



DIRECCIÓN NACIONAL DE VIALIDAD

PLAN DE CONSULTAS SIGNIFICATIVAS

RUTA SEGURA – RUTA NACIONAL N°7 TRAMO JUNIN (KM 264,50) -
VEDIA (KM 311,80) Y REPAVIMENTACIÓN DE CALZADA EXISTENTE
TRAMO KM 266+000 - KM 343+000, PROVINCIA DE BUENOS AIRES
Y RUTA SEGURA – RUTA NACIONAL N°7 TRAMO VICUÑA
MACKENNA (KM 592) – LÍMITE CON LA PROVINCIA DE SAN LUIS
(KM 654), PROVINCIA DE CÓRDOBA

27 de SEPTIEMBRE de 2021



INDICE

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVOS DEL PLAN DE CONSULTAS SIGIFICATIVAS (CS)	4
2.1. OBJETIVO GENERAL	4
2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4
3. METODOLOGÍA	4
3.1. MAPEO DE ACTORES	4
3.2. LISTADO DE ACTORES	6
3.3. CUESTIONARIO DE ENTREVISTA	12
3.4. RELEVAMIENTO DE OPINIÓN DE ACTORES INSTITUCIONALES	12
3.4.1. <i>Reseña sobre Entrevistas no estructuradas</i>	12
3.5. PREPARACIÓN DE LA CONSULTA	13
3.6. ELABORACIÓN DE MATERIAL DE DIVULGACIÓN	14
MECANISMOS DE QUEJAS Y RECLAMOS	15
1. DISEÑO DEL MECANISMO DE QUEJAS Y RECLAMOS	16
i. Gestión de Reclamos	17
ii. Recepción y registro de reclamos	17
iii. Evaluación de reclamos	17
iv. Clasificación de quejas y reclamos	18
v. Quejas NO ADMISIBLES	18
vi. Respuesta a reclamos	18
vii. Solución de conflictos	19
viii. Formato de Queja	19
ix. Seguimiento y documentación	19



1. INTRODUCCIÓN

De acuerdo con lo solicitado en los *TdR* (Punto 3 Actividades Principales a Desarrollar) y contenido en los Términos Contractuales para la ejecución de la Consultoría se incluye en este Tercer Entregable, la primera fase del apoyo técnico a la DNV para la realización en tiempo y forma de las Consultas Públicas Significativas requeridas siguiendo lo establecido en la Directiva B.6. de la Política Operativa 703 del BID¹.

La misma Política Operativa define a Partes afectadas como los individuos, grupos de individuos o comunidades que puedan ser impactadas directamente por una operación financiada por el Banco. Estos impactos pueden ser positivos o negativos. Las partes afectadas podrán designar representantes como parte del proceso de consulta; en tanto que, las Partes interesadas son individuos o grupos que han expresado apoyo o preocupación en relación con operaciones financiadas por el Banco, ya sean propuestas o existentes.

En el caso que nos ocupa, estamos en presencia de Partes Interesadas a las que denominaremos Actores Clave.

Las consultas públicas², constituyen eficientes instrumentos para el relevamiento de percepciones y/u opiniones de proyectos con la comunidad y grupos de interés específicos fomentando una percepción positiva y contribuyendo a valorar socialmente los mismos.

La percepción pública es un factor relevante que debe ser nutrida por la comunicación generada a través de quienes proponen el proyecto, así como del proyecto por lo que las instancias de consulta que se generen deberá ser un insumo importante tanto en lo que hace al diseño como en la ejecución de las obras que demande.

El formato adoptado para la Consulta, a la que denominaremos instancia de participación, ha tenido en cuenta la condición de las obras de mejoramiento que corresponden a ambos Proyectos, la baja complejidad, en general de las mismas y las condiciones vigentes relacionadas con el cuadro sanitarios pandémico y las consecuentes restricciones presentes.

Asimismo, es necesario establecer un mecanismo de comunicación que contribuya a encauzar posibles descontentos y/o quejas.

En síntesis, en este documento se incluyen instancias clave del Plan para la Consulta Pública Significativa, como son: i) el mapeo de Actores Sociales, ii) la elaboración de material de información y divulgación sobre las obras a ejecutarse, iii) la preparación de un cuestionario base

¹ Como parte del proceso de evaluación ambiental, las operaciones clasificadas bajo las Categorías “A” y “B” requerirán consultas con las partes afectadas y se considerarán sus puntos de vista. También se podrá llevar a cabo consultas con otras partes interesadas para permitir un rango más amplio de experiencias y perspectivas. Las operaciones de Categoría “A” deberán ser consultadas por lo menos dos veces durante la preparación del proyecto, durante la fase de delimitación de los procesos de evaluación o revisión ambiental, y durante la revisión de los informes de evaluación. Para las operaciones de Categoría “B” se deberán realizar consultas con las partes afectadas por lo menos una vez, preferentemente durante la preparación o revisión del PGAS, según se acuerde con el prestatario. Para propósitos de la consulta se deberá suministrar la información en los lugares, idiomas y formatos que permitan consultas de buena fe con las partes afectadas, y se formen una opinión y hagan comentarios sobre el curso de acción propuesto. Las EIA u otros análisis relevantes se darán a conocer al público de forma consistente con la Política de Disponibilidad de Información (OP-102) del Banco. Durante la ejecución del proyecto las partes afectadas deberían ser informadas sobre las medidas de mitigación ambiental y social que les afecte, según se defina en el PGAS.

² En este documento se utiliza Consulta pública como instancia de participación diferente de la Audiencia Pública, que es un mecanismo normado por Ley, que los proyectos incluidos en este procedimiento no lo requieren.



para el relevamiento de opiniones, comentarios y/o sugerencias y/o recomendaciones de los actores, iv) el diseño del mecanismo de quejas y reclamos.

2. OBJETIVOS DEL PLAN DE CONSULTAS SIGIFICATIVAS (CS)

2.1. OBJETIVO GENERAL

El objetivo general del Plan de Consultas significativas (CS) el relevamiento de percepciones y/u opiniones sobre los proyectos por parte de la comunidad y grupos de interés específicos con la finalidad de propiciar una percepción positiva a partir de la socialización de los proyectos y contribuir a una valoración social del los mismos.

2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Se plantean como objetivos específicos los siguientes:

- a. Desarrollar un mapeo de actores sociales o sociograma como esquema representativo de la realidad social.
- b. Generar un listado de actores sociales y/o grupos de interés representativos de las realidades locales que permita materializar el intercambio en un espacio participativo
- c. Realizar un cuestionario base a utilizar en entrevistas a campo que permita el relevamiento de opiniones de actores institucionales
- d. Elaborar material de divulgación para entregar a los actores sociales con la finalidad de dar a conocer el proyecto

3. METODOLOGÍA

La Metodología, que se plantea como una sucesión de pasos articulados, dará respuesta a las dos Fases en que se ha planteado la tarea según los TDR, es decir, una primera, que dará lugar al mapeo de actores sociales y al diseño del Plan para las Consultas y una segunda en la que se efectivizarán las mismas, cuyos resultados, una vez procesados, tomarán forma en un Informe a incluir en los respectivos Estudios de Impacto Ambiental y Social.

La metodología para aplicar es de investigación cualitativa de campo; entendemos por “investigación cualitativa” cualquier tipo de investigación que produce hallazgos a los que no se puede acceder por métodos estadísticos u otros métodos de cuantificación.

Este método de investigación nos permite comprender el significado y o la naturaleza de la experiencia en relación con determinados fenómenos socio- culturales (Strauss, A. L., & Corbin, J., 2002) de tal manera que, en base a estas consideraciones teórico-metodológicas, la cualidad de la entrevista y la cantidad y cualidad de personas y comunidades a relevar nos permitirá conocer con cierto nivel de certeza, la percepción de esta población sobre el proyecto.

3.1. MAPEO DE ACTORES

El mapeo de actores clave, también conocido como mapa social o sociograma, supone el uso de esquemas para representar la realidad social, a través de representantes que desempeñan roles explícitos. Para proyectos de intervención como el que nos ocupa, resulta clave identificar en forma concreta los posibles actores considerados como aquellos que pueden influenciar significativamente (positiva o negativamente).

Se consideran actores aquellos individuos, grupos o instituciones que, para este caso, poseen información, recursos, experiencia y alguna forma de reconocimiento social; su identificación y selección se ajusta a las particularidades de las obras a llevarse a cabo y a las características de la composición y trama socio-institucional de referencia.

En el caso de la obra RUTA SEGURA – RUTA NACIONAL N° 7 TRAMO JUNIN (KM 264,50) - VEDIA (KM 311,80) Y REPAVIMENTACIÓN DE CALZADA EXISTENTE TRAMO KM 266+000 - KM 343+000, PROVINCIA DE BUENOS AIRES se incorporarán tramos de sobrepaso (un carril adicional) pero la



superficie para la construcción que dicho carril requiere será estrictamente sobre área de camino; en tanto que la obra RUTA SEGURA – RUTA NACIONAL N° 7 TRAMO VICUÑA MACKENNA (KM 592) – LÍMITE CON LA PROVINCIA DE SAN LUIS (KM 654), PROVINCIA DE CÓRDOBA se trata de repavimentación de la ruta existente y la construcción de banquetas pavimentadas³.

A través de esta técnica se identificarán las instituciones y personas clave relevantes teniendo en cuenta su vinculación directa al desarrollo de las obras a llevarse a cabo. El listado de actores se elaboró en base fuentes secundarias como: página web oficiales, documentos y publicaciones de instituciones y organizaciones; portales web de noticias.

Asimismo, se solicitó información al Distrito I de la Dirección Nacional de Vialidad y se contactó a funcionarios del poder ejecutivo municipal de los dos partidos de la provincia de Buenos Aires y de la localidad de Vicuña Mackenna en la provincia de Córdoba.

Esta identificación, también está adaptada para las instancias de participación y consulta en contexto de COVID-19 y la consecuente necesidad de obtener una lista final de actores prioritarios para ser entrevistados a los fines de alcanzar los objetivos planteados para la participación y consulta remota.

La selección de los actores se efectuó teniendo en cuenta los siguientes criterios:

- Representatividad de las instituciones de gobierno tanto ejecutivas como legislativas;
- Tipo de información brindada por los antecedentes participativos de la población local, teniendo en cuenta la rica experiencia registrada, en los últimos diez años en las ciudades o localidades de referencia de los dos tramos de proyecto;
- Trayectoria de instituciones y/o personas, el reconocimiento social de las mismas, el tiempo y la continuidad en la actividad o tarea, la representatividad en número de adherentes, socios, etc., en el caso de los actores sociales no vinculados a la gestión pública;
- La impronta social-cultural y económica transferida al área vinculada, la aparición de nuevas actividades industriales, agroindustriales, frigoríficas, logística, etc., la creciente y gravitante actividad educativa y el rol de instituciones intermedias;
- La convocatoria reunirá a personas, grupos y/u organismos públicos y privados lo que permite la generación de un directorio de partes interesadas que será utilizado en futuras consultas de ser necesario.

³ Se necesita señalar una cuestión importante sobre la integración de los actores a convocar. Se pueden apreciar diferencias entre la obra RUTA SEGURA – RUTA NACIONAL N° 7 TRAMO JUNIN (KM 264,50) - VEDIA (KM 311,80) Y REPAVIMENTACIÓN DE CALZADA EXISTENTE TRAMO KM 266+000 - KM 343+000, PROVINCIA DE BUENOS AIRES y la obra RUTA SEGURA – RUTA NACIONAL N° 7 TRAMO VICUÑA MACKENNA (KM 592) – LÍMITE CON LA PROVINCIA DE SAN LUIS (KM 654), PROVINCIA DE CÓRDOBA que están dadas, en gran medida, por la escala de los centros referenciales como son las localidades de Junín y Vedia (en la provincia de Buenos Aires) que unifican a un número claramente mayor de población e instituciones.

En estas diferencias, la segunda de las obras transcurre en su totalidad en territorio de la provincia de Córdoba en un espacio casi marginal de dicha provincia, teniendo en cuenta que la ciudad más importante es Río Cuarto distante de Vicuña Mackenna aproximadamente a 100 km por una Ruta provincial.

A este respecto vale agregar que, salvo el caso de Vicuña Mackenna ciudad de alrededor de 15.000 habitantes, el tramo en cuestión prácticamente no presenta centros urbanos de magnitud. Los dos lugares mencionables son Washington, con categoría de Comuna y con una población de alrededor de 600 habitantes y General Paunero, cuya referencia más significativa la constituye el tener una estación del ferrocarril Belgrano Sur.



Por otra parte, los actores o partes interesadas se organizaron según las jurisdicciones involucradas y por ámbito de pertenencia. En cuanto al ámbito de pertenencia, se identificaron:

- Instituciones con responsabilidad sobre la temática y/o el estudio: locales vinculados a la administración, gestión y control; concretamente los Municipios y otros actores institucionales municipales, provinciales y nacionales con intervención directa en las áreas. Se consideran actores claves a las autoridades locales en la medida que las obras atraviesan el territorio de los Partidos (Caso de Junín y Leandro N. Alem, en la provincia de Buenos Aires y localidad de Vicuña Mackenna, departamento Río Cuarto, en la provincia de Córdoba) cada uno de ellos posee legislación local a la que ajustarse.
- Instituciones de ciencia e investigación: Principalmente universidades nacionales. En los casos en los que fue posible se identificaron institutos, grupos y/o líneas de investigación vinculadas a la temática;
- Sociedad Civil: ONG ambientalistas y/o vinculadas directamente con la temática. Se entiende por asociaciones civiles locales aquellos actores pertenecientes a un sector determinado con representatividad de sus asociados. Por ejemplo; en la identificación de vecinos afectados por el desarrollo de las obras, dado que en ambos casos se corresponden con obras de Mejoramiento Vial, lo que implica que las tareas a realizarse se desarrollarán sobre la actual zona de camino sin modificación de la traza ya que el mismo se realizará sobre calzada y banquetas existentes no se consideran propietarios directamente afectados en su patrimonio, sin embargo, se entienden que sufrirán las molestias propias de una obra vial en el período que dura la obra. En este sentido se ha considerado que una invitación a la consulta a la Sociedad Rural de las localidades alcanza suficiente representatividad.

3.2. LISTADO DE ACTORES

A continuación, se presenta la lista de partes interesadas que fue elaborada siguiendo los pasos metodológicos planteados para el mapeo de actores.

A continuación, en las Tabla 1. Actores clave correspondientes a la obra RUTA SEGURA – RUTA NACIONAL N°7 TRAMO JUNIN (KM 264,50) - VEDIA (KM 311,80) Y REPAVIMENTACIÓN DE CALZADA EXISTENTE TRAMO KM 266+000 - KM 343+000, PROVINCIA DE BUENOS AIRES y en la Tabla 2. Actores clave correspondientes a la obra RUTA SEGURA – RUTA NACIONAL N°7 TRAMO VICUÑA MACKENNA (KM 592) – LÍMITE CON LA PROVINCIA DE SAN LUIS (KM 654), PROVINCIA DE CÓRDOBA se presenta el listado de actores en las localidades de la provincia de Buenos Aires y de la provincia de Córdoba.



ORGANISMO	REFERENTE	DATOS de CONTACTO	OBSERVACIONES
Municipalidad de Junín			
Secretaría de Planeamiento, Movilidad y Obras Públicas	Arq. Marcelo Balestrase (secretario)	549 2364 514020	
Subsecretaría de Medio Ambiente	Perla Casella (Subsecretaria)	54 9 2364 37 5007	
Subsecretaría de D. Social	Carolina Miguel	2364 361624	
Director de relaciones Institucionales	Mariano Spadano		
SS de Producción	Franco Castellazzi		De esta Subsecretaría depende el Parque Industrial
Consejo Deliberante	Gabriel J. D'Andrea (presidente)	2364 407995 hcd@junin.gob.ar	
Delegación Municipal de Saforcada	Delegado Sr. Abel Castrillón	549 2364 501520	
Policía Ecológica	Elías Montiel (jefe provincial)	02352 509757	La misma depende de la Superintendencia de Seguridad Siniestral de la Policía e interviene a requerimiento, cuando hay incendios, explosiones, enviando personal de bomberos explosivos y ecológicos.
UNNOBA Universidad Nacional del Noroeste de la Provincia de Buenos Aires	Danya Tavela (Vicerrectora)	2364 578572	La Universidad Nacional del Noroeste de la provincia de Buenos Aires, tiene la sede de su rectorado en Junín, así como varias unidades académicas a través de su Centro Regional.
Instituciones privadas de Junín			
Cámara PYME del Noroeste de la Provincia de Buenos Aires	José Molinari	54 9 2364 64 1885	La pequeña y mediana Empresa tiene sedes regionales. La CAPYNOBA nuclea a las pequeñas y medianas empresa del Noroeste de la Pcia de Buenos Aires.
Sociedad Rural de Junín	Gustavo Frederking (presidente)	54 9 2364 606353	La actividad Rural es dominante en el área de obras y la Sociedad Rural nuclea a los propietarios de predios



			rurales que son los frentistas mayoritarios del tramo de Ruta.
Sociedad de Comercio e Industria de Junín	Marcos Marocia (presidente)	54 9 2364 30 9711	Es una Institución altamente representativa con más de 100 años de actividad y una participación activa en proyectos locales y regionales entre los cuales se consigna la repavimentación de rutas. Está vinculada a la creación de varias instituciones locales.
Federación de Sociedades de Fomento	Osvaldo Giapor (presidente)	2364 424010/432726	Es la Entidad que agrupa a todas las comisiones barriales del Junín con más de cien años de existencia. Trabaja a nivel de toda la ciudad en la concreción de diversos proyectos de mejoramiento de la calidad de vida.
Sociedad de Fomento de Saforcada	Victor Zapata	2364 564753	actúa a escala de esa pequeña localidad y su objetivo es la labor barrial en busca de su mejoramiento y la gestión ante el gobierno municipal de necesidades o reclamos de las comunidades barriales.
Asociación de Propietarios de Parque industrial de Junín	Gustavo Marsetti (presidente)	2364 623711	Es el Ente administrador del Parque Industrial creado por Decreto Municipal hace más de 40 años, con más de 70 empresas instaladas de media y alta complejidad en crecimiento.
Cámara de Transportistas de Carga –CTC-	Ramon Jatip (Pres. de la Confederación Argentina de Transporte de Cargas)	11 1534175289	Asociación que nuclea a los transportistas de Carga miembro de la Federación Argentina de Transporte Automotor de Cargas. La región del centro Oeste de la Provincia nuclea una importante actividad transportista de Cargas y Junín decepciona un número significativo de operadores de carga.
Sociedad de Cerealistas del Norte de la provincia de Buenos Aires	Claudio Cucagna. (presidente)		Esta asociación agrupa a más de 40 acopiadores de cereales. Su radio de acción es la importante área del centro norte de la provincia de Buenos Aires y tiene una sede en Junín.
Club de Leones Junin	Liliana Carzoglio (presidenta)		Son organizaciones no gubernamentales sin fines de lucro dentro del modelo de servicio o asistencia social con más de 60 años de vigencia. Son instituciones
Rotary Club Junin	Vicente Rocasalva (Gobernador del Distrito)		



			gravitantes a nivel local y reconocidas por sus obras de servicio de interés social.
Colegio de Abogados	Pablo Miguel Rasuk (presidente)	2364 636486	
Colegio de Escribanos de la provincia de Buenos Aires - Delegación Junín	Diego Leandro Molina (presidente)	2364 424010/432726 2364 432509	
Consejo Profesional de Ciencias Económicas	Dr. Alberto Hernan Ciceri (secretario técnico Administrativo)	2364 433952/433648 digjunin@cpba.com.ar	
Otras instituciones públicas y privadas de Junín			
Bomberos Voluntarios de Junín	Ezequiel Azurabarrena (Jefe de Cuerpo Activo)	2364 444130	La convocatoria a estas Asociaciones Civiles de Bomberos Voluntarios reconocidas por Ordenanza Municipal se refiere a la intervención en caso de accidentes que ocurran sobre la RN N°7 en el tramo de su jurisdicción.
Cargill. RN N°7 Km 314	Vicente Terrile (Gerente)	2364528291 vicente_terrile@cargill.com	Esta empresa de gran envergadura opera con un gran movimiento de vehículos propios desde una planta ubicada lateralmente a la Ruta.
Municipalidad de Leandro N. Alem			
Intendente	Prof. Carlos Ferraris	profesorferraris@hotmail.com	
S. Secretario Producción, Medio Ambiente y Economía Social	Dr. Juan B. Zitti	2364337151	
Subsecretaria de Obras y Servicios Públicos	Arq. Luciano Quintana	2364683402 luciano-quintana@hotmail.com	
S. Secretaria de Acción Social	Sra. Mariela Saunders	2364683393 marielasaunders@hotmail.com	



Coordinador de Areas	José Luis Sbravatti	2364 683386 palitoalem@gmail.com	
Pres. Consejo deliberante	María Rosa Cirella	2364 645076 mariarosa.cirella@gmail.com	
Otras instituciones públicas y privadas de Leandro N. Alem			
Bomberos Voluntarios de Vedia	Jefe de Cuerpo Activo Ezequiel ASURABARRENA	2364 674258 ezeasura@hotmail.com	La convocatoria a estas Asociaciones Civiles de Bomberos Voluntarios reconocidas por Ordenanza Municipal se refiere a la intervención en caso de accidentes que ocurran sobre la RN N°7 en el tramo de su jurisdicción.
Bomberos Voluntarios de Alem	Jefe de Cuerpo Activo Soledad Aranda	2364608541 sole_alem@yahoo.com.ar	
Bomberos voluntarios de Juan B. Alberdi		2364226477	
Hospital Municipal de Vedia	Dra. Mariana Gagliano (directora)	2364 365645 marianagagliano_2000@yahoo.com.ar	El Hospital Municipal es quien interviene en situación de accidentes dentro de su jurisdicción.
Cooperativa de Ascensión	Diego Scrafia (presidente)	2364406330 descarafia@copascencion.com.ar	
Transportistas de Alberdi Asociación Civil	Carlos Bevilaqua Urquiza	02354481114 tra_alberdi@hotmail.com	La ciudad de Vedia cabecera del Partido de Alem tienen su base de operaciones logísticas un número superior a 500 transportes de carga que utilizan a tal efecto la RN N°7
Sociedad Rural de Vedia	Sr.- Hugo Dacunto (presidente)	02364641548 socruraldevedia@hotmail.com	

Tabla 1. Actores clave correspondientes a la obra RUTA SEGURA – RUTA NACIONAL N°7 TRAMO JUNIN (KM 264,50) - VEDIA (KM 311,80) Y REPAVIMENTACIÓN DE CALZADA EXISTENTE TRAMO KM 266+000 - KM 343+000, PROVINCIA DE BUENOS AIRES

Municipalidad de Vicuña Mackenna-Provincia de Córdoba			
ORGANISMO	REFERENTE	DATOS de CONTACTO	OBSERVACIONES
Secretario de Gobierno	Lic. Agustín Peroni	549 3583 595937	Las áreas rurales no responden a las autoridades Municipales que solo tienen competencia dentro del ejido
Secretaría de Obras Públicas	Arq. Luciana Campi	arqlucianacampi@gmail.com	



Comunidad Regional de Río Cuarto	Ricardo Reinoso (presidente)	3582 594677	urbano. Institucionalmente esas áreas responden a Comunidades Regionales locales que tiene una supervisión política institucional sobre dichos territorios.
Presidenta Comunal de la localidad de Washington	Sra. Selime Noemí Daruich	549 3583 414117 Seline_n_daruich@hotmail.com	
Instituciones Privadas			
Sociedad de Bomberos Voluntarios de V. Mackenna		03583 420111 bomberosmackenna@interpueblos.com.ar	
Hospital Municipal Dr. Enrique Carrozzi	Dr. Andrés Godoy (director)	03583 484900	
Asociación de Fomento Rural Pueblo Torres		03583 421873	
Centro Comercial, Industrial y de servicios		3583 423467	
Sociedad Rural de Vicuña Mackenna	Javier Salvatore	358 4186296	

Tabla 2. Actores clave correspondientes a la obra RUTA SEGURA – RUTA NACIONAL N°7 TRAMO VICUÑA MACKENNA (KM 592) – LÍMITE CON LA PROVINCIA DE SAN LUIS (KM 654), PROVINCIA DE CÓRDOBA



3.3. CUESTIONARIO DE ENTREVISTA

Se orienta a relevar datos que hacen al desempeño de la Ruta, al conocimiento del proyecto y a posibles percepciones que revelen situaciones ambientales negativas.

Datos del entrevistado (nombre, ocupación, datos de contacto), importancia que le asigna a las condiciones de seguridad vial del tramo de ruta sobre el que opina, tipo y fuente de información que dispone sobre el Proyecto, percepción de situaciones que puedan configurar al riesgo ya sea del medio natural (anegamiento, inundabilidad, etc.) o socioeconómico, de oportunidades de mejora y visión de riesgos asociadas al mejoramiento de la Ruta Nacional, así como sugerencias de acciones de mitigación.

3.4. RELEVAMIENTO DE OPINIÓN DE ACTORES INSTITUCIONALES

A los efectos de dar forma a la convocatoria de las Consultas Significativas, cuya primera parte fue la identificación de actores clave, se llevó a cabo y en coincidencia con el viaje a campo de reconocimiento de las obras a ejecutar, una serie de entrevistas no estructuradas en las que se abordó con los actores institucionales aspectos de identificación de actores sociales relevantes de lo que se da cuenta en la siguiente reseña.

Las mismas, de las que resumimos una reseña, se efectuaron entre los días 19 y 20 de agosto próximo pasado y tuvieron como destinatarios a funcionarios de diversas áreas de los municipios de Junín, Vedia en relación con el tramo de obra homónimo y de Vicuña Mackenna y Washington con referencia al tramo entre la localidad de V. Mackenna y el límite con la provincia de San Luis.

3.4.1. Reseña sobre Entrevistas no estructuradas

➤ Entrevistas en Junín

Las entrevistas realizadas incluyeron al secretario de Planeamiento, Movilidad y Obras Públicas, Arq. Marcelo Balestrase, a la Subsecretaria de Desarrollo Social, Lic. Carolina Miguel y a la Subsecretaria de Medio Ambiente, Perla Casella.

En todos los casos expresaron la importancia del mejoramiento de las condiciones de seguridad vial dado que es un tramo de ruta con índice de siniestralidad significativo.

Con respecto a este tema se indicó la conveniencia de hacer partícipe de la Consulta Significativa al delegado Municipal de Saforcada (localidad de 500 habitantes) así como se destacó la importancia de poder prever un acceso a la localidad, en la actualidad un tema no resuelto, sobre todo teniendo en cuenta la presencia de una Empresa Avícola muy importante con gran movimiento vehicular.

Asimismo, se sugirió la participación del presidente de la Sociedad de Fomento de dicha localidad Sr. Abel Castrillón.

De la entrevista surgió la inclusión en la lista de participantes a la Consulta, del Director de Relaciones Institucionales del Municipio de Junín, Sr. Mario Spadano teniendo en cuenta que el mismo tiene a su cargo las relaciones con las Sociedades de Fomento.

Por último, se sugirió la invitación a participar de la Consulta a la jefatura Provincial de la policía Ecológica que tiene su sede en las proximidades de Junín a través de su Jefe Sr. Elías Montiel, organismo con competencia en los controles viales.

➤ Entrevistas Vedia

En este municipio las entrevistas tuvieron como referentes al Intendente Sr. Carlos Ferraris y al Coordinador de Áreas José Luis Bravatti.

La breve reseña formulada sobre las características del Proyecto indicó que el Municipio no disponía de información suficiente sobre la misma. Al respecto señalaron la enorme importancia



de las obras a realizarse y su interés por realizar una breve exposición para informar a la población de los alcances de esta.

Reiteraron la preocupación por las necesidades de establecer condiciones de mayor seguridad para el movimiento vial teniendo en cuenta el nivel de accidentología. Señalaron, al respecto, la importancia de contar con un acceso de tránsito pesado a Vedia en el KM 315 o bien una dársena de seguridad.

Por otra parte, respecto a problemáticas en el tramo de ruta en cuestión señalaron que la ejecución del Canal de Las Horquetas, resolvió los problemas de anegamiento transitorio y recurrente en el área transportando el agua, en los períodos críticos, hasta el Río Salado. Luego de su construcción, señalaron los funcionarios, no volvieron a repetirse situaciones críticas en el interior de la localidad.

Asimismo, en relación con la convocatoria a la Consulta sugirieron hacer partícipes de la misma a representantes de la Sociedad Rural de Vedia, Defensa Civil, Bomberos, Hospital, Centro de Cerealistas y Camioneros considerando que la Ciudad aloja a un número significativo de vehículos de transporte de cargas.

➤ **Entrevista Vicuña Mackenna**

Las entrevistas efectuadas en este Municipio tuvieron como referentes al secretario de Gobierno Agustín Peroni y a la Secretaria de Obras Públicas Arq. Luciana Campi.

Ambos funcionarios destacaron la importancia para el sector productivo y los habitantes, en general de las mejoras en cuanto a seguridad vial con las obras a efectuarse ya que la inseguridad en el tramo vial a mejorarse es considerada alta.

Asimismo, señalaron las buenas condiciones en que opera actualmente la Ruta Nacional respecto al comportamiento hídrico del área situación que responde a la realización un canal aliviador para la localidad de Vicuña Mackenna, el Canal de La Guarda en el año 2007.

El mismo fue construido con el fin de contener y reorientar el excedente hídrico en situaciones de ciclos de elevadas precipitaciones. Expresaron que la obra muestra un resultado altamente satisfactorio ya que no ha habido más situaciones críticas desde ese momento a pesar de registrarse precipitaciones intensas.

Asimismo, sugirieron sean invitados a la Consulta el presidente de la Comunidad Regional de Río Cuarto, La Sociedad Rural, los Bomberos Voluntarios, el Hospital Municipal, y el Centro de Camioneros. En este último caso y como ocurre en el municipio de Vedia, el transporte de cargas tiene en V. Mackenna un centro logístico que nuclea a más 500 propietarios de camiones.

Se completan las entrevistas, para este tramo, con la presidenta Comunal de la localidad de Washington, pequeña localidad de alrededor de 600 habitantes, ubicada en el extremo oeste del tramo, próxima al límite con San Luis.

La misma destacó la importancia que se le asigna a las obras en materia de seguridad vial, con opiniones coincidentes a los anteriores entrevistados, en relación con el índice de accidentología que presenta la Ruta.

3.5. PREPARACIÓN DE LA CONSULTA

A través de las Consultas Significativas se inicia un procedimiento de intercambio informativo y de opinión con los actores identificados a fin de poner en conocimiento de la población y las partes interesadas el proyecto e interactuar en base a comentarios, inquietudes, sugerencias, con las autoridades y técnicos de la DNV y los Especialistas Consultores.



Dos elementos de juicio orientan a definir a la Consulta como un instrumento de relevamiento de opinión no presencial. En primer lugar, los tiempos disponibles para la efectivización de dos reuniones, una por proyecto, es decir, una reunión para la obra RUTA SEGURA – RUTA NACIONAL N°7 TRAMO JUNIN (KM 264,50) - VEDIA (KM 311,80) Y REPAVIMENTACIÓN DE CALZADA EXISTENTE TRAMO KM 266+000 - KM 343+000, PROVINCIA DE BUENOS AIRES y otra para la obra RUTA SEGURA – RUTA NACIONAL N°7 TRAMO VICUÑA MACKENNA (KM 592) – LÍMITE CON LA PROVINCIA DE SAN LUIS (KM 654), PROVINCIA DE CÓRDOBA ajustado a la presentación del Estudio de Impacto Ambiental y Social.

El Segundo aspecto se refiere a las condiciones sanitarias vigentes en todo el país, que plantean restricciones para reuniones con aforos mucho menores a los habituales para este tipo de evento, lo que en el mejor de los casos reduciría sensiblemente el número de asistentes.

Con este formato, la consulta así desarrollada permite ajustar el número de consultados a la necesidad de confiabilidad de la técnica de relevamiento de opinión; de este modo los resultados de estos eventos, debidamente sistematizados y procesados se integrarán al EsIA a presentar.

Como es de práctica, la DNV informará sobre el día y hora de la Consulta con anticipación a través de los medios de comunicación local e informará a través de las estaciones de Peaje de Junín y Vicuña Mackenna.

Asimismo, se girarán notas de invitación dirigida a las partes interesadas a participar de las mismas en las que se les informará del objetivo que le da origen, cual es el de informar sobre los alcances y características del Proyecto y las obras a efectivizarse como parte de la Evaluación Ambiental y Social del mismo; asimismo la invitación contendrá el día, la hora y dadas la situación de pandemia un link oficial en el cual podrán inscribirse para participar. Es decir, la consulta centrará su análisis en consideraciones ambientales y sociales surgidas de las obras a realizarse.

Posteriormente, se efectuará la Consulta Significativa la que seguirá las pautas oficiales previstas por la DNV con asistencia de los Especialistas Consultores.

Finalmente, se elaborará el Informe Final de las Consultas que integrará, como Anexo, el Estudio de Impacto Ambiental y Social.

El mismo incluirá la información relevada debidamente procesada con apoyo gráfico y las conclusiones consideradas significativas.

3.6. ELABORACIÓN DE MATERIAL DE DIVULGACIÓN

Se presentará, a través de un documento expeditivo colgado en la página web de la DNV, un resumen de las obras a realizar, focalizando en los principales beneficios del proyecto para la región y las localidades y las principales medidas de mitigación que se adoptarán en el desarrollo de la construcción del proyecto. <https://www.argentina.gob.ar/obras-publicas/vialidad-nacional/convocatoria-para-espacios-participativos/espacios-participativos>



MECANISMOS DE QUEJAS Y RECLAMOS

RUTA SEGURA – RUTA NACIONAL N°7 TRAMO JUNIN (KM 264,50) - VEDIA (KM 311,80) Y REPAVIMENTACIÓN DE CALZADA EXISTENTE TRAMO KM 266+000 - KM 343+000, PROVINCIA DE BUENOS AIRES Y RUTA SEGURA – RUTA NACIONAL N°7 TRAMO VICUÑA MACKENNA (KM 592) – LÍMITE CON LA PROVINCIA DE SAN LUIS (KM 654), PROVINCIA DE CÓRDOBA



1. DISEÑO DEL MECANISMO DE QUEJAS Y RECLAMOS

La adopción de dispositivos que habiliten al usuario y/o vecino de la Ruta a realizar un seguimiento suficientemente informado del desarrollo de las obras y de las tareas que se ejecutarán y de las condiciones en que se llevarán a cabo y, de corresponder, efectuar los reclamos o consignar opiniones que hacen al mejor desempeño de las actividades necesarias para su implementación en particular en lo que concierne a seguridad vial constituye lo que se denomina mecanismo de quejas y reclamos.

A tales efectos y a fin de ejercer prácticamente esas posibilidades se dispondrá de un mecanismo en dos planos concurrentes. **El primero** de ellos se gestionará bajo un Programa de Información y Relaciones con la Comunidad que integrará el Plan de Gestión Ambiental y Social que formará parte de EIAS y que deberá implementar la Empresa Constructora.

El mismo, estará orientado, por un lado, a informar a las comunidades locales y a los pobladores asentados a lo largo de la zona de ejecución de la obra sobre las tareas que se llevarán a cabo a los fines de la ejecución de la obra y que pudieran causarle inconvenientes a la vida cotidiana con especial énfasis en los aspectos vinculados con la seguridad vial.

Dentro del mismo y a través del Programa de Difusión a la Comunidad se desarrollarán formas eficaces y eficientes de comunicación con la comunidad involucrada con la obra, con los organismos y organizaciones, con entidades intermedias y los pobladores del área afectada a obras, respecto de los planes y acciones previstas y desarrolladas durante la etapa de construcción.

En particular se aplicarán los instrumentos necesarios para relevar, en forma permanente, los temas relacionados con el Plan de Gestión Ambiental que requieran difusión y un intercambio activo de opiniones o acciones con los involucrados a fin de dar respuesta inmediata a todo tipo de consulta, observaciones u objeciones, identificando los problemas y adoptando las acciones para su solución y canalizadas a solicitud.

El **segundo** de los planos y de acuerdo con las previsiones del BID se establecerá un Mecanismo de resolución de Reclamos que complementará los ya existentes en el país basados en la Constitución Nacional y/o las Constituciones de cada provincia, los que podrán ser presentados ante la DNV, la defensoría del Pueblo de la Nación o ante sede judicial.

Además de las vías legales anteriormente descritas, el Proyecto contará con un Mecanismo de Resolución de Reclamos particular a disposición de las partes afectadas y la comunidad en general.

El objetivo del Mecanismo es el de proporcionar a la población un proceso accesible y eficaz para presentar quejas, reclamaciones y/o preocupaciones que puedan surgir sobre las actividades del Proyecto y atender oportunamente los requerimientos de la población afectada.

A continuación, se establecen los procedimientos para que el Mecanismo cumpla con los objetivos establecidos.

Las quejas y reclamos, resultado de cuestiones referidas a las obras, serán enviadas a la DNV que evaluará las mismas y emitirá una respuesta dentro de los 30 días de recibido el reclamo.

En la respuesta se indicarán las razones para aceptar o denegar el reclamo y de corresponder la forma en que se atenderá el mismo.

De manera general, el Mecanismo seguirá los siguientes lineamientos:

- **Proporcional:** El Mecanismo tendrá en cuenta de manera proporcional el nivel de riesgo y los posibles impactos negativos en las zonas afectadas.



- Culturalmente apropiado: El Mecanismo está diseñado para tener en cuenta las costumbres locales de la zona.
- Accesible: El Mecanismo está diseñado de una manera clara y sencilla para que sea comprensible para todas las personas. No habrá ningún costo relacionado con el mismo.
- Anónimo: El demandante puede permanecer en el anonimato, siempre y cuando no interfiera con la posible solución a la queja o problema. El anonimato se distingue de la confidencialidad en que es una denuncia anónima, no se registran los datos personales (nombre, dirección) del demandante.
- Confidencial: El proyecto respetará la confidencialidad de la denuncia. La información y los detalles sobre una denuncia confidencial sólo se comparten de manera interna, y tan sólo cuando sea necesario informar o coordinar con las autoridades.
- Transparente: El proceso y funcionamiento del Mecanismo es transparente, previsible, y fácilmente disponible para su uso por la población.

i. Gestión de Reclamos

El Mecanismo cuenta con una herramienta eficiente para la recolección, el seguimiento y la notificación de las quejas. El proceso se documenta mediante un registro de quejas (en un archivo físico y en una base de datos). El procedimiento se inicia con la presentación de la denuncia (de manera oral o escrita) por el demandante. El proceso termina con el cierre y la conformidad en la resolución de ambas partes (el demandante y el Proyecto).

A continuación, se ilustra y se describe de manera más específica todo el procedimiento:

ii. Recepción y registro de reclamos

Se dispondrá de los siguientes mecanismos que responden a los planos complementarios enunciados precedentemente:

Primer plano:

- Recepción de notas presentadas e ingresadas por Mesa de Entrada de la DNV (Casa Central o Distrito Jurisdiccional) a fin de su registro, las que son sustanciadas y motivan las respuestas pertinentes con intervención de las áreas competentes
- Instalación de un buzón de reclamos en locaciones de las obras (como mínimo en el obrador) y en las oficinas de los respectivos Distritos Jurisdiccionales de la Dirección nacional de Vialidad.

Segundo plano:

- Líneas gratuitas de teléfonos
- Dirección de correo electrónico

Estos mecanismos serán informados y regularmente publicitados (i.e. folletos, carteles, espacios de referencia comunitarios, etc.) y estarán siempre disponibles para cualquier parte interesada que quisiera acercar un reclamo.

iii. Evaluación de reclamos

En caso de que se trate de un reclamo presentado en el obrador de la Empresa, relacionado con la obra, el mismo será considerado y resuelto en primera instancia por la Contratista la que deberá notificar del reclamo, fehacientemente, a la Supervisión dentro de las 24 hs de recibido el mismo. La Supervisión evaluará la resolución llevada a cabo, indicando a la Contratista si es



necesario realizar acciones adicionales y brindará una respuesta al reclamante e informará al CEGA del Distrito Jurisdiccional para que pueda dar respuesta al reclamante.

En caso de que el reclamo sea efectuado en otro punto de recepción, y se relacione con la obra, la DNV efectuará las gestiones necesarias para que la Contratista resuelva el tema planteado y procederá, a través del CEGA del Distrito a dar respuesta al reclamante.

iv. Clasificación de quejas y reclamos

Las quejas y reclamos se clasifican en quejas de:

- **Importancia baja:** Esta categoría corresponde a las quejas que no requieren resolución, sino que sólo requieren información o una cierta clarificación que debe facilitarse al demandante. Esta categoría incluye quejas que han sido previamente evaluadas y recibieron una respuesta definitiva del Programa.
- **Mediana Importancia:** Las quejas y reclamaciones relacionadas con la salud, el medio ambiente, el transporte, y los contratistas y subcontratistas.
- **Alta Importancia:** Incluye las quejas relacionadas con la seguridad, la accesibilidad, los bienes o la salud de las personas en relación con las acciones de la obra.

v. Quejas NO ADMISIBLES

Las quejas o reclamaciones que no cumplan con uno o más de los requisitos enunciados serán consideradas NO ADMISIBLES.

- No está directamente relacionado con el Proyecto, sus contratistas o subcontratistas.
- Su naturaleza excede el ámbito de la institución y sus contratistas y subcontratistas.
- No hay una causa real de la acción.
- Hay otros mecanismos formales e instituciones para presentar la queja.
- Está relacionadas con temas laborales, para lo cual deben ser dirigidas a la empresa constructora.

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

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

vi. Respuesta a reclamos

Los reclamos de importancia baja serán atendidos en un plazo máximo de 30 días calendario, los de importancia media serán atendidos en un plazo de 15 días corridos y los de importancia alta serán atendidos en un plazo máximo de 7 días corridos.

En todos los casos, se redactará un acta de atención de queja, que será suscripta por la persona que presentó la queja dando conformidad a la atención de esta. En caso de no poder contactar físicamente con la persona que presentó el reclamo la mencionada acta será enviada por correo certificado al mismo. La DNV sistematizará los registros de queja y las actas de atención de estas.

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



vii. Solución de conflictos

En caso de que no haya acuerdo entre la DNV y quien realizó la inquietud, sea por una inquietud rechazada o por no llegar a un acuerdo en la solución a implementar, se arbitrarán los medios y el esfuerzo para alcanzar un acuerdo conjunto entre las partes.

Para el caso en el que la queja no pueda manejarse en el ámbito de la obra, el interesado podrá exponer su reclamo en sede administrativa, ante la Defensora del pueblo y/o ante los Tribunales de Justicia de la Nación.

La DNV deberá asegurarse de que la atención de reclamos y la resolución de conflictos se lleven a cabo de una manera adecuada y amplia. Asimismo, será la encargada de supervisar el proceso, detectando desvíos y asegurando su solución.

viii. Formato de Queja

Fecha:		Hora:		Lugar:	
Atendido por:					
Reclamo:	Indicando cuando ocurrieron los hechos que motivan la queja, personal involucrado, pruebas y cualquier información relevante				
Documentación adjunta					
Datos de contacto del reclamante					
Nombre:		Teléfono:		E-mail:	
Dirección:				CP:	
Firma del reclamante:					
Observaciones del empleado que atendió la queja					

ix. Seguimiento y documentación

La Inspección de obra y los Distritos Jurisdiccionales son responsables de mantener una base de datos actualizada con toda la documentación e información relacionada con las quejas que se presenten. Asimismo, son responsables de dar seguimiento al proceso de tramitación de las quejas, de acuerdo con el orden de importancia establecido, en coordinación con las áreas involucradas, y de facilitar la participación del demandante en el proceso.

Un formulario de seguimiento se completará para cada caso. Una vez que se alcance un acuerdo, la Inspección de la obra juntamente con el CEGA Jurisdiccional, darán seguimiento para confirmar que las medidas de resolución correspondientes se están aplicando.



El registro de quejas deberá demostrar que todas estas acciones y los procesos se llevan a cabo. En él se recogerán:

Fecha en que la queja fue registrada;

Persona responsable de la queja;

Información sobre las medidas correctivas propuestas/comunicadas por el demandante (si procede);

Fecha en que la queja se cerró; y

Fecha de la respuesta fue enviada al denunciante.

El registro de reclamos recibidos y los resultados de la atención de estos serán sistematizados en una tabla Excel, esta información servirá para identificar oportunidades de mejora en la ejecución de las obras.

Por último, es necesario destacar que, si bien el corredor concesionado tiene su propio mecanismo de quejas y reclamos, ambos llegan finalmente a la DNV para su atención cuando se trata de obras de construcción sobre un corredor concesionado.