

[1] Modificada posteriormente por la Ley 24.922 (Ley Federal de Pesca)

- Evaluar anualmente el estado de los recursos pesqueros ícticos y de invertebrados marinos y su ecosistema (recursos costeros, de plataforma y de las regiones oceánicas adyacentes y sub antárticos y de las aguas continentales nacionales y del ambiente asociado) con el fin de asesorar sobre las bases científicas y técnicas aconsejables para su explotación y manejo sostenible.
- Generar y adaptar conocimientos, información, métodos y tecnología para el desarrollo, la utilización y la conservación de las pesquerías argentinas en los ámbitos costeros, de plataforma oceánica y aguas adyacentes, y de las aguas continentales.
- Establecer los fundamentos científico-técnicos que permitan el incremento de las capacidades para la recolección y análisis de datos biológico- pesquero, con el fin de mejorar la conservación, ordenación y utilización sostenible de los recursos acuáticos vivos.
- Adaptar el accionar institucional a los cambios que permanentemente ocurren en el sector pesquero y en su contexto legal y satisfacer la creciente demanda de información científica y técnica para el manejo y utilización sostenible de los recursos pesqueros.
- Asesorar adecuada y oportunamente, comunicando la información científica con los niveles de incertidumbre asociados, a las autoridades de aplicación, Cancillería Argentina, sector pesquero productivo, usuarios/as y clientes.
- Comunicar la producción científica nacional en ciencias marinas y pesqueras, generando e impulsando el intercambio de los resultados de tal investigación con otras regiones.
- Garantizar un ambiente de trabajo sostenible generando acciones preventivas de riesgos de trabajo y enfermedades profesionales y medidas socio ambientales.

La explotación responsable y ordenada de los recursos vivos marinos requiere del monitoreo integrado de las pesquerías de manera tal que las capturas efectuadas no sobrepasen los límites de la sustentabilidad de dichos recursos. Por otra parte, el estudio del ambiente marino en el cual dichos recursos se encuentran inmersos, constituye un aspecto clave para entender las fluctuaciones naturales de la abundancia de los recursos pesqueros y predecir los efectos del cambio climático y otras perturbaciones ambientales sobre los mismos. En este sentido, se espera a través de este programa fortalecer las competencias técnicas y operativas que posibiliten la búsqueda, selección y evaluación de información vinculada a la investigación marina y pesquera con el fin de reducir el nivel de incertidumbre y obtener datos científicos confiables para la toma de decisiones.

## 2.3 Alcance Geográfico

La ubicación geográfica de las principales inversiones (obras) comprenden las siguientes provincias: Buenos Aires, CABA, Catamarca, Chubut, Córdoba, Entre Ríos, Formosa, Jujuy, La Pampa, Mendoza, Misiones, Neuquén, Río Negro, Santa Cruz, Santa Fe, Santiago del Estero, San Juan y Tierra del Fuego.

Las inversiones tendrán impacto a nivel nacional: en organismos nacionales tales como Ministerio de Agricultura, Ganadería y Pesca, Subsecretaría de Pesca y Acuicultura, Consejo Federal Pesquero y Cancillería, situados en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. En lo que refiere a la capacidad diagnóstica de laboratorio, si bien la inversión más significativa tiene localización sobre el Laboratorio Oficial del

SENASA en Martínez (Buenos Aires), su prestación comprende a demandas (públicas y privadas) de todo el territorio.

No obstante, se espera hacer más eficiente su servicio, a través de las inversiones y mejoras de los Laboratorios Regionales, complementado ello con un sistema de gestión integral que permita asegurar la trazabilidad y calidad de las muestras y sus respectivos resultados a todo el universo de prestaciones.

Por otra parte, en provincias con litoral marítimo como Buenos Aires, Río Negro, Chubut, Santa Cruz y Tierra del Fuego, en las sedes provinciales de administración pesquera e instituciones de investigación. Las oficinas y laboratorios se localizarán en la sede del INIDEP de la Ciudad de Mar de Plata.

El Buque Ice Class tendrá como zona de trabajo el Área de Acción del Buque Austral (sombreado en gris en el mapa que se presenta a continuación). El mismo trabajará prioritariamente ciento cincuenta (150) días por año en evaluación de especies australes, entre ellas el grupo sur de la merluza común.

El resto de sus cien (100) días de actividad el Buque está pensado como un soporte de ingeniería interinstitucional, es decir, dadas sus características técnicas y la inexistencia de una embarcación de este tipo en la zona se identificaron “socios” en la actividad compartida de la plataforma (Buque Angelescu, Buque Mar Argentino, Buque del IAA y Cancillería, Buques del CONICET).

En materia de protección del estatus zoo-fitosanitario (vigilancia y prevención de la introducción de plagas y enfermedades), el impacto de las inversiones en obras y bienes propuestos tendrá un alcance sobre todo el territorio nacional, no obstante, algunos beneficios pueden ser más significativos en regiones con distintas condiciones zoo-fitosanitarias, lo que es coincidente con las particularidades de las diferentes producciones regionales diferenciadas.

- **NOA (Tucumán, Salta y Jujuy) y NEA (Corrientes y Misiones)**: El impacto de las inversiones propuestas se puede observar en los complejos de producción de cítricos, arándanos, porotos, garbanzos y otras producciones hortícolas, en lo que hace a producción vegetal; y por otra parte, en lo que respecta a la ganadería el impacto permitirá generar mejores condiciones sanitarias para la prevención de enfermedades como la fiebre aftosa, con alto riesgo de introducción desde países limítrofes desde la región norte; asimismo, en lo que hace a las regiones de
- **CUYO (San Juan y Mendoza) y la PATAGONIA**: Impactará en forma directa sobre las producciones del complejo frutícola (uvas, frutales de carozo, peras y manzanas), como así también en esta última sobre la condición de región libre de fiebre aftosa sin vacunación.

En tal sentido, las características agroecológicas de cada región hacen que los impactos esperados sean diferentes según la producción y riesgos asociados a éstas, pero siempre con alcance a todo el territorio, a la vez que existen algunos proyectos específicos asociados a este Programa, por ejemplo: beneficios directos sobre el complejo frutícola *(dadas las mejoras sobre los sistemas de detección de mosca de los frutos)*, y con la incorporación y uso de nuevas herramientas para los tratamientos cuarentenarios *(mayor eficiencia en los muestreos)*; sobre el macizo citrícola del NEA.

En materia de gestión de la información y conocimiento técnico, el alcance geográfico de las inversiones tendrá también un impacto sobre todo el territorio, por la disponibilidad de recursos acordes en los clientes internos, como en la accesibilidad a servicios de los usuarios.

En cuanto a la de mejora de la infraestructura y capacidad operativa, las inversiones se han distribuido estratégicamente de manera que exista una mejora en la capacidad de respuesta y servicio al usuario de manera homogénea en todo el territorio, por ello las obras e infraestructura se proyectan en todas las regiones.

## 2.4 Proyectos vinculados al Programa

Dado que el Programa abarca una variedad de proyectos que difieren en su tipo, naturaleza y alcance, los mismos fueron organizados en dos tipologías principales; aquellos que refieren a ***infraestructura*** (nueva y/o remodelación o ampliación) y aquellas inversiones vinculadas a la ***compra de bienes de capital*** (vehículos, computadoras, estructuras modulares, etc).

Esta primer diferenciación permite agrupar actividades con impactos esperables comunes que generan a su vez recomendaciones y planes de gestión asociados. En especial las tipologías de infraestructura, que comparten una fase de carácter constructiva, y que conllevan una serie de acciones e impactos típicos de esta etapa.

Una vez definidos estos dos grandes grupos, podemos diferenciar al interior subclasificaciones de proyectos que permitirán profundizar, sin perder el carácter estratégico del análisis, un mayor nivel de evaluación de las actividades. De esta forma, podemos establecer un nivel de riesgo diferencial que permita determinar qué proyectos requieren mayor atención de sus aspectos ambientales y sociales en todo el ciclo de proyecto.

***Tabla 1: Tipologías de proyectos según organismos***

| Clasificación de Proyecto | | Alcance | |
|---|---|---|---|
| | | INIDEP | SENASA |
| **Infraestructura** | Estación Cuarentenaria | | X |
| | Laboratorios Regionales | | X |
| | Oficinas Locales y Centros Regionales (laboratorios) | X | X |
| | Buque tipo Ice Class | X | |
| | Pañoles - Depósitos | X | |
| | Estructuras Industriales (habitación, laboratorio) | X | |
| **Bienes de Capital** | Adquisición de Vehículos | | X |
| | Tecnología (Celulares, computadoras, equipos laboratorio, etc) | X | X |
| | Equipamiento y Herramientas | X | |
| | Puestos de Control Zoofitosanitarios (Estructuras Modulares) | | X |

Se detallan a continuación las tipologías y subclasificaciones definidas:

| Tipología | Subcategoría | Proyecto Específico |
|---|---|---|
| **INIDEP** | | |
| **Infraestructura** | Buque | *Buque tipo " ICE CLASS* |
| | Pañol Logístico | *Pañol Logístico Ushuaia* |
| | | *Pañol logístico Mar del Plata* |
| | Ampliación oficinas y laboratorios | *Oficinas y laboratorios Mar del Plata* |
| | | *Secretaria de Agricultura, Ganadería y Pesca* |
| | Estructuras Modulares (Industrial) | *Estructura modular San Antonio Oeste (mejoramiento galpones)* |
| | | *Estructura modular Caleta Olivia* |
| | | *Estructura modular Puerto Madryn* |
| | | *Estructura modular Ushuaia* |
| **Bienes de Capital** | | *Equipamiento y herramientas (puente grúa, camiones, autoelevadores, cámaras, etc.)* |
| **SENASA** | | |
| **Infraestructura** | Estación Cuarentenaria | *Nueva Estación Cuarentenaria Oficial para Animales Importados - Ezeiza, Buenos Aires* |
| | | *Remodelación y Puesta en Valor del Lazareto (CABA) CABA – Área Metropolitana* |
| | Laboratorio | *Construcción de Laboratorio Regional Santa Fe* |
| | | *Construcción de Laboratorio Regional Bahía Blanca* |
| | | *Construcción de Laboratorio Regional Candelaria* |
| | | *Construcción de Laboratorio Regional General Pico* |
| | | *Remodelación y Ampliación Laboratorio Vegetal Martinez* |
| | Oficinas Local y Regional | *Construcción de Centro Regional Córdoba* |
| | | *Construcción de Oficina Local General Pico* |
| | | *Construcción de Oficina Local Rio Cuarto* |
| | | *Construcción de Oficina Local Chajarí* |
| | | *Construcción de Oficina Local San Pedro* |
| | | *Construcción de Oficina Local San Rafael* |
| | | *Construcción de Oficina Local Santiago del Estero* |
| | | *Construcción de Oficina Local Puerto Madryn* |
| | | *Remodelación Edificio Huergo 1001* |
| **Bienes de Capital** | Estructuras Modulares | *Puesto de Control Catriel* |
| | | *Puesto de Control Pradera (Pedro Luro)* |
| | | *Puesto de Control La Japonesa* |
| | | *Puesto de Control Río Colorado* |
| | | *Puesto de Control Casa de Piedra* |
| | | *Puesto de Control Pata Mora* |
| | | *Puesto de Control Barrancas* |
| | | *Puesto de Control Puente Vecinal Rio Colorado* |

| Tipología | Subcategoría | Proyecto Específico |
|---|---|---|
| | | *Paso Fronterizo Cardenal Samoré* |
| | | *Paso Fronterizo Cristo Redentor - Horcones* |
| | | *Paso Fronterizo Cristo Redentor - Uspallata* |
| | | *Paso Fronterizo Pehuenche* |
| | | *Paso Fronterizo Agua Negra* |
| | | *Paso Fronterizo Aguas Blancas* |
| | | *Paso Fronterizo Las Chalanas* |
| | | *Puesto de Reaseguro Aguaray* |
| | | *Puesto de Reaseguro Senda Hachada* |
| | | *Paso Fronterizo La Quiaca* |
| | | *Paso Fronterizo San Francisco* |
| | | *Paso Fronterizo Puerto Pilcomayo* |
| | | *Puesto de Reaseguro Fermín Rolón* |
| | | *Paso Fronterizo Puerto Colonia Cano* |
| | | *Puesto de Reaseguro Chimen Aike* |
| | Vehículos | *Vehículos (sedan, camioneta, utilitario)* |
| | Equipamiento | *Computadoras portátiles y de escritorio, servidores, monitores, teléfonos celulares, pantallas led, etc.* |

Se han establecido lineamientos a considerar en la fase de diseño de todos los proyectos, de modo de asegurar la sustentabilidad ambiental y asegurar la inclusión en los nuevos espacios de trabajo.

*Incidencia en el cambio climático y el ambiente*

Los diseños arquitectónicos de los proyectos del Programa contemplaran en la etapa de anteproyecto un modelado y utilización de los parámetros de eficiencia energética y/ó sustentabilidad recomendados por el BID dentro de sus políticas (ej: estudio de asoleamiento, sistemas pasivos de climatización, criterios de diseño conforme a la geolocalización, uso racional y aprovechamiento de energía solar, iluminación natural y tratamiento de aguas, sistemas de renovación de aire y recomendaciones de equipamiento adecuado para cada proyecto).

*Aporte de los proyectos del área a la perspectiva de género y discapacidad*

En cuanto al enfoque de igualdad de género y diversidad, cada nueva obra a concretar se espera genere los ámbitos y espacios de inclusión que aseguren una experiencia óptima a todas las personas, independientemente de su edad, rol, género y etnia, entre otros; teniendo en cuenta para ello las diferencias y que los espacios no son neutros, cada usuario tiene fortalezas y limitaciones que deben ser tomadas en cuenta al momento de la planificación. En este sentido, se contará con la conformación de mesas inclusivas y participativas para el diálogo en la etapa de anteproyecto, entre quienes han de habitar en estos espacios, junto a los que han de desarrollar dichas propuestas, todo acompañado de un abordaje y seguimiento desde el área competente de la institución.

En cuanto al enfoque de discapacidad, el programa de diseño de las nuevas intervenciones a construir, contemplarán -entre otras- la accesibilidad universal a partir de la eliminación de barreras arquitectónicas y/o funcionales considerando los limites asociados a las diferentes actividades previstas en los proyectos.

En este sentido, sería deseable al igual que en caso de género y diversidad, realizar los estudios diagnósticos específicos, que permitan establecer no sólo la eliminación de las barreras preexistentes (en caso de remodelaciones y/o ampliaciones), sino también un programa de trabajo que identifique que habilidades físicas o capacidades serían compatibles para cada puesto de trabajo a lo largo de todos los puestos de control, lo cual incluye, no solo las que tendrán una intervención directa y presencial, sino también aquellas que puedan ser desarrolladas por personas en la modalidad virtual o home office.

# 3 MARCOS DE REFERENCIA

En esta Sección se presentan los marcos de referencia asociados con la consulta y la participación ciudadana.

## 3.1 Marco legal nacional en materia de divulgación de información y participación ciudadana

En esta Sección aborda la normativa asociada con los derechos de acceso a la información, de consulta y de participación ciudadana en el marco de la toma de decisión de asuntos inherentes al ambiente.

Es importante remarcar que la Argentina ha aprobado, mediante la Ley 27.566 el Acuerdo Regional sobre el Acceso a la Información, la Participación Pública y el Acceso a la Justicia en Asuntos Ambientales en América Latina y el Caribe, también conocido como Acuerdo de Escazú.

De igual modo, en relación con la participación de población indígena la Argentina ha aprobado el Convenio 169 – OIT sobre Pueblos Indígenas y Tribales en Países Independientes, mediante la Ley 24.071. Este instrumento internacional establece la obligación de los Gobiernos a llevar adelante consultas, mediante procedimientos adecuados, con la finalidad de llegar a un acuerdo o lograr el consentimiento acerca de las medidas que son objeto de la consulta.

La siguiente tabla muestra las principales normas nacional asociadas.

***Tabla 2: Normativa nacional de mayor relevancia sobre los derechos de acceso a la información, de consulta y participación ciudadana en asuntos ambientales.***

| Norma | Tema principal | Descripción |
|---|---|---|
| **Ley 25.675**<br>**-Art.19 a 21-** | Participación ciudadana | Denominada la Ley General del Ambiente, esta ley en el articulado de referencia establece el derecho de toda persona a ser consultada y a opinar en procedimientos administrativos que se relaciones con la preservación y protección del ambiente. Asimismo, que la participación ciudadana debe asegurarse, principalmente, en los procedimientos de evaluación de impacto ambiental y en los planes y programas de ordenamiento ambiental del territorio.<br>***Las autoridades provinciales institucionalizan los procedimientos respectivos***. |
| **Ley 27.275** | Acceso a la información publica | Ley que tiene por garantizar el efectivo ejercicio del derecho de acceso a la información pública, promover la participación ciudadana y la transparencia de la gestión pública. |
| **Ley 25.831** | Acceso a la información ambiental | Establece los presupuestos mínimos de protección ambiental para garantizar el derecho de acceso a la información ambiental que se encontrare en poder del Estado, tanto en el ámbito nacional como provincial, municipal y de la Ciudad de Buenos Aires . |

| Norma | Tema principal | Descripción |
|---|---|---|
| **Reso. 434/2019** | Instrumentos de política EIA - EAS | Establece el procedimiento para la aplicación de la Evaluación Ambiental Estratégica (EAE) a políticas, planes y programas que se desarrollen en el ámbito del Poder Ejecutivo Nacional. Incorpora aspectos de participación ciudadana en su art.5.- PARTICIPACIÓN PÚBLICA. Las instancias de participación pública deben realizarse a través de los medios apropiados que podrán incluir los medios escritos, electrónicos u orales, así como los métodos tradicionales, de forma efectiva y rápida. La participación pública debe ser informada, representativa y documentada, debiéndose prever la participación pública temprana. Las opiniones u objeciones de los participantes deben ser debida y oportunamente consideradas. |

En relación con esta temática es importante mencionar, además, la "*Guía para Fortalecer la Participación Pública y la Evaluación de Impactos Sociales*" publicada en 2019 por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible[2]. Esta guía brindar herramientas para fortalecer los procesos participativos que se dan en el marco de la evaluación ambiental, que comprende tanto la evaluación de impacto ambiental (EIA) de proyectos, como la evaluación ambiental estratégica (EAE) de políticas, planes y programas.

Debe tenerse en cuenta que, siendo este un tema que cruza transversalmente distintos aspectos relacionados con la gobernanza y protección del ambiente, existen otras normas que incorporan requerimientos asociados con la participación ciudadana. Entre estas, pueden mencionarse Ley 24.375 de adhesión al Convenio sobre Diversidad Biológica y la Ley 26.331, que establece los presupuestos mínimos de protección ambiental para el enriquecimiento, la restauración, conservación, aprovechamiento y manejo sostenible de los bosques nativos.

## 3.2 La consulta significativa según el BID

El Marco de Política Ambiental y Social (en adelante MPAS) tiene por propósito contribuir al objetivo global del BID de lograr el desarrollo sostenible en América Latina y el Caribe, así como aumentar la sostenibilidad de los proyectos de inversión financiados por el BID, mediante la aplicación de normas sólidas de gestión de riesgos ambientales y sociales.

Bajo este propósito uno de los compromisos que asume es **mejorar de la participación de las partes interesadas**, entendiendo que mantener un proceso de participación abierto, transparente e incluyente con todas las partes interesadas, incluidas las personas afectadas por los proyectos, mejora la sostenibilidad ambiental y social de las operaciones a las que brinda apoyo. Este compromiso incluye el respeto de los derechos de acceso a información, participación y justicia en relación con los temas ambientales.

[2] Consultar en: https://www.argentina.gob.ar/ambiente/desarrollo-sostenible/evaluacion-ambiental/guias-de-evaluacion-ambiental/impactos-sociales

Entre las **Normas de Desempeño Ambiental y Social** (NDAS) del MPAS se destaca particularmente la *NDAS 10 – Participación de las partes interesadas y divulgación de información* ya que establece objetivos concretos en relación con este compromiso y requisitos específicos, a saber:

- Interactuar durante la preparación del proyecto:
  - Realizar la identificación y análisis de partes interesadas;
  - Establecer un plan de participación de las partes interesadas;
  - Asegurar la divulgación de Información;
  - Realizar un proceso de Consulta significativa;
- Mantener la participación durante la ejecución del proyecto y presentación de informes externos:
  - Establecer un mecanismo de reclamación;
- Asegurar la capacidad y compromisos organizacionales.

Es importante remarcar que la participación de las partes interesadas es un compromiso que está involucrado en diversas NDAS. Es un pilar fundamental del Sistema de Gestión Ambiental y Social (NDAS 1), es un requisito ante la gestión de procesos de reasentamiento involuntarios (NDAS 5), debe realizarse en un formato culturalmente adecuado y en respeto con los derechos y sus respectivos procedimientos en el marco del relacionamiento con Pueblos Indígenas (NDAS 7), debe ser incorporada ante la gestión de riesgos e impactos al patrimonio cultural (NDAS 8) y debe atender a las consideraciones necesarias para asegurar la participación equitativa de personas de todos los géneros en las consultas (NDAS 9).

Por su lado, la Política de Acceso a la Información (OP-102) establece que debe ponerse a disposición a través de medios prácticos que incluirán procedimientos y plazos claros y eficientes, toda aquella información que el BID produce u obra en su poder, excluyendo excepciones claras y delimitadas basadas en la posibilidad de que la divulgación de información sea más perjudicial que benéfica para los intereses, entidades o partes afectados. En el caso de este Programa, deben ser puestos a disposición pública los documentos que incluyan los aspectos esenciales de la evaluación ambiental y social.

Adicionalmente, el BID ha desarrollado la "Guía sobre Consulta Significativa con las Partes Interesadas" , la cual presenta los principios y contenidos que deberían guiar un proceso de consulta para que se considere "significativo". Para ello, la consulta debe estar precedida por un análisis del proyecto, de su contexto y de sus impactos potenciales, y por una identificación de las partes interesadas relevantes; a estos pasos debería seguirles una consideración genuina de las opiniones y preocupaciones de las partes interesadas en relación con la planificación y la implementación del proyecto. Adicionalmente a la necesidad de análisis previo y posterior seguimiento, una consulta significativa con las partes interesadas debería reflejar los siguientes principios:

1. El proceso de consulta con las partes interesadas tiene que ser continuo e iterativo a lo largo del ciclo del proyecto, y comenzar lo más temprano posible.
2. Debe asegurar que las diferentes categorías de partes interesadas estén representadas y participen. Esto puede incluir individuos y grupos, así como instituciones locales formales e informales.
3. Tiene que contar con suficientes recursos. Esto abarca tanto los presupuestos, el personal, la capacidad y la voluntad de las autoridades del proyecto para tomar en serio las opiniones de las partes interesadas

y modificar los diseños y la implementación del proyecto con el fin de reflejar las preocupaciones de las partes interesadas donde sea posible. Puede que esto incluya la necesidad de fortalecer la capacidad de las partes interesadas afectadas, a fin de establecer una igualdad de condiciones para que participen diferentes grupos.

4. Debe ser transparente y basarse en información objetiva, incluyendo sobre el alcance de la consulta y la capacidad de las partes interesadas para influir en las decisiones del proyecto.
5. Debe ser equitativa y no discriminatoria, y garantizar que las partes interesadas afectadas más pobres o vulnerables tengan voz.
6. Las partes interesadas deben tener información previa sobre aspectos relevantes del proyecto, en el idioma, el formato y la manera que sean apropiados para ellos. Diferentes grupos y diferentes contextos necesitarán enfoques diferentes, pero, como mínimo, esta información debería transmitirse de forma que sea comprensible y accesible para todos.
7. Los eventos de consulta y los demás foros o medios para involucrarse con las partes interesadas deben ser respetuosos y estar exentos de coerción. Es preciso proteger de represalias a las partes interesadas que expresen su preocupación o sus críticas contra el proyecto o las autoridades.
8. La confidencialidad de la información y las partes interesadas debe estar asegurada cuando sea apropiado.
9. Para ser significativo, un proceso de consulta también debe evitar la consulta sin un objetivo claro o las discusiones excesivas que no conducen a ninguna parte.
10. El proceso debe ser documentado sistemáticamente y sus aspectos relevantes tienen que ser divulgados de manera pública.

### 3.2.1 Consulta y participación con perspectiva de género

Para la Consulta Significativa debe asegurarse la participación equitativa de personas de todos los géneros en las consultas, mediante las siguientes acciones:

- Asegurarse de que el proceso de consulta refleje las preocupaciones de personas de todo género, identidad de género y orientación sexual
- Asegurarse de que no haya ninguna discriminación por motivos de género que pueda restarle a un grupo capacidad de influir en la toma de decisiones en el proceso de consulta.
- Identificar y abordar los obstáculos que impiden a las mujeres y a las personas de diversas orientaciones sexuales e identidades de género participar en las consultas,
- 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.

### 3.2.2 Consulta y participación con pueblos indígenas

En caso de que se confirmen riesgo y potenciales impactos sobre las comunidades indígenas, sus tierras, recursos yo medios de subsistencia por parte del Proyecto y no sea posible evitarlos, se deberá comenzar con el proceso de interacción con las comunidades indígenas asociadas al Proyecto, **a través de un proceso de consulta y participación informada**. Los criterios y los pasos para llevar adelante este proceso en el marco de un proyecto se encuentran detallados en el PGASE A4 - Lineamientos de Interacción con Pueblos Indígenas.

El proceso de interacción incluye un análisis de las partes interesadas y la planificación de la interacción culturalmente adecuada para:

- La divulgación de información pertinente sobre el proyecto,
- Las consultas relacionadas con sus prácticas, recursos y/o medios de subsistencia y puntos de vista sobre el proyecto riesgos y oportunidades, participación en el establecimiento de medidas de gestión de impactos negativos y positivos.

Para llevar adelante este proceso de interacción, deberán tenerse en cuenta, por lo menos, las siguientes consideraciones:

- Asegurar la participación de los órganos y organizaciones representativos de los pueblos indígenas, así como de los miembros de las comunidades indígenas afectadas por el proyecto;
- Previsión de tiempo suficiente para los procesos decisorios de las comunidades indígenas;
- Asegurar la participación de las mujeres indígenas y las personas de diversas orientaciones sexuales e identidades de género ofreciendo espacios específicos de interacción.

Atendiendo a lo establecido en la NDAS 7, ciertos casos de requieren la obtención del apoyo colectivo de las comunidades indígenas afectadas para llevar adelante **las actividades del proyecto que las afectan**. Este apoyo o consentimiento previo, libre e informado debe ser alcanzado mediante un proceso culturalmente adecuado y respetuoso de la forma tradicional de toma de decisiones de los pueblos involucrados.

El proceso para alcanzar el Consentimiento previo, libre e informado utiliza y amplia la consulta y participación informada previamente mencionado. Como parte de los resultados de este proceso, se deberá dejar documentada la negociación de buena fe llevada adelante y que esta fue aceptada de común acuerdo. De igual forma, los resultados y acuerdos alcanzados (y también las opiniones discrepantes), así como el apoyo o consentimiento de las comunidades involucradas en la negociación deberán quedar expresamente mencionados y registrados en documentos vinculantes para todas las partes.

# 4 Marco Institucional para la ejecución del Programa

En esta sección se identifican a las instituciones y entidades involucradas en la ejecución y la gestión ambiental y social del Programa y los proyectos. Se identifican los roles y responsabilidades y se presentan las capacidades para la gestión de los aspectos ambientales y sociales de los organismos asociados al Programa.

### 4.1.1 Roles y responsabilidades de las entidades responsables de la gestión ambiental y social del Programa y sus proyectos

A continuación, se presentan los roles y las principales responsabilidades generales de los principales actores responsables de la gestión socio ambiental de los Proyectos del Programa. Las responsabilidades específicas que le caben a cada actor en la implementación de los lineamientos, planes y medidas de gestión ambiental y social se encuentran detalladas en cada uno (ver Documento de PGASE). El Anexo V – Ciclo de Gestión de Proyectos del documento de Marco de Gestión Ambiental y Social del MGAS presenta una síntesis de estas responsabilidades específicas.

***Tabla 3: Roles y responsabilidades de las entidades involucradas en la gestión ambiental y social del Programa y sus Proyectos.***

| Entidad | Rol | Responsabilidades |
|---|---|---|
| **DIPROSE – Equipo Ambiental y Social (EAS)** | Coordinación y supervisión general de la gestión ambiental y social | • Programar las intervenciones de cada componente;<br>• Revisar los términos de referencia y pliegos de licitación de los proyectos;<br>• Supervisar y hacer seguimiento de las acciones para la prevención, mitigación y/o compensación de los potenciales impactos ambientales y sociales;<br>• Aprobar los informes de avance y de cumplimiento ambiental y social de los Proyectos donde se incluyen los temas de gestión ambiental y social en obra;<br>• Elaborar y elevar al BID informes de avance y cumplimiento del Programa donde se incluyen los temas de gestión ambiental y social;<br>• Identificar oportunidades de mejora de gestión ambiental y social durante ejecución del Programa;<br>• Supervisar la implementación y actualización del SGAS. |
| **INIDEP** | Coordinación técnica de la gestión ambiental y social en la preparación, ejecución y seguimiento de los proyectos | • Garantizar la responsabilidad operativa. sobre la gestión de los riesgos ambientales y sociales de los proyectos;<br>• Asegurar el cumplimiento socioambiental de los proyectos de acuerdo con las normas nacionales aplicables y las políticas del BID<br>• Preparar términos de referencia y pliegos de licitación de los proyectos;<br>• Asegurar el desempeño y el cumplimiento socio ambiental de las empresas contratistas durante la ejecución de los Proyectos; |

| Entidad | Rol | Responsabilidades |
|---|---|---|
| | | • Supervisar y hacer seguimiento ambiental y social de los proyectos;<br>• Presentar informes de avance y de cumplimiento ambiental y social a DIPROSE y BID;<br>• Atender las oportunidades de mejora identificadas por DIPROSE y BID;<br>• Implementar y actualizar el SGAS. |
| **SENASA** | Coordinación técnica de la gestión ambiental y social en la preparación, ejecución y seguimiento de los proyectos | • Garantizar la responsabilidad operativa. sobre la gestión de los riesgos ambientales y sociales de los proyectos;<br>• Asegurar el cumplimiento socioambiental de los proyectos de acuerdo con las normas nacionales aplicables y las políticas del BID<br>• Preparar términos de referencia y pliegos de licitación de los proyectos;<br>• Asegurar el desempeño y el cumplimiento socio ambiental de las empresas contratistas durante la ejecución de los Proyectos;<br>• Supervisar y hacer seguimiento ambiental y social de los proyectos;<br>• Presentar de informes de avance y de cumplimiento ambiental y social a DIPROSE y BID;<br>• Atender las oportunidades de mejora identificadas por DIPROSE y BID;<br>• Implementar y actualizar el SGAS. |
| **Empresas contratistas** | Ejecutor de obras y medidas de gestión ambientales y sociales | • Garantizar un desempeño y una conducta ambiental y social responsable<br>• Ejecutar los proyectos del Programa en cumplimiento de los requisitos definidos en el contrato y las NDAS del BID;<br>• Gestionar los permisos y autorizaciones ante las autoridades de aplicación necesarios para la ejecución y/o que sean definidos en los contratos (i.e. permisos ambientales, de sitios de disposición final de residuos, de tala de árboles);<br>• Presentar informes de avance y de cumplimiento ambiental y social según la periodicidad que se defina;<br>• Atender a las oportunidades de mejora identificadas por DIPROSE, BID y SENASA o INIDEP. |
| **BID** | Revisor y supervisor | • Revisión documental y aprobación del visto bueno para la implementación de los proyectos en cumplimiento con las políticas del BID en sus diferentes áreas técnicas y administrativas. |

| Entidad | Rol | Responsabilidades |
|---|---|---|
| | | • Aprobación de pliegos de licitación a publicar.<br>• Monitorear la ejecución de los Proyectos y del Programa;<br>• Evaluar el desempeño y cumplimiento del SGAS, el PGASE y PGAS de los proyectos a fin de asegurar la implementación del MPAS;<br>• Revisión y aprobación de los Informes de Avance y Cumplimiento ambiental y social del Programa presentados por la DIROSE;<br>• Identificar oportunidades de mejora de gestión ambiental y social durante ejecución del Programa;<br>• Evaluar el desempeño del SGAS de los organismos ejecutores. |

*Fuente: Elaboración propia*

## 4.1.2 *Capacidades de gestión de los organismos para la consulta y participación de las partes interesadas*

### *4.1.2.1 DIPROSE*

La responsabilidad primaria de la DIPROSE es "entender en el cumplimiento de los programas y proyectos con financiamiento externo y en la ejecución de proyectos de participación público-privada en el ámbito del Ministerio de Agricultura, Ganadería y Pesca". En este sentido, es un organismo que interactúa con diversos organismos multilaterales y de financiamiento, entre los que pueden mencionarse el BID, Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento- BIRF- del grupo Banco Mundial, el Banco de Desarrollo de América Latina -CAF- en la preparación y ejecución de programas y proyectos. Cabe mencionar también que la DIPROSE fue acreditada como Entidad Nacional de Implementación de Proyectos (ENI) por el Fondo de Adaptación al Cambio Climático y por el Fondo Verde para el Clima de las Naciones Unidas.

La DIPROSE cuenta con el Equipo Ambiental y Social (EAS) que se inserta en la Dirección de Gestión y Monitoreo de Programas y Proyectos Sectoriales y Especiales (DGMPPSE) de la DIPROSE. El EAS es un equipo compuesto por 15 profesionales, licenciados/as e ingenieras/os de las ciencias sociales, biológicas, químicas y ambientales con amplia experiencia de trabajo en el sector rural tanto en obras de infraestructura pública como en proyectos de desarrollo rural a nivel comunitario y privado.

Su principal función es proponer a la Dirección General de la DIPROSE la estrategia ambiental, de cambio climático, sociocultural y de género de la institución; para ser aplicada de forma transversal a todos los programas y proyectos que se ejecutan con financiamiento externo. En ese contexto, prioriza en todas sus

actividades la mejora de las condiciones de vida de los pobladores rurales reconociendo como valores fundamentales el cuidado del ambiente, la igualdad de género, y el respeto por la diversidad cultural.

Entre las funciones del Equipo Ambiental y Social se pueden mencionar:

1. Asegurar el cumplimiento de los requisitos y procedimientos ambientales y sociales acordados con los Organismos de Financiamiento Externo, así como de la normativa ambiental y social aplicable, en la ejecución de los Programas y Proyectos de la DIPROSE;
2. Intervenir en la formulación de nuevos Programas y Proyectos estableciendo los lineamientos ambientales y sociales desde el inicio y colaborar con el Equipo de Planificación y Nuevas Operatorias en la negociación de nuevas operaciones en los temas de su competencia;
11. Asesorar y capacitar a los entes ejecutores en las temáticas específicas vinculadas a la gestión ambiental y socio-cultural de los Programas y Proyectos a su cargo;
12. Acompañar a la Unidad Ejecutora Central (UEC) y a las Unidades Ejecutoras Provinciales (UEP) en la ejecución y supervisión de los aspectos ambientales y sociales de los proyectos;
13. Participar en la elaboración de los manuales y reglamentos operativos, en los temas de su competencia, de cada Programa y/o Proyecto a ejecutarse producto de nuevas operatorias de préstamo acordada;
14. Intervenir en la etapa de ejecución de los Programas y/o Proyectos coordinando y supervisando la efectiva implementación de la estrategia ambiental y socio-cultural prevista en los mismos;
15. Realizar auditorías ambientales y sociales aleatorias sobre muestras de la cartera de Programas y Proyectos que administra la DIPROSE;
16. Realizar el control y el seguimiento de la ejecución de los Planes de Gestión Ambiental y Social (PGAS) y los programas ambientales y sociales específicos (Planes de Pueblos Indígenas, Planes de Afectación de Activos, Programas de Acción de Género, etc.) de los Programas y Proyectos que así lo prevean;
17. Coordinar la realización de la evaluación ambiental y social ex-post de cada Programa y Proyecto que corresponda;
18. Elaborar instructivos y manuales de procedimiento para unidades ejecutoras vinculadas a la aplicación y supervisión de los procedimientos ambientales y sociales de los proyectos;
19. Elaborar informes de Impacto Ambiental y Social, Planes de Gestión, y Fichas Ambientales y Sociales para los Programas y Proyectos de la DIPROSE que así lo requieran;
20. Participar, en representación de la DIPROSE, en ámbitos nacionales e internacionales de discusión, negociación y actuación, vinculados a temas ambientales y sociales articulando políticas y cursos de acción;
21. Determinar las capacitaciones necesarias en las temáticas de su competencia y coordinar su implementación con el Equipo de Desarrollo Organizacional;
22. Capacitar, en coordinación con el Equipo de Desarrollo Organizacional, a nivel nacional y provincial a decisores, equipos técnicos y administrativos sobre las temáticas de su competencia;
23. Cumplir con las eventuales observaciones establecidas en las ayudas memoria producto de las misiones que se realizan en el marco de la ejecución de programas y/o proyectos;
24. Colaborar en la elaboración de los Informes Semestrales de Progreso e Informes de Cierre que desde la DIPROSE se presentan ante los organismos financiadores, en los temas de su competencia.

Todos los Programas y Proyectos que se ejecutan desde la DIPROSE cuentan con un documento de referencia para llevar adelante su gestión ambiental y social. El EAS, además de intervenir en la formulación de estos

documentos, definiendo los lineamientos y procedimientos ambientales y sociales que aseguren una correcta gestión ambiental y social de los Programas y Proyectos, acompaña la ejecución de estos para asegurar y supervisar el cumplimiento según lo establecido u acordado en esos documentos con los organismos financiadores.

En la tabla a continuación se detallan los marcos de gestión y otros documentos de referencia para la ejecución de algunos Programas y Proyectos de la DIPROSE actualmente en ejecución y cuyos links de acceso a los mismos se envían adjuntos para su consideración.

Tabla 4: Marcos de gestión y otros documentos de referencia para la ejecución de Programas y Proyectos de la DIPROSE

| Programa/ Proyecto | Documento de Gestión Específico | Link de acceso |
|---|---|---|
| **PROSAP (BID, CAF, FONPLATA)** | Manual Ambiental y Social PROSAP | http://www.prosap.gov.ar/webDocs/ManualAmbientalYSocial-2012.pdf |
| **GIRSAR (BIRF)** | Marco de Gestión Ambiental y Social GIRSAR | https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/girsar-mgas-28jun2019.pdf |
| **PISEAR (BIRF)** | Marco de Gestión Ambiental y Social PISEAR | https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/pisear-marcogestionambiental.pdf |
| **PROCANOR (FIDA)** | Estrategia Ambiental y Social PROCANOR | https://magyp.gob.ar/sitio/areas/procanor/_pdf/Estrategia_AyS_PROCANOR_II.pdf |
| **PRODECCA (FIDA)** | Estrategia Ambiental y Social PRODECCA | https://magyp.gob.ar/sitio/areas/procanor/_pdf/Estrategia_AyS_PRODECCA_II.pdf |
| **FORESTAL (BID)** | APENDICE X. Procedimientos Socioambientales del Reglamento Operativo | https://www.magyp.gob.ar/sitio/areas/sycf/institucional/rop/Reglamento%20Operativo.pdf |

Los siguientes, son otros documentos de interés que guían el trabajo en distintas temáticas específicas:

Tabla 5: Documentos de gestión en temas ambientales y sociales

| Temática | Documentos de Gestión Generales | Link de acceso |
|---|---|---|
| **Pueblos Originarios** | Lineamientos para el trabajo con Pueblos Originarios | Guía para el trabajo con Pueblos (ver adjunto). |
| **Género** | Desarrollo rural desde el enfoque de género | https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/el_desarrollo_rural_desde_el_enfoque_de_genero_0.pdf |
| | Comunicación con enfoque de género | https://www.argentina.gob.ar/generos/renombrar-guia-comunic-con-persp-de-genero https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/el_desarrollo_rural_desde_el_enfoque_de_genero_0.pdf |
| **Cambio Climático** | Guía ¿Qué pasa con el clima? | https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/cartillacambioclimatico-mayo2018-webliviana.pdf |

### *4.1.2.2 SENASA*

El SENASA cuenta con más 7.000 agentes y 465 dependencias en todo el país, donde tiene contacto directo con las diferentes problemáticas de la producción y sus actores (productores, profesionales, la industria, instituciones, etc.), como así también tiene presencia en las más de 100 áreas habilitadas al tránsito internacional de cargas y pasajeros. A la vez, el organismo desarrolla acciones directas de fiscalización en más de 14 mil establecimientos de la industria agroalimentaria.

La responsabilidad institucional plasmada en la misión y funciones del organismo exige contar con las capacidades técnicas actualizadas, disponibilidad de herramientas y medios tecnológicos acordes a estas exigencias operativas, a la vez que requiere de un trabajo en red con las distintas jurisdicciones e instituciones que integran el sistema sanitario nacional. Asimismo, requiere de mayor trabajo con los integrantes de las cadenas agroalimentarias, y debe consolidar y actualizar la infraestructura tecnológica y de comunicaciones, aportando soluciones y conocimiento para la gestión de la sanidad e inocuidad agroalimentaria, como para una eficiente gestión de riesgos y alertas sanitarias, requiriendo para ello un mejoramiento integral de toda la infraestructura y capacidades técnicas existentes.

De acuerdo con el organigrama del SENASA (incorporado en el Anexo I), el organismo cuenta **con la Coordinación de Gestión Ambiental** (CGA) dependiente de la Dirección Nacional de Operaciones. Las funciones de la CGA se encuentran establecidas nominalmente en la la Resolución SENASA Nº 520/19, Anexo II:

1. Implementar el Sistema de Gestión Ambiental del Organismo;
2. Elaborar y proponer los procedimientos y planes de trabajo necesarios para la gestión de pasivos ambientales del Organismo;
3. Supervisar el cumplimiento de las políticas y normas ambientales vigentes, diseñando, implementando y monitoreando un programa de control en las actividades del Organismo;
4. Coordinar acciones con organismos ambientales competentes en los niveles nacional, provincial y municipal y de la CABA;
5. Prestar asistencia técnica a las distintas unidades del Organismo en temas de su competencia;

6. Participar, en el ámbito de su competencia, en el desarrollo de programas de difusión interna y externa de Buenas Prácticas Agrícolas en materia ambiental;
7. Intervenir en la gestión ambiental de los laboratorios, estaciones cuarentenarias, puestos de control fronterizo, campos experimentales y otras dependencias del Organismo.

Las competencias de la CGA abarcan todas las actividades del SENASA de manera transversal en lo referido a aspectos ambientales, incluyendo la evaluación de los riesgos e impactos de los programas, planes y acciones de áreas sustantivas y la difusión, capacitación y sensibilización de las temáticas ambientales. Si bien CGA no cuenta con un Sistema de Gestión Ambiental formalmente constituido, la gestión ambiental y social que se lleva adelante se encuentra, la gestión ambiental y social es de carácter sectorial estructurado en ejes temáticos a saber: residuos peligrosos (y su exportación en caso de aplicar), asbestos, PCB´s, pasivos ambientales, Buenas Prácticas Ambientales en oficinas, gestión de RAEE´s, articulación interinstitucional, capacitación, y de actualización normativa, entre otros.

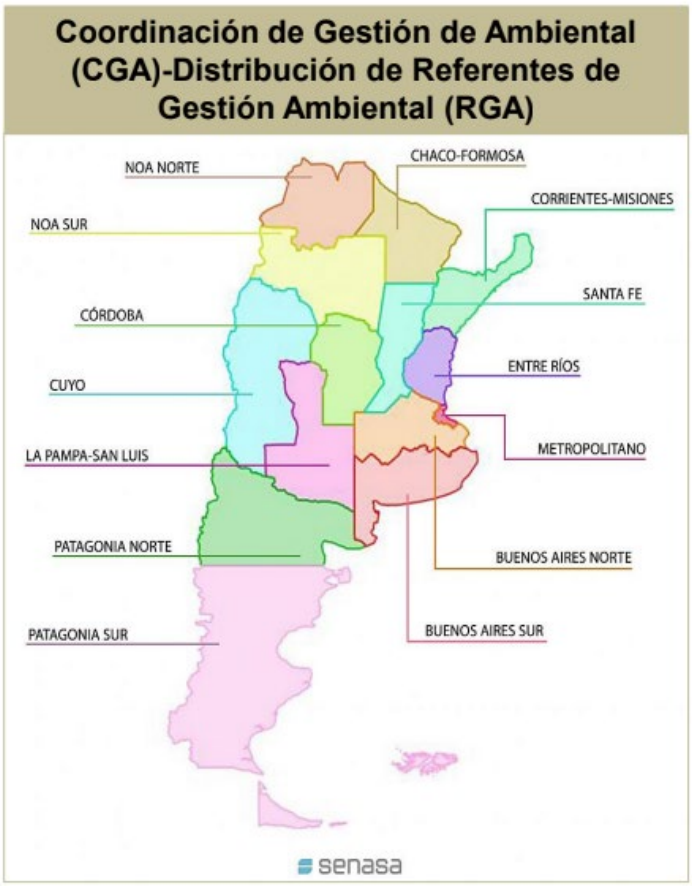
El abordaje para los diversos temas es interinstitucional articulando con autoridades ambientales nacionales, provincias y municipales. SENASA -CGA cuenta con distintos convenios, acuerdos y acciones conjuntas documentadas con diversos organismos y para el seguimiento de los lineamientos de política de Estado en materia de sostenibilidad, gestión ambiental, derechos humanos, inclusión, género y otros temas afines. En este sentido, puede mencionarse que entre otras iniciativas SENASA forma participa en:

- El *Programa Nacional de Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres*. El Programa de Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres se desarrolla desde el año 2006. Su objetivo es promover la inserción de la reducción del riesgo de desastres en las políticas de desarrollo y ordenamiento territorial en todos los niveles del Estado a través de la sensibilización y capacitación de actores clave, incluyendo el análisis del riesgo como dimensión de referencia en la planificación y la evaluación de proyectos de inversión pública
- El *Gabinete Nacional de Cambio Climático* (GNCC) que tiene como fin articular entre las distintas áreas de gobierno de la Administración Pública Nacional, el Consejo Federal de Medio Ambiente y distintos actores de la sociedad civil, el diseño de políticas públicas consensuadas, con una mirada estratégica para reducir las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) y generar respuestas coordinadas para la adaptación de sectores vulnerables a los impactos del cambio climático. Entre otros, se contemplan enfoques transversales de género y diversidad, gestión integral del riesgo, salud y transición laboral justa.

Actualmente, la CGA está compuesta por 6 profesionales de los cuales 5 son ingenieros de diferentes disciplinas tales como Ing. Química, Ing. Agronómica, Ing. Zootecnista y un profesional en Cs. Jurídicas, Ambientales y Políticas.

Para la implementación de sus competencias a nivel territorial, la CGA coordina una red de 14 Referentes de Gestión Ambiental (RGA) distribuidos en toda la República Argentina en los Centros Regionales y 2 profesionales en la Dirección General de Laboratorios y Control Técnico (ver figura siguiente).

***Figura 1: Distribución de los Referentes de Gestión Ambiental (RGA) del SENASA.***




**SENASA, cuenta con la figura de los RGA, coordinados por la CGA:**

- **14 RGA: por cada uno de los Centros Regionales,**
- **2 RGA: por Laboratorios y Campos Experimentales, a través de la Dirección General de Laboratorios y Control Técnico**

*Fuente: SENASA, 2022*

Con respecto a certificaciones, el área correspondiente a Laboratorios del Organismo certifica Normas ISO 17025, la cual tiene por objetivo promover la confianza en las operaciones de los laboratorios, en certificación de calidad de sus procedimientos, garantía de competencia técnica y fiabilidad de resultados analíticos.

Es importante remarcar que el SENASA cuenta, además, con una **Coordinación de Higiene y Seguridad en el Trabajo** (dependiente de la Dirección General Técnica y Administrativa). Las funciones de la Coordinación son:

- Formular recomendaciones a fin de mejorar la aplicación de la normativa: Ley de Riesgo de Trabajo N°: 24.557, actualizada por la Ley 24.938 y los decretos 1278/00 – 839/98 y la Ley sobre Higiene y Seguridad en el Trabajo N° 19.587 aprobada por el Decreto N° 351/79;
- Inspeccionar el espacio laboral con el fin de detectar riesgos físicos, psíquicos y prácticas peligrosas;
- Coordinar el correcto funcionamiento del servicio de salud (médico y psicológico);
- Coordinar las acciones destinadas a la supervisión de la concesión y seguimiento de licencia por afecciones de corto y largo tratamiento, accidentes de trabajo, enfermedades profesionales, altas y declaraciones de incapacidad;
- Supervisar la evacuación de los informes médicos de aptitud psicofísica para la incorporación y egreso de agentes del Organismo;

- Proceder a desarrollar a través de la elaboración y administración de las técnicas psicométricas y proyectivas detección de enfermedades emergentes tanto de los vínculos interlaborales como intrafamiliares, los cuales pudieran afectar el buen desempeño de los agentes;
- Vehiculizar el cumplimiento de reducciones horarias de la jornada laboral, cambios de tareas y/o destinos que fueren originados por causas médicas y/o psicológicas;
- Tramitar y registrar las declaraciones de siniestros y enfermedades laborales derivadas de accidentes de trabajo;
- Brindar capacitaciones destinadas a los agentes del Organismo;
- Ejecutar acciones de carácter preventivo en educación sanitaria, socorro, vacunación y estudios de ausentismo por morbilidad;
- Recibir denuncias de accionar sobre los mismos;
- Elaborar y analizar estadísticas de ausentismo por enfermedad y/o accidentes aconsejando la adopción de medidas tendientes a corregir las eventuales desviaciones que se produzcan.
- Recibir denuncias por maltrato, acoso y abuso en el área laboral.

Dicha coordinación cuenta con una "*Política de Higiene, Seguridad y Seguridad en el Trabajo*" que establece: i) la misión de la Coordinación de preservar la salud de los trabajadores/as y los bienes materiales puestos en función, ii) la visión de ser reconocidos a nivel nacional dentro del Organismo como Coordinación técnica de alcance transversal, generadores de herramientas para garantizar condiciones óptimas de trabajo y los pilares sobre los que se basa (promoción de la seguridad y salud laboral, impulsar la cultura de prevención en la Institución, a asesoramiento y asistencia técnica y colaboración con Organismos y agentes implicados en la seguridad y salud laborales), iii) los valores (tales como universalidad, pragmatismo y aplicabilidad, centro en las personas, realismo, apertura y colaboración y transparencia y responsabilidad en la utilización de los recursos) y iv) la normativa asociada.

Cuenta a su vez, con el "*Manual de Procedimientos de Coordinación de Higiene y Seguridad Laboral*" (2022), que establece los procedimientos a seguir, simplificando todas aquellas gestiones relacionadas con la Coordinación. Entre los procedimientos que se detallan se encuentran: inasistencias, licencias de corto y largo tratamiento, licencias por jornada reducida y tareas diferenciales. Este manual es complementado con:

- el "*Procedimiento de Accidentes Laborales o Enfermedad Profesional*" (2022) el cual establece las normas básicas para informar a la Aseguradora de Riesgos del Trabajo (ART);
- El "*Protocolo Interno de Actuación frente al Covid-19*" (última actualización 04/2022) que tiene por objeto establecer las medidas preventivas en función de la situación epidemiológica y la observaciones y normativas de la autoridad sanitaria nacional.

En el marco de la Coordinación se elaboran, a su vez, estudios de puestos de trabajo para contemplar riesgos de cada una de las actividades, brindar recomendaciones y medidas de prevención. Entre los que han sido evaluados a la fecha, se encuentran: inspector general, administrativo general, analista principal de laboratorio y chofer.

Se cuenta con Planes de Acción en Materia de Higiene y Seguridad específicos para centros y operaciones. Estos Planes describen las obligaciones de cada centro, entre se encuentran: estas llevar documentación registros

actualizados, Definir requisitos y acciones a desarrollar para el personal de empresas contratistas, tercerizados o eventual, Llevar registro actualizado de acciones de educación sanitaria, socorro, capacitación del personal, vacunación y estudios de ausentismo por morbilidad, registrar y exhibir programa de capacitación anual que contemple riesgos generales y específicos acorde a las actividades que se desempeñan en el establecimiento, Instalar Cartelería de seguridad sobre la obligatoriedad del uso de Elementos de Protección Personal (EPP), registro de entrega de EPP y Ropa de Trabajo, Presentar programa de Ergonomía Integrado para evitar enfermedades musculo esqueléticas.

Los Planes de Acción en Materia de Higiene y Seguridad disponibles son: Aeropuerto Jorge Newbery, Buquebus, Azopardo 1020, Huergo 1001, Talcahuano 1660 – Martínez, Lazareto (Dellepiane Y Balbín), Paseo Colon 367, Rio Colorado, La Adela - La Pampa, Rio Colorado, Zapala – Neuquén, Mercedes, Emilio Bunge, Lujan, Maipú, Balcarce, Carhué, General Guido, Mar Del Plata - Centro Regional, Mar Del Plata – Puerto, Rauch, Uspallata, Mendoza, San Salvador De Jujuy, San Pedro De Jujuy, Tinogasta, San Fernando Del Valle De Catamarca, Santa Matia, Zapala – Neuquén, Aeropuerto Comodoro Rivadavia, Aeropuerto Trelew, Ciudad De Nefyn 86 - Puerto Madryn, Comodoro Rivadavia, Esquel, Gaiman, Trelew.

Es importante remarcar que la Coordinación posee un canal de contacto para que cualquier agente pueda consultar o reportar condiciones inseguras en lugares o actividades específicas desde trabajo (higieneyseguridad@senasa.gob.ar ).

SENASA cuenta además con una **Coordinación General de Comunicación Institucional** para el abordaje de los diversos aspectos relacionados con la gestión ambiental y social del Programa. En este sentido es importante remarca que, por sus funciones y alcance geográfico de su presencia, el SENASA posee amplia llegada **y conexión con los territorios** y los actores locales, incluyendo grupos vulnerables (agricultura familiar).

En lo que respecta a las **capacidades de gestión del Programa con perspectiva de género**, dos áreas de la Dirección de Recursos Humanos del SENASA (Orientación y Psicología laboral) lideran la estrategia de abordaje y las distintas acciones. En particular el área de Psicología Laboral de la Coordinación de Higiene y Seguridad en el Trabajo cuenta entre sus objetivos la preservación, la promoción y la atención primaria en salud mental, dentro del ámbito laboral. Y entre sus funciones:

- Asistir y orientar en la solución de conflictos vinculados con el área laboral;
- Intervenir en situaciones específicas que puedan representar maltrato en las relaciones laborales (acoso, abuso, violencia laboral y bulling);
- Realizar acciones tendientes a promover la vigencia de los derechos humanos y efectuar estudios, asesorar y operar sobre las repercusiones psicológicas derivadas de su incumplimiento.

Se mencionan las siguientes acciones destacadas en el esfuerzo de incorporar una política y perspectiva transversal de género en SENASA:

- Representación de la Delegación SENASA en la Comisión de Igualdad de Oportunidades y de Trato (CIOT) de Jefatura de Gabinetes de Ministros (RESOL-2020-321-APN-PRES-SENASA Modificada por RESOL-2021-667-APN-PRES#SENASA). Dicha delegación está conformada de manera paritaria, de

acuerdo con lo establecido en el Convenio Colectivo General para la Administración Pública Nacional homologado por el Decreto N° 214/06, por 3 representantes titulares y 3 suplentes por el Estado empleador y 3 representantes titulares y 3 suplentes por la parte gremial. La Delegación CIOT - SENASA tiene las siguientes funciones:

- Difundir, ejecutar o promover acciones que favorezcan el conocimiento y aplicación del principio de no discriminación y de igualdad de oportunidades y de trato;
- Realizar estudios y relevamientos acerca del grado de cumplimiento de los principios de no discriminación e igualdad de oportunidades y de trato en su ámbito y elevar al menos un (1) informe semestral a la comisión;
- Orientar, informar y asesorar al trabajador de su jurisdicción o entidad descentralizada que haya padecido discriminación o violencia laboral, procurando la solución en dicho ámbito;
- Recibir denuncias en forma escrita e individualmente, observando las debidas garantías de confidencialidad, discreción, imparcialidad, celeridad y resguardando la identidad de el/los afectados/as e impulsar su tratamiento y resolución por la autoridad administrativa;
- Informar a la comisión de las situaciones conflictivas que se hubieran producido y la evolución de las soluciones adoptadas;

- Representación en la Unidad de Transversalización de Género del MAGyP (conformada por Resolución MAGYP N° 228/2020) con una delegada titular y una suplente.
- El organismo posee dos agentes responsables ante el Ministerio de las Mujeres, Géneros y Diversidad de la Nación
- La implementación de la Ley Micaela N° 27.499 es coordinada a través de la Coordinación Técnica de Capacitación de la Dirección de Recursos Humanos y llevada adelante con un equipo de 14 docentes y referentes de las diferentes áreas sustantivas del organismo. Asimismo, cuenta con programa propio preaprobado y en proceso de certificación formal ante el Ministerio de las Mujeres, Género y Diversidad de la Nación.
- Implementación de la Ley 27.636 de Promoción del Acceso al Empleo Formal para las Personas Travestis, Transexuales y Transgénero Diana Sacayán – Loana Berkins y el Decreto 721/2020 para el Cupo Laboral para personas Travestis, Transexuales y Transgénero en el Sector Público Nacional.
- En 2020 se implementa el Programa Integral de Transversalización de la Perspectiva de Género (Circular Presidencia 6/3/2020) en las políticas públicas e institucionalidad del SENASA. El Programa cuenta con dos coordinadoras a nivel nacional y una red de referentes de género por área específica a nivel central y regional (Direcciones Nacionales y Regionales, Unidad Presidencia), contabilizando 23 equipos de trabajo a nivel nacional ME-2021-24536531-APN-PRES#SENASA). A través del Programa se llevan adelante múltiples iniciativas, entre estas se destacan:
    - Elaboración de la encuesta sobre género y diversidad del SENASA, que brindó información estadística y para elaborar un informe de diagnóstico por área identificación de brechas y planificar acciones.
    - Acciones de prevención de las violencias por razones de género, incluyendo la publicación en la página web del SENASA la línea 144 y el número de contacto de WhatsApp de la línea 144 del Ministerio de Mujeres, géneros y diversidad, folletería y cartelería en todas las oficinas

locales del organismo, donde se han armado recurseros locales y se está llevando adelante la sensibilización a todos y todas las agentes que realizan tareas de atención al público para que puedan orientar en la información de los recursos ante eventuales situaciones de violencia de género en ciudadanía que se acerque al organismo.
    - Actividades conmemorativas, ciclos de charlas y encuentros.
- Elaboración (en proceso) de la Guía de actuación para la prevención, orientación, abordaje y erradicación de las violencias en el ámbito del SENASA

El PROMAGRO permitirá, entre otras acciones, avanzar con el eje de capacitación y la sensibilización como uno de sus pilares, basado en la "Ley Micaela" y fortalecer la conformación de equipos y la capacitación de las personas en la temática de transversalización de género, el diagnóstico y la producción de estadísticas, la elaboración, consulta y aprobación de proyectos para aplicarse en cada área y, finalmente, para el monitoreo, evaluación y reporte de los resultados. Entre las acciones propuestas, en este sentido, se encuentran:

- Capacitación de base y formación de equipos: Ley Micaela;
- Elaboración de Diagnósticos (situados) y Proyectos de intervención:
    - Brechas de género;
    - Programas Sanitarios con perspectiva de género;
    - Normativas con perspectiva de género;
    - Áreas de cuidado y lactancia;
- Difusión y presentación de un Plan Integral;
- Implementación de acciones situadas;
- Evaluación de informes anuales (periodo 2022/2026).

En cuanto a las capacidades gestión del Programa con perspectiva de discapacidad, estas recaen igualmente en la Dirección de Recursos Humanos del SENASA. En este sentido, la Delegación CIOT – SENASA cuenta entre sus objetivos la Promoción de los agentes con discapacidad (Artículo 123, Decreto 214/07).

### *4.1.2.3 INIDEP*

La planta funcional actualmente está integrada por 410 personas, incluyendo personal de planta permanente, contratados, becarios y personal que depende de otros organismos con autorización de trabajo en INIDEP. De acuerdo a información provista por el organismo, del total de personas el 62% son varones, el 37,75% son mujeres y el 0,25% no binario.

El INIDEP actúa como operador y armador de tres buques de investigación que tienen como puerto base de operaciones en la ciudad de Mar del Plata: el BIP "Dr. Eduardo Holmberg", el BIP "Víctor Angelescu" y el BIP "Mar Argentino", y cuenta con personal calificado para su tripulación y el desarrollo de investigaciones que generan conocimiento para el buen manejo y sustentabilidad de los recursos marítimos.

Para la gestión integral del Programa, el INIDEP ha identificado 8 grupos de trabajo con referentes ya definidos de cada una de las áreas. Estos grupos son:

- Grupo 1 - Planificación y Programación, a cargo de la Dirección Nacional de Investigación;
- Grupo 2 – Gobernabilidad y Organización, a cargo de la Dirección de Asuntos Jurídicos;
- Grupo 3- Gestión del personal, a cargo de la Dirección de Recursos Humanos;
- Grupo 4- Compras y Contrataciones, a cargo de la Dirección de Administración;
- Grupo 5- Gestión Financiera y Control, a cargo de la Dirección de Administración;
- Grupo 6- Programas y Proyectos de Inversión, a cargo de la Dirección de Administración;
- Grupo 7- Gestión Ambiental y Social, (ver a cargo de un grupo ad-hoc conformado por personal de la Dirección General, Dirección Nacional de Investigación, Dirección de Asuntos Jurídicos y Dirección de Recursos Humanos;
- Grupo 8- Buques-Gestión.

De acuerdo con el organigrama del INIDEP (incorporado en el Anexo I), el organismo no cuenta con área ambiental con un área específica relacionada con la gestión ambiental y social. Por este motivo, y a los efectos del Programa, el Grupo 7 estará conformado por un equipo de trabajo *ad hoc* con personal calificado para apoyar la gestión de impactos ambientales y sociales.

Este equipo estará al menos compuesto por: una (1) profesional ambiental, dependiente de la Dirección Nacional de Investigación; una (1) profesional especialista y certificadora de normas internacionales (i.e. Global Reporting Iniciative - GRI) dependiente de la Dirección General; un (1) profesional de comunicaciones y manejo de quejas y reclamos, dependiente de la Dirección General; una (1) profesional de salud y seguridad ocupacional, dependiente de la Dirección de Recursos Humanos; una (1) profesional de psicología, especializada en género, dependiente de la Dirección de Recursos Humanos; una (1) profesional de medio ambiente, dependiente de la Dirección de Asuntos Jurídicos; y un (1) profesional de Informática, dependiente de la Dirección General.

En el marco del Programa y la gestión de aspecto ambientales y sociales, este equipo de trabajo será el encargado de:

- Realizar análisis ambientales, sociales, de seguridad y salud ocupacional;
- Realizar consultas con las partes afectadas por el proyecto;
- Implementar el plan de gestión ambiental;
- Implementar el plan de gestión social, de seguridad y salud ocupacional;
- Tramitar quejas o inquietudes internas o externas en materia ambiental, social de seguridad y salud ocupacional;
- Supervisar los riesgos ambientales y sociales, sus impactos y las acciones emprendidas.

En relación con los temas de higiene y seguridad, por un lado, el INIDEP a conformado su Delegación de la Comisión de Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo del Sector Público (CYMAT) del INIDEP (RESOL-2019-334-APN-INIDEP#MPYT). Por otro lado, cuenta con un servicio externo de Higiene y seguridad que, entre sus alcances, realiza evaluaciones de las condiciones laborales, capacitaciones al personal y recomendaciones EPP necesarios, controles de cumplimiento normativo y presentaciones de informe requeridos entre otras tareas.

Es importante remarcar que desde el 2020, el INIDEP ha comenzado un proceso de gestión para las áreas económicas, ambientales, sociales, de gobernación y trasparencia con la utilización de los indicadores de las

normas de la Global Reporting Initiative (GRI) en su versión Standard. A la fecha, ha publicado la Memoria 2020, confeccionada con dichas normas y la localización de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y se encuentra en versión borrador de la Memoria 2021, que está en proceso de revisión de contenido y posterior edición grafica.

En relación a los canales de comunicación, el INIDEP cuenta con una web oficial (www.argentina.gob.ar/inidep) a través de la cual se dan a conocer actividades, informes científicos, videos y todo tipo de contenidos divulgativos. También se cargan datos estadísticos sobre la temperatura superficial del mar, mapa de temperatura de puertos y concentración de clorofila en el Mar Argentino.

Además, el Instituto cuenta con cuentas en distintas redes sociales (Facebook, Youtube, Instagram y Twitter) para las que se genera material específico de divulgación y se suben contenidos sobre talleres, cursos, participaciones en eventos, etc.

Cabe destacar que el INIDEP tiene una revista científica denominada Marine and Fishery Sciences (https://ojs.inidep.edu.ar/index.php/mafis), en la que se publican *papers* científicos producidos por investigadores/as del Instituto y de colegas de distintas partes del mundo.

Como organismo del Estado Nacional, el INIDEP cumple con la Ley 27.275 de Derecho de Acceso a la Información Pública que "tiene por objeto garantizar el efectivo ejercicio del derecho de acceso a la información pública, promover la participación ciudadana y la transparencia de la gestión pública". El Instituto cuenta con un responsable de Acceso a la Información Pública que recepciona, gestiona y lleva un registro de todos los pedidos realizados por la ciudadanía.

En lo que respecta a las capacidades de gestión del Programa con perspectiva de género, se ha incorporado una profesional psicóloga en el gabinete de salud para trabajar cuestiones de clima laboral y género. Entre las distintas acciones se destacan:

- Representación de la Delegación INIDEP en la Comisión de Igualdad de Oportunidades y de Trato (CIOT) de Jefatura de Gabinetes de Ministros (RESOL-2019-236-APN-INIDEP#MPYT). Dicha delegación está conformada de manera paritaria, de acuerdo con lo establecido en el Convenio Colectivo General para la Administración Pública Nacional homologado por el Decreto N° 214/06, por 3 representantes titulares y 3 suplentes por el Estado empleador y 3 representantes titulares y 3 suplentes por la parte gremial.
- Representación en la Unidad de Transversalización de Género del MAGyP (conformada por Resolución MAGYP N° 228/2020).
- Representación en la Mesa de coordinación Interinstitucional, en el Programa Nacional para la Igualdad de Géneros en Ciencia Tecnología e Innovación, dependiente del Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación;
- Participación en observatorios del Instituto Universitario de Seguridad Marítima, donde se abordan temas relacionados con violencia y perspectiva de género. Participan integrantes de la Dirección de Recursos Humanos, la Dirección de Información, Operación y Tecnología – Programa de Observadores a Bordo y tripulantes femeninas (Enfermeras). La implementación de la Ley Micaela N° 27.499 implicó la capacitación a todo el personal sobre los contenidos de Ley y la perspectiva de Género. Para ello se firmó un convenio específico con el Programa Integral de Políticas de Género dependiente de la

Secretaría de Bienestar de la Comunidad Universitaria de la Universidad Nacional de Mar del Plata, brindándose la actividad de capacitación denominada "Género y Violencias en el Marco de la Ley Micaela".

- Entre las líneas de trabajo en elaboración se encuentran: la revisión del Protocolo de Actuación, Orientación, Abordaje y Erradicación de la Violencia de Género en el ámbito del INIDEP y la confección de un acuerdo de convivencia interno.

En cuanto a las capacidades gestión del Programa con perspectiva de discapacidad, se menciona que la Delegación CIOT – SENASA cuenta entre sus objetivos la Promoción de los agentes con discapacidad (Artículo 123, Decreto 214/07). También que actualmente se trabaja en mejorar la accesibilidad al trabajo a través de las TICs, que brindan innumerables ventajas y nuevas oportunidades, eliminando muchas barreras para que las personas con discapacidad/es puedan desarrollarse como agentes productivos y, de este modo, mejorar la accesibilidad digital mitigando las dificultades derivadas de la reducción de la movilidad, la audición o la visión, posibilitando que las personas con discapacidad utilicen su potencial cognitivo.

De acuerdo con lo informado por el organismo, el INIDEP se encuentra por debajo de la proporción no inferior al cuatro por ciento (4%) de personas con discapacidad que reúnan condiciones de idoneidad para el cargo, conforme lo establece el artículo 8° de la Ley 22431.

# 5 Programa de consulta y participación del Programa

## 5.1 Identificación de partes interesadas

En el presente apartado se presenta una identificación de partes interesadas de SENASA e INIDEP. Por ello, la identificación se basa en el vínculo y relación temáticas que tienen los mencionados organismos a nivel nacional y a nivel de las provincias implicadas en cada componente. La identificación clasifica a las partes interesadas según su adscripción a un grupo de interés: cámaras y asociaciones de empresarios, organismos académicos, de investigación y desarrollo, organismos públicos ejecutivos y de control, gremios, sindicatos y organizaciones de trabajadores, y organizaciones de la sociedad civil / no gubernamentales.

### 5.1.1 Actores relevantes para las actividades de SENASA

El sector agrícola ganadero argentino presenta una diversidad de productores, que se diferencias por zonas de influencia, tipo de cultivo o cría de animales y otros aspectos, que dan como resultado un variado mapa de empresarios, representados primeramente a nivel nacional por Coninagro, Confederaciones Rurales Argentinas, Federación Agraria, Sociedad Rural Argentina, consideradas entidades agropecuarias por su nivel de representatividad al interior del sector y su influencia a nivel nacional.

En la organización sindical el sector agroganadero se forma por sindicatos, gremios y organizaciones de trabajadores de sus diversos productos y áreas de producción, así como también organizaciones descentralizadas que representan a los trabajadores informales del sector.

Para el caso del sector agroganadero, se encuentran instituciones, organismos de gobierno, centros de estudio y observatorios de universidades desarrollando investigaciones de diversos productos del sector.

El Ministerio de Agricultura, Ganadería y Pesca a nivel nacional y los correspondientes ministerios provinciales del área de influencia del programa son los organismos públicos que tienen como objetivos regular el sector agroganadero y desplegar herramientas de control y seguimiento de sus actividades asociadas.

Por último, es importante mencionar que en Argentina se encuentran diversas organizaciones sociales y organismos no gubernamentales que tienen como objetivo la protección del medio ambiente y velan por que la producción agropecuaria adopte cada vez más herramientas para generar productos sostenibles, sin aseverar los daños realizados al medio ambiente. Además, el sector cuenta con fundaciones y organizaciones sociales creadas por conjuntos de empresas de diversos rubros, con el fin de desarrollar programas de responsabilidad social y desarrollo con la comunidad.

***Tabla 6: Actores sociales para SENASA por grupos de interés y alcance.***

| Grupo de interés | Subcategoría | Actor social | Alcance |
|---|---|---|---|
| Gobierno | Autoridades del agro | Ministerio de Agricultura, Ganadería y Pesca de la Nación | Nacional |
| | | MInisterio de Agricultura, Ganadería, Industria y Comercio, Provincia de Chubut | Provincial |
| | | Ministerio de agricultura y ganadería, Provincia de Córdoba | Provincial |
| | | Ministerio de Producción, Provincia de Corrientes | Provincial |
| | | Ministerio de Producción, Turismo y Desarrollo Económico, Provincia de Entre Ríos | Provincial |
| | | Ministerio de la Producción, Provincia de La Pampa | Provincial |
| | | Ministerio del Agro y la Producción, Provincia de Misiones | Provincial |
| | | Ministerio de Agricultura y Ganadería, Provincia de Santa Fe | Provincial |
| | | Ministerio de Producción, Provincia de Santiago del Estero | Provincial |
| | | Subsecretaría de Agricultura y Ganadería, Ministerio de Economía y Energía, Provincia de Mendoza | Provincial |
| | | Subsecretaría de Agricultura, Ganadería y Pesca, Provincia de Buenos Aires | Provincial |
| | Autoridades de ambiente | Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible de La Nación | Nacional |
| | | Ministerio de Ambiente y Control del Desarrollo Sustentable, Provincia de Chubut | Provincial |
| | | Secretaría de Gestión Ambiental y Sostenibilidad, Provincia de Córdoba | Provincial |
| | | Instituto Correntino del Agua y del Ambiente (ICAA) | Provincial |
| | | Secretaría de Ambiente, Provincia de Entre Ríos | Provincial |
| | | Subsecretaría de Ecología, Provincia de La Pampa | Provincial |
| | | Ministerio de Ecología y Recursos Naturales Renovables, Provincia de Misiones | Provincial |
| | | Secretaría de Medio Ambiente, Provincia de Santa Fe | Provincial |
| | | Dirección General de Medio Ambiente, Provincia de Santiago del Estero | Provincial |

| Grupo de interés | Subcategoría | Actor social | Alcance |
|---|---|---|---|
| | | Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable, Provincia de Mendoza | Provincial |
| | | Ministerio de Ambiente, Provincia de Buenos Aires | Provincial |
| | | Organismo Provincial para el Desarrollo Sostenible, Provincia de Buenos Aires | Provincial |
| | Fiscalización /control | Instituto Nacional de Tecnología Agropecuaria (INTA) | Nacional |
| | | Instituto Nacional de Semillas (INASE) | Nacional |
| | | Instituto Nacional de Vitivinicultura (INV) | Nacional |
| | Fuerzas de seguridad | Gendarmería Nacional | Nacional |
| | Investigación y desarrollo | Instituto Nacional de Investigación y Desarrollo Pesquero (INIDEP) | Nacional |
| Cámaras y Asoc. empresarias | Entidades agropecuarias | Coninagro | Nacional |
| | | Confederaciones Rurales Argentinas | Nacional |
| | | Federación Agraria | Nacional |
| | | Sociedad Rural Argentina | Nacional |
| | Actividades agropecuarias | Asociación Argentina de Productores en Siembra Directa | Nacional |
| | | Cámara de Sanidad Agropecuaria y Fertilizantes | Nacional |
| | | Cámara de la Industria Argentina de Fertilizantes y Agroquímicos | Nacional |
| | | Cámara Arbitral de Aceites Vegetales y Subproductos | Nacional |
| | | Cámara Argentina de Fruticultores Integrados (CAFI) | Nacional |
| | | Cámara de Legumbres de la República Argentina (CLERA) | Nacional |
| | | Cámara de Semilleristas de Pasturas de la Bolsa de Cereales | Nacional |
| | | Cámara de Industriales Cítricos de la Argentina (CICA) | Nacional |
| | | Cámara de la Industria Aceitera de la República Argentina (CIARA) | Nacional |
| | | Cámara de Fabricantes de Maquinaria Agrícola (CAFMA) | Nacional |
| | | Cámara de la Producción y Servicios de la Provincia de Buenos Aires (CAMPYSBA) | Provincial |

| Grupo de interés | Subcategoría | Actor social | Alcance |
|---|---|---|---|
| | | Asociación Argentina de Consorcios Regionales de Experimentación Agrícola | Provincial |
| | | Cámara Empresaria de Distribuidores de Agroquímicos, Semillas y Afines Bonaerense (CEDASABA) | Provincial |
| | Actividades ganaderas | Cámara Argentina de Consignatarios de Ganado | Nacional |
| | | Cámara Argentina de Engordadores de Hacienda Vacuna (CAEHV) | Nacional |
| | Alimenticias | Cámara de Industriales de Productos Alimenticios (CIPA) | Nacional |
| | Exportadores/importadoras/ comercial | Cámara de Comercio Internacional Argentino | Nacional |
| | | Cámara de Comercio, Industria y Producción de la República Argentina (CACIPRA) | Nacional |
| | | Cámara de Exportadores de la República Argentina | Nacional |
| | | Cámara de Importadores de la República Argentina (CIRA) | Nacional |
| Instituciones académicas | Universidades | Centro de Estudios de la Argentina Rural, Universidad de Quilmes | Nacional |
| | | Facultad de Agronomía, Universidad Nacional del Centro de la Provincia de Buenos Aires | Nacional |
| | | Facultad de Ciencias Agrarias y Forestales, Universidad Nacional de La Plata | Nacional |
| | | Facultad de Agronomía, Universidad de Buenos Aires | Nacional |
| | | Facultad de Ciencias Agrarias, Universidad Nacional de Rosario | Nacional |
| | Centros de investigación | Centro de Estudios para la Producción, (CEP XXI), Ministerio de Desarrollo Productivo de la Nación | Nacional |
| | | Centro de Investigación Y Desarrollo Tecnológico para la Agricultura Familiar (CIPAF) | Nacional |
| | | Comisión Nacional Asesora de Biotecnología Agropecuaria | Nacional |
| Gremios y sindicatos | Actividades ganaderas | Unión Sindical Trabajadores de la Corporación Argentina de Productores de Carnes | Nacional |
| | | Asociación del Personal de Supervisión, Vigilancia y Técnico de la Industria de la Carne de la República Argentina | Nacional |
| | | Federación Gremial del Personal de la Industria de la Carne y sus Derivados | Nacional |

| Grupo de interés | Subcategoría | Actor social | Alcance |
|---|---|---|---|
| | | Sindicato De Obreros y Empleados de la Industria del Chacinado,Triperia y Sus Derivados | Nacional |
| | | Sindicato del Personal de la Industria de la Carne | Nacional |
| | | Unión de Trabajadores de la Industria Avícola y Animales Salvajes en Cautiverio de la República Argentina | Nacional |
| | | Sindicato Unico de Trabajadores de la Industria Avicola (SUTIA) | Nacional |
| | | Sindicato de los Trabajadores de las Plantas Faenadoras y Procesadoras de Aves y Afines | Nacional |
| | Actividades agropecuarias | Unión Obrera Molinera Argentina (UOMA) | Nacional |
| | | Unión Recibidores de Granos y Anexos de la República Argentina | Nacional |
| | | Asociacion Gremial Personal de Supervisión, Técnico y Vigilancia de Refinerias de Maiz | Nacional |
| | | Sindicato de Obreros y Empleados de Refinerías de Maíz (SOERM) | Nacional |
| | | Sindicato Obrero de la Fruta | Nacional |
| | | Sindicato Unido de Trabajadores de Recolección, Embalaje y Estibaje Frutihortícola y Afines | Nacional |
| | | Sindicato Único De Trabajadores Agrícolas, Cerealeros Y Frutihortícolas (SUTACF) | Nacional |
| | | Sindicato Argentino de Trabajadores Horticultores y Agrarios | Nacional |
| | | Asociación de Trabajadores de la Industria Lechera de la República Argentina | Nacional |
| | | Federación de Empleados de la Industria Azucarera (FEIA) | Nacional |
| | | Federación Azucarera Regional | Nacional |
| | Alimenticias | Confederación de Asociaciones Sindicales de Industrias Alimenticias de la República Argentina | Nacional |
| | | Federación de Trabajadores de la Industria de la Alimentación | Nacional |
| Organizaciones de trabajadores | Uniones | Unión de Trabajadores de la Tierra | Nacional |
| | | Unión de Trabajadores Rurales sin Tierra | Nacional |

| Grupo de interés | Subcategoría | Actor social | Alcance |
|---|---|---|---|
| ONGs | Ambiental | Fundación Ambiente y Recursos Naturales | Nacional |
| | | Fundación Desarrollo Agropecuario | Nacional |
| | | Red Nacional de Acción Ecologista de Argentina | Nacional |
| | | Fundación Vida Silvestre, Argentina | Nacional |
| | | Greenpeace, Argentina | Nacional |
| | | Organización Nacional de Pueblos Indígenas | Nacional |
| | | Equipo Nacional de Pastoral Aborigen (ENDEPA) | Nacional |
| | | Fundación Ambiente y Medio | Nacional |
| | Desarrollo y responsabilidad social | Consejo Argentino para las Relaciones Internacionales | Nacional |
| | | CREA | Nacional |
| | | Fundación Agropecuaria para el Desarrollo de Argentina | Nacional |
| | | Solidagro | Nacional |

## 5.1.2 Actores relevantes para las actividades de INIDEP

Por la diversidad de actores que componen el sector productor pesquero, existen variadas asociaciones y cámaras de empresarios que buscan crear espacios de consenso entre las empresas e instituciones del sector. Debido a la heterogeneidad mencionada de funciones y la atomización de actores sociales del sector de la pesca, el mismo cuenta con variadas organizaciones sindicales, tanto para sus actividades reguladas como para aquellas no reguladas, denominadas artesanales.

Además, en Argentina existe una gran cantidad de centros de estudios, observatorios e instituciones académicas, que forman parte de universidades como de organismos de gobierno, con el objetivo de desarrollar investigaciones ligadas al mar, el océano, la biología marina y pesquera y las especificidades de la actividad pesquera y su relación con el medio ambiente.

Por otro lado, es importante destacar que, además del Ministerio de Agricultura, Ganadería y Pesca a nivel nacional y sus ministerios provinciales, en Argentina se encuentra el Consejo Federal Pesquero, que, en vínculo con el Ministerio mencionado, busca definir la política pesquera del país y regular la actividad pesquera marítima a nivel nacional.

Asimismo, en el país se encuentran activas diferentes organizaciones sociales y organismos no gubernamentales que tienen como objetivo la protección del medio ambiente, y específicamente los recursos marítimos, realizando diversos reclamos a los organismos públicos, entre los que se encuentra como principal la regulación y control de la pesca industrial.

***Tabla 7: Actores sociales para INIDEP por grupos de interés y alcance.***

| Grupo de interés | Subcategoría | Actor social | Alcance |
|---|---|---|---|
| Gobierno | Autoridades de pesca | Ministerio de Agricultura, Ganadería y Pesca de la Nación | Nacional |
| | | MInisterio de Agricultura, Ganadería, Industria y Comercio, Provincia de Chubut | Provincial |
| | | Ministerio de Agricultura, Ganadería y Pesca, Provincia de Río Negro | Provincial |
| | | Ministerio de la Producción, Comercio e Industria, Provincia de Santa Cruz | Provincial |
| | | Ministerio de Agricultura, Ganadería y Pesca, Provincia de Tierra del Fuego | Provincial |
| | | Subsecretaría de Agricultura, Ganadería y Pesca, Provincia de Buenos Aires | Provincial |
| | Autoridades de ambiente | Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible de La Nación | Nacional |
| | | Organismo Provincial para el Desarrollo Sostenible, Provincia de Buenos Aires | Provincial |
| | | Ministerio de Ambiente, Provincia de Buenos Aires | Provincial |
| | | Ministerio de Ambiente y Control del Desarrollo Sustentable, Provincia de Chubut | Provincial |
| | | Ministerio de Ambiente y Cambio Climático, Provincia de Río Negro | Provincial |
| | | Secretaría de Ambiente, Provincia de Santa Cruz | Provincial |
| | | Ministerio de Producción y Ambiente, Provincia de Tierra del Fuego | Provincial |
| | Fiscalización /control | Servicio Nacional de Sanidad y Calidad Agroalimentaria (SENASA) | Nacional |
| | | Consejo Federal Pesquero (CPF) | Nacional |
| | Fuerzas de seguridad | Prefectura Naval Argentina | Nacional |
| | | Servicio de Hidrografía Naval (SHN) | Nacional |

| Grupo de interés | Subcategoría | Actor social | Alcance |
|---|---|---|---|
| | Investigación y desarrollo | Centro de Estudios para la Producción, (CEP XXI), Ministerio de Desarrollo Productivo de la Nación | Nacional |
| | | Instituto Antártico Argentino-Dirección Nacional del Antártico | Nacional |
| | | Centro Nacional de Desarrollo Acuícola | Nacional |
| | Portuarias | Puertos, Vías Navegables y Marina Mercante, Ministerio de Transporte de la Nación | Nacional |
| | | Administración General de Puertos S.E. | Nacional |
| Cámaras y asociaciones empresarias | Pesca | Asociación de Embarcaciones de Pesca Costera y Fresquera (AEPCyF) | Nacional |
| | | Asociación Langostinera Federal Argentina (ALFA) | Nacional |
| | | Cámara de la Industria Pesquera Argentina (CAIPA) | Nacional |
| | | Cámara Argentina Patagónica de Industrias Pesqueras (CAPIP) | Nacional |
| | | Cámara de Armadores de Pesqueros Congeladores de la Argentina (CAPECA) | Nacional |
| | | Cámara Argentina de Armadores de Pesca de Rada, Ría y Costera | Nacional |
| | | Consejo de Empresas Pesqueras Argentinas (CEPA) | Nacional |
| | | Unión de Industrial Pesquera Argentino (UDIPA) | Nacional |
| | | Cámara Pesquera del Chubut (CAPECH) | Provincial |
| | | Cámara de Flota Amarilla De Rawson (CAFACH) | Local |
| | | Cámara de Flota Amarilla de Mar Del Plata | Local |
| | Portuarias | Cámara Argentina de Armadores de Buques Pesqueros de Altura (CAABPA) | Nacional |
| | | Cámara de Armadores Poteros Argentina (CAPA) | Nacional |
| | Exportadores | Cámara de Frigoríficos Exportadores de la pesca (CAFREXPORT) | Nacional |
| | | Cámara de Exportadores de la República Argentina (CERA) | Nacional |
| Instituciones académicas | Universidades | Escuela de Ciencias del Mar, Universidad de la Defensa Nacional - Facultad de la Armada (INUN) | Nacional |
| | | Facultad de Ciencias Exactas y Naturales, Universidad de Buenos Aires | Nacional |

| Grupo de interés | Subcategoría | Actor social | Alcance |
|---|---|---|---|
| | | Facultad de Ciencias Naturales y Museo, Universidad Nacional de La Plata | Nacional |
| | | Facultad de Ciencias Astronómicas y Geofísicas, Universidad Nacional de La Plata | Nacional |
| | | Facultad de Ciencias Exactas y Naturales, Universidad Nacional de Mar del Plata | Nacional |
| | | Instituto de Biología Marina y Pesquera Almirante Storni, Departamento de Ciencias Marinas, Universidad Nacional del Comahue | Nacional |
| | | Observatorio del Sistema Pesquero Argentino, Universidad Nacional de la Patagonia San Juan Bosco | Nacional |
| | | Universidad Tecnológica Nacional | Nacional |
| | | Universidad Nacional del Sur | Nacional |
| | Centros de investigación | Centro de Estudios Superiores del Mar Argentino (CESMAr) | Nacional |
| | | Centro Austral de Investigaciones Científicas (CADIC-CONICET) | Nacional |
| | | Centro Nacional Patagónico (CENPAT-CONICET) | Nacional |
| | | Centro de Investigaciones del Mar y la Atmósfera (CIMA-CONICET/UBA) | Nacional |
| | | Instituto Argentino de Oceanografía (IADO-CONICET/UNS) | Nacional |
| | | Instituto de Investigaciones Marinas y Costeras (IIMyC-CONICET) | Nacional |
| | | Proyecto Pampa Azul (CONICET) | Nacional |
| Gremios y sindicatos | Pesca | Asociación Argentina de Capitanes Pilotos y Patrones de Pesca (AACPyPP) | Nacional |
| | | Centro de Patrones y Oficiales Fluviales de Pesca y Cabotaje Marítimo | Nacional |
| | | Sindicato Marítimo de Pescadores (SIMAPE) | Nacional |
| | | Sindicato Obrero de la Industria del Pescado (SOIP) | Nacional |
| | | Sindicato de Trabajadores del Pescado y Afines (SiTraPe) | Nacional |
| | | Sindicato de Trabajadores de Industrias de la Alimentación (S.T.I.A Chubut) | Provincial |

| Grupo de interés | Subcategoría | Actor social | Alcance |
|---|---|---|---|
| | Marítimo | Sindicato Encargados Apuntadores Marítimos y Afines de la República Argentina (SEAMARA) | Nacional |
| | | Sindicato de Obreros Marítimos Unidos (SOMU) | Nacional |
| | | Sindicato de Actividades Marítimas (SAME) | Nacional |
| | | Sindicato de Conductores Navales de la República Argentina (SiCoNaRA) | Nacional |
| | | Sindicato Argentino de Obreros Navales y Servicios de la Industria Naval de República Argentina (SAONSINRA) | Nacional |
| | Portuario | Federación Marítima Portuaria y de la Industria Naval | Nacional |
| | | Sindicato Unido de Portuarios Argentinos (SUPA) | Nacional |
| | | Sindicato de Guincheros y Maquinistas de Grúas Móviles | Nacional |
| | | Sindicato de Administrativos y Operativos Portuarios (SAOP) | Nacional |
| | | Sindicato de Capataces Estibadores Portuarios | Nacional |
| Organizaciones de trabajadores | Pesca artesanal | Unión Argentina de Pescadores Artesanales (UAPA) | Nacional |
| ONGs | Ambiental | Fundación Ambiente y Recursos Naturales | Nacional |
| | | Fundación Vida Silvestre, Argentina | Nacional |
| | | Greenpeace, Argentina | Nacional |
| | | Sin Azul No Hay Verde, Argentina | Nacional |
| | | Fundación Ambiente y Medio | Nacional |
| | | Fundación Biodiversidad | Nacional |
| | | Fundación Nuestro Mar | Nacional |
| | | Fundación Patagonia Natural | Provincial |
| | | Foro para la Conservación del Mar Patagónico y Áreas de Influencia | Provincial |
| | | Organización para la Protección de los Recursos Pesqueros del Atlántico Sur | Provincial |

## 5.2 Consulta Pública para la preparación del Programa

El Programa tiene un alcance nacional y abarca una diversidad de territorios de intervención y de tipologías y número considerable de proyectos. Por ello, como parte de la preparación del Programa se llevarán adelante dos instancias de consulta pública, una por cada uno de los organismos subejecutores, acordes a su escala y alcance.

El objetivo de las instancias de consultas públicas está relacionado, por un lado, con divulgar información clave sobre el Programa, sus beneficios y la previsión en materia de gestión ambiental y social de sus riesgos e impactos. Por otro lado, con recabar los puntos de vista y percepciones de las partes interesadas, y proporcionar un medio para que esas opiniones sean tenidas en cuenta en el marco del Programa y del diseño y ejecución de sus proyectos.

### 5.2.1 Modalidad

Para la instancia de consulta pública se propone una reunión informativa y de consulta a través de una modalidad mixta presencial – virtual, para facilitar la participación de partes interesadas de diversas partes del país. La reunión será abierta, permitiendo que cualquier persona, registro mediante, pueda participar.

Se establecerá una fecha y hora y un lugar representativo de cada Organismo para llevar adelante el encuentro. A su vez, se dispondrá de un canal virtual para sumar la participación remota de partes interesadas.

### 5.2.2 Convocatoria

La convocatoria se realizará a través de invitaciones vía correo electrónico a partes interesadas institucionales y también será publicada en redes sociales y medios especializados sectoriales a fin de llegar a aquellos actores que pudieran tener interés en participar. Entre otros aspectos, el mensaje de convocatoria debe cubrir:

- Breve texto explicativo del motivo;
- Día y hora de la Reunión;
- Lugar del encuentro y forma de registrarse para asistencia presencial;
- Forma de acceso a canal virtual, forma para registrarse (si aplica);
- Acceso al registro oradores y/o envío de consultas por escrito;
- Información previa disponible.

### 5.2.3 Información previa

Brindar información de forma previa es una acción clave para que la consulta sea significativa. A efectos de poner a disposición la información relacionada al Programa los organismos que intervienen (DIPROSE, SENASA, INIDEP) y el BID pondrán a disposición en sus páginas web, información clave sobre el Programa, sus características y sobre la gestión ambiental y social prevista para el Programa.

## 5.2.4 Desarrollo de los encuentros

Los encuentros estarán organizados en dos módulos principales. El primero será de carácter informativo en el cual una persona referente del organismo organizador hará una exposición del Programa, los beneficios esperados, proyectos a ejecutarse y sobre las debidas consideraciones en materia de gestión ambiental y social que se implementarán.

El segundo módulo será de carácter consultivo. La persona referente del organismo será quién elabore el listado de oradores. El cual será confeccionado mediante pedido de palabra de los actores sociales. La persona referente asignada será la única encargada de otorgar la palabra a los actores según el orden establecido en el listado.

Cada orador deberá presentarse en primera instancia. Debiendo ser breve y conciso en su exposición, con un tiempo máximo asignado de 5 minutos. El tema de su intervención debe ser estrictamente relacionado al proyecto sobre el que se está realizando la consulta pública. No serán aceptadas interrupciones durante el tiempo asignado al orador en curso.

Se contará con un mínimo de 2 personas designadas por Organismo para realizar el correspondiente registro de las consultas, recomendaciones y comentarios realizados por los participantes.

La misma persona designada será quien lea los comentarios y/o las preguntas que fueron acercadas de manera remota.

## 5.2.5 Registros y grabaciones

De ser posible, y con el debido consentimiento de los participantes, la consulta puede ser grabada en vídeo. Esto asegurará la transparencia del proceso y permitirá verificar la fortaleza del mismo. Esto debe ser evaluado para confirmar su factibilidad, de no ser posible, se debe documentar la consulta de otra manera.

En todos los casos deberán establecerse mecanismos para asegurar la privacidad de la información suministrada por los participantes al momento de divulgar y hacer públicos los documentos con los resultados de la consulta.

Se recomienda pedir que todos los asistentes firmen un registro durante la consulta para tener un conteo fiable de la participación y pedir, de forma opcional, que provean sus datos de contacto para poder mantenerles informados sobre futuros eventos de consulta y divulgación de información sobre el proyecto. Para quienes accedan de forma remota se debe verificar si existe una opción de registrar participantes o como mínimo tener un conteo de los participantes para incluir en la documentación.

## 5.2.6 Devolución

Luego de la reunión informativa y de consulta se deberá elaborar un informe específico publicables que brinde un detalle descriptivo de las intervenciones de los actores sociales participantes en relación con Programa, sus

riesgos e impactos socio ambiéntales, sus medidas de manejo ambiental y/o las sugerencias y aportes concretos. Estos aportes, siempre que sean técnica, económica y ambientalmente viables, serán considerados en la estructura del Sistema de Gestión Ambiental y Social del Programa.

En todos los casos deberán establecerse mecanismos para asegurar la privacidad de la información suministrada por los participantes al momento de divulgar y hacer públicos los documentos con los resultados de la consulta.

## 5.3 Programa de comunicación durante la ejecución del Programa

En cuanto al proceso de comunicación y participación durante la ejecución del Programa, deberá elaborarse un plan de comunicación que, inicialmente, este estará compuesto de los siguientes elementos:

- Comunicaciones sobre el avance del Programa en:
    - Sitios web de los Organismos intervinientes. Debe considerarse la posibilidad de generar un micrositio específico para el programa
    - Indicadores de avance o progreso de la ejecución del Programa y sus proyectos,
    - Circulares periódicas de información sobre el Programa, logros alcanzados en proyectos a través de redes sociales y medios de comunicación sectoriales especializados
- Programas de Relacionamiento Comunitarios de cada uno de los proyectos, que aseguran la divulgación de información, la consulta significativa y la participación a nivel territorial;
- Mecanismos de Consultas, Quejas y Reclamos activo para todos los componentes del Programa y los proyectos.

# 6 Lineamientos para Programas de Relacionamiento Comunitario de proyectos

El presente Lineamiento para la elaboración de Programas de Relacionamiento Comunitario contiene las directrices para los Organismos que participan en el Programa para que la gestión ambiental y social de los proyectos cumplan con la Normativa Nacional sobre los derechos de acceso a la información ambiental y la participación pública en el proceso de toma de decisiones ambientales y sea compatibles con los lineamientos de la Norma de Desempeño Ambiental y Social 10 (NDAS 10), *Participación de las Partes Interesadas y Divulgación de Información*.

Este Lineamiento tiene como propósito orientar la gestión de los proyectos para lograr una interacción abierta y transparente con las partes interesadas, especialmente las personas afectadas por el proyecto, como elemento clave que puede mejorar la sostenibilidad ambiental y social de los proyectos, aumentar su aceptación y contribuir sustancialmente a su elaboración y ejecución con éxito.

En este sentido, estos lineamientos aseguran que los proyectos en todas sus etapas:

- Realicen una identificación de las partes interesadas de cada proyecto, prestando especial atención a los grupos vulnerables;
- Divulgue información para que las partes interesadas puedan: i) entender los riesgos e impactos que entraña y las oportunidades potenciales y beneficios de desarrollo que el proyecto presenta, y ii) conocer sobre la planificación y el cronograma de las actividades de construcción;
- Lleven adelante un proceso consulta significativa que brinde a las personas afectadas por el proyecto y a otras partes interesadas pertinentes la oportunidad de manifestar sus opiniones sobre los riesgos, impactos y medidas de mitigación del proyecto, así como sobre el acceso a oportunidades potenciales y beneficios de desarrollo, sin temor a sufrir represalias, y que permita al prestatario considerarlas y darles respuesta;
- Implementen un canal de comunicación y coordinación abierto, permanente y de doble sentido (incluyendo el mecanismo de consultas, quejas y reclamos) durante la etapa de operación del proyecto para mantener oportuna y adecuadamente informadas a la población del área de los proyectos en relación a la planificación y cronograma de las actividades de construcción, y al mismo tiempo obtener retroalimentación de las comunidades.

Cada proyecto debe contar con un **Programa de Relacionamiento Comunitario** que especifique los objetivos, la identificación de partes interesadas y la planificación de las acciones de: i) divulgación y consulta durante la etapa de diseño generales y específicas para partes interesadas relevantes (i.e. población afectada, grupos vulnerables) y de ii) comunicación continua para la etapa de construcción y operación. EL programa debe contar a su vez con el detalle de presupuestos, cronograma de implementación e indicadores para el seguimiento y monitoreo.

La naturaleza, alcance y la frecuencia de las acciones en materia de divulgación, consulta y participación serán acordes a la naturaleza y escala del proyecto, sus posibles riesgos e impactos ambientales y sociales y a su cronograma de elaboración y ejecución.

## 6.1 Etapa de diseño de proyectos

En el marco de la etapa de diseño, la planificación de las relaciones comunitarias debe estar orientada a:

- Identificar a las partes interesadas y a sus temas de interés para orientar la comunicación;
- Divulgar información relevante y culturalmente adaptada sobre el proyecto;
- Establecer un proceso de consulta significativa para conocer las opiniones y puntos de vista sobre el proyecto y en la medida de lo posible incorporarlas en el diseño del proyecto o como parte de las medidas de gestión ambiental y social.

### 6.1.1 Identificación de partes interesadas

Como parte de las actividades de preparación del proyecto deberá efectuarse, en primera instancia, una identificación de las partes interesadas del proyecto y de los temas que les son relevantes en relación con éste.

La identificación de partes interesadas debe considerar personas, grupos, o entidades que tendrán algún interés en el proyecto. Los intereses pueden ser por cualquier razón, sea por tener afectación ambiental, social, económica directa o indirecta (positiva o negativa), algún interés comercial, relación administrativa (ie. Gobierno local) o regulatorio (i.e. autoridades provinciales) con el proyecto, etc.

Cuando se lleve a cabo la identificación, los proyectos deben enfocarse especialmente en identificar grupos de actores que podrían verse afectados de manera negativa o diferenciada por los impactos del proyecto o excluidos de sus beneficios, con énfasis especial en identificar cualquier actor que sea vulnerable por razones como estatus socioeconómico, identidad étnica, género, etc.

Conocer a las partes interesadas del proyecto y cuáles son sus intereses permitirá orientar y adaptar las estrategias de divulgación de información y de consulta a los temas que realmente le importan a cada una.

### 6.1.2 Divulgación de información

Se diseñarán acciones para la divulgación de información sobre el proyecto para que las partes interesadas puedan entender los riesgos e impactos que entraña y las oportunidades potenciales y beneficios de desarrollo que el proyecto presenta. Estas acciones favorecen al conocimiento del proyecto por parte de la población local, así como también a su gestión de manera inclusiva e integral.

Estas acciones deben contemplar la divulgación del proyecto a la comunidad en general, así como también a partes interesadas claves como pueden ser población cercana y/o afectada e instituciones locales y organismos que sin estar vinculados directamente con el proyecto pueden tener pertinencia en alguno de sus aspectos

(como ejemplo se pueden mencionar el municipio o las áreas de vialidad que pueden colaborar con el movimiento vehicular de la construcción).

La divulgación debe estar centrada en mensajes claros, comprensibles (no técnicas) y accesibles que permitan conocer las características y beneficios del proyecto. Toda la información suministrada deberá estar cultural y socioeducativamente adaptada, respetando las tradiciones locales, los idiomas, los plazos y los procesos de toma de decisiones.

La información clave a ser divulgada está relacionada con:

- La descripción del proyecto y los beneficios esperados;
- La descripción del entorno o la zona de influencia;
- Los impactos y riesgos ambientales y sociales y las medidas de mitigación a ser establecidas;
- Las oportunidades y beneficios para el entorno local;
- Las acciones previstas en el marco del proceso participativo, incluyendo el la fecha, hora y lugar si está prevista una consulta pública. Medios que se utilizaran para notificar.
- El mecanismo de consultas, quejas y reclamos, su propósito y maneras de acceder a éste.

Para la divulgación, deberán utilizarse los medios locales de comunicación, tales como prensa escrita, canales de TV o radios locales, cartelería en municipios y otras instituciones como centros educativos o de salud. En las piezas de comunicación a elaborar deberá tenerse siempre en consideración la utilización de un lenguaje simple, culturalmente apropiado, tomando en cuenta aspectos de equidad de género, diversidad y discapacidad.

### 6.1.3 Consulta Significativa

Como parte del proceso de relacionamiento comunitario deberá llevarse a cabo un proceso de consulta significativa para conocer las inquietudes, opiniones y expectativas de las partes interesadas y darles la debida consideración en la toma de decisión relacionadas con el proyecto. A partir de conocer estos puntos de vista y percepciones se podrán considerar modificaciones en el diseño del proyecto, en la planificación de la etapa constructiva o en las medidas de gestión de riesgos e impactos ambientales y sociales.

Es importante remarcar que la divulgación de información y la consulta significativa a partes interesadas no necesariamente son etapas secuenciales, sino que ambas se retroalimentan en un proceso iterativo de relacionamiento.

Las acciones relacionadas con la consulta deberán ser acordes a la naturaleza y escala del proyecto y proporcional a sus posibles riesgos e impactos ambientales y sociales. En este sentido, pueden ser una instancia de consulta pública o interacciones de diálogo y trabajo más sistemáticas con partes interesadas institucionales o que puedan verse especialmente afectadas por el proyecto.

Como parte de la consulta deberán tenerse especial consideración para la escucha de las inquietudes de grupos vulnerables y de la diversidad de géneros, edades e identidades étnicas o culturales. Dependiendo el caso, se

evaluará la pertinencia de realizar instancias de consulta separadas a fin de generar ambientes que permitan expresar sus puntos de vista.

En el caso de proyectos que puedan tener impactos adversos importantes para las personas afectadas por ellos, se deberá llevar a llevará a cabo un proceso de consulta y participación informada. Este proceso entraña un intercambio más profundo de perspectivas e información y una consulta organizada e iterativa, con el resultado de que se incorpore a al proceso decisorio del proyecto las opiniones de las personas afectadas por el proyecto sobre los asuntos que las afectan directa o indirectamente, tales como las medidas de mitigación propuestas, la distribución de los beneficios y oportunidades de desarrollo y aspectos de implementación.

En el caso de proyectos que se relacionen con comunidades indígenas, se deberá atender a las consideraciones establecidas en el Lineamiento de interacción con Pueblos Indígenas, la realización de Análisis Socio Culturales (ASC), Planes de Pueblos Indígenas (PPI) y brindar especial consideración a las situaciones que requieran la obtención del consentimiento previo, libre e informado.

## 6.2 Etapa de construcción de proyectos

El Programa de Relacionamiento Comunitario del proyecto deberá establecer un plan de comunicación y monitoreo continuo de las acciones de relacionamiento a ser implementado durante la etapa de construcción. El propósito será el de mantener informada a las partes interesadas sobre el avance del proyecto, anticipar molestias pudieran generarse por las obras y sostener la divulgación del Mecanismo de Consultas, Quejas y Reclamos y todos los principios y lineamientos que lo constituyen (ie. anonimato, opción de denunciar abusos y violencias por razones de género y política de tolerancia cero a represalias, entre otros).

Un mes antes del inicio de obras se deberán comunicar en medios locales la fecha de inicio (Aviso de Obra), el cronograma tentativo, las tareas a desarrollar y coordinar los aspectos necesarios para la convivencia: tránsito de maquinaria pesada, cortes de calles o rutas y otros aspectos que pudieran generar molestias. Esto será particularmente relevante para las personas que habitan o circulan diariamente en las cercanías de la locación de obra.

De igual modo, cuando los trabajos se desarrollen en las cercanías de un establecimiento de educativo o de salud, deberá anticiparse el aviso de obra a de manera directa los directivos de éstos informando previamente al inicio sobre fechas, horarios, naturaleza de las tareas, espacios a ser afectados por las mismas, así como también las medidas de seguridad que deben observarse. Se propiciará, en este sentido, la participación y decisión conjunta, en las medidas de lo posible de estos aspectos.

Se deberán identificar todos los frentes de obra, incluyendo los obradores, mediante cartelería visible donde se indique con letra clara y legible: el nombre de la empresa contratista, la persona jurídica responsable de la empresa, la actividad que se desarrolla y los canales de acceso al Mecanismo de Consultas, Quejas y Reclamos.Como parte del relacionamiento comunitario deben atenderse, especialmente, **las medidas que redunden en la protección de la salud y la seguridad de la comunidad**. En este sentido, en los frentes de obra deberá instalarse cartelería y señalética visible y bien estado que llame la atención de los trabajadores/as y de terceros (visitantes, peatones, conductores de vehículos, población en general, etc.) sobre la existencia de

determinados riesgos, prohibiciones u obligaciones (por ejemplo, entrada y salida de camiones, peligros de zanja abierta, desvíos por corte de calle, etc).

En la misma línea, todo el personal asignado a la obra tendrá la obligación expresa de evitar conflictos con la población local y respetar sus costumbres y creencias. Para ello deberá atenerse al Código de Conducta que sea establecido para la obra.

## 6.3 Etapa de operación de proyectos

El Programa de Relacionamiento Comunitario del proyecto deberá establecer un plan de comunicación y monitoreo continuo de las acciones de relacionamiento a ser implementado durante la etapa de operación y durante el tiempo de vida útil del proyecto.

En esta etapa, se mantendrán el seguimiento de los compromisos que se hubieran asumido ante partes interesadas durante la construcción de la obra, como parte de documentos específicos de gestión (i.e. Plan de Pueblos Indígenas -PPI-, Plan de Acción de Reasentamiento -PAR-, Programa de Restablecimiento de Medios de Subsistencia -PRMS-) y operativo el Mecanismo de Consulta, Quejas y Reclamos y su difusión.

## 6.4 Roles y responsabilidades

**INIDEP / SENASA**

- Elaboración e implementación del Programa de Relacionamiento Comunitario durante todas las etapas del ciclo de vida en cada proyecto
- Liderar el proceso de divulgación de información y de consulta significativa;
- Elaborar reportes mensuales de seguimiento de las acciones en materia de divulgación consulta significativa.
- Atender a sus responsabilidades en relación con el Mecanismo de Consultas, Quejas y Reclamos:
    - Implementar el mecanismo (mantener los canales y puntos de acceso), recepción, evaluación, respuesta y monitoreo) y registrar y documentar en tablero de control las inquietudes recibidas a través de canales propios,
    - Centralizar las inquietudes recibidas a través de canales físicos en los proyectos (por parte de las empresas contratistas) e implementar el mecanismo.
    - Elevar a DIPROSE las inquietudes recibidas y cambios en su estatus a fin de que pueda ser registrada en el Tablero de Control
    - Supervisar a través de la persona responsable designada para la inspección de obra la implementación del buzón o libro de quejas en obradores de proyectos.
    - Identificar oportunidades de mejora en la gestión
    - Atender a las oportunidades de mejora identificadas por DIPROSE, BID

**Empresa contratista**

- Participará en todas las acciones de divulgación de información y de consulta para las que sea convocada, aportando información sobre el proyecto;
- Elaborará las circulares relacionadas con el Aviso de Obras, aviso a instituciones cercanas y toda otra información que deba ser divulgada sobre la obra durante la etapa de construcción;
- Instalará la cartelería informativa sobre el proyecto y la obra, así como toda la cartelería y señalética para la protección de la seguridad y salud de trabajadores/as y comunidades vecinas
- Implementará el Mecanismos de Consultas, Quejas y reclamos de acuerdo a las responsabilidades que le sean asignadas por éste
- Capacitar al personal sobre el Código de conducta y las precauciones a implementar para asegurar las medidas de salud y seguridad para la comunidad
- Elaborar reportes mensuales de seguimiento de las acciones del programa en las responsabilidades que le caben.

**DIPROSE**

- Acompañar y asistir técnicamente a INIDEP/ SENASA en todo el proceso de divulgación de información y de consulta significativa,
- Revisar el Programa de Relacionamiento Comunitario y los informes mensuales elevados por SENASA/INIDEP
- Elaborará un informe mensual de seguimiento de acciones del Programa en base a la información recibida por SENASA/INIDEP y elevará al BID;
- Atender a sus responsabilidades en relación con el Mecanismo de Consultas, Quejas y Reclamos:
    - Implementar el mecanismo (mantener canales y puntos de acceso recepción, evaluación, respuesta y monitoreo) y registrar y documentar en tablero de control las inquietudes recibidas a través de canales propios
    - Centralizar, Registrar y documentar en tablero de control las inquietudes recibidas a través de canales de SENASA/ INIDEP
    - Realizar el seguimiento de todas inquietudes del Tablero Control,
    - Elaborar informes de seguimiento para el BID con el reporte de indicadores del mecanismo
    - Colaborar / asesorar a SENASA e INIDEP en la implementación del mecanismo
    - Identificar oportunidades de mejora en la gestión
    - Atender a las oportunidades de mejora identificadas por BID y SENASA o INIDEP
    - Divulgar los mecanismos independientes del BID en caso de quejas y reclamos.

**Banco Interamericano de Desarrollo (BID)**

- Asistir técnicamente a los organismos del Programa,
- Aprobación de los Programas de Relacionamiento Comunitario de cada proyecto y de los informes mensuales de seguimiento del Programa

- Atender las quejas y reclamos a través de los mecanismos independientes y MICI

# 7 Mecanismo de Gestión de Consultas, Quejas y Reclamos

El Mecanismo 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, anticipando potenciales conflictos.

El mecanismo establece un procedimiento para su gestión que contempla la recepción, evaluación de pertinencia, gestión y/o tratamiento del reclamo y el cierre documentado del mismo, garantizando a su vez, el anonimato y confidencialidad. En los casos en los que no sea posible evitar conflictos, se promoverá la negociación y la construcción de consensos para alcanzar su resolución.

## 7.1 Principios que guían el mecanismo

El Programa cuenta con un mecanismo de gestión de consultas, quejas y reclamos que comprende su entrada/recepción, análisis y evaluación de pertinencia, monitoreo y gestión/resolución con la población.

Los principios que observará el sistema:

- El mecanismo de gestión es acorde al contexto provincial y local (municipal) y respeta las características socioculturales de los grupos involucrados en el Programa, con especial consideración y respeto a los grupos más vulnerables (Jóvenes, Mujeres, personas con discapacidad, personas migrantes, comunidades indígenas, entre otras).
- El procedimiento para presentar una consulta, queja o reclamo, el circuito, el plazo y los mecanismos de resolución serán 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.

## 7.2 Lineamientos del Mecanismo

De manera general, el mecanismo seguirá los siguientes lineamientos:

- **Accesible**: es un mecanismo claro y sencillo para que sea comprensible para todas las personas;
- **Anónimo**: El emisor o la emisora podrán permanecer en el anonimato, siempre y cuando no interfiera con la posible solución a la consulta, queja o reclamo;
- **Confidencial**: se respetará la confidencialidad de las denuncias. La información y los detalles sobre una denuncia confidencial sólo se compartirán de manera interna, cuando sea necesario informar o coordinar con las autoridades;
- **Transparente**: El proceso y funcionamiento del Mecanismo es transparente, previsible, y se encuentra disponible para su uso por la población;
- **Proporcional**: considera de manera proporcional el nivel de riesgo y los posibles impactos negativos en las zonas afectadas.
- **Culturalmente apropiado**: contempla en su accionar las condiciones socioeducativas y culturales locales del territorio en el que se implemente.

- **Inclusivo**: **Inclusivo**: El mecanismo contemplará la igualdad y la diversidad de géneros y la inclusión de discapacidades (esto puede llevar a la utilización de tecnologías de accesibilidad como parte de los canales y puntos de acceso, así como en el ejercicio de la respuesta).
- **Tolerancia cero a represalias**: El mecanismo garantizará la protección de intimidaciones o represalias a las partes interesadas que expresen su preocupación, críticas o denuncias contra el proyecto o las personas que trabajan en éste.

## 7.2.1 Alcance

El Mecanismo estará vigente a lo largo todo el ciclo de vida del Programa y para todas sus actividades y estará disponible para atender las consultas, quejas y reclamos de las partes interesadas externas (gobiernos locales, asociaciones, cámaras y población local y población general) como también aquellas de las partes interesadas internas (trabadores/as directos de los organismos como así también los/as trabajadores/as de las empresas contratistas y subcontratistas).

El mecanismo contemplará las siguientes inquietudes:

- **Consultas**: preguntas relacionadas con las características y/o el desempeño general del Programa o específicos de un proyecto;
- **Queja**: toda expresión de insatisfacción, incomodidad, molestia por causa directa y/o indirecta de las actividades y operaciones relacionadas con el Programa y/o sus proyectos;
- **Reclamo**: Argumentos presentados por un interesado por la percepción de supuestos daños o afectaciones generados por el incumplimiento de compromisos asumidos el Programa y/o sus proyectos;
- **Denuncias**: las comunicaciones presentadas por personas que aleguen ser víctimas de vulneraciones a derechos humanos o que tengan conocimiento directo y fehaciente de éstas.

Las inquietudes pueden ser presentadas en relación a las siguientes temáticas:

- Información sobre las características del Programa o de proyectos;
- Desempeño ambiental y social del Programa o de proyectos;
- Inquietudes de trabajadores/as en relación a las condiciones de trabajo y los términos de empleo[3];
- Inquietudes de trabajadores/as en relación a violencias y acoso en el trabajo (incluyendo, por motivos de género) [4] :

[3] Entre las condiciones laborales y términos de empleo se encuentran: salarios y prestaciones; las deducciones salariales; las horas de trabajo; los acuerdos sobre las horas extra y su remuneración; los descansos; los días de descanso; y las licencias por enfermedad, maternidad, vacaciones o feriados.

[4] Información provista por el canal de denuncia del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social (https://www.argentina.gob.ar/servicio/recibir-asesoramiento-sobre-violencia-laboral-y-denunciarla)

- Se entiende por violencia y acoso laboral el abuso de poder que se ejerce hacia una persona con la finalidad de excluirla o someterla. Se manifiesta como agresión física, acoso sexual o violencia psicológica. Produce o puede ocasionar un daño físico, psicológico, sexual y/o económico.
- No es violencia y acoso laboral: los conflictos laborales, las exigencias organizacionales que respeten los derechos de los trabajadores, el estrés laboral y el síndrome de agotamiento profesional (*burn out*).

## 7.3 Gestión del mecanismo del Programa

A continuación, se describe, los canales y puntos de acceso y la difusión de los mismos, los lineamientos para cada una de las etapas del mecanismo y aspectos relacionados con el monitore, el seguimiento e indicadores de reporte.

### 7.3.1 Canales y puntos de acceso

Para garantizar y facilitar el acceso de las partes interesadas al mecanismo deberán establecerse múltiples canales para la recepción de Quejas y Reclamos que contemplen las condiciones socioeducativas y culturales de las partes interesadas asociadas con la operación.

En la siguiente tabla se presenta una síntesis de los canales y puntos de acceso que deben ser implementados por cada una de las entidades intervinientes.

***Tabla 8: Canales y puntos de acceso por entidades del Programa***

| Entidad | Digital | Telefonica | Físico |
|---|---|---|---|
| **DIPROSE** | • Formulario web<br>• Correo electrónico | • Línea telefónica | - |
| **INIDEP/ SENASA** | • Formulario web<br>• Correo electrónico | • Línea telefónica | - |
| **Empresas contratistas** | - | - | • Libro de quejas o Buzón en obrador<br>• Inquietudes verbales |

*Fuente Elaboración propia.*

### *7.3.1.1 Acceso digital*

**Formulario web**

Se trata de un formulario de contacto y consultas generales anclado a la página web del MAGyP y/o de la DIPROSE y en las de SENASA e INIDEP, cuyo sistema y tabla de registro y seguimiento exportable serán desarrollados y ajustados cuando se inicie la ejecución del Programa.

Se presenta un esquema simplificado del mecanismo a implementar para proveer información y respuestas al público en base a consultas y reclamos generales, así como garantizar el resguardo y seguimiento de dicha información:

Punto de acceso: es el botón de "*contacto*" del Programa que se alojará en la página web del organismo. La información a ser completada en el formulario por quién realiza la inquietud el será la siguiente:

- Nombre y apellido: (dato no obligatorio, en todos los casos las consultas podrán ser anónimas) ;
- Dirección de correo electrónico;
- Teléfono;
- Propósito de la consulta /reclamo

El formulario deberá contener la siguiente nota: *No es obligatorio informar datos personales y de contacto y su inquietud será debidamente considerada. Brindar datos de contacto permitirá enviar un acuse de recibo y en caso de resultar necesario, una respuesta a su inquietud*.

Registro y gestión automatizada: de manera automatizada se garantizará:

a) el reenvío del formulario al mail institucional de la persona responsable designada por el correspondiente organismo por el cual se ingresó el contacto;
b) el reenvío del formulario al mail institucional de la persona responsable designada por la DIPROSE a fin de facilitar el seguimiento;
c) el archivado de la consulta original en una planilla Excel exportable en el servidor institucional designado;
d) el envío de una respuesta automática a quien realiza la consulta o reclamo a través de la página web o micrositio, a modo de acuse de recibo, informando la recepción y plazo estimado de respuesta.

**Correo electrónico**

Punto de acceso: DIPROSE, SENASA e INIDEP pondrán a disposición un correo electrónico dedicado para la recepción de inquietudes.

Registro y gestión de consultas: el registro y gestión de las consultas se hará de acuerdo con los lineamientos establecidos para consultas web.

### 7.3.1.2 Acceso telefónicos

Punto de acceso: Los organismos involucrados designarán un número de teléfono para la recepción de inquietudes:

- MAGyP (0800-333-62497)
- DIPROSE (011) 4349-1300.
- SENASA: a designar
- INIDEP: a designar

Registro y gestión de consultas: Los organismos subejecutores contarán con un instructivo específico para establecer los pasos para registrar la consulta y datos de la persona interesada (no obligatorios) para el acuse de recibo y para remitir un mail a la persona responsable designada del organismo por el que ingresó el llamado y en copia la persona responsable por la DIPROSE para facilitar el seguimiento.

### 7.3.1.3 Acceso físico

El acceso físico al Mecanismo está ideado para estar vigentes durante la etapa constructiva en los sitios de los proyectos.

Puntos de acceso: Durante la etapa de construcción de un proyecto, cada obrador contará con un "*Libro de quejas y reclamos*" o Buzón en el cual cualquier persona podrá depositar una inquietud de forma escrita. Cualquiera de las dos opciones deberá informar en sus laterales los canales alternativos de acceso dispuestos por el organismo subejecutor y por la DIPROSE.

Para el caso del Buzón junto a cada buzón podrá haber copias de formularios de reclamos impresos de forma tal de facilitar la gestión. No obstante, no será obligatorio el llenado de dicho formulario para ingresar una inquietud, sino que podrá ser depositada en formato libre en papel. El formulario deberá contener por lo menos la siguiente información:

- Nombre y apellido: (dato no obligatorio, en todos los casos las consultas podrán ser anónimas) ;
- Dirección de correo electrónico;
- Teléfono;
- Propósito de la consulta /reclamo

Tanto el Libro como el formulario deberá contener la siguiente nota: *No es obligatorio informar datos personales y de contacto y su inquietud será debidamente considerada. Brindar datos de contacto permitirá enviar un acuse de recibo y en caso de resultar necesario, una respuesta a su inquietud*.

Punto de acceso: Es posible que personal de la Empresa Contratista reciba consultas, quejas o reclamos de forma verbal por parte de personas vecinas. En estos casos, se deberá garantizar que sean informadas de los canales disponibles. No obstante esto, la persona responsable designada para la gestión del punto de acceso-buzón deberá registrar y gestionar con la misma diligencia que las inquietudes por escrito.

Registro y gestión de consultas: La empresa contratista contará con un instructivo específico con los pasos para comunicar a la persona responsable del organismo subejecutor de forma periódica los ingresos en el Buzón. Este instructivo debe indicar, de igual modo, los pasos para la registrar las comunicaciones verbales.

Los organismos subejecutores contarán con un instructivo específico para establecer los pasos para registrar la consulta y datos de la persona interesada (no obligatorios) para el acuse de recibo y para remitir un mail a la persona responsable designada del organismo por el que ingresó el llamado y en copia la persona responsable por la DIPROSE para facilitar el seguimiento.

## 7.3.2 Difusión del mecanismo

El mecanismo deberá ser difundido al público en general, a la población del área de influencia de los proyectos y a otras partes interesadas.

Dicha difusión deberá ser permanente: las actividades de puesta en marcha del Programa, durante la ejecución del Programa, durante la formulación de proyectos y también durante su etapa de construcción.

La difusión deberá incluir la siguiente información fundamental: Canales y puntos de acceso, tipos de solicitudes que pueden realizarse, instructivo en PDF para realizar la presentación de inquietudes.

En relación con la difusión del mecanismo para los proyectos tanto la cartelería informativa de obra como las piezas de comunicación en medios locales (escrita, radio, etc) y difusión de las actividades para convocatorias a la población del área y grupos destinatarios contendrá una breve descripción y los medios de contacto del mecanismo.

En el caso de que para un proyecto hubiera comunidades de pueblos indígenas y grupos vulnerables, en los casos en que corresponda, se procurará realizar una difusión focalizada a través de contactos y canales de comunicación con referentes, radios locales y visitas a autoridades y personas referentes o reconocidas en los territorios de cobertura del programa para asegurar el acceso a la información del mecanismo por dichos grupos. En estos casos, el mecanismo debe ser incorporado dentro de los alcances del PPI que se elabore.

## 7.3.3 Mecanismos para trabajadores/as

Los canales y puntos de acceso previstos por el mecanismo contarán con la opción que pueda ser utilizado por el personal del Programa (empleada directa, contratada y extensible al personal de la Empresa Contratista.

Se evaluará la alternativa de contar un punto de acceso especialmente dedicado para tal fin. Este aspecto (la recepción) así como también la adecuación de las etapas del mecanismo para gestionar las inquietudes del personal será definida por cada organismo (DIPROSE, SENASA e INIDEP) en función de los arreglos funcionales en la gestión de recursos humanos. Es importante remarcar, en este sentido, que el mecanismo deberá estar dotado de un nivel apropiado de gestión para cada una de las temáticas puede cubrir: quejas o reclamos en

relación con las condiciones de trabajo y los términos de empleo, denuncias en relación con violencias y acoso en el trabajo (incluyendo, por motivos de género – ver abajo).

Más allá de las diferencias de organización interna que, en este sentido, cada organismo establezca, el mecanismo deberá respetar los principios y lineamientos previamente mencionados. Así el mecanismo deberá asegurar que toda persona, independientemente de su cargo o antigüedad, puedan tramitar una inquietud y que atenderá las quejas rápidamente, empleando un proceso comprensible y transparente que brinde retroinformación oportuna a los interesados, sin represalias. También permitirá la posibilidad de inquietudes anónimas, y en todos los casos se garantizará la confidencialidad del proceso.

En cuanto a la difusión del mecanismo entre el personal del Programa, se deberá asegurar que el conjunto de trabajadores/as cuenten con la información necesaria para plantear sus inquietudes, incluyendo los canales disponibles dentro y fuera del marco institucional del Programa. Para esto, cada organismo enviará a los correos institucionales de las personas un instructivo para la presentación de inquietudes. Este instructivo formará parte, a su vez, del proceso de inducción de nuevo personal que se sume al Programa.

De manera complementaria, se prevé la posibilidad de que las personas empleadas puedan realizar quejas y reclamos a su contratante a través de los siguientes canales.

Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social (MTEySS)

El sitio del MTEySS ofrece varios canales para realizar denuncias en relación a las condiciones de trabajo y ofrecen . Éstos son:

**Asesoramiento y denuncias sobre violencia laboral**, estas se realizan a través de la *red Territorial contra la violencia laboral (https://www.argentina.gob.ar/servicio/recibir-asesoramiento-sobre-violencia-laboral-y-denunciarla):*

- *Para CABA:* Oficina de Asesoramiento sobre Violencia Laboral al (011) 4310-5525 - violencialaboral@trabajo.gob.ar
- Para provincias: contactarse con la Agencia Territorial del MTEySS de la correspondiente provincia y/o comunicarse a través de: red-violencialaboral@trabajo.gob.ar

**Denunciar trabajo no registrado, trabajo infantil y/o trabajo adolescente irregular** (https://www.argentina.gob.ar/servicio/denunciar-trabajo-no-registrado-trabajo-infantil-yo-trabajo-adolescente-irregular), los puntos de acceso son:

- Correo electrónico a: denuncias@trabajo.gob.ar
- Llamar al 0800-666-4100 (opción 1, luego opción 2, de lunes a viernes de 8 a 20 hs.)
- Completar el trámite a distancia (TAD):

Asimismo, se ofrece un canal para realizar consultas, el **Centro de Orientación al Ciudadano**:

- Correo electrónico: consultas@trabajo.gob.ar
- Teléfono: 0800-666-4100 (opción 1 y luego opción 6 de 08 a 20 hs.)

## 7.3.4 Consideraciones para denuncias por razones de género

Se evaluará la alternativa de contar un punto de acceso especialmente dedicado para tal fin. Este aspecto (la recepción) así como también la adecuación de las etapas del mecanismo para gestionar las consultas y denuncias en relación a violencias y acoso por razones de género será definida por cada organismo (DIPROSE, SENASA e INIDEP) en función de los arreglos funcionales en la gestión de recursos humanos y a sus respectivas áreas competentes en la materia.

En esta adecuación los organismos deberán atender a los principios rectores, recepción de consultas, instancias de asesoramiento y primera escucha e instancias de denuncias administrativas del PROTOCOLO MARCO PARA EL ABORDAJE DE LAS VIOLENCIAS POR MOTIVOS DE GÉNERO EN EL SECTOR PÚBLICO NACIONAL (aprobado por la Decisión Administrativa 1012/2021), elaborado conjuntamente por la Comisión de Igualdad de Oportunidades y de Trato (CIOT) que funciona en la órbita de la Secretaría de Gestión y Empleo Público de la Jefatura de Gabinete de Ministros y el Ministerio de las Mujeres, Géneros y Diversidad.

Es importante remarcar que el mecanismo debe considerar las denuncias de trabajadores/as directos de los organismos, de las empresas contratistas y también de personas de las comunidades del entorno de los proyectos que pudieran verse vulneradas por trabajadores/as asociadas al Programa.

## 7.3.5 Etapas del mecanismo

El mecanismo está compuesto de cuatro etapas básicas representadas en el siguiente diagrama de flujos y explicadas a continuación. Los requerimientos específicos de cada una de estas etapas podrán ser adaptados a las particularidades de cada organismo.

### *7.3.5.1 Recepción y registro*

Todos los canales y puntos de acceso de las inquietudes deben confluir en la persona responsable designada de cada uno de los Organismos, quien a su vez será la responsable de realizar el acuse de recibo, confirmando la recepción y plazos de primera respuesta a la persona emisora de la inquietud. En dicha comunicación se deberá poner en copia a la persona designada de DIPROSE quien centralizará toda la información.

En todos los casos se deberán establecer las medidas necesarias para mantener la privacidad de la información personal de quienes acceden al mecanismo.

Todos los ingresos serán registrados en un tablero de control unificado del Mecanismo. Se trata de una base de datos unificada que permitirá registrar y hacer un seguimiento de todos los casos, independientemente de la ventanilla de entrada. La misma estará asentada en el servidor de la DIPROSE y será administrada por la persona responsable designada.

A continuación, se presenta un modelo de tablero de control para el registro de inquietudes recibidas.

***Tabla 9: Ejemplo de tablero de control de mecanismo de consulta, quejas y reclamos***

| TABLA MECANISMO DE GESTIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS UNIFICADO* | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Id. #** | **Fecha de recepción** | **Provincia** | **Fecha de respuesta** | **Tiempo de Respuesta** | **Medio** | **Tipo** | **Pertinencia** | **Detalle/descripción** | **Estado** | **Responsable gestión** | **Fecha de Resolución** | **Observaciones** | **Nombre Proyecto específico** | **Datos de contacto** |
| PROVIAR II-000X XX.XX.XX | XX/XX/XXXXX | xxxx | XX/XX/XXXX | XX (nro. de días) | Mail Institucional | Consulta | Pertinente | Acceso a herram fin | Respondido | XXXXXX (nombre y apellido) | XX/XX/XXXX | A resolver mediante gestión de XXX | no corresponde | XXX@gmail.com |
| PROVIAR II-000X XX.XX.XX | XX/XX/XXXXX | xxxx | XX/XX/XXXX | XX (nro. de días) | Teléfono institucional | Queja / Reclamo | No Pertinente | Solicitud información general | Pendiente | XXXXXX (nombre y apellido) | XX/XX/XXXX | XX | no corresponde | tel: XXXXX |
| PROVIAR II-000X XX.XX.XX | XX/XX/XXXXX | xxxx | XX/XX/XXXX | XX (nro. de días) | Libro QyR Contratista | Queja / Reclamo | Pertinente | Envió su CV | Pendiente | XXXXXX (nombre y apellido) | XX/XX/XXXX | xx | no corresponde | xxxxxxxxx |
| PROVIAR II-000X XX.XX.XX | XX/XX/XXXXX | xxxx | XX/XX/XXXX | XX (nro. de días) | Sitio Web | Otro | Pertinente | XXXXX | Resuelto | XXXXXX (nombre y apellido) | XX/XX/XXXX | xx | xxxxxxxxx | xxxxxxxxx |

** Los campos y categorías de respuestas incluídos son a título ilustrativo y podrán corregirse.*

*Fuente: DIPROSE*

## *7.3.5.2 Evaluación y clasificación*

Todas las inquietudes serán evaluadas a fin de establecer la pertinencia de la inquietud y evaluar el caso y acciones correspondientes para poder dar respuesta.

En caso de que la inquietud se trate de una consulta de información con respecto a cualquier componente del programa o proyecto, se deberá elaborar una respuesta que cuente, si es posible, con la información solicitada.

En caso de que inquietud se trata de una queja, reclamo o denuncia con respecto a cualquier componente del programa o proyecto, deberá evaluarse la pertinencia de la inquietud para considerarla como pertinente o no pertinente. Para ello deberá tenerse en cuenta si:

- La Inquietud está relacionada con el Programa o el proyecto;
- la persona que tiene la inquietud está en posición de presentarla.

Si la inquietud resulta pertinente deberán identificarse las alternativas de respuesta y solución y/o reparación, considerando el enfoque culturalmente adaptado y tomando en consideración la expectativa de respuesta por parte de quien realizó la inquietud.

La clasificación y la respuesta, solución y/o reparación seleccionada deben quedar asentada en el Tablero de control unificado.

### *7.3.5.3 Respuesta*

Las respuestas deben comunicadas a quién realizó la inquietud en un plazo estipulado razonable (de ser posible no mayor a 30 días para inquietudes complejas) y en todos los casos deben respetarse los tiempos informados en el acuse de recibo de la inquietud.

Todas las respuestas deben brindar información pertinente, relevante y escritas en lenguaje entendible y no técnico, y atender a un enfoque culturalmente adaptado y tomando en consideración la expectativa de respuesta por parte de quien realizó la inquietud.

En el caso de que luego de la evaluación, la inquietud resulte no pertinente, la persona que realizó la inquietud debe ser informada de tal decisión y de sus motivos.

En el caso de que, luego de la evaluación, la inquietud  La respuesta final ser comunicada al interesado y debe contener entre otros aspectos, los resultados la investigación realizada y en caso de requerirlo, un plan de trabajo detallado con las acciones a implementar para solucionar el motivo que generó la inquietud.

En ambos casos, la persona que realizó a debe dejar, en la medida de lo posible, una constancia de haber sido informado y/o de conformidad por la respuesta o solución brindada. La misma será archivada junto con el reclamo y registrada en el tablero de control.

### *7.3.5.4 Monitoreo*

Todo reclamo cerrado con conformidad por parte de quien realizó la inquietud será 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.

## 7.3.6 Seguimiento y documentación

La DIPROSE, o quien ésta designe, actualizará la tabla de registro unificada del mecanismo con la documentación e información relacionada con las consultas, quejas y/o reclamos que se presenten en el marco del Programa. Realizará también el seguimiento de la gestión de las consultas, quejas y/o reclamos en coordinación con las áreas involucradas de SENASA e INIDEP, y facilitará cuando corresponda la participación de la persona reclamante en el proceso.

El Tablero de registro unificado deberá demostrar que todas las acciones y los procesos se llevaron a cabo siguiendo lo establecido en el presente documento. Entre otros campos, deberá registrarse:

- Información de contacto del quien realiza;
- Fecha en que la inquietud fue ingresada en el mecanismo;
- Canal y punto de acceso;
- Organismo responsable de dar respuesta (DIPROSE, SENASA o INIDEP;
- Fecha del Acuse de recibo;
- Clasificación (pertinente - no pertinente);
- Información sobre las medidas correctivas propuestas/comunicadas por la persona reclamante (si aplica);
- Fecha en que la queja y/o reclamo se cerró; y
- Fecha de la respuesta fue enviada a la persona reclamante.
- una constancia de haber sido informado y/o de conformidad por la respuesta o solución brindada

## 7.3.7 Indicadores y R*eporte*

De forma periódica, se deberá elevar un informe Seguimiento del Mecanismo al BID incluyendo los siguientes indicadores:

- Una descripción del estado operativo del mecanismo;
- Identificación de los canales y puntos de acceso al mecanismo activos;
- Cuantificación de los siguientes indicadores en el período de reporte :
    - Número de inquietudes según tipo (consulta, quejas y reclamos, denuncia) recibidos;
    - Número de Quejas y Reclamos recibidos según proyectos del Programa;
    - Número de Quejas y Reclamos recibidos según partes interesadas (habitantes, autoridades, Organizaciones no gubernamentales, etc);
    - Número de Quejas y Reclamos según indicadores de clasificación (pertinente/ no pertinente);
    - Número de Quejas y Reclamos según estatus de registro (Abierta, resuelto, no resuelto, abandonado);
    - Tiempo de permanencia de Quejas y Reclamos por etapas del mecanismo según indicadores de clasificación inicial;
    - Tiempo promedio de duración entre recepción y cierre;

## 7.3.8 Roles y Responsabilidades en la gestión

A continuación, se presentan los roles y las principales responsabilidades de los principales actores responsables de la gestión socio ambiental de los Proyectos del Programa.

***Tabla 10: Roles y responsabilidades de las entidades involucradas en la gestión ambiental y social del Programa y sus Proyectos***

| Entidad | Rol | Responsabilidades |
|---|---|---|
| DIPROSE – | Coordinación y supervisión general del mecanismo del Programa<br><br>Implementador de canales digitales y telefónicos | • Implementar el mecanismo (mantener canales y puntos de acceso recepción, evaluación, respuesta y monitoreo) y registrar y documentar en tablero de control las inquietudes recibidas a través de canales propios<br>• Centralizar, Registrar y documentar en tablero de control las inquietudes recibidas a través de canales de SENASA/ INIDEP<br>• Realizar el seguimiento de todas inquietudes de Tablero Control,<br>• Elaborar informes de seguimiento para el BID con el reporte de indicadores del mecanismo<br>• Colaborar / asesorar a SENASA e INIDEP en la implementación del mecanismo<br>• Identificar oportunidades de mejora en la gestión<br>• Atender a las oportunidades de mejora identificadas por BID y SENASA o INIDEP.<br>• Divulgar los mecanismos independientes del BID en caso de quejas y reclamos. |
| INIDEP / SENASA | Coordinación técnica del mecanismo y supervisión en los proyectos<br><br>Implementador de canales digitales y telefónicos | • Implementar el mecanismo (mantener los canales y puntos de acceso), recepción, evaluación, respuesta y monitoreo) y registrar y documentar en tablero de control las inquietudes recibidas a través de canales propios,<br>• Centralizar las inquietudes recibidas a través de canales físicos en los proyectos (por parte de las empresas contratistas) e implementar el mecanismo.<br>• Elevar a DIPROSE las inquietudes recibidas y cambios en su estatus a fin de que pueda ser registrada en el Tablero de Control<br>• Supervisar a través de la persona responsable designada para la inspección de obra la implementación del buzón o libro de quejas en obradores de proyectos.<br>• Identificar oportunidades de mejora en la gestión<br>• Atender a las oportunidades de mejora identificadas por DIPROSE, BID |
| Empresas contratistas | Implementador de canales físicos | • Implementar en obrador el buzón o libro de quejas |

| | | |
|---|---|---|
| | | • Capacitar al personal para la recepción de inquietudes verbales<br>• Elevar de forma diaria al organismo subejecutor las inquietudes recibidas.<br>• Atender a las oportunidades de mejora identificadas por DIPROSE, BID y SENASA o INIDEP. |
| BID | Revisor y supervisor | • Revisión de los informes de seguimiento del mecanismo elevados por DIPROSE<br>• Evaluar el desempeño del mecanismo y el cumplimiento del MPAS;<br>• Identificar oportunidades de mejora de gestión ambiental y social durante ejecución del Programa<br>• Atender las quejas y reclamos a través de lo mecanismos independientes y MICI |

*Fuente: Elaboración propia*

## 7.4 Mecanismo BID

Además de este Mecanismo, queda disponible también 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 Mecanismo de Gestión de Consultas, Quejas y Reclamos del Programa.

El MICI es una instancia a la que las personas afectadas pueden recurrir si sus esfuerzos de resolver sus preocupaciones con la Administración del Banco (la oficina de Representación y/o los funcionarios del Grupo BID directamente responsables del proyecto en cuestión) no obtienen resultados positivos en un tiempo prudencial.

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/.** Quienes realicen las demandas también pueden ponerse en contacto con el MICI por correo electrónico a través de **mechanism@iadb.org** para obtener información adicional.

En las actividades difusión del Mecanismo, en particular cuando se traten de personas afectadas por el Proyecto, se deberá incluir información sobre la existencia y el papel del MICI, sus funciones y los medios de contacto.