

**Proyecto de Inclusión Digital e
Innovación de los Servicios
Públicos en Argentina**

PRÉSTAMO BIRF 9224-AR

Plan de Participación de partes interesadas (PPPI)



FEBRERO 2023

Jefatura de Gabinete de Ministros
Secretaría de Coordinación Legal
y Administrativa
Dirección de Programas y Proyectos
Sectoriales y Especiales

Argentina **unida**



**DI
PRO
SE**

Secretaría de
Coordinación Legal
y Administrativa



Jefatura de
Gabinete de Ministros
Argentina

ÍNDICE

ACRÓNIMOS/ABREVIATURAS	3
EL PROYECTO	5
Componentes del Proyecto	5
Componente 1. Servicios públicos digitales	5
Subcomponente 1.1. Diseño e implementación de servicios gubernamentales digitales nacionales y subnacionales	6
Subcomponente 1.2. Puntos digitales	7
Componente 2. Sistemas transversales, gestión de datos e innovación	8
Subcomponente 2.1. Mejoramiento de sistemas y plataformas transversales	9
Subcomponente 2.2. Uso de datos para mejorar la prestación de servicios	10
Subcomponente 2.3. Innovación digital	11
Componente 3. Ampliación de plataformas tecnológicas	11
Componente 4. Gestión y evaluación del Proyecto	13
Arreglos Institucionales	15
Organigrama y acciones determinadas en la estructura orgánica funcional	16
Gestión Ambiental y Social	16
Riesgos e Impactos del Proyecto	17
BREVE RESUMEN DE LAS ACTIVIDADES ANTERIORES DE PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS	21
Instancias de Consultas Públicas sobre Gobierno Abierto	21
Diálogo con los gobiernos locales que implementan los Puntos Digitales	25
Trabajo articulado con ARSAT S.A. y demás organismos públicos vinculados al Proyecto	25
IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS PARTES INTERESADAS	25
Partes afectadas por el Proyecto	26
Otras Partes Interesadas en el Proyecto	26
Grupos en situación de vulnerabilidad	36
Resumen de las medidas para promover la participación de las partes interesadas	57
PROGRAMA DE PARTICIPACIÓN DE PARTES INTERESADAS	60
Objetivos del Plan de Participación de las Partes Interesadas	60

Instancias de Participación temprana efectuadas durante la preparación del Proyecto	87
Estrategia propuesta y cronograma del Programa de Participación de las Partes Interesadas	86
Estrategia y Cronograma de consulta propuesta	90
Estrategia propuesta para incorporar la opinión de los grupos en situación de vulnerabilidad	93
Análisis de los comentarios	95
Etapas futuras del Proyecto	95
RECURSOS Y RESPONSABILIDADES VINCULADOS A LA IMPLEMENTACIÓN DE ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS	95
Recursos	95
Funciones y responsabilidades de gestión	96
MECANISMO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	96
Objetivos	96
Canal para presentación de solicitudes y puntos de asistencia para su uso	97
Tipos de solicitudes o demandas que pueden presentarse	100
Quiénes podrán presentar solicitudes	101
Difusión del MAQR	101
Monitoreo y Seguimiento del MAQR	101
Solución de Conflictos	102
Servicio de Reparación de Quejas del Banco Mundial	103
Reporte y respuesta en la atención de casos de violencia de género (VDG)	103
SEGUIMIENTO Y PRESENTACIÓN DE INFORMES	104
Participación de las Partes Interesadas en las actividades de seguimiento	105
Presentación de informes a los grupos de Partes Interesadas	105
ANEXOS	106

ACRÓNIMOS/ABREVIATURAS

- AFIP:** Administración Federal de Ingresos Públicos
- ALGEC:** Asociación Latinoamericana de Gerontología Comunitaria
- ANDIS:** Agencia Nacional de Discapacidad
- ANSES:** Administración Pública Nacional de la Seguridad Social
- APN:** Administración Pública Nacional
- ARSAT:** Empresa Argentina de Soluciones Satelitales Sociedad Anónima
- BID:** Banco Interamericano de Desarrollo
- BIRF:** Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento
- CEPAL:** Comisión Económica para América Latina y el Caribe
- CLADH:** Centro Latinoamericano de Derechos Humanos
- CND:** Centro Nacional de Datos
- COFEFUP:** Consejo Federal de la Función Pública
- COFEMA:** Consejo Federal de Medio Ambiente
- CRM:** Customer Relationship Management o Gestión de las relaciones con clientes
- DIPROSE:** Dirección de Programas y Proyectos Sectoriales y Especiales
- EAS:** Estándar Ambiental y Social
- ENACOM:** Ente Nacional de Comunicaciones
- EOS/EOL:** End of support / End of life. Fin de vida útil.
- EPH:** Encuesta Permanente de Hogares
- ESA:** Evaluación Social y Ambiental
- FAO:** Organización de las Naciones Unidas de la Alimentación y la Agricultura
- FUNDEPS:** Fundación para el Desarrollo de Políticas Sustentables
- GA:** Gobierno Abierto
- GDE:** Gestión Documental Electrónica
- IAAS:** Servicio de Infraestructura como servicio
- INADI:** Instituto Nacional contra la Discriminación, la Xenofobia y el Racismo
- INAI:** Instituto Nacional de Asuntos Indígenas
- INAP:** Instituto Nacional de la Administración Pública
- INDEC:** Instituto Nacional de Estadística y Censo
- ISO:** Organización Internacional para la Estandarización
- JGM:** Jefatura de Gabinete de Ministros

LGBTIQ++: Colectivo de Lesbianas, Gais, Transexuales, Bisexuales, e Intersexuales

MAS: Marco Ambiental y Social

MMGyD: Ministerio de las Mujeres, Géneros y Diversidad

OECD: Organisation for Economic Co-operation and Development

OMS: Organización Mundial de la Salud

ONC: Oficina Nacional de Contrataciones

OSC: Organizaciones de la Sociedad Civil

PAMI: Programa de Atención Médica Integral

PCAS: Plan de Compromiso Ambiental y Social

PD: Punto Digital

PFGA: Programa Federal de Gobierno Abierto

PI: Pueblos Indígenas

PIDISP: Proyecto de Inclusión Digital e Innovación de los Servicios Públicos en Argentina

PMISP: Proyecto de Modernización e Innovación de los Servicios Públicos

PPPI: Plan de Participación de Partes Interesadas

RAEE: Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos

REFEFO: Red Federal de Fibra Óptica

SAE: Secretaría de Asuntos Estratégicos

SIP: Secretaría de Innovación Pública

SSGAIP: Subsecretaría de Gestión Administrativa de Innovación Pública

SCLYA: Secretaría de Coordinación Legal y Administrativa.

SSGAYPD: Subsecretaría de Gobierno Abierto y País Digital

SSSYPD: Subsecretaría de Servicios y País Digital

SSIA: Subsecretaría de Innovación Administrativa

SSTIC: Subsecretaría de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

SSTYCO: Subsecretaría de Telecomunicaciones y Conectividades

TAD: Trámite a Distancia

TDA: Televisión Digital Abierta

TIC: Tecnologías de la Información y la Comunicación

UNC: Universidad Nacional de Córdoba

UTN: Universidad Tecnológica Naciona

EL PROYECTO

El Proyecto de Inclusión Digital e Innovación de los Servicios Públicos en Argentina (PIDISP) busca impulsar las políticas públicas para innovar en la gestión de gobierno, generando bienestar, inclusión y ampliación de derechos para toda la población a través de servicios a la ciudadanía y una administración pública más eficientes y transparentes.

En ese sentido el propósito del Proyecto es mejorar la accesibilidad y efectividad de los servicios públicos digitales seleccionados.

Los objetivos específicos son: (i) Ampliar el alcance y mejorar el desempeño de servicios públicos digitales seleccionados. (ii) Federalizar y fortalecer los sistemas de gestión y plataformas del sector público. (iii) Mejorar el desempeño de la infraestructura tecnológica pública.

El Proyecto financiará:

- El desarrollo de servicios públicos digitales;
- Fortalecimiento de plataformas y sistemas transversales de gestión del sector público;
- Inversiones para el fortalecimiento de la infraestructura tecnológica pública
- Los gastos de administración, monitoreo, evaluación y auditoría del Proyecto.

1.1 Componentes del Proyecto

El PIDISP se organiza en los siguientes componentes y subcomponentes:

El proyecto tiene cuatro componentes. El componente 1 posibilita el diseño e implementación de servicios públicos digitales para la ciudadanía, empresas y entidades gubernamentales; el componente 2 fortalece los sistemas transversales de gestión del sector público, potenciando el uso de la información a través de técnicas de análisis de datos y la innovación en los servicios y plataformas públicas; el Componente 3 promueve el fortalecimiento de las capacidades de infraestructura tecnológica; y el componente 4 apoya la gestión y evaluación del Proyecto.

Componente 1. Servicios públicos digitales

Este componente facilita la implementación y el uso efectivo de mejores servicios gubernamentales para la ciudadanía, empresas y agencias gubernamentales a nivel nacional y subnacional y amplía la disponibilidad de lugares públicos para acceder a servicios gubernamentales digitales. Este componente está enfocado hacia los gobiernos subnacionales (provincias y municipios). El componente facilitará la capacidad de respuesta del gobierno en caso de desastres naturales y otros inconvenientes provocados por el clima.

Subcomponente 1.1. Diseño e implementación de servicios gubernamentales digitales nacionales y subnacionales

Este subcomponente apoya la expansión del portal Mi Argentina, la Plataforma de Trámite a Distancia (TAD) y el Sistema Nacional de Turnos para incluir servicios para la ciudadanía, empresas y entidades gubernamentales. Esto mejorará la respuesta del gobierno a los impactos relacionados con el clima y fortalecerá la resiliencia del país al garantizar la continuidad de los servicios gubernamentales. Las actividades bajo este subcomponente incluyen, entre otras:

- a) desarrollo y aplicación de servicios estandarizados de gobierno digital y diagnósticos de dichos servicios para entidades nacionales y subnacionales seleccionadas;
- b) diseño, desarrollo e implementación de servicios administrativos en línea, incluido el rediseño de los servicios existentes para hacerlos accesibles a las personas con discapacidad visual;
- c) asistencia técnica para apoyar la gestión de las plataformas Mi Argentina y TAD;
- d) capacitación del personal para la operación de procesos rediseñados;
- e) actividades de intercambio de conocimientos y aprendizaje entre entidades nacionales y subnacionales para difundir lecciones aprendidas e intercambiar experiencias sobre la implementación de sistemas digitales y servicios electrónicos, teniendo en cuenta el cambio climático y los desastres naturales. Será financiado a través de fondos relacionados al cumplimiento de condiciones basadas en el desempeño (PBC, por sus siglas en inglés, *Performance-Based Condition*);

- f) rediseño e implementación de procedimientos digitales gubernamentales mejorados, incluidos aquellos que pueden ayudar a las autoridades gubernamentales a responder mejor a los impactos relacionados con el clima.

El Proyecto financiará la renovación de las licencias de páginas web de la Administración Pública Nacional y de las aplicaciones móviles existentes, las cuales permiten consultar y/o iniciar los trámites desde todos los organismos nacionales de manera efectiva y transparente. Así se mejorarían los servicios y beneficios que ofrecen los organismos públicos y la forma de acceder a ellos. Esta actividad abarca a todos los organismos del Estado nacional y las políticas y programas que realizan.

Subcomponente 1.2. Puntos digitales

Este subcomponente fortalecerá los Puntos digitales¹ existentes y financiará la instalación de 200 nuevos centros en áreas desatendidas a nivel subnacional. Se diseñarán puntos digitales para garantizar la continuidad de los servicios para la ciudadanía, considerando en particular a los grupos en situación de vulnerabilidad, en caso de accidentes climáticos. Las actividades de este subcomponente incluyen, entre otras:

- a) adquisición y actualización de equipos de TI y servicios de conectividad para el establecimiento y funcionamiento de puntos digitales, facilitando el acceso a los servicios públicos;
- b) diseño e implementación de una estrategia de comunicación y campaña de concientización dirigidas al uso de servicios especialmente por parte de poblaciones vulnerables, incluyendo apoyo para la implementación de un “Plan Federal de Capacitación”;

¹ El Programa Punto Digital fue creado en el año 2010 y cuenta hoy con 570 espacios públicos de inclusión digital que brindan acceso gratuito a las tecnologías de la información y de las comunicaciones (TIC) a comunidades a través de conectividad libre, equipamiento, capacitaciones y diversas propuestas culturales (Alfabetización en oficios digitales, capacitaciones presenciales y diplomadas, robótica, impresión 3D, energías renovables, inclusión financiera, entre otras). Se trata de una estrategia de co-gestión entre el gobierno nacional y los gobiernos locales. El Programa Punto Digital implementado por la Secretaría de Innovación Pública (SIP) tiene por objetivos: Reducir la brecha digital, promover el reconocimiento de derechos ciudadanos, facilitar el desarrollo de habilidades laborales y empoderar a las comunidades.

c) implementación de una campaña de capacitación para coordinadores de puntos digitales, incluyendo la gestión del riesgo cuando ocurre un desastre natural y posibles respuestas de recuperación del mismo; será financiado a través de fondos relacionados a PBC;

d) coordinación y supervisión de la operación de los puntos digitales.

La expansión y puesta en valor de los Puntos Digitales (PD) se llevará a cabo en todas las provincias del país, priorizando poblaciones en situación de vulnerabilidad socioeconómica, localidades aisladas geográficamente o alejadas de los principales centros urbanos y municipios de menos de diez mil habitantes. Los nuevos Puntos Digitales se implementarán mediante la firma de Convenios entre la SIP y las municipalidades destinatarias, mientras que serán instalados en espacios físicos puestos a disposición por gobiernos locales. La selección de los sitios exactos de intervención se realizará durante la implementación del Proyecto. Sobre la base de una matriz pro-forma, los Municipios desarrollarán sus propuestas (incluyendo qué uso darían al Punto Digital, lugar de emplazamiento, etc.), y el área responsable de la SIP determinará la elegibilidad de las propuestas en base a los criterios de priorización arriba descriptos. Asimismo, los lugares propuestos por los municipios deberán cumplir con los siguientes criterios mínimos: (i) disponer de dos espacios o salones para el desarrollo de actividades del Punto Digital; (ii) ser de libre acceso para el público en general; y (iii) contar con accesibilidad universal para personas con discapacidad motriz. Asimismo, deberán cumplir con los requerimientos relevantes (en cuanto a regulación y buenas prácticas), incluyendo aquellos relacionados con COVID-19.

La puesta en valor de los Puntos Digitales existentes involucra la renovación de la infraestructura tecnológica (computadoras, proyector, consolas, etc.) acorde a un criterio de buen funcionamiento y compromiso con la inclusión digital. Se implementará trabajando de forma conjunta con el gobierno local. Asimismo, el Proyecto apoyará el despliegue de [WiFi País Digital](#), una actividad que lleva a cabo la Subsecretaría de Servicios y País Digital (SSSyPD)² en el marco de un Convenio de colaboración técnica entre la SIP y ARSAT y que tiene por objetivo brindar acceso gratuito a Internet en espacios y dependencias públicas de todo el país. Con financiamiento del Proyecto se llevará a cabo la adquisición Routers de 4 antenas y aptos para la instalación en exterior, que serán instalados posteriormente por ARSAT en espacios y dependencias públicas (sedes municipales, provinciales y nacionales,

² Anteriormente llamada Subsecretaría de Gobierno Abierto y País Digital (SSGAyPD)

centros comunitarios, hospitales y centros de salud, plazas centrales, centros comerciales, espacios culturales, barrios necesitados, entre otros) de todo el país, priorizando aquellas localidades donde el acceso de los hogares a internet y al uso de las TIC es muy baja o nula.

Componente 2. Sistemas transversales, gestión de datos e innovación

Este componente apoya el fortalecimiento de los sistemas de gestión transversal, las plataformas digitales y el uso de datos para fomentar la innovación en la prestación de servicios del sector público. Este componente se centra en potenciar los servicios digitales de gobierno existentes a través de la mejora de funciones y la implementación de “innovaciones digitales piloto” en distintos sectores seleccionados. Este componente apoya el uso de datos para la innovación y la mejora de servicios, incluyendo el uso de datos para la gestión del riesgo de desastres naturales y la adaptación al cambio climático.

Subcomponente 2.1. Mejoramiento de sistemas y plataformas transversales

Este subcomponente apoya el fortalecimiento de determinados sistemas clave de gobierno así como plataformas digitales para aumentar la eficiencia en la prestación de servicios gubernamentales digitales. Las mejoras a las plataformas transversales aumentarán la calidad de funcionamiento de los servicios gubernamentales digitales y la capacidad de respuesta a eventuales crisis, incluyendo desastres naturales y otros accidentes relacionados con el clima. Las actividades bajo este subcomponente incluyen, entre otras:

- a) diseño e implementación de funciones mejoradas, incluyendo reingeniería de procesos, integración de sistemas y mayor seguridad para los sistemas de gestión documental electrónica (GDE) y adquisición electrónica (Compr.ar y Contrat.ar);
- b) rediseño de sistemas y servicios para hacerlos accesibles a las personas con discapacidad visual;
- c) fortalecimiento de las funciones del Portal Ciudadano y ampliación del catálogo de servicios de la Plataforma TAD;
- d) actualización y expansión de la plataforma de Firma Digital, financiado a través de un PBC

e) Implementación de sistemas de gobierno digital en gobiernos subnacionales.³

Subcomponente 2.2. Uso de datos para mejorar la prestación de servicios

Este subcomponente promoverá el uso de datos generados por plataformas y sistemas administrativos para mejorar la prestación de servicios. Las mejoras incluirán entidades que prevean la gestión de riesgos de desastres, respuesta a desastres naturales y proveedores de servicios, mejorando así su capacidad para planificar y atender adecuadamente a los impactos que sucedan relacionados con el clima. Las actividades bajo este subcomponente incluirán, entre otras:

- a) implementación de herramientas para apoyar el análisis de datos, incluyendo *Business Intelligence*, almacenamiento de datos y herramientas de procesamiento de datos;
- b) diseño e implementación de tableros para sistemas administrativos de gobierno con el objetivo de monitorear y mejorar el desempeño de servicios gubernamentales clave;
- c) mejora del portal de datos abiertos, con nuevas funcionalidades para los distintos tipos de usuario (sector público, público en general y empresas), y el desarrollo de una estrategia de comunicación de datos abiertos que promueva la reutilización de datos por parte de organismos públicos, sociedad civil y empresas;
- d) apoyo para monitorear e implementar los compromisos de gobierno abierto⁴ en

³ El Programa Federal de Transformación Pública Digital llevado adelante por la Subsecretaría de Innovación Administrativa (SSIA), se propone, entre otros objetivos, rediseñar la Gestión de Documentos Electrónicos (GDE) y Trámites a Distancia (TAD) simplificando el proceso de implementación en nuevas jurisdicciones o entidades. En el marco de dicho Programa, el Proyecto financiará la adquisición de infraestructura tecnológica y equipamiento (servidores, containers database, entre otros) para brindar soporte a las provincias que, con asistencia técnica de la SSIA, implementen o mejoren plataformas o sistemas de gestión digitales (GDE, TAD o Firma Digital). El equipamiento tecnológico de estas plataformas o sistemas de gestión digitales se encuentra instalado físicamente en ARSAT.

⁴ Según OGP Open Government Partnership. El Plan Federal de Gobierno Abierto (PFGA) tiene entre sus objetivos la implementación de prácticas de democratización, transparencia y apertura de datos

relación con los datos abiertos en adquisiciones, presupuesto, transparencia y participación ciudadana en las recomendaciones de las auditorías de monitoreo;⁵

e) aplicación de estándares internacionales para Datos Abiertos cuando sea apropiado, a los fines de permitir el acceso, uso y reutilización de datos por parte del gobierno, la sociedad civil y el sector privado.

Subcomponente 2.3. Innovación digital

Sobre la base de la estrategia de datos y las plataformas digitales, este subcomponente promoverá incentivar el trabajo de forma innovadora entre entidades públicas, el sector privado y la sociedad civil. Se considerará alcanzar, entre otras soluciones aquellas que impacten en la adaptación al cambio climático, la gestión del riesgo de desastres y la inclusión de género. Las actividades de este subcomponente incluyen, entre otras:

a) implementación de un centro público de innovación, para fomentar la colaboración y la cocreación entre diferentes actores para mejorar la prestación de servicios públicos para la ciudadanía y empresas;

b) implementación de un observatorio de gobierno digital para monitorear y apoyar la transformación digital entre las entidades del sector público;⁶

a todos los niveles de gobierno. En el marco de la implementación de dicho plan, el Proyecto podrá apoyar capacitaciones a gobiernos provinciales y municipales participantes y publicaciones que permitan documentar y difundir la implementación de las iniciativas llevadas a cabo. - <https://www.argentina.gob.ar/noticias/avanza-el-proceso-de-cocreacion-del-programa-federal-de-gobierno-abierto>

⁵ Mediante la implementación de este subcomponente se apoyarán actividades que lleva adelante la Dirección Nacional de Gobierno Abierto en materia de promoción de la transparencia y apertura de datos públicos, impulso de la participación ciudadana en las distintas etapas del ciclo de las políticas públicas, fomento para la rendición de cuentas públicas e impulso de la innovación y la colaboración entre la sociedad y el Estado. En este sentido se llevan adelante espacios de consulta pública y sesiones informativas, también está disponible una vía telefónica (+54 11) 5985 -8700 y el e-mail gobiernoabierto@jefatura.gob.ar para recibir y atender las consultas de la ciudadanía.

⁶ El Proyecto financiará el desarrollo de un Observatorio de Tramitación Digital a través del cual se

- c) fortalecimiento de la infraestructura tecnológica de la SIP;
- d) Implementación de pilotos de innovación en distintos sectores seleccionados buscando demostrar los beneficios de su implementación, según las prioridades y necesidades estratégicas del gobierno.

Componente 3. Ampliación de plataformas tecnológicas

Este componente apoya el fortalecimiento de la infraestructura tecnológica para asegurar que la información esté estandarizada y disponible de manera oportuna, confiable y segura. El componente comprende apoyo para fortalecer y mejorar la infraestructura tecnológica de ARSAT para asegurar la continuidad del servicio y mejorar la resiliencia, frente a amenazas que van desde ciberataques hasta desastres naturales e impactos del cambio climático. Incluye apoyo para expandir la capacidad de ARSAT -incluido el Centro Nacional de Datos- con el objetivo de responder a la demanda creciente de sus servicios. Las actividades bajo este componente incluyen, entre otras⁷:

- a) mejora de la capacidad del centro de datos de ARSAT en función del procesamiento y almacenamiento de datos, a los fines de albergar adecuadamente servicios de información y comunicación para agencias gubernamentales, contemplando la adquisición de equipos y tecnologías energéticamente eficientes;
- b) expansión de la capacidad tecnológica del centro de contingencia del centro nacional de datos de ARSAT para fortalecer la continuidad de los servicios

pretende fortalecer la apropiación de la información que los organismos generan en GDE, para mejorar su calidad de uso y el control de gestión. Los principales objetivos previstos en el marco de este proyecto son: Informar sobre el desempeño de los organismos en la gestión administrativa de los trámites y su contenido, mejorar la configuración de trámites y documentos de GDE para obtener información de mayor calidad y diseñar y poner en operación nuevos formatos de información para el seguimiento de la tramitación administrativa y el control de gestión.

⁷ En el marco de la puesta en valor del Sistema Argentino de TV Digital Terrestre el Proyecto financiará la actualización tecnológica, renovación y mantenimiento de la infraestructura y servicios de Televisión Abierta Digital (TDA).

empresariales, incluso en caso de desastres naturales relacionados con el clima;

c) fortalecimiento del equipo del centro de respuesta a emergencias y de los servicios de ciberseguridad, incluida la mejora de su capacidad para responder a los desastres climáticos o naturales;

d) asistencia técnica a instituciones públicas seleccionadas para respaldar la prestación eficaz de los servicios del centro de datos de ARSAT, incluyendo la gestión de destino de cualquier equipo residual, garantizando que tanto el equipo previamente adquirido como cualquier actualización de los puntos digitales utilicen tecnologías energéticamente eficientes. Estas mejoras también seguirán los mecanismos y protocolos desarrollados para la disposición final de equipos y hardware obsoletos diseñados por ARSAT.

Componente 4. Gestión y evaluación del Proyecto

El componente apoya la gestión del proyecto y la creación de capacidad institucional para su ejecución y sostenibilidad, reforzando los recursos y las estructuras institucionales existentes del gobierno. El componente se enfoca en apoyar a la Dirección de Programas y Proyectos Sectoriales y Especiales de la SIP en la administración e implementación de las actividades del proyecto. Las actividades de este componente incluyen, entre otras:

a) apoyo a la gestión general del proyecto, incluyendo la coordinación del proyecto, la gestión del cambio y las capacidades de seguimiento y evaluación de proyectos para fortalecer a la DIPROSE;

b) asistencia técnica a la Subsecretaría de Relaciones Financieras Internacionales para el Desarrollo (SSRFID⁸) en su mandato de diseñar e implementar diagnósticos y evaluaciones específicas de las iniciativas de gobierno digital, para supervisar la ejecución del proyecto y la sostenibilidad a largo plazo de sus intervenciones.

Renovación y ampliación de infraestructura tecnológica de la Secretaría de Innovación Pública

En función de los objetivos propuestos por el Proyecto y del diagnóstico realizado por los

⁸ Anteriormente llamada Secretaría de Asuntos Estratégicos (SAE)

equipos técnicos de la SIP, se financiará la renovación y ampliación de la infraestructura tecnológica de dicha Secretaría.

Asimismo, se promoverá la capacitación del personal de la Secretaría de Innovación Pública que se encuentran vinculadas a la ejecución del presente Proyecto y al cumplimiento de sus objetivos; como así también, promover espacios de asistencia técnica y estudios de diagnóstico.

Monitoreo y evaluación de Proyecto

Este subcomponente apoya a la Secretaría de Innovación en la implementación y gestión del Proyecto. Las actividades incluirán:

- a) diseño y desarrollo de programas de fortalecimiento institucional, actividades de gestión del cambio;
- b) seguimiento de políticas;
- c) apoyo para la coordinación y gestión general del Proyecto, incluido el fortalecimiento y mantenimiento de la Unidad de Ejecución del Proyecto (UEP) asegurando una adecuada capacidad fiduciaria y de ejecución.

En el marco de este subcomponente se llevará a cabo la contratación de consultores individuales que lleven a cabo las tareas que demanda la gestión del Proyecto, el desarrollo y la implementación de programas de capacitación, la realización de estudios, informes de avance y cierre, de evaluación de impacto y auditorías del Proyecto, y todos los gastos relativos a servicios no personales y operativos que, en el marco del Proyecto, demande el sostenimiento y la gestión de la DIPROSE.

Este subcomponente brindará asistencia técnica a la Subsecretaría de Relaciones Financieras Internacionales para el Desarrollo (SSRFID) en su misión de diseñar e implementar diagnósticos, así como evaluaciones de impacto de las iniciativas del Programa. Los informes producidos bajo este subcomponente reportarán a la supervisión del Proyecto y proporcionarán un análisis crítico para la revisión intermedia del Proyecto, que permitirá el ajuste y la adaptación del mismo según resulte pertinente para maximizar el progreso hacia los objetivos de desarrollo del Proyecto (PDO) y el impacto del Proyecto.

Para las actividades previstas en este componente se promoverá que todos los informes, estudios, indicadores y evaluaciones de resultado y de impacto se generen con datos desagregados por género y por otras categorías relevantes para el Proyecto como grupos en situación de vulnerabilidad a fin de poder visibilizar las problemáticas y atenderlas ya que “lo que no se contabiliza no se nombra, y sobre aquello que no se nombra, no se actúa.”

A continuación, se presenta un resumen de los componentes y subcomponentes del Proyecto.

COMPONENTES
Componente 1 - Servicios Públicos Digitales
1.1 - Diseño e implementación de servicios gubernamentales digitales nacionales y subnacionales
1.2 – Puntos Digitales
Componente 2 - Sistemas Transversales, Gestión de datos e innovación
2.1- Mejoramiento de sistemas y plataformas transversales
2.2 – Uso de datos para mejorar la prestación de servicios
2.3 - Innovación digital
Componente 3 - Ampliación de plataformas tecnológicas
Componente 4- Gestión y Evaluación del proyecto

1.2 Arreglos Institucionales

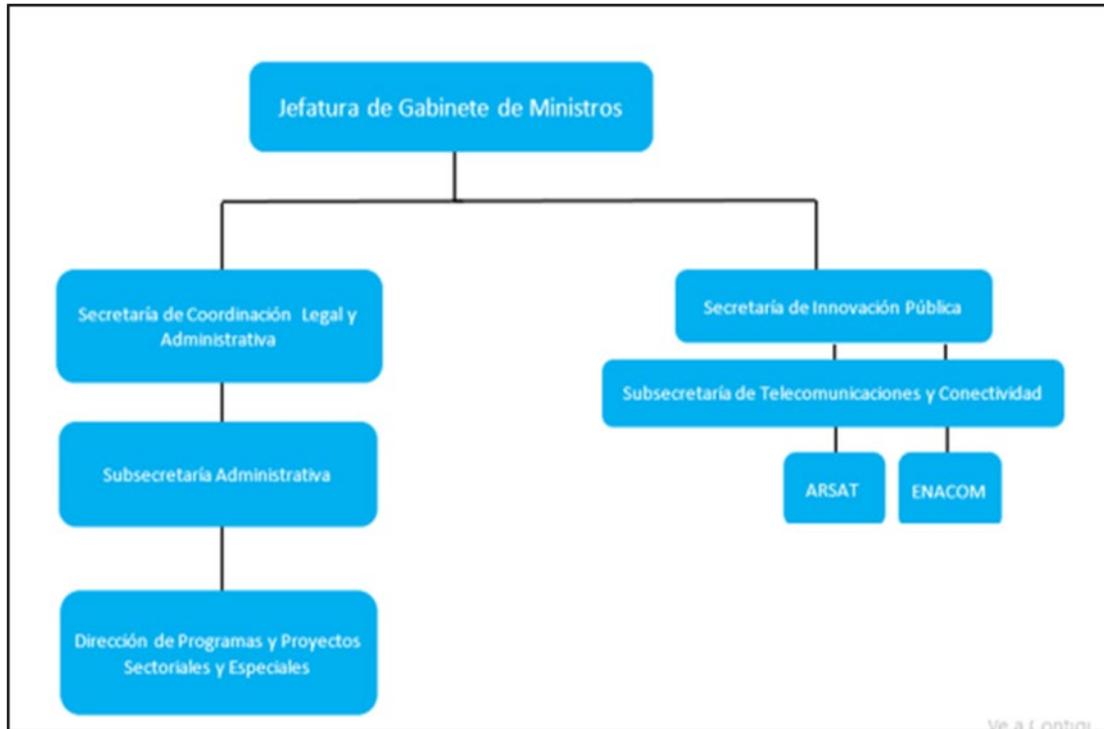
El organismo ejecutor será la Secretaría de Innovación Pública (SIP), dependiente de la Jefatura de Gabinete de Ministros de la Nación (JGM). Dicha Secretaría es la responsable del área sustantiva con responsabilidad primaria en la materia, siendo responsable de la ejecución y coordinación técnica y física del presente Proyecto, en los términos del artículo

2° del Decreto N° 945/17. La SIP se apoyará en la Subsecretaría de Telecomunicaciones y Conectividad (SSTyCO) y en la Empresa Argentina de Soluciones Satelitales S.A. ARSAT (SAF N° 754), Sociedad Anónima con Participación Estatal Mayoritaria, en la órbita de la SSTyCO.

La Subsecretaría de Relaciones Financieras Internacionales para el Desarrollo (SSRFID), Secretaría de Asuntos Económicos y Financieros Internacionales, Ministerio de Economía de la Nación actuará como área requirente quedando bajo su responsabilidad las evaluaciones sectoriales estratégicas.

En cumplimiento del artículo 1° del Decreto n°945/17, el área responsable de la coordinación administrativa y de la ejecución operativa, financiera, contable, legal y presupuestaria, como así también sobre el cumplimiento de las cuestiones ambientales y sociales será la Dirección de Programas y Proyectos Sectoriales y Especiales (DIPROSE), que se encuentra bajo la órbita de la Secretaría de Coordinación Legal y Administrativa (SCLYA) de la Jefatura de Gabinete de Ministros de la Nación.

1.3 Organigrama y acciones determinadas en la estructura orgánica funcional



1.4 Gestión Ambiental y Social

La coordinación y monitoreo de la gestión ambiental y social del Proyecto estará a cargo de la Dirección de Programas y Proyectos Sectoriales y Especiales (DIPROSE). Cabe destacar que en el marco de la organización para la ejecución del Proyecto la DIPROSE será la responsable de la Coordinación Ejecutiva y responsable financiera. Asimismo, actuará como interlocutor directo con el Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento (BIRF).

Además, esta misma Dirección, tendrá entre sus funciones y responsabilidades el diseño, la planificación de las acciones y la implementación de las medidas específicas de la gestión ambiental y social, del Plan de Participación de Partes Interesadas (PPPI), y de las medidas contempladas en el marco de la Evaluación Social y Ambiental (ESA), y de todas las acciones que queden establecidas en el Plan de Compromiso Ambiental y Social (PCAS).

Dicha dirección realizará la articulación con las demás áreas sustantivas de las Secretaría de Innovación Pública que son participantes del Proyecto y con organismos especializados en atender a los grupos en situación de vulnerabilidad entre ellos Agencia Nacional de

Discapacidad (ANDIS), Instituto Nacional de Pueblos Indígenas (INAI), Ministerio de las Mujeres, Géneros y Diversidad (MMGyD), etc. a los fines de poder relevar información e implementar las medidas y acciones comprometidas.

Por otro lado, se destaca que, en el marco del PMISP (ejecutado hasta Octubre de 2021), se contrataron consultorías con la finalidad de relevar la situación de los Pueblos Indígenas en cuanto al acceso a Servicios digitales, y la de los Mecanismos de Atención de Quejas y Reclamos del proyecto. Dichos informes se han constituido como insumos para el PIDISP e informaron la actualización de la Evaluación Social y Ambiental.

Por último, las capacidades técnico-administrativas de la DIPROSE en cuanto a su área ambiental y social fueron reforzadas mediante la incorporación de una persona especialista en el área ambiental y social a su equipo de trabajo, cuya responsabilidad principal está asociada al seguimiento y monitoreo de los aspectos relevantes de la presente evaluación a lo largo de todo el ciclo de proyecto. Asimismo, se incorporó un perfil social para llevar a cabo los temas vinculados a aspectos sociales y de comunicación.

1.5 Riesgos e Impactos del Proyecto

De acuerdo con el sistema de clasificación de riesgos establecidos en el Marco Ambiental y Social (MAS) y partir de la evaluación efectuada sobre el Proyecto, se considera que el riesgo Ambiental y Social en su conjunto es Moderado⁹ debido a la naturaleza y la magnitud de los posibles riesgos que se desprenden de los componentes y actividades previstas en el presente Proyecto. El mismo no financiará obras civiles de ninguna clase, ya sea de construcción de nuevas edificaciones, ni la rehabilitación, refacción o remodelación de edificaciones existentes. El Proyecto no contempla acciones o actividades que pudieran tener un impacto negativo significativo sobre el medioambiente y las personas.

Los principales riesgos y potenciales impactos ambientales están vinculados a la gestión de los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE), también llamados residuos electro-electrónicos, generados en los Puntos Digitales (PD), en la Secretaría de Innovación Pública (SIP)¹⁰ y en la Empresa Argentina de Soluciones Satelitales Sociedad Anónima (ARSAT S.A.). En tal sentido, realiza un relevamiento de la normativa y prácticas existentes acerca del tratamiento de residuos eléctricos y electrónicos de ARSAT y de las distintas

⁹ El riesgo ambiental se considera Bajo y el social Moderado.

¹⁰ Cabe mencionar que los residuos electro – electrónicos de la SIP quedarán incorporados dentro de los protocolos de ARSAT debido a que dichos bienes se ubicarían en las instalaciones de la empresa.

áreas sustantivas de la SIP, como así también relativas al equipamiento, cuestiones edilicias, de seguridad e higiene y de tratamiento de residuos eléctricos y electrónicos de los nuevos Puntos Digitales y de aquellos que hoy se encuentran en funcionamiento y van a requerir la puesta en valor del equipamiento tecnológico. En función de dicho relevamiento, la Evaluación Social y Ambiental identifica y presenta las medidas de mitigación para atender o mejorar la gestión ambiental del Proyecto.

Asimismo, se ha elaborado un documento de trabajo, “Procedimientos de Gestión de Residuos de Aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE)”, el cual: describe el Estándar 3 relativo a “Eficiencia del uso de los recursos y prevención y gestión de la contaminación”; reseña la normativa ambiental local en relación a la gestión de RAEE; revisa los protocolos y marcos institucionales disponibles, destacando sus puntos más sensibles y su avenencia a la normativa mencionada; señala áreas de vacancia, en materia de protocolos de actuación, y propone su tratamiento; revisa buenas prácticas, recomendaciones y desafíos en torno a la gestión de RAEE para las actividades que se desarrollen en el marco del Proyecto. Este documento podrá consultarse en el ANEXO 13.

Los principales riesgos sociales están asociados a la posible exclusión de los grupos en situación de vulnerabilidad de la participación en los beneficios del Proyecto. Las barreras potenciales que grupos como los pueblos indígenas, las personas con discapacidad, las mujeres, las personas lesbianas, gays, trans, bisexuales e intersex (LGBTIQ+) y las personas mayores, entre otros, pueden enfrentar para tener acceso a las actividades financiadas por el Proyecto (en particular, las relacionadas con la ampliación de los programas federales País Digital y Puntos Digitales), deben ser identificadas y buscar formas de garantizar que: (i) se ofrezcan a esos grupos oportunidades de participar en la planificación que les afecte; (ii) se consideren las oportunidades de proporcionar a esos grupos beneficios culturalmente apropiados; y (iii) se evite, minimice o mitigue cualquier impacto del Proyecto que pudiera afectarlos adversamente. Esto es de particular relevancia dado que, por la naturaleza del Proyecto, es parte de sus objetivos centrales lograr una mayor inclusión de la ciudadanía mediante una administración pública más eficiente y transparente a través herramientas tales como la digitalización y autogestión de trámites, extensión de la Televisión Digital Abierta (TDA), instalación de Puntos Digitales con alcance nacional.

Detalles adicionales sobre los principales riesgos y potenciales impactos vinculados a ciertas actividades del Proyecto se presentan en Anexo 1 del presente documento.

2. BREVE RESUMEN DE LAS ACTIVIDADES ANTERIORES DE PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

Las instancias previas al Proyecto que tienen especial incidencia en el mismo se pueden ubicar en los siguientes procesos participativos:

1. Instancias de Consultas Públicas sobre el Programa Federal de Gobierno Abierto (PFGA)
2. Diálogo con los gobiernos locales que implementan los Puntos Digitales
3. Trabajo articulado con ARSAT y demás organismos públicos vinculados al proyecto

Instancias de Consultas Públicas sobre Gobierno Abierto

El diseño participativo del Programa Federal de Gobierno Abierto (PFGA) que se llevó a cabo desde de 2019 y hasta marzo 2020 se realizaron reuniones de trabajo (algunas en instancia abierta, y otras entre las áreas responsables cada ministerio), en las que se coordinó un mapeo inicial de actores, planificación de etapas y posibles opciones de diseño del PFGA. En estas instancias de articulación interministerial se consensuaron los principales lineamientos del trabajo.

En el mes de abril de 2020 se llevó adelante un taller interno entre las direcciones de Gobierno Abierto y Capacitación Municipal facilitado por el Laboratorio de Gobierno, con el objetivo de identificar las visiones e intereses de los actores a involucrar en el PFGA. Asimismo, se trabajó la estrategia de diseño participativo más adecuada para alcanzar un programa que sea factible, implementable y útil en el territorio.

La propuesta metodológica para la primera fase del diseño participativo fue la realización de entrevistas en profundidad a actores clave, con el objetivo de desarrollar un proceso consultivo y participativo que incorpore las perspectivas propias de cada experiencia, contexto y necesidades, sobre visiones y prácticas de gobierno abierto (GA). De este modo, se identificaron cuatro tipos de actores relevantes:

- Gobiernos municipales y provinciales con diferentes niveles de desarrollo en torno a la temática, con el objetivo de contemplar la gran dispersión de experiencias a lo largo del territorio y relevar las visiones de los principales participantes del PFGA.

Con este fin, la selección tuvo en cuenta preliminarmente los indicadores desarrollados por el Consejo Federal de la Función Pública (COFEFUP) en 2019, entre otras fuentes consultadas.

- Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC) que trabajan temáticas de gobierno abierto capaces de transmitir sus experiencias, desafíos y oportunidades en la generación de la iniciativa. Se consideró a aquellas OSC que habían acompañado el diseño del compromiso en el Cuarto Plan, y otras con experiencia en trabajo federal sobre GA.
- OSC sectoriales que impulsan agendas temáticas en territorio (no necesariamente centradas en temas como gobierno abierto), con el propósito de poder incorporar sus perspectivas y necesidades para empezar a articularlas en el marco de la iniciativa.
- Instituciones académicas capaces de brindar sus perspectivas sobre los acercamientos teóricos y metodológicos en la materia, experiencias de trabajos de investigación y/o relacionamiento con otros actores en torno a la agenda.

Participaron de la instancia de entrevistas en profundidad referentes de los siguientes gobiernos y organizaciones:

- 7 gobiernos provinciales: Ciudad de Buenos Aires, Mendoza, Neuquén, Córdoba, Tucumán, Chaco y San Juan.
- 8 gobiernos municipales: Ciudad de Mendoza, Municipio de Hurlingham, Río Cuarto, Famallá, La Rioja, El Sombrero, El Chaltén y Comuna de Arequito.
- 2 instituciones académicas: Universidad Tecnológica Nacional (UTN) y Universidad Nacional de Córdoba (UNC).
- 4 OSC: Democracia en Red; Red Ciudadana Nuestra Córdoba; Foro Ambiental Córdoba y Asuntos del Sur.
- Taller con 6 OSC: Acción Colectiva, Centro Latinoamericano de Derechos Humanos (CLADH), Directorio Legislativo, Fundación para el Desarrollo de Políticas Sustentables (FUNDEPS), Poder Ciudadano, Nuestra Mendoza.

A continuación, se describen los principales hallazgos de las entrevistas en profundidad a actores clave:

I. Concepción de Gobierno Abierto (GA):

- El concepto de GA alude a un nuevo modelo de gestión centrado en la ciudadanía,

que implica la apertura de un Estado en fomento de la colaboración.

- GA como un medio pero no un fin en sí mismo.
- GA como una agenda no partidaria y que trasciende a los desarrollos digitales.

II. Desafíos en la agenda de GA

- El interés por poner el GA en agenda y lograr su federalización, donde la información pública deje de ser concebida como privada por parte de los funcionarios y la apertura deje de ser vista como una amenaza.

III. Temáticas con potencialidad para abordar desde GA

- Salud; género y diversidad; cambio climático; economías regionales; planificación urbana; compras; obra pública; sistemas de acceso a la información pública; agendas culturales y de participación para poblaciones de tercera edad y jóvenes.
- Trabajar en términos sectoriales y matriciales, por ejemplo, desde la Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible.
- En el marco del taller realizado con OSC que trabajan temas de GA, estas priorizaron lineamientos de acción, iniciativas y objetivos que debería impulsar un programa Federal. En primer lugar, la de institucionalizar mesas de GA a nivel provincial y/o municipal. Segundo, el fortalecimiento de gobiernos hacia OSC. Tercero, la generación de redes de trabajo entre provincias y apertura de mecanismos (publicación de información). Cuarto, reconceptualizar GA como herramienta de incidencia. Y, quinto, establecer procesos de consulta para la definición y seguimiento de temas específicos.

IV. Incentivos de participar en un Programa Federal de Gobierno Abierto

- Influir en las decisiones de política pública, tener espacios de participación vinculantes y legitimar los roles de los actores de las organizaciones
- Formación de redes de intercambio o de una “comunidad” más amplia que la existente.
- En términos de incentivos económicos, los gobiernos encuentran motivación en la posibilidad de adquirir recursos para romper barreras de entrada y posibilitar el desarrollo de la agenda a niveles provincial y local. Asimismo, sentirse incentivados por posibilidades futuras de acceso a líneas de financiamiento nacional e internacional.

V. Riesgos de participar en un Programa Federal de Gobierno Abierto

- Las limitaciones de tiempo (duración de mandatos de gobierno, transiciones, rotación de equipos, entre otras cuestiones) y recursos.
- Obstáculos de coordinación del trabajo mancomunado entre gobiernos tanto provinciales como municipales con realidades disímiles y en la articulación entre organizaciones de distintas jurisdicciones.

VI. Hitos de un Programa Federal de Gobierno Abierto exitoso

- Cambio de paradigma de formulación de políticas públicas de manera participativa y abierta, y el avance en la federalización de la agenda y en la visibilidad de las acciones llevadas adelante desde los distintos niveles de gobierno.
- Programa medible, con reglas claras y metas concretas y alcanzables, que aporte feedback y retroalimente a los participantes en torno al cumplimiento de metas estipuladas.

VII. Posibles formatos de un Programa Federal de Gobierno Abierto

- Construcción de un Programa inclusivo
- Programa modular, segmentado y escalonado, para gobiernos locales y provinciales, que sea capaz de brindar herramientas para la co-creación e implementación de iniciativas de GA, que respondan a las demandas territoriales específicas.

A partir de la información listada, los desafíos identificados por el equipo de Gobierno Abierto y la Dirección de Asuntos Municipales fueron los siguientes:

- Desarrollar un programa flexible capaz de respetar las autonomías jurisdiccionales y las diversidades de contexto.
- Generar un programa que logre visibilizar buenas prácticas y alcance resultados concretos y medibles en el mejoramiento de la gestión pública y en la confianza ciudadana.
- Llevar adelante un programa que promueva la articulación de los tres niveles de gobierno, incluya nuevos actores y permita superar las limitaciones de estructura y de recursos.
- Diseñar y brindar una herramienta de capacitación sobre el paradigma de gobierno abierto enfocada en altos mandos para que logren la planificación e implementación de este modelo de gestión.
- Propiciar un mecanismo de participación ciudadana con herramientas innovadoras

que tenga incidencia en políticas públicas.

Diálogo con los gobiernos locales que implementan los Puntos Digitales

En el reglamento de los puntos digitales (PD) se establece el mecanismo de seguimiento y control con el objetivo conocer el funcionamiento del PD, como así también velar por el buen uso del equipamiento, por lo tanto, la Subsecretaría de Servicios y País Digital de la Secretaría de Innovación Pública y quien esta designe, podrá realizar controles in situ sobre las instalaciones del solicitante, a fin de determinar el efectivo cumplimiento de los objetivos de los PD.

En el mismo sentido, la Coordinación del Programa Punto Digital, de la Dirección de Gestión de Proyectos de País Digital de la Subsecretaría de Servicios y País Digital de la Secretaría de Innovación Pública realiza seguimiento a través de informes periódicos que deben enviar desde los PD y el cumplimiento de los planes semestrales propuestos.

La persona que cumple el rol de coordinar el punto digital es la responsable de sostener el diálogo y comunicación con la Subsecretaría, Gestionar y reportar las actividades realizadas en el PD y de Responder a las solicitudes de información sobre el uso del PUNTO DIGITAL.

Trabajo articulado con ARSAT S.A. y demás organismos públicos vinculados al Proyecto

Desde la DIPROSE se han mantenido reuniones con ARSAT S.A. y varias Subsecretarías y Direcciones de la SIP por un lado debido al proyecto finalizado (PMISP) dado que el mismo aportó fondos para diversas actividades de estas áreas y por otro lado dando a conocer sus objetivos y actividades planificadas parte del PIDISP en implementación.

A partir de dichas reuniones se estableció un vínculo técnico – operativo con las áreas a los fines de planificar y ejecutar correctamente las actividades mencionadas.

3. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS PARTES INTERESADAS

Se consideran como partes interesadas en el desarrollo del Proyecto: (1) a las partes afectadas por el Proyecto, que son aquellas que están afectadas y/o que puedan verse

afectadas; y (2) las otras partes interesadas que son aquellas que manifiestan y/o pueden manifestar un interés en el Proyecto.

3.1 Partes afectadas por el Proyecto

El proyecto tiene dos grandes grupos de destinatarios directos: i) la **ciudadanía**, ii) **empresas y otros tipos de organizaciones** que podrán interactuar con los distintos niveles de gobierno de una manera más eficiente y eficaz, a través de los servicios y herramientas digitales mejoradas y ampliadas. Se espera beneficiar de manera directa a 12.000.000 de personas que accedan y utilicen los servicios públicos nuevos y/o mejorados. Adicionalmente, se verán beneficiados directamente **organismos públicos de los tres niveles de gobierno** que participarán del Proyecto, a través de las mejoras que se llevarán a cabo en herramientas digitales, sistemas de gestión y plataformas.

Asimismo, dada la contribución que el Proyecto realizará a la mejora general de los niveles de eficiencia y eficacia de la administración pública nacional y subnacional, se espera beneficiar de manera indirecta a la ciudadanía de todo el país. En este sentido resulta relevante para este Proyecto identificar los grupos en situación de vulnerabilidad que por su condición (considerando múltiples barreras) pueden verse excluidos de los beneficios que ofrece el Proyecto y por tanto no tener las mismas oportunidades que el resto de la ciudadanía.

3.2 Otras Partes Interesadas en el Proyecto

Como parte de la preparación del Proyecto, se reconoce la necesidad de llevar a cabo un proceso de participación de partes interesadas, que incluya a los distintos actores relevantes que pueden tener algún interés en el Programa, tanto en el sector público, privado, como en la sociedad civil. En este marco, desde etapas tempranas de preparación del Programa se promueven las acciones de consulta específicas del programa para asegurar que las poblaciones identificadas como más vulneradas tengan la oportunidad de expresar sus preocupaciones, intereses o propuestas a partir de su propia experiencia en el acceso y uso de las tecnologías de información y comunicación, como de los servicios digitales disponibles.

En función de la naturaleza del Proyecto y de la detección de los principales grupos en situación de vulnerabilidad y de los organismos relevantes se consideran actores estratégicos los siguientes:

a) **INAI - Instituto Nacional de Asuntos Indígenas**

El INAI es un organismo descentralizado creado por la [Ley 23302](#) que implementa las políticas sociales destinadas a los pueblos originarios.

Su principal propósito es asegurar el ejercicio de la plena ciudadanía a los integrantes de los pueblos indígenas, garantizando el cumplimiento de los derechos consagrados constitucionalmente (Art.75, Inc.17).

El INAI presta atención y apoyo a los aborígenes y a las comunidades indígenas existentes en el país para asegurar su defensa y desarrollo, su plena participación en el proceso socioeconómico y cultural de la Nación, respetando sus propios valores y modalidades.

Implementa programas que permitan su acceso a la propiedad de la tierra y el fomento de su producción agropecuaria, forestal, minera, industrial o artesanal en cualquiera de sus especializaciones, la preservación de sus pautas culturales en los planes de enseñanza y la protección de la salud de sus integrantes, tal como lo establece el [Decreto 410/2006](#) que reglamenta su estructura organizativa.

b) **ANDIS – Agencia Nacional de Discapacidad**

Tiene por objetivo el desarrollo y la aplicación de políticas que consoliden derechos de las personas con discapacidad, potenciando la transformación social y la inclusión.

c) **Ministerio de las Mujeres, Géneros y Diversidad**

El objetivo del ministerio es trabajar por los derechos de las mujeres y diversidades, frente a toda forma de desigualdad y violencia, para construir una sociedad más justa con todos, todas y todes.

d) **INADI - Instituto Nacional contra la Discriminación la Xenofobia y el Racismo**

El Instituto Nacional contra la Discriminación, la Xenofobia y el Racismo (INADI) es un organismo descentralizado, creado mediante la [Ley 24515](#) en 1995, que comenzó sus tareas

en 1997. Desde de marzo de 2005, por Decreto 184, se ubicó en la órbita del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación. El INADI tiene por objeto elaborar políticas nacionales para combatir toda forma de discriminación, xenofobia y racismo, impulsando y llevando a cabo políticas públicas federales y transversales articuladas con la sociedad civil, y orientadas a lograr una sociedad diversa e igualitaria. Entre sus principales objetivos de trabajo, el INADI:

- Actúa como organismo de aplicación de la ley 23.592 de Actos Discriminatorios, velando por su cumplimiento y la consecución de sus objetivos, a través del análisis de la realidad nacional en materia de discriminación, xenofobia y racismo y la elaboración de informes y propuestas con respecto a dichos temas.
- Recibe y centraliza denuncias sobre conductas discriminatorias, xenofóbicas o racistas y lleva un registro de ellas a nivel nacional.
- Brinda un servicio de asesoramiento integral y gratuito para personas o grupos discriminados o víctimas de xenofobia o racismo.
- Diseña e impulsa campañas de concientización y sensibilización tendientes a la valorización del pluralismo social y cultural, y a la eliminación de prácticas discriminatorias, xenofóbicas o racistas; participando en la ejecución de esas campañas.
- Proporciona al Ministerio Público y a los tribunales judiciales asesoramiento técnico especializado en los asuntos relativos a la temática de su competencia.
- Celebra convenios con organismos y/o entidades públicas o privadas, nacionales o internacionales, a efectos de propender a dar cabal cumplimiento a los objetivos asignados a este Instituto.

e) Dirección Nacional de Políticas para Adultos Mayores. Ministerio de Desarrollo Social de la Nación.

Desde esta área se llevan adelante distintas iniciativas en todo el país para garantizar los derechos de las personas mayores, fortalecer su autonomía y promover el buen trato.

f) Secretaría de Derechos Humanos del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación

La Secretaría se encuentra bajo la órbita del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación y sus objetivos más relevantes son:

- Entender en la articulación de la actividad de la SECRETARÍA DE JUSTICIA, de la SECRETARÍA DE DERECHOS HUMANOS, de la SUBSECRETARÍA DE ASUNTOS REGISTRALES y de la SUBSECRETARÍA DE RELACIONES CON EL PODER JUDICIAL Y LA COMUNIDAD ACADÉMICA.
- Supervisar la coordinación de los Registros a cargo del MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS, realizada a través de la SUBSECRETARÍA DE ASUNTOS REGISTRALES.
- Promover el desarrollo consensuado de políticas comunes con organismos internacionales y de otros países, en la materia de su competencia.
- Entre las direcciones y organismos bajo su órbita, se encuentran el INAI y la Dirección Nacional de Equidad Étnico Racial, Migrantes y Refugiados.

g) Ministerio de Salud de la Nación

Compete al Ministerio de Salud asistir al Presidente de la Nación y al Jefe de Gabinete de Ministros, en orden a sus competencias, en todo lo inherente a la salud de la población, y a la promoción de conductas saludables de la comunidad y, en particular (se detallan las más relevantes):

- Entender en la determinación de los objetivos y políticas del área de su competencia;
- Ejecutar los planes, programas y proyectos del área de su competencia elaborados conforme las directivas que imparta el PODER EJECUTIVO NACIONAL;
- Entender en la fiscalización del funcionamiento de los servicios, establecimientos e instituciones relacionadas con la salud;
- Entender en la planificación global del sector salud y en la coordinación con las autoridades sanitarias de las jurisdicciones provinciales y del Gobierno Autónomo de la Ciudad de Buenos Aires, con el fin de implementar un Sistema Federal de Salud, consensuado, que cuente con la suficiente viabilidad social;
- Entender en la coordinación, articulación y complementación de sistemas de servicios de salud estatales del ámbito nacional, provincial y municipal, de la seguridad social, y del sector privado;
- Intervenir en las acciones destinadas a promover la formación y capacitación de los

- recursos humanos destinados al área de la salud;
- Entender en la actualización de las estadísticas de salud y los estudios de recursos disponibles, oferta, demanda y necesidad, así como el diagnóstico de la situación necesaria para la planificación estratégica del sector salud;
 - Entender en la difusión e información sobre los servicios sustantivos de salud a los destinatarios de los mismos para disminuir las asimetrías de información;
 - Entender en el desarrollo de estudios sobre epidemiología, economía de la salud y gestión de las acciones sanitarias de manera de mejorar la eficiencia, eficacia y calidad de las organizaciones públicas de salud;
 - Entender en la formulación, promoción y ejecución de planes tendientes a la reducción de inequidades en las condiciones de salud de la población, en el marco del desarrollo humano integral y sostenible mediante el establecimiento de mecanismos participativos y la construcción de consensos a nivel federal, intra e intersectorial;
 - Intervenir, en su ámbito, en el desarrollo de programas preventivos y de promoción de la salud tendientes a lograr la protección de las comunidades aborígenes y todo otro servicio sanitario;
 - Entender en la elaboración y ejecución de acciones tendientes a lograr la readaptación y reeducación del discapacitado e inválido;
 - Entender en la formulación de políticas y estrategias de promoción y desarrollo destinadas a prevenir y/o corregir los efectos adversos del ambiente sobre la salud humana, en forma conjunta con otros organismos dependientes del PODER EJECUTIVO NACIONAL con competencia en la materia.

h) ARSAT - Empresa Argentina de Soluciones Satelitales Sociedad Anónima

Es una empresa nacional de telecomunicaciones que asumió el compromiso de generar condiciones de igualdad en el acceso a internet en todo el país. Dispone de 33.000 km de fibra óptica desplegada en todo el territorio nacional, más de 1000 localidades conectadas y más de 630 proveedores de internet. Ofrece servicios satelitales en Argentina, y en el resto del continente, con nuestros satélites geoestacionarios ARSAT-1 y ARSAT-2.

El Centro Nacional de Datos proporciona un entorno seguro y confiable, siendo uno de los más eficientes de Latinoamérica, con certificaciones TIER III del UPTIME INSTITUTE, por su calidad, diseño y construcción.

Distribuye más de 1.540 puntos WiFi en el país que dan acceso gratuito a internet. Suministra infraestructura para enviar señales de televisión digital a todo el territorio nacional con 95 estaciones de transmisión terrestre.

Trabaja constantemente para brindar un servicio de internet de calidad con el objetivo de acortar la brecha digital entre las pequeñas localidades y las grandes ciudades.

Políticas de la empresa:

- **Certificación LEED:** Es la primera empresa pública que cuenta con un edificio sustentable certificado internacionalmente en el país. ARSAT asumió un fuerte compromiso con el medioambiente y obtuvo la Certificación LEED Nivel Oro, en la categoría Energía y Atmósfera, una calificación internacional entregada por la organización United States Green Building Council (USGB).
- **Reducción de la huella de carbono – transporte comunitario eficiente:** La utilización del transporte comunitario les permite reducir el consumo de combustible, emitir una menor cantidad de dióxido de carbono en la atmósfera y disminuir el impacto sobre el medio ambiente. Esto equivale a la eliminación de 238 vehículos en tránsito, generando una mayor eficiencia en el uso de los recursos naturales y económicos.
- **Separación de residuos:** Mediante una política de separación y reutilización de residuos redujeron el impacto ambiental de la empresa al mismo tiempo que trabajan con organizaciones de la comunidad. Así, destinan al Hospital Garrahan todo el reciclaje de papel; trabajan junto a la cooperativa “Creando Conciencia” para el reciclaje de envases plásticos; y reutilizan los desechos orgánicos que generan en una compostera propia ubicada en su predio.
- **Espacios verdes:** Plantan en todo su predio especies autóctonas de la zona de influencia de Benavidez fomentando la biodiversidad en el ecosistema. Desarrollan una huerta ecológica, con plantas aromáticas y distintas verduras que contribuyen a condimentar los diferentes platos que se consumen en el comedor de la compañía.
- **Inclusión laboral:** Colaboran con la inclusión en el ámbito laboral contactando, por medio de las bases de datos de organismos nacionales, a personas que cuenten con un perfil adecuado a las necesidades de la empresa. Además, realizan capacitaciones continuas en Lengua de Señas Argentinas y su infraestructura edilicia está certificada por ALPI como 100% accesible.
- **Inclusión de grupos en situación de vulnerabilidad:** Participan en un proyecto de conectividad, desarrollo educativo, económico y social con más de 4500 mujeres de

comunidades indígenas originarias de Chaco, Formosa, Salta y Jujuy. Asimismo, facilitan la Educación Secundaria para personas adultas y favorecen la capacitación para la formación de oficios.

- **Capacitación Técnica con certificaciones internacionales:** Consideran que el proceso de capacitación del personal es indispensable para dotarse del potencial humano acorde a su misión. La constante actualización técnica con certificaciones a nivel internacional de sus profesionales les permite sostener un alto nivel de servicios brindados.
- **Manual de ética:** El [Manual de Ética](#) establece las pautas mínimas de conducta que deben guiar a la totalidad de las personas empleadas y personal jerárquico de ARSAT, independientemente de su función o jerarquía, sirviendo también de guía para aquellos que proveen servicios, productos y bienes.
- **Datasets:** Información pública sobre sus proyectos y servicios. Datos abiertos para que toda la ciudadanía pueda consultar, descargar, analizar, utilizar y compartir.

i) ENACOM - Ente Nacional de Comunicaciones

El ENACOM es un ente autárquico y descentralizado que funciona en el ámbito de la Jefatura de Gabinete de Ministros de la Nación. Su objetivo es conducir el proceso de convergencia tecnológica y crear condiciones estables de mercado para garantizar el acceso a los servicios de internet, telefonía fija y móvil, radio, postales y televisión.

ENACOM fue creado en Diciembre del 2015 a través del Decreto 267 en el cual se establece su rol como regulador de las comunicaciones con el fin de asegurar que todas las personas usuarias del país cuenten con servicios de calidad. En el marco de una política pública que entiende a la comunicación como un Derecho Humano básico y el acceso equitativo a las nuevas Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) como un elemento imprescindible en la construcción de ciudadanía, ENACOM establece los siguientes lineamientos de gestión:

- Priorizar la reducción de la Brecha Digital a través del impulso de programas y proyectos de conectividad en la República Argentina que posibiliten el acceso equitativo, asequible y de calidad a las TIC a todos sus habitantes, con especial énfasis en las zonas desatendidas.
- Implementar herramientas para la optimización y agilización en la atención y resolución de los reclamos de personas usuarias y/o consumidoras con el objeto de

la protección de sus derechos. Promover un control eficaz de las obligaciones de despliegue impuestas a los licenciarios, como así también de la calidad del servicio que deben proporcionar a la comunidad los prestadores de los Servicios de Comunicaciones Móviles.

- Posicionar al ENACOM como referente de la región y ante los Organismos Internacionales en materia de telecomunicaciones/TIC, impulsando la defensa de los intereses nacionales ante dichos organismos multilaterales y procesos de integración multilaterales y con los distintos países.
- Avanzar en la regularización de los Servicios de Comunicación Audiovisual y propiciar el fomento de la pluralidad de voces y todas aquellas medidas que propendan a impulsar el federalismo de las comunicaciones, el respeto por las diversidades, la inclusión, el desarrollo comunitario y la libertad de expresión en todo el país.
- Fortalecer el diálogo con todos los sectores enunciados en la Ley N° 26.522 y Ley N° 27.078 que permita conocer y entender en forma precisa las necesidades y requerimientos con el objeto de la actualización de la normativa. Asimismo invitar a la academia y a referentes del sector.
- Se instruye que las Direcciones competentes lleven adelante los compromisos asumidos y se encomienda fortalecer diálogos a fin de crear acuerdos eliminando el Roaming en el ámbito del MERCOSUR.
- Asumir el compromiso de cumplir y hacer cumplir en el ámbito interno del Organismo la Ley N° 27.499 - Ley Micaela de Capacitación Obligatoria en Género para todas las personas que integran los tres Poderes del Estado.
- Cuenta con el Observatorio de la Discriminación en Radio y Televisión un espacio institucional que asiste al Directorio del organismo en todo lo referido a tratados internacionales, leyes, convenios y demás normativas relativas a la protección de los derechos humanos en cuanto al tratamiento mediático de casos de violencia, género, salud, discriminación, xenofobia y niñez y adolescencia. Actúa articuladamente con el Instituto Nacional contra la Discriminación, la Xenofobia y el Racismo (INADI) y también con el Ministerio de las Mujeres, Género y Equidad (ex INAM). En este marco cuentan con [guías de buenas prácticas](#) para garantizar los derechos especialmente de grupos en situación de vulnerabilidad entre ellos personas con discapacidad, migrantes, LGBTIQ++.

j) Gobiernos Provinciales y Municipales

El Gobierno de la República Argentina es una democracia representativa, republicana y federal, regulado por la Constitución vigente. Debido al carácter federal de su organización política, la Argentina posee dos estructuras paralelas de gobierno: por un lado la estructura nacional, con sus tres poderes; y por otro lado las 23 estructuras provinciales -que preexisten a la Nación- más la de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, que tienen autonomía y son gobernadas por tres poderes en cada caso. Al interior de cada provincia se dividen en departamentos (salvo la provincia de Buenos Aires que se divide en partidos) y a su vez en municipios.

La forma de gobierno federal permite el control y la cooperación recíproca entre las provincias y el gobierno federal, evitando la concentración de poder a través de su descentralización.

En este sistema, coexisten dos clases de gobierno: el nacional o federal, soberano, cuya jurisdicción abarca todo el territorio de la Nación, y los gobiernos locales, autónomos en el establecimiento de sus instituciones y sus constituciones locales, cuyas jurisdicciones abarcan exclusivamente sus respectivos territorios.

La perspectiva federal, tiene entre sus misiones la de generar municipios sostenibles, políticamente audaces y técnicamente sólidos para poder alcanzar un crecimiento genuino y con equidad, impulsando el desarrollo local y regional. En este sentido se busca consolidar las autonomías municipales, entendidas como la capacidad que tiene una comunidad para organizar el funcionamiento de su gobierno, generar recursos propios y planificar su futuro; promoviendo el desarrollo del federalismo económico y político en todo el territorio nacional.

La convocatoria a estos grupos se hará a través de:

j.i. Subsecretaría de Relaciones Municipales

La secretaría tiene por objetivo central potenciar el alcance territorial de las políticas impulsadas por el Estado Nacional, oficiando de nexo entre las distintas necesidades de los gobiernos locales del país y las herramientas y líneas de acción disponibles para dar respuestas adecuadas.

Asimismo, tiene entre sus misiones la de generar municipios sostenibles, políticamente audaces y técnicamente sólidos para poder alcanzar un crecimiento genuino y con equidad, impulsando el desarrollo local y regional.

Como norte consolidar las autonomías municipales, entendidas como la capacidad que tiene una comunidad para organizar el funcionamiento de su gobierno, generar recursos propios y planificar su futuro; promoviendo el desarrollo del federalismo económico y político en todo el territorio nacional.

j.ii. COFEFUP - Consejo Federal de la Función Pública

El Consejo Federal de la Función Pública es el espacio en el que las provincias y la nación se reúnen a debatir y acordar cuestiones centrales y compartidas vinculadas a la gestión y el funcionamiento del Estado. Es el organismo representativo de la voluntad federal en materia de gestión pública. Funciones:

1. Proponer cursos de política y acciones que favorezcan la transformación del Estado en los niveles Nacional, Provincial y Municipal con vistas al desarrollo económico y social, el mejoramiento integral de las respectivas organizaciones administrativas y aconsejar la determinación de las prioridades correspondientes.
2. Coordinar y concertar las medidas necesarias para hacer efectivas las políticas adoptadas y las acciones consecuentes en las distintas jurisdicciones.
3. Promover medidas para que, a través de una labor coordinada y coherente de organismos e instituciones gubernamentales y no gubernamentales se logre una racional utilización de los recursos humanos, económicos y tecnológicos de las Administraciones Públicas involucradas.
4. Proponer las modificaciones que requiera la legislación vigente en la materia.
5. Evaluar los resultados logrados en la aplicación de las políticas y las acciones propuestas.
6. Dictar su reglamento interno.

El Consejo se organiza en seis Comisiones de Trabajo coordinadas por representantes provinciales y de las que participan los referentes de todas las provincias en las materias tratadas, con la asistencia de la Unidad de Coordinación dependiente de la Secretaría de Gestión y Empleo Público.

Las Comisiones son: Capacitación y Empleo Público, Gestión por Resultados y Calidad, Gobierno Abierto e Innovación, Igualdad de Oportunidades y Prácticas Responsables, Infraestructura Tecnológica y Ciberseguridad y Modernización Administrativa.

A partir de la consulta con los actores institucionales mencionados arriba se identificará a otros actores del sector privado y la sociedad civil que puedan ser partes interesadas en el proyecto, con especial énfasis e interés en aquellas organizaciones que estén enfocadas en garantizar los derechos de los grupos identificados como vulnerables en el presente documento:

1. Adultos mayores
2. Habitantes rurales
3. Personas con bajo nivel educativo
4. Personas con bajo nivel socio-económico
5. Personas con discapacidad
6. Personas pertenecientes al colectivo LGBTIQ+
7. Pueblos indígenas

3.3 Grupos en situación de vulnerabilidad

En función de las actividades y acciones desarrolladas en el apartado anterior que serán implementados por el Proyecto, se considera que el mismo tiene un alcance nacional y federal y que, por lo tanto, comprende un amplio y diverso universo de personas destinatarias. Como ha quedado en evidencia, el objetivo del PIDISP es alcanzar a la mayor cantidad de personas con sus beneficios, bregando porque nadie quede en situación de exclusión. Por eso resulta necesario detectar de manera temprana y oportuna cuáles serán los grupos que, por sus condiciones estructurales de vida, podrían encontrarse más probablemente con barreras y brechas en el acceso, uso y calidad de los servicios digitales y tecnologías que este proyecto ofrecerá a la ciudadanía en general.

Estos grupos, en adelante referidos como “grupos en situación de vulnerabilidad”, han sido identificados partiendo de considerar que la disponibilidad de los servicios digitales no es suficiente para que todas las personas tengan las mismas condiciones de acceso y uso de los mismos.

Según el informe “**Acceso y uso de tecnologías de la información y la comunicación.**” publicado por el Instituto Nacional de Estadística y Censo (INDEC) en el cuarto trimestre de 2019, se registró que el 60,9% de los hogares urbanos tiene acceso a computadora y el 82,9%, a internet. Además, los datos muestran que en la Argentina, 84 de cada 100 personas emplean teléfono celular y 80 de cada 100 utilizan internet.

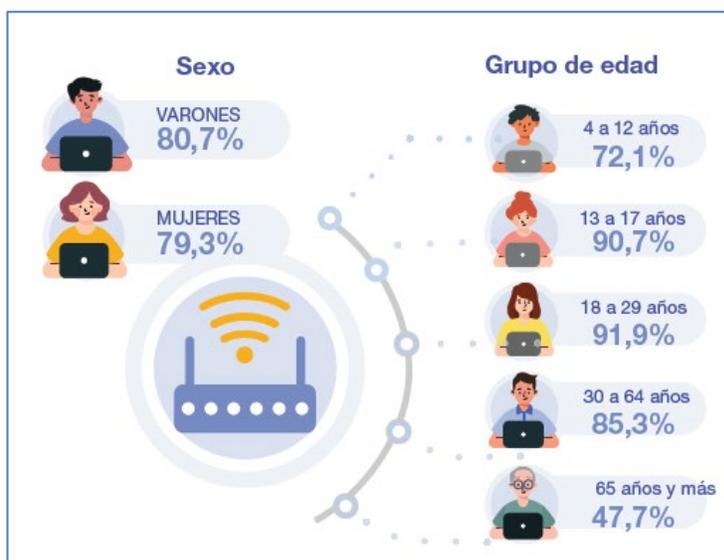
Al analizar su utilización en aglomerados urbanos, el acceso a internet se mantiene en la mayoría de los casos cerca del 80%, las diferencias se observan en cuanto a la utilización de computadoras o celulares.

La utilización de computadoras varía mucho, desde el 26,6 % en Santiago del Estero – La Banda hasta el 63% en Río Cuarto, promediando un 41,4% en aglomerados urbanos y 41,9% en aglomerados del interior.

Por otro lado, la utilización de celulares resulta de una masividad mayor, 8 de cada 10 habitantes emplean teléfono móvil (el 84,3% de la población de los aglomerados relevados, 0,8 puntos porcentuales más que en el mismo período del año anterior).

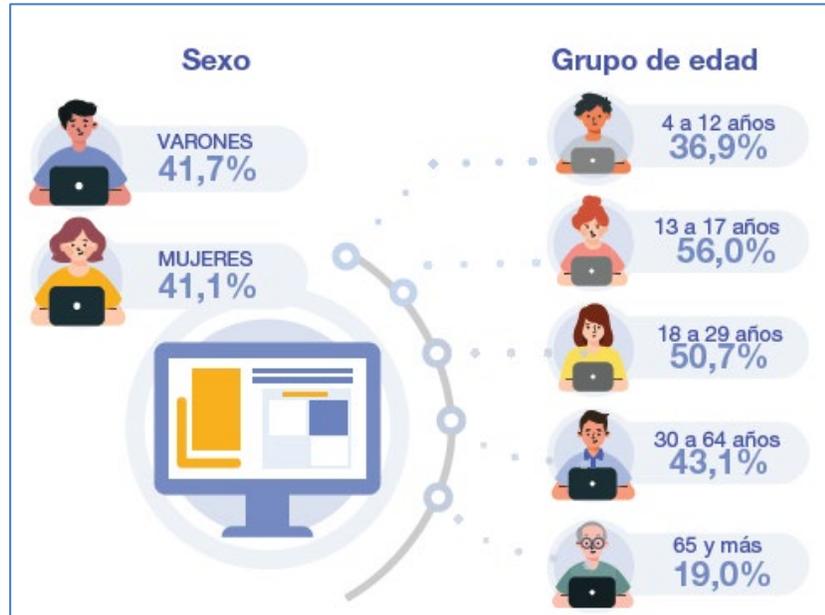
En cuanto a la utilización de las TICs con datos desagregados por género y por rango etario se pueden observar los siguientes datos y evidencias:

Uso de Internet



Fuente: INDEC. Encuesta Permanente de Hogares (2019).

Uso de Computadora



Fuente: INDEC. Encuesta Permanente de Hogares.

Uso de Telefonía Celular



Fuente: INDEC. Encuesta Permanente de Hogares (EPH).

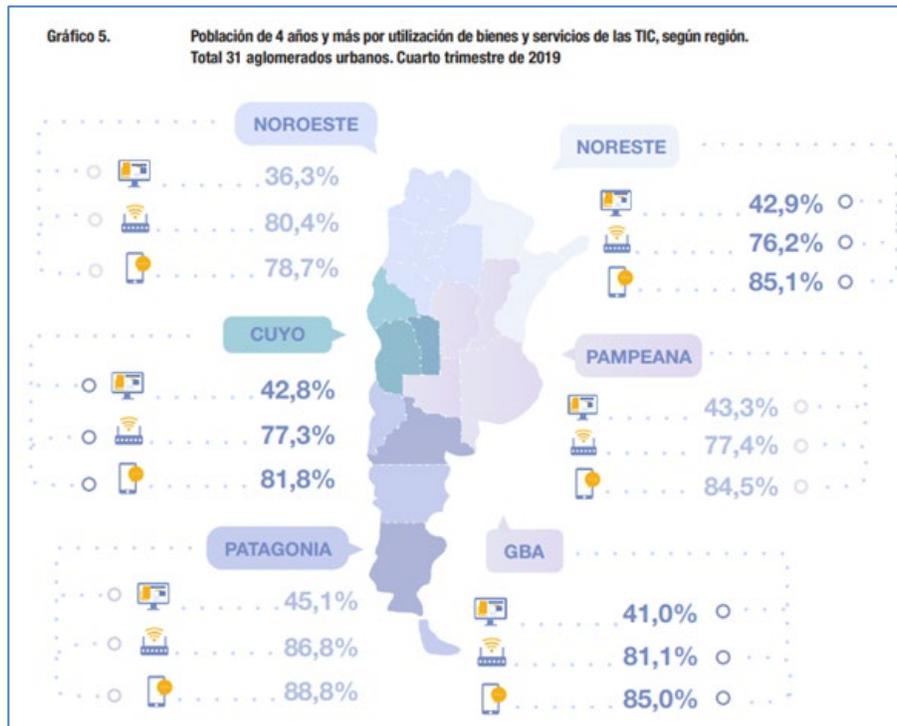
En función de los datos que arrojan los gráficos se puede observar que las brechas están claramente marcadas por grupo etario. Se registra el mayor uso de internet en los grupos comprendidos entre los 13 y los 29 años, 90 de cada 100 personas de esas edades lo utilizan. El teléfono móvil resulta ser la tecnología de uso más extendida para la población joven y adulta. Utilizan celular entre el 94,6% y el 95,9% de las personas de 18 a 64 años y el 67,7% de la población de 65 años y más. En la mayoría de los grupos de edad (18 años y más) se utiliza más el teléfono móvil que la computadora e internet. Los niños, niñas y adolescentes de entre 4 y 17 años constituyen los grupos en que la utilización de internet supera la de celular y computadora. Los adolescentes comprendidos en el grupo de edad de 13 a 17 años son los que más usan computadora (56,0%). Entre los 18 y los 29 años, las personas hacen mayor uso del teléfono celular que los demás grupos etarios; también se advierte su empleo extendido entre los 30 y los 64 años.

A partir de ello se puede concluir que son las personas adultas mayores (65 años y más) que tienen una brecha respecto del resto de los rangos etarios.

La diferencia en la utilización de las TIC relevadas entre varones y mujeres es estrecha, con un porcentaje mayor en el caso de los varones en todas las tecnologías. Los varones se encuentran por encima de las mujeres por 1,4 puntos porcentuales en el uso de internet y 0,6

en el empleo de computadora. En cuanto al uso de celular, los varones están por encima de las mujeres solo por 0,2 puntos porcentuales.

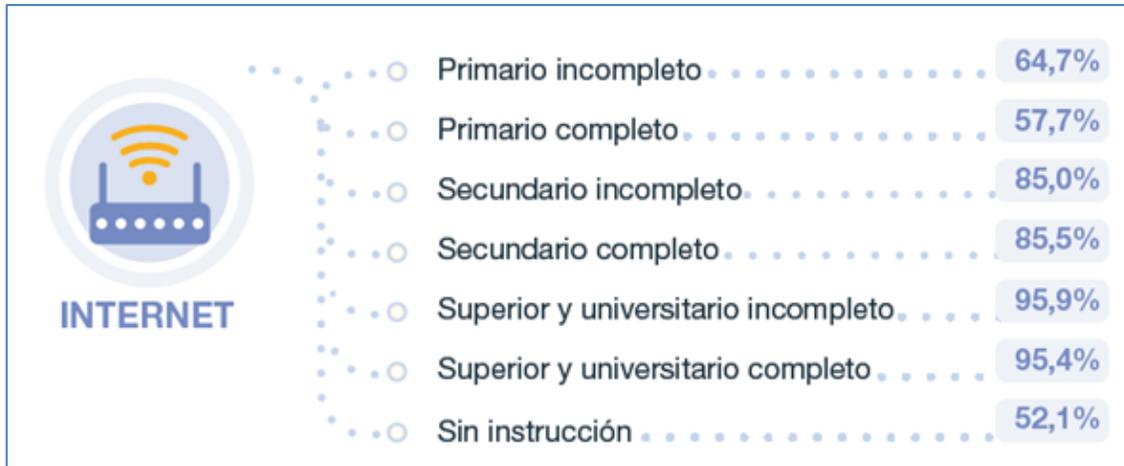
A nivel regional, se observan algunas diferencias en el uso de estas tecnologías. La región Patagonia encabeza el conjunto de aglomerados que, en promedio, muestran mayor uso de telefonía móvil (88,8%), computadora (45,1%) e internet (86,8%). Entre las 6 regiones, el Noreste presenta el menor uso de internet (76,2%) y se ubica a 3,7 puntos porcentuales por debajo del promedio nacional, próximo a otras regiones como Cuyo y Pampeana. La región Noroeste del país es la que registra menor incidencia en el uso de computadora (36,3%), con una diferencia de 5,1 puntos porcentuales por debajo del promedio nacional.



Fuente: INDEC. Encuesta Permanente de Hogares.

Entre las variables incluidas, el nivel educativo alcanzado muestra diferencias en relación con el uso de celular, computadora e internet. Los mayores usos de las tres tecnologías indagadas se observan en la población residente en hogares urbanos que alcanza el nivel superior y universitario (completo o incompleto), tendencia que se expresa a nivel de la

media del total de aglomerados como en los grupos de edad de 18 años y más. También es importante el uso en la población que alcanza el nivel secundario.



Fuente: INDEC. Encuesta Permanente de Hogares.

A partir de esta información, se han identificado 7 grupos en situación de vulnerabilidad, a saber:

1. Adultos mayores
2. Habitantes rurales
3. Personas con bajo nivel educativo
4. Personas con bajo nivel socioeconómico
5. Personas con discapacidad
6. Personas pertenecientes al colectivo LGBTIQ+
7. Pueblos Indígenas

Cabe destacar, en este punto, que la “interseccionalidad”¹¹ es un enfoque que subraya que el sexo, el género, la etnia, la clase o la orientación sexual, como otras categorías, están interrelacionadas, y que explica cómo diferentes sistemas de desigualdad y opresión se articulan y operan en conjunto, creando una variedad de niveles de exclusión y vulneración de derechos. La experiencia interseccional no es la mera sumatoria de estos sistemas de

¹¹ Concepto que suele atribuirse a su introducción por parte de Kimberlé Crenshaw en 1989, aunque a finales de 1960 el concepto ya circulaba, de la mano del movimiento feminista multirracial.

marginación, de manera que su abordaje no es sencillo ni debe ser tomado con liviandad. Por este motivo, y en virtud de que los recursos y objetivos de este Proyecto escapan a la capacidad para abordar esta dimensión de manera adecuada, es decir, a través del estudio de las identidades sociales solapadas o intersecadas y sus respectivos sistemas de opresión, dominación o discriminación; y teniendo en cuenta, además, que la población objetivo del PIDISP es universal, es decir que se orienta a beneficiar a la totalidad de la población, y que por lo tanto cualquier vulneración (sea o no profundizada por la dimensión de interseccionalidad), merecerá ser atendida, la perspectiva de interseccionalidad es identificada como relevante desde un punto de vista sociológico, pero no será abordada como prioridad en la ejecución y monitoreo de este proyecto.

2.3.1 *Personas adultas mayores*

Tal como se evidenció en el estudio del INDEC, un 47,7% utiliza internet, 19% computadoras y 67,7% celular. Es el grupo etario que menos utiliza las TICs y los que suelen presentar mayores dificultades a la hora de realizar trámites online.

Según el análisis realizado por CEPAL¹² en “Las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC): una clave para la inclusión de las personas mayores en América Latina”¹³ los adultos mayores suelen experimentar temor a la tecnología (debido a la percepción de que no la saben usar bien), así como las amenazas a la seguridad y desconfianza asociada a la realización de transacciones financieras en dispositivos digitales. Además, destacan que para este grupo las salidas al banco o a realizar compras pueden ser mayormente valoradas al representar oportunidades de interacción y socialización con otras personas, incluidas las que presentan limitaciones de movilidad o comunicación. Por tanto, en este grupo el ahorro del tiempo que puede representar los servicios digitales no es considerado como un aspecto positivo o favorable como lo puede ser para grupos que se encuentran económicamente activos, donde el ahorro de tiempo es altamente valorado y favorece el despliegue de otras actividades tales como estudios, actividades laborales, recreativas/deportivas, entre otras.

No obstante, es importante promover su inclusión en la utilización de las TICs a los fines de alentar la cultura del envejecimiento activo, definido por la Organización Mundial de la Salud

¹² Comisión Económica para América Latina y el Caribe (Naciones Unidas)

¹³ <https://www.cepal.org/es/notas/tecnologias-la-informacion-comunicaciones-tic-clave-la-inclusion-personas-mayores-america>

(OMS) como el proceso de optimización de las oportunidades de salud, participación y seguridad, con el fin de mejorar la calidad de vida a medida que las personas envejecen. Se plantea que las personas puedan desarrollar su potencial de bienestar físico, social y mental durante toda la vida y participar en la sociedad, al tiempo que se les proporciona un nivel adecuado de protección, seguridad y atención cuando precisan asistencia. En este sentido la brecha se acentúa entre aquellos llamados “nativos/as digitales” del grupo etario que se fueron incorporando a las tecnologías de manera cotidiana tardíamente.

En una nota publicada por Cosecha Roja (Red de comunicación) en 2019 realizada por la Fundación Activismo Feminista Digital junto a la Asociación Latinoamericana de Gerontología Comunitaria (ALGEC)¹⁴, plantea que las TIC juegan un papel muy importante para la inclusión de aquellas personas mayores que se retiraron del mercado laboral, les permiten ser parte de múltiples espacios sin estar presentes, mantener contacto constante con familiares y amistades; les posibilita la expresión y la escucha y también sortear los obstáculos que se presentan ante la falta o limitación de movilidad plena. El artículo hace mención a la irrupción de las TIC en el Estado –mediante el gobierno electrónico-, que lleva al desafío de los trámites a través de la web: consultas y procedimientos previsionales, historia laboral, liquidaciones del haber jubilatorio, turnos y trámites relacionadas con la salud, acceso a las cartillas de servicios de las obras sociales y precios de los medicamentos, etcétera. Señala que los trámites bancarios, por ejemplo, dan cuenta de la dificultad real que presenta la instauración de procesos electrónicos para las personas adultas mayores: resultan engorrosos debido a las múltiples claves que deben recordar, o la frecuencia necesaria de mutarlas en servicios como el homebanking. Estas dificultades son las que terminan alejando a las personas mayores del uso de las tecnologías.

En este sentido, los Puntos Digitales contemplan especialmente el acompañamiento a este grupo y entre las acciones previstas se encuentra por un lado, el **Plan de Capacitación en Inclusión Digital Financiera** (incluido dentro del Programa Puntos Digitales) que apunta entre su público centralmente las personas mayores con el objetivo de acercarlos al uso de homebanking, bancarización, inclusión digital, entre lo más destacado y por el otro, la Asistencia en Trámites que prevé la implementación de terminales de autoconsulta de la Administración Nacional de Seguridad (ANSES) en los PD que permitan la realización de trámites en localidades donde no hay oficinas del organismo así como la capacitación a los coordinadores de los PD en la validación de identidad de la aplicación Mi Argentina que

¹⁴ <https://www.algec.org/desigualdad-de-genero-la-brecha-tambien-es-digital/>

contiene diversos trámites y permite el acceso a credenciales digitales.

2.3.2 *Habitantes de zonas rurales*

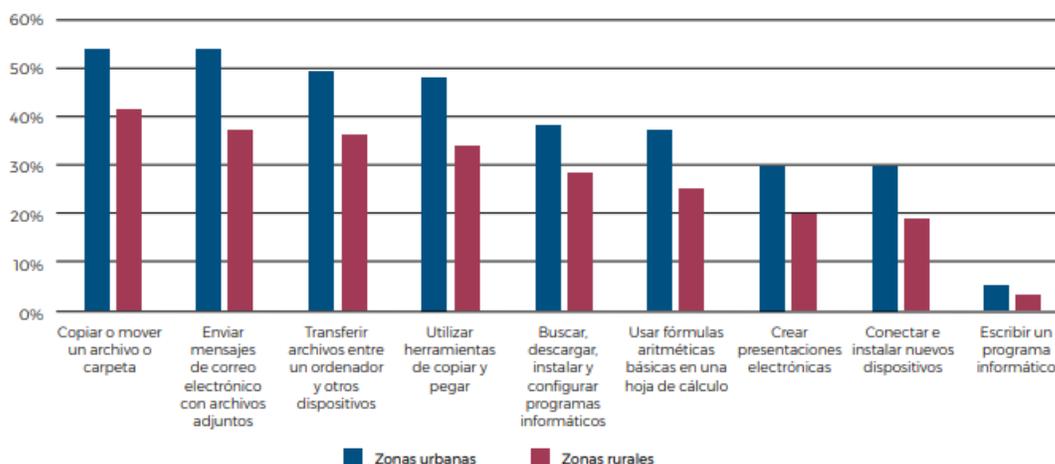
En las zonas rurales, la falta de infraestructura y de recursos a menudo limita la calidad de la educación. Esto conduce a un aprendizaje menos efectivo. Además, en muchas zonas rurales los jóvenes se ven obligados con frecuencia a trabajar de forma temprana quedando sus estudios relegados. Los niveles de instrucción son, por consiguiente, a menudo más bajos en las zonas rurales que en las zonas urbanas. (Organización de las Naciones Unidas de la Alimentación y la Agricultura, FAO, 2019)¹⁵

Para las escuelas de las zonas urbanas, el acceso a Internet y los recursos de aprendizaje en línea son generalmente algo habitual, no así en las escuelas en zonas rurales.

La digitalización crea una demanda de aptitudes digitales y de personas competentes en el uso de dispositivos digitales, la comprensión de los productos y el desarrollo de programas y aplicaciones. Ello requiere no solo una alfabetización básica y conocimientos de aritmética elementales, sino también aptitudes digitales y para la manipulación de datos. Las zonas rurales, en particular, van rezagadas en el proceso de adquisición de aptitudes digitales. (FAO, 2019)

¹⁵ <http://www.fao.org/publications/card/es/c/CA4887ES/>

Figura 4. Proporción media de la población en zonas rurales y urbanas con una aptitud digital específica, 2017.
Fuente: ITU, 2019.



Fuente: FAO. "Tecnologías digitales en la agricultura y las zonas rurales", 2019.

Por otro lado, al estar alejados de los aglomerados urbanos pueden presentar barreras por falta de conectividad o de dificultad en el acceso a internet u otras TICs que si podría tener un aglomerado más grande y poblado.

Ello se evidencia debido a un menor nivel general de posesión de teléfonos inteligentes que sumado al costo de internet y la cobertura limitada de las redes, lo que plantea un desafío a la utilización de servicios TICs por parte de la población de zonas rurales.

Es decir, el lugar de residencia de las personas se constituye en una barrera de acceso debido a que la distribución de los servicios y calidad varía según el lugar geográfico en este sentido la "equidad territorial" debe ser considerada especialmente sobre todo en un país como Argentina que presenta un desequilibrio demográfico que obedece a diversos factores que según la ubicación puede resultar una oportunidad o una amenaza.

Según el Atlas de la Argentina Rural (2015)¹⁶ la ausencia de equipamiento e infraestructura, como sucede en vastas áreas rurales, inhibe el poblamiento y la ocupación del territorio, o

¹⁶ 2015. Sili, M.E., Bustos Cara, R. y Guibert, M. (2015). Atlas de la Argentina Rural. Buenos Aires: Capital Intelectual. 298 pp. ISBN 978-987-614-484-1

bien ofrece menos oportunidades de mejorar la calidad de vida. En este sentido el acceso, calidad, el costo y uso de las TICs se constituye en factor clave de desarrollo.

Mediante la implementación del proyecto, se espera aportar en la reducción de esta barrera de acceso mediante la incorporación de PD en áreas específicas de mayor concentración de población de áreas rurales.

2.3.3 Población con menor nivel educativo

Las personas sin instrucción o con menores niveles de instrucción (primario incompleto – primario completo) son quienes presentan un menor uso de la TICs en relación a las personas con un mayor nivel educativo (INDEC, 2019)

El uso de tecnologías digitales requiere una alfabetización y conocimientos de aritmética elementales, así como conocimientos y aptitudes técnicas especiales. Las personas que no poseen estas competencias pueden quedar marginadas en las sociedades cada vez más digitales. (FAO, 2019)

Según un estudio de la OECD¹⁷, 18,5% de las personas adultas encuestadas no tiene habilidades de lectura y 22,7% las carece de matemática, además aproximadamente una de cuatro personas adultas tiene poca o ninguna experiencia con computadoras o no confía en su habilidad para usarlas. La correlación entre la alfabetización y la alfabetización digital se vuelve inminente. Si bien hay funciones tecnológicas más básicas y sencillas de utilizar en ciertos dispositivos, no es así para todos los servicios o plataformas.

En consecuencia, la falta de alfabetización y alfabetización digital se torna entonces como excluyente de la sociedad digital y la economía para muchas personas.

Es decir, el conocimiento se constituye una herramienta fundamental que actúa según el caso como amortiguador o en generador (achicar/agrandar) de brechas. La brecha que se presenta no está vinculada al acceso sino al uso y a la calidad del uso, y a la capacidad de realizar operaciones complejas, moverse en distintas plataformas y aprovechar al máximo las posibilidades que ofrece la cultura digital.

¹⁷ [Survey of Adult Skills](#). OECD (2016), Skills Matter: Further Results from the Survey of Adult Skills, OECD Skills Studies, OECD Publishing, Paris.

2.3.4 Población con menor nivel socio – económico

Esta población puede tener barreras para el acceso de las TICs por no poder acceder tanto a un servicio de conexión a internet como a dispositivos tecnológicos como computadoras o celulares para acceder al mismo.

Aunque en los últimos tiempos se han vuelto más masivos y por ende más accesibles por sus costos, los dispositivos para conectarse a internet aun no pueden ser costeados por toda la ciudadanía, ni tienen carácter universal. Si además se suma a los costos de datos móviles o servicios de internet representaría una clara barrera para cualquier persona con bajos ingresos.

Acorde a la Alianza para una Internet Asequible¹⁸, si bien se observaron avances en cuanto a la accesibilidad a internet para más población ningún país de la Alianza que la conforma logró el objetivo propuesto de internet asequible y universal para las personas que viven en la pobreza.

2.3.5 Personas con discapacidad

Para caracterizar a la población con discapacidad recurrimos al [Estudio Nacional sobre el Perfil de las Personas con Discapacidad](#), realizado por el INDEC en 2018¹⁹ con el objetivo de cuantificar a la población de 6 años y más con dificultades²⁰ para ver, oír, caminar o subir escaleras, agarrar y levantar objetos con los brazos o manos, atender por sí misma su cuidado personal, por ejemplo, para bañarse, vestirse o comer solo/a, hablar o comunicarse, entender lo que se le dice, aprender cosas, recordar o concentrarse,

¹⁸ https://a4ai.org/affordability-report/report/2019/#the_state_of_internet_affordability

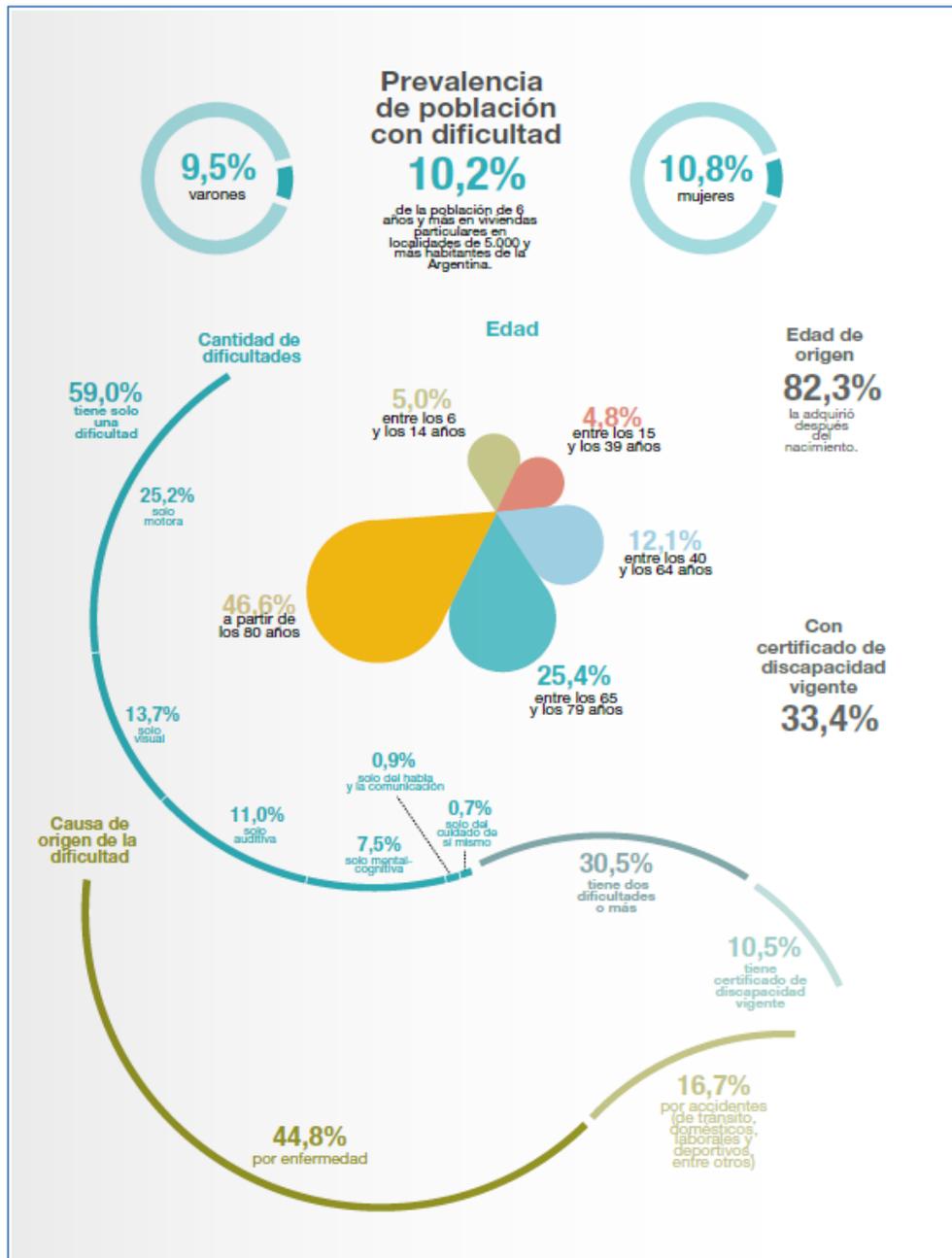
¹⁹ El Estudio Nacional sobre el Perfil de las Personas con Discapacidad fue implementado en las localidades urbanas de 5.000 y más habitantes de todo el territorio nacional, durante los meses de abril y mayo de 2018. Se visitaron alrededor de 41.000 viviendas particulares, mediante la metodología de entrevista directa, utilizando tabletas digitales

²⁰ Las personas con dificultad son aquellas con al menos una respuesta en las categorías “sí, mucha dificultad” o “no puede hacerlo” en las preguntas sobre dificultades para ver, oír, agarrar y levantar objetos con las manos o los brazos, caminar o subir escaleras, bañarse, vestirse o comer solo/a, comunicarse, aprender cosas, recordar, concentrarse o controlar su comportamiento y, en particular en el caso de los niños, jugar con niños/as de su edad. Esta definición también incluye a las personas que indicaron usar audífono o tener certificado de discapacidad vigente, hayan respondido o no tener mucha dificultad o no poder hacerlo.

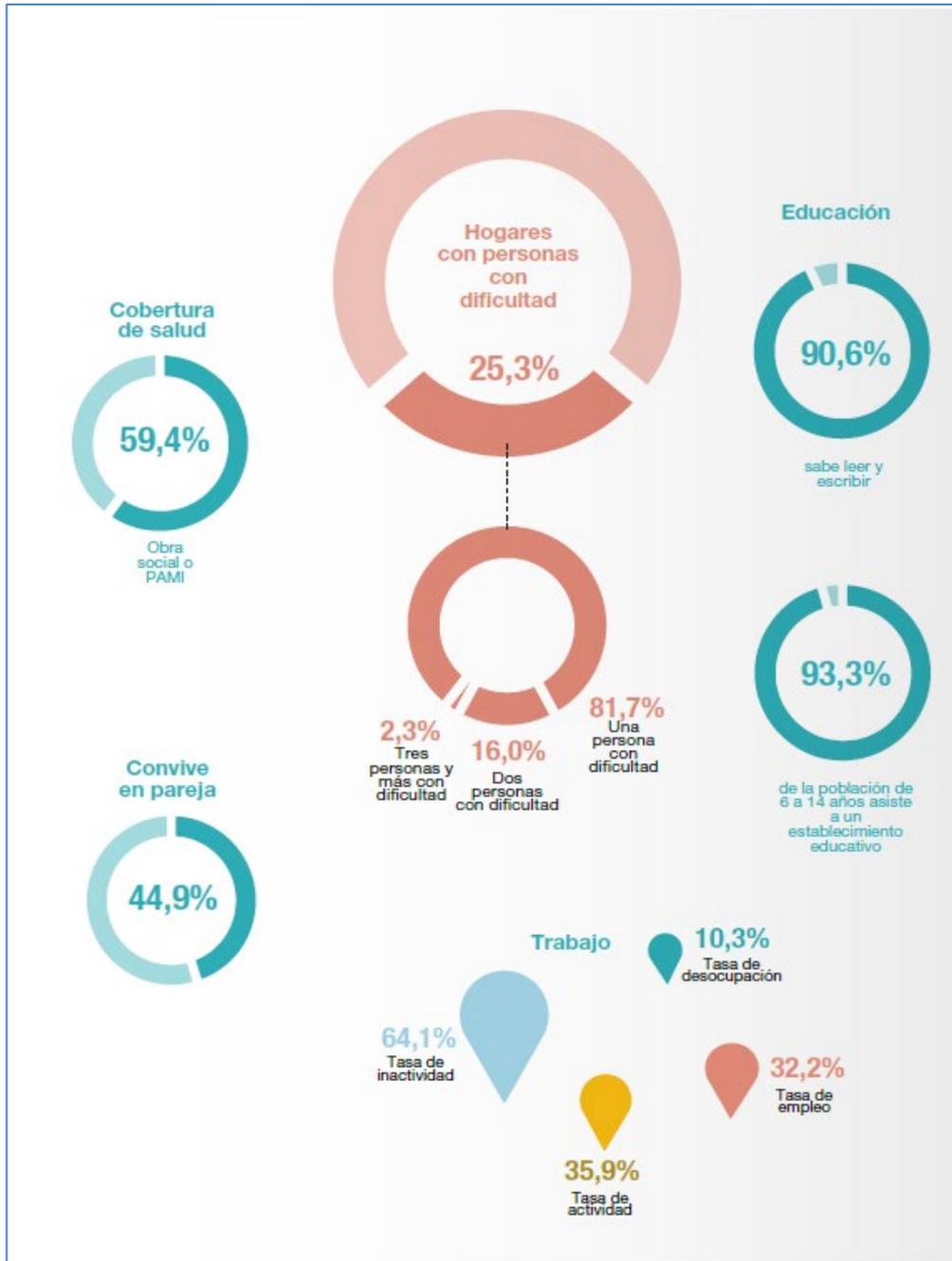
controlar su comportamiento y, solo para la población de 5 a 12 años, jugar con otros niños de su edad. Según la OMS se considera que la discapacidad es toda limitación en la actividad y restricción²¹ en la participación, originada en la interacción entre la persona con una condición de salud y los factores contextuales (entorno físico, humano, actitudinal y sociopolítico), para desenvolverse en su vida cotidiana, dentro de su entorno físico y social, según su sexo y edad.

²¹ La limitación en la actividad y la restricción en la participación siempre deben estar originadas en una condición de salud, es decir, causadas por algún problema en las funciones o estructuras corporales, tales como anomalías, defectos, pérdidas o cualquier otra desviación en ellas. No corresponden y, por lo tanto, se excluyen limitaciones y restricciones originadas en factores socioeconómicos y/o culturales

Los siguientes gráficos muestran datos de la población con discapacidad:



Fuente: INDEC, Estudio Nacional sobre el Perfil de las Personas con Discapacidad (2018)



Fuente: INDEC, Estudio Nacional sobre el Perfil de las Personas con Discapacidad (2018).

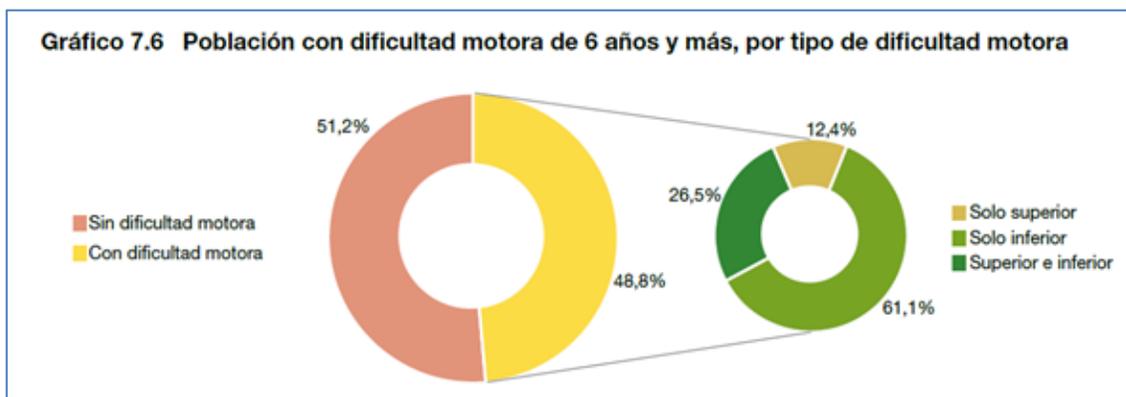
A partir de los datos del estudio realizado por el INDEC se puede observar que la mayor cantidad de personas discapacitadas se encuentra en el rango etario de los adultos mayores de 80 años (46,6 %), seguido por los adultos mayores entre 65 y 79 años que concentran el 25,4%.

En cuanto a su distribución geográfica, se manifiesta que la prevalencia de la población con dificultad de 6 años y más es similar en todas las regiones del país.

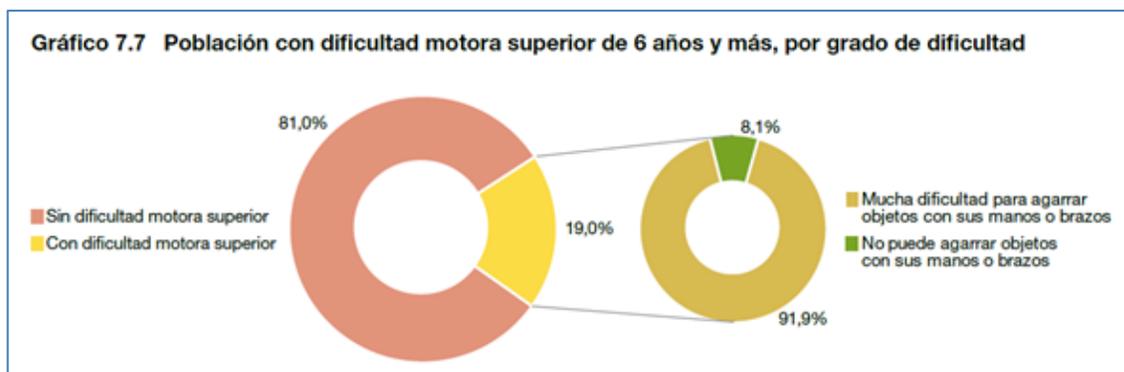
El 59,0% de la población con dificultad de 6 años y más tiene solo una dificultad, el 30,5% tiene dos dificultades o más y el 10,5% solo tiene certificado de discapacidad vigente.

Entre la población con solo una dificultad (59,0%) se observa que la más prevalente es la dificultad motora, seguida por la dificultad visual, la auditiva y la mental-cognitiva. Las dificultades del habla y la comunicación, y del cuidado de sí mismo son las menos prevalentes.

Del total de la población con dificultad de 6 años y más, el 48,8% indica tener dificultad motora. Esta población está conformada en un 61,1% por quienes manifiestan tener dificultad solo motora inferior (para caminar o subir escaleras); en segundo lugar se encuentran quienes tienen dificultad motora superior e inferior (16,5%) y, en último término, un 12,4% expresa tener dificultad solo superior (para agarrar objetos con sus manos o brazos).



Fuente: INDEC, Estudio Nacional sobre el Perfil de las Personas con Discapacidad 2018.



Fuente: INDEC, *Estudio Nacional sobre el Perfil de las Personas con Discapacidad 2018*.

Considerando el porcentaje de personas con discapacidad motora, si la misma es inferior (miembros inferiores) es decir que las personas aún pueden utilizar un dispositivo electrónico, la digitalización y el aumento de uso de las TICs para servicios públicos les representarían un beneficio.

Por otro lado, si la discapacidad es superior o inferior de modo que no les permite utilizar una computadora, celular, o tablet la utilización de TICs les representa una barrera ya que aún deberían pedir ayuda o asistir presencialmente a realizar el trámite o consulta.

En caso de la dificultad visual y mental – cognitiva la persona continúa necesitando asistencia o concurrir presencialmente a un organismo para realizar trámites, por ejemplo. En cuanto a la auditiva, generalmente sí resultarían beneficiados ya que la mayoría de las plataformas se manejan a través de la lecto – escritura y cuentan con correos, formularios o chats en el caso de necesitar asistencia.

En cuanto al tipo de dificultad, entre la población con solo una dificultad se observa que, en orden, la más prevalente es la dificultad motora, seguida por la dificultad visual, la auditiva y la mental-cognitiva. Las dificultades del habla y la comunicación, y del cuidado de sí mismo son las menos prevalentes.

En relación con las dificultades solo del habla y la comunicación, y solo del cuidado de sí mismo, cabe mencionar que la escasa prevalencia que se observa proviene de las características de este tipo de limitaciones. Las personas con dificultad del habla y la comunicación en ocasiones también presentan dificultad mental-cognitiva, a la vez que las personas con dificultad del cuidado de sí mismo manifiestan también dificultades motoras.

Ello indica que estas limitaciones se encuentran especialmente presentes en las personas con dos dificultades o más.

Al evaluar la cantidad y el tipo de dificultad según el sexo, no se constatan importantes diferencias entre mujeres y varones con una, dos o tres dificultades o más. Sin embargo, no sucede lo mismo respecto de las personas que solo tienen certificado de discapacidad. En este último caso, los varones exhiben un mayor porcentaje (13,3%) que las mujeres (8,2%).

El 33,4% de la población total con discapacidad tiene su correspondiente certificado vigente. El 90,8% que lo tiene lo utiliza principalmente para obtener el pase libre de transporte y la cobertura integral de medicación y salud.

El 59,4% de la población con dificultad de 6 años y más posee, además de la cobertura de salud universal que brinda el Estado nacional, cobertura de salud por obra social o Programa de Atención Médica Integral (PAMI)²².

El 62% de la población con dificultad de 6 años y más recibe jubilación o pensión.

No existen especificaciones acerca del uso de las TICs, pero desde el proyecto se trabajará en colaboración con la ANDIS para realizar las consultas y relevamientos necesarios a los fines de comprender las barreras que pueden encontrar las personas discapacitadas en la realización de trámites digitales.

2.3.6 *Personas pertenecientes al colectivo LGBTIQ+*

Según la publicación “Diversidad sexual y derechos humanos Sexualidades libres de violencia y discriminación”²³ publicada en 2016, Argentina se instituye como un país de avanzada en el reconocimiento de los derechos de las personas pertenecientes al colectivo LGBTIQ+ (lesbianas, gays, trans, bisexuales, intersex, queer), el desafío es transformar la

²² Obra social de jubilados y pensionados, de personas mayores de 70 años sin jubilación y de excombatientes de Malvinas que opera en la República Argentina bajo el control del Gobierno de la República Argentina.

²³ <http://www.inadi.gob.ar/contenidos-digitales/wp-content/uploads/2017/06/Diversidad-Sexual-y-Derechos-Humanos-9-9-2016.pdf>

igualdad jurídica en igualdad real, lo cual implica garantizar cotidianamente ámbitos laborales, sanitarios, educativos, recreativos, entre otros, respetuosos de la diversidad sexual y de género. Si bien los cambios legislativos significan un gran avance, en las prácticas sociales continúan arraigados prejuicios y estereotipos que sustentan la discriminación y que deben ser erradicados.

La discriminación por orientación sexual e identidad de género se trata de una serie de prácticas, caracterizadas por una actitud hostil hacia la diversidad sexual, que concibe y marca las sexualidades no dominantes como contrarias, inferiores, no deseables o anormales, produciendo así un estigma sobre las personas LGBTIQ+. Estas prácticas discriminatorias intensas y cotidianas, por su constante reproducción, llegan a ser internalizadas y naturalizadas como parte de la dinámica de las relaciones sociales.

La heterosexualidad tiene una gran cantidad de espacios legítimos en los que expresarse y vivirse, mientras que las sexualidades que no se corresponden con este paradigma son usualmente condenadas al espacio privado y a la esfera íntima, lo cual instituye la invisibilización y la desigualdad.

El cumplimiento del derecho a la educación de las personas lesbianas, gays, trans, bisexuales e intersex (LGBTIQ+) es un derecho inalienable de las totalidades de niños, niñas y adolescentes que solo podrá ser garantizado a través del reconocimiento y el respeto de su identidad y expresión de género en todas las instituciones y niveles del sistema educativo. Garantizar la educación inclusiva no solo permite el ejercicio del derecho a la educación sin discriminación, sino que resulta el fundamento de sociedades más justas y democráticas, por cuanto empodera a los jóvenes para que participen activamente de los procesos de transformación social en pos de una sociedad más igualitaria.

En particular, en lo que se refiere al acceso integral a la salud, según cifras es de la encuesta sobre población trans que realizó el INADI junto con el INDEC (2012). El 55% de las personas encuestadas afirmó haberse realizado algún tratamiento de hormonización (trans femeninas 61,6%; trans masculinos 18,8%), el 86% de quienes estuvieron bajo este tratamiento no realizaron ningún control médico posterior, casi el 50% dejó de asistir a un ámbito de salud por la discriminación sufrida por su identidad de género y siete de cada diez manifestaron que por motivos económicos no pudieron acceder a ninguna modificación corporal. Estos números expresan el modo en que las prácticas discriminatorias, lejos de ser meramente simbólicas, tienen efectos materiales y cotidianos en la vida de las personas.

Es así que a partir de la [Ley de Identidad de Género](#) el Estado asume la tarea de trabajar en políticas reparatorias que, recuperando los saberes y las experiencias aportadas por el propio colectivo trans, desarticulen los mecanismos institucionales de discriminación y aporten al diseño e implementación de acciones afirmativas y políticas públicas para avanzar hacia una inclusión real.

Tras la expulsión del entorno familiar, siguen la hostilidad y la segregación de los sistemas educativo y sanitario, en este escenario la prostitución emerge como una de las escasas opciones de sustento económico. No pueden comprenderse las problemáticas a las que este colectivo se enfrenta, sino como parte de un entramado de exclusión y vulneración de derechos, que se traduce en violencia estructural.

El primer paso para avanzar hacia la inclusión de las personas trans en la sociedad es el trato digno, ya que todas las personas tienen derecho a asumir y expresar su identidad de género (masculina o femenina) autopercibida. Sin embargo, aún se reproducen en el lenguaje y en el trato prácticas que no respetan las identidades trans.

Es necesario tomar conciencia sobre el uso del lenguaje. En la medida en que el lenguaje representa y construye el mundo en el que vivimos, puede ser tanto reproductor de estereotipos como una herramienta de cambio, un instrumento fundamental para la construcción de una sociedad igualitaria. El lenguaje puede ser utilizado para herir u ofender a otras personas a través de términos descalificadores; como todos sabemos, las palabras también discriminan. Por eso es tan importante no reproducir desde el lenguaje discursos discriminatorios fundados en la orientación sexual o la identidad de género, ni utilizar términos sexistas, machistas, xenofóbicos o racistas.

Entender el lenguaje como un motor de cambio implica generar la capacidad de utilizar un lenguaje respetuoso hacia todas las personas.

Desde la Subsecretaría de Políticas de Igualdad del Ministerio de las Mujeres, Géneros y Diversidad de la Nación se creó el [Plan Nacional IGUALAR](#) cuyo objetivo principal es reducir las brechas y segregaciones estructurales de género que existen en el mundo del trabajo, el empleo y la producción desde una mirada interseccional y de derechos humanos.

Además se publicó una [Guía \(re\) Nombrar](#) para una comunicación con perspectiva de género a los fines de promover el uso del lenguaje inclusivo lo que supone un proceso de aprendizaje y, sobre todo, de des-aprendizaje para dejar atrás paradigmas que guiaron las formas de

nombrar e interpretar el mundo y avanzar en otras. Es necesario repensar el rol que el discurso y las palabras tienen en el camino hacia la igualdad.

En cuanto al Proyecto en particular, dentro de la cantidad de formularios e instructivos que suele haber en los trámites o servicios TICs, es importante relevar su redacción y utilización del lenguaje en los mismos. Considerando de esta manera donde sea posible la eliminación de las opciones binarias y la inclusión de otras opciones.

Al mismo tiempo se promoverán estas recomendaciones de lenguaje inclusivo para todas las actividades vinculadas a la comunicación del Proyecto, tanto en las actividades de difusión, comunicación y en todas las instancias participativas, como así también en la gestión de los servicios digitales y en los puntos digitales.

2.3.7 *Pueblos Indígenas (PI)*

La población indígena de Argentina según el censo 2010 es de 40.117.096 de ese total, 955.032 se consideran descendientes de pueblos indígenas lo que representa el 4,2% de la población total del país. Si bien el proyecto no plantea riesgos específicos para la población indígena, se clasifica como vulnerable para el proyecto debido a su ubicación geográfica, predominantemente en zonas rurales y lejos de las grandes urbes y por las barreras culturales que puedan surgir de la implementación de las acciones del proyecto que puedan vulnerar los derechos de los pueblos indígenas. En estas poblaciones generalmente confluyen varias de las vulnerabilidades ya mencionadas lo cual empeora su situación con respecto al acceso a los beneficios del proyecto. Actualmente no se cuenta con datos que caractericen mejor la situación de estas comunidades frente al desarrollo de lo digital²⁴.

²⁴ Se remarca que en el marco del PMISP (finalizado en Octubre 2021) se encargó a una consultora individual la realización de un informe sobre “Acceso de comunidades indígenas a servicios y herramientas digitales” con el objetivo de construir un diagnóstico actualizado en relación al acceso de las comunidades a servicios y herramientas digitales; analizar en qué medida las iniciativas que se enmarcan en el Plan de Modernización del Estado y en la cartera nacional de políticas de innovación y provisión de servicios digitales contribuyeron, contribuyen o podrían contribuir a mejorar las condiciones antedichas, identificando sus posibles impactos positivos o negativos; y realizar recomendaciones para ampliar o mejorar el acceso de las comunidades indígenas a los beneficios de las iniciativas analizadas. Dicho informe se utilizó en conjunto con las consultas planificadas para elaborar medidas de mitigación que pudieran corresponder, y, en síntesis, la actualización y enriquecimiento de la información desarrollada en la Evaluación Social y Ambiental.

3.4 Resumen de las medidas para promover la participación de las Partes Interesadas

Debido a las características y alcance del Proyecto, se identificaron prioritariamente organismos que representen los intereses de los grupos en situación de vulnerabilidad identificados cuya participación será relevante a modo de consulta focalizada. Asimismo, se plantearon consultas para estar abiertos a la ciudadanía en general.

En el marco de la preparación del presente PPPI se contactó a los siguientes organismos de la administración pública.

Grupo de partes interesadas	Características principales
INAI – Instituto Nacional de Asuntos Indígenas	Organismo descentralizado que implementa las políticas sociales destinadas a los pueblos originarios.
ANDIS – Agencia Nacional de Discapacidad	Desarrolla y aplica políticas que consoliden derechos de las personas con discapacidad.
Ministerio de las Mujeres, Géneros y Diversidad	Trabaja por los derechos de las mujeres y diversidades, frente a toda forma de desigualdad y violencia.

INADI - Instituto Nacional contra la Discriminación la Xenofobia y el Racismo	Organismo descentralizado cuyo objetivo es elaborar políticas nacionales para combatir toda forma de discriminación, xenofobia y racismo, impulsando y llevando a cabo políticas públicas federales y transversales articuladas con la sociedad civil, y orientadas a lograr una sociedad diversa e igualitaria.
Secretaría General de Justicia y Derechos Humanos	Pertenece al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, su objetivo es fortalecer del Sistema de Justicia Federal y de los DDHH, impulsando acciones para el Acceso a la Justicia de los sectores más vulnerables.
Dirección Nacional de Políticas para Adultos Mayores, Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia, Ministerio de Desarrollo Social de la Nación.	Desde esta área se llevan adelante distintas iniciativas en todo el país para garantizar los derechos de las personas mayores, fortalecer su autonomía y promover el buen trato.
Ministerio de Salud de la Nación	Asiste al Presidente de la Nación y al Jefe de Gabinete de Ministros, en todo lo inherente a la salud de la población, y a la promoción de conductas saludables de la comunidad.
ARSAT - Empresa Argentina de Soluciones Satelitales Sociedad Anónima	Empresa nacional de telecomunicaciones que asumió el compromiso de generar condiciones de igualdad en el acceso a internet en todo el país.

ENACOM - Ente Nacional de Comunicaciones	Ente autárquico y descentralizado que funciona en el ámbito de la Jefatura de Gabinete de Ministros de la Nación. Su objetivo es conducir el proceso de convergencia tecnológica y crear condiciones estables de mercado para garantizar el acceso a los servicios de internet, telefonía fija y móvil, radio, postales y televisión.
Gobiernos Provinciales y Municipales	Instituciones de gobiernos provinciales y municipales de la República Argentina.
COFEFUP - Consejo Federal de la Función Pública	Espacio en el que las provincias y la nación se reúnen a debatir y acordar cuestiones centrales y compartidas vinculadas a la gestión y el funcionamiento del Estado. Es el organismo representativo de la voluntad federal en materia de gestión pública.
Subsecretaría de Relaciones Municipales, Ministerio del Interior	La secretaría tiene por objetivo central potenciar el alcance territorial de las políticas impulsadas por el Estado Nacional, oficiando de nexo entre las distintas necesidades de los gobiernos locales del país y las herramientas y líneas de acción disponibles para dar respuestas adecuadas.

A partir de la consulta con los actores institucionales mencionados arriba, no se han identificado otros actores del sector privado y la sociedad civil que puedan ser partes interesadas en el proyecto, con especial énfasis e interés en aquellas organizaciones que estén enfocadas en garantizar los derechos de los grupos identificados como vulnerables en el presente documento.

4. PROGRAMA DE PARTICIPACIÓN DE PARTES INTERESADAS

El Plan de Participación de Partes Interesadas (PPPI), propuesto es proporcional a la naturaleza y al alcance del Proyecto, teniendo en cuenta sus posibles riesgos e impactos. Para su diseño se consideran las características principales de las partes interesadas y afectadas y los diferentes niveles de participación y consultas adecuadas para las mismas.

En el presente Plan se describen las medidas que se utilizarán para reducir los obstáculos a la participación, considerando medidas diferenciadas para los grupos en situación de vulnerabilidad.

4.1 Objetivos del Plan de Participación de las Partes Interesadas

El presente PPPI, tiene como objetivos principales:

- Favorecer a que las partes interesadas tengan conocimiento del Proyecto y facilitar los espacios de participación para que puedan expresar consultas y aportes respecto al mismo.
- Asegurar que los grupos en situación de vulnerabilidad dispongan de instancias aptas y culturalmente adecuadas para expresar sus inquietudes, propuestas y comentarios.
- Conocer las necesidades específicas de los grupos en situación de vulnerabilidad identificados en relación con sus posibilidades de acceso a los beneficios del Proyecto.
- Efectuar un seguimiento durante la implementación.

4.2 Instancias de Participación temprana efectuadas durante la preparación del Proyecto

A partir de la elaboración del presente Proyecto desde la DIPROSE se han establecido contactos con las diferentes instituciones y organismos que han sido detectados como partes interesadas a fin de comenzar a tener un diálogo fluido e intercambios que permitan

contemplar desde etapas tempranas los aportes y sugerencias de todas las partes interesadas.

Durante los meses de noviembre y diciembre de 2020 se contactó a las áreas que según el criterio de esta Dirección y de los resultados preliminares obtenidos de la Evaluación Social y Ambiental del Proyecto resultaban claves para el conocimiento y enriquecimiento del mismo a través de su participación. Dichas áreas son las representantes o especialistas de los principales grupos en situación de vulnerabilidad: Dirección Nacional de Políticas para Adultos Mayores; Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia, Ministerio de Desarrollo Social de la Nación (dnpam@senaf.gob.ar); INAI (inai@jus.gob.ar), ANDIS (consultasdnass@andis.gob.ar), Dirección de Innovación, Investigación y Promoción del Desarrollo con perspectiva de género, Subsecretaría de Formación, Investigación y Políticas Culturales para la Igualdad del Ministerio de la Mujer, Diversidad y Géneros (mgking@mingeneros.gob.ar).

La primera parte de la estrategia tuvo como finalidad iniciar el diálogo con las distintas organizaciones, presentar el proyecto, y establecer un contacto. A cada una de ellas se la contactó a través de los correos institucionales remitiendo el correo modelo que se encuentra en el Anexo 3 del presente documento. Inicialmente, a noviembre de 2020, se recibieron respuestas e intercambios con el último organismo en mención, donde han manifestado que a la fecha no cuentan con relevamientos o encuestas propias, pero que se encuentran compilando y analizando la diversidad de datos abiertos disponibles en internet. En este sentido se han comprometido a compartir los hallazgos más pertinentes y relacionados con el Proyecto una vez que dispongan de dicha información.

Al mismo tiempo manifestaron que no ejecutan programas vinculados a TICs, y que están trabajando en la planificación 2021 para incluir una línea en este sentido. En el campo, realizaron un ciclo de conversatorios "Nuevas tecnologías viejas desigualdades" de tres encuentros con diferentes profesionales del área, co-gestionada con diversas áreas del estado, entre ellas la Dirección para el Desarrollo de Capacidades de Innovación y Responsable del área de Géneros y TIC de la SIP. Por otro lado, se les ha compartido el borrador de perfil de Proyecto para que puedan tener conocimiento sobre el mismo.

Posteriormente, en el mes de diciembre de 2020, se contactó a las organizaciones nuevamente, esta vez brindando mayor información del Proyecto, sus componentes y actividades a financiar, explicando lo relevado en la versión preliminar de la Evaluación Social y Ambiental e invitándolos a seguir participando de instancias de intercambio, para ello se les envió e-mail según modelo de correo electrónico que se encuentra en el Anexo 4.

De las partes contactadas ya se obtuvieron respuestas positivas del Ministerio de la Mujer, de ANDIS y de INAI, en forma previa a la realización de la consulta focalizada (ver apartado a continuación). Del mismo modo, se continuó reforzando la convocatoria de las partes interesadas a los fines de alcanzar a la mayor cantidad de organizaciones para participar del foro focalizado descrito en el siguiente apartado.

Por otro lado, se mantienen constantes espacios de trabajo y mesas de diálogo con diversas áreas dentro de la SIP entre las que se destacan:

- País Digital
- Innovación Administrativa
- TAD
- Mi Argentina
- ARSAT

4.3 Estrategia propuesta y cronograma del Programa de Participación de las Partes Interesadas

La difusión y comunicación adquieren especial relevancia en este Proyecto ya que gran parte de los resultados e impactos esperados radican en que la ciudadanía conozca y se apropie de las herramientas disponibles y las valore como una mejora en la gestión de los servicios al mismo tiempo que permita construir un Estado cada vez más ágil, que innove en la atención ciudadana y sea más transparente e inclusivo.

Los documentos Ambientales y Sociales del proyecto se publicarán en la web del gobierno y del Banco Mundial para conocimiento del público en general antes de toda instancia de consulta. Al mismo tiempo se prevé avanzar en la difusión por distintos canales de comunicación a disposición.

Consulta Focalizada virtual sincrónica (14-01-2021)

A fines de tener una primera aproximación a las partes interesadas, se realizó una convocatoria a través de correo electrónico y/o llamado telefónico a una consulta focalizada (Ver anexo 5). Este proceso tuvo lugar entre el 14 de enero de 2021, cuando se realizó la reunión virtual (plataforma Webex), y el 19 de enero de 2021, plazo establecido para recibir los comentarios post-reunión.

Las partes interesadas clave (gubernamentales) convocadas fueron:

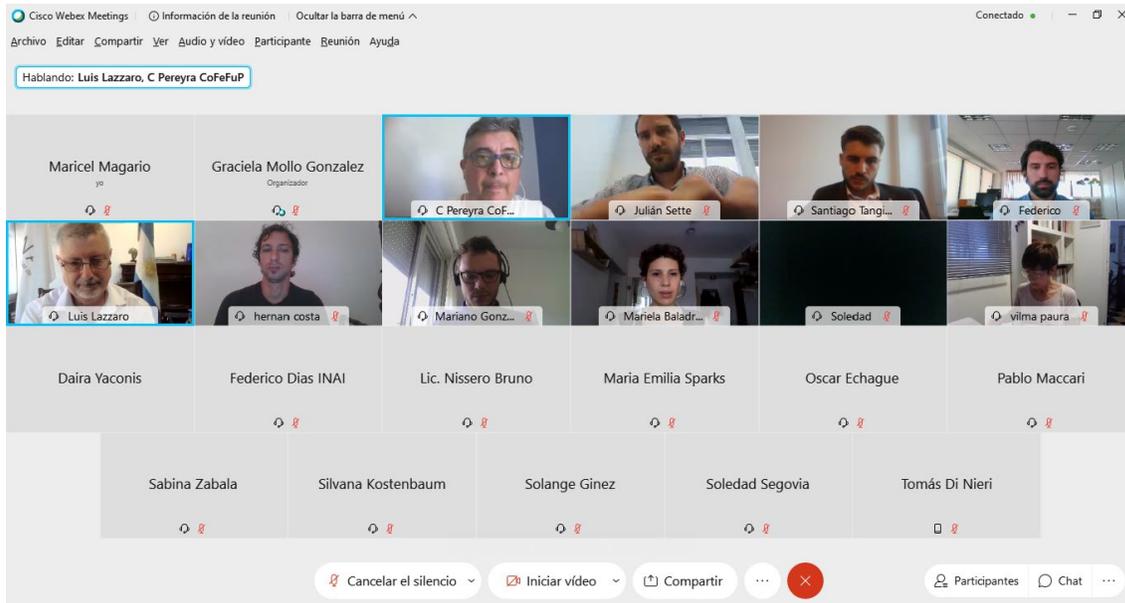
- Instituto Nacional de Asuntos Indígenas (INAI)
- Agencia Nacional de Discapacidad (ANDIS)
- Ministerio de las Mujeres, Géneros y Diversidad
- Dirección Nacional de Políticas para Adultos Mayores, Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia, Ministerio de Desarrollo Social de la Nación
- Instituto Nacional contra la Discriminación, la Xenofobia y el Racismo (INADI)
- Secretaría General de Justicia y Derechos Humanos
- Ministerio de Salud de la Nación
- Empresa Argentina de Soluciones Satelitales Sociedad Anónima (ARSAT)
- Ente Nacional de Comunicaciones (ENACOM)
- Gobiernos Subnacionales:
 - I. Consejo Federal de la Función Pública (COFEFUP)
 - II. Secretaría de Municipios – Ministerio del Interior

Las personas que participaron del espacio de consulta en representación de las distintas organizaciones fueron las siguientes:

Institución	Participante
COFEFUP – Consejo Federal de la Función Pública	Carlos Pereyra - Responsable de la Unidad de Coordinación del CoFeFuP; Vilma Hebe Paura – Coordinadora CoFeFup; Oscar Echague – Coordinador CoFeFup.
INAI – Instituto Nacional de Asuntos Indígenas	Gaitán Sol – Asesora de Dirección de Desarrollo de Comunidades Indígenas; Federico Díaz - Área de Comunicación con Identidad - Dirección de Desarrollo de Comunidades Indígenas; Hernan Costa - Dirección de Desarrollo de Comunidades Indígenas.
ANDIS – Agencia Nacional de Discapacidad	Mariano J Altamira – Director – Dirección General, Técnica, Administrativa y Legal; Tomás Di Nieri – Dirección General, Técnica, Administrativa y Legal;

	Sabina Zabal – Dirección General, Técnica, Administrativa y Legal.
Ministerio de las Mujeres, diversidad y género	Mariano Gonzalez King - Director de Innovación, Investigación y Promoción del Desarrollo con perspectiva de género - Subsecretaría de Formación, Investigación y Políticas Culturales para la Igualdad.
ARSAT – Empresa Argentina de Soluciones Satelitales Sociedad Anónima	Bruno Nissero - Seguridad, Higiene y Calidad Ambiental.
ENACOM – Ente Nacional de Comunicaciones	Luis Lazzaro Haedo - Dirección General de Relaciones Institucionales.
Ministerio de Salud	Dra. Laura Bilotta - Asesora Legal de la Coordinación de Telesalud ²⁵
Ministerio de Justicia y Derechos Humanos	Pablo Maccari - Director General - Dirección General de Tecnología de la Información y Telecomunicaciones
INADI – Instituto Nacional la Discriminación la Xenofobia y el Racismo.	Ignacio Muruaga – Coordinador – Coordinación de Prensa y Comunicación Estratégica.
Secretaría de Relaciones Municipales	Johanna Soledad Fare – Directora – Dirección de Asuntos Municipales – Dirección Nacional de Relación con los Municipios.

²⁵ En el marco de preparación de Consulta Focalizada, y en la instancia de convocatoria a las Partes Interesadas, la DIPROSE recibió un pedido de reunión por parte de representantes del área de Coordinación del Programa Federal de Telesalud del Ministerio de Salud, previa a la consulta focalizada que se llevó a cabo el día 11 de enero de 2021. Ver en anexo 10 la minuta de reunión.



Registro del momento de la consulta focalizada (14-01-2020)

En esta primera instancia de reunión focalizada se realizó la presentación del Proyecto, sus componentes y actividades, junto con una breve presentación de los hallazgos de la ESA en su versión preliminar y se suministró un breve resumen del mismo (Ver Anexo 6), junto con un cuestionario de Google Forms (Ver Anexo 7) a los representantes de las partes interesadas para que los mismos respondan dentro de los 5 días siguientes.

Dentro de este cuestionario se presentaron las distintas áreas temáticas del Proyecto (componentes) y se consultó acerca de los riesgos y potencialidades que observe cada área. Además, se indagó sobre la utilización y el acceso a los distintos servicios, plataformas y tecnologías en particular de los grupos en situación de vulnerabilidad. También se les consultó por posibles canales de comunicación para a) establecer un contacto con los grupos en situación de vulnerabilidad, b) informar adecuadamente aspectos importantes del proyecto, incluyendo futuras instancias de consulta y participación y c) recepcionar sus comentarios y sugerencias.

Se contempló además que el cuestionario sea una combinación de preguntas cerradas con preguntas abiertas para que las áreas puedan además de responder las preguntas

estandarizadas, realizar comentarios, sugerencias o apreciaciones libres que enriquezcan la visión de la dirección y el contenido de los documentos del proyecto.

Los aportes realizados por las organizaciones tanto en la reunión como los que fueron enviados a través del formulario (ver anexo 8) enriquecieron lo relevado en el documento de la Evaluación Social y Ambiental y se incorporaron las sugerencias consideradas pertinentes y de posible alcance por el proyecto (ver minuta en anexo 9).

De los aportes recibidos a través del formulario se destaca que todas las personas participantes que respondieron la encuesta están de acuerdo con la identificación de riesgos y beneficios del Proyecto realizada en la ESA.

Se considerará especialmente lo expresado por Laura Bilotta "(...) otro de los beneficios está dado al no tener que el ciudadano trasladarse a la oficina pública, la huella de carbono disminuye. En el ámbito sanitario, implica la descongestión de los servicios de salud y disminuye el riesgo de contagio de enfermedades para las personas más vulnerables. También es un beneficio la guarda de datos sensibles por parte de ARSAT (en cuanto a la jurisdicción en la cual van a ser guardados)", ya que detalla beneficios ambientales, sanitarios y de ciberseguridad que no habían sido considerados en este sentido.

Por otro lado, en cuanto a riesgos, se tendrá una especial atención a lo destacado por Mariano Gonzalez King quien destaca la importancia de trabajar y monitorear las brechas de género para poder identificar roles y estereotipos de género que puedan representar barreras para las mujeres y otros géneros en el uso significativo de la tecnología. Además, propone incorporar la variable género de manera transversal en todos los grupos en situación de vulnerabilidad identificados.

En cuanto a las estrategias de mitigación, las personas encuestadas también demostraron estar de acuerdo con las propuestas del Proyecto. En concordancia con lo expresado anteriormente Mariano Gonzalez King sostiene que, a partir de la profundización de la perspectiva de género, se deben proponer iniciativas específicas que promuevan el acceso igualitario y significativo a los distintos recursos y herramientas tecnológicas.

Acerca de la identificación de grupos en situación de vulnerabilidad, en líneas generales expresaron estar de acuerdo con la identificación realizada. Sabina Zabala reforzó la idea de

considerar las situaciones de “doble vulnerabilidad”, es decir la interseccionalidad de los grupos en situación de vulnerabilidad y sus implicancias.

Continuando con la Evaluación de riesgo Ambiental, observamos nuevamente que en su mayoría las personas manifestaron estar de acuerdo con la misma. Se incorpora el aporte de Luis Lazzaro quien manifiesta que deben considerarse los efectos de las radiaciones por el uso del espectro.

En cuanto al Mecanismo de atención de quejas y reclamos y la difusión del Proyecto, la totalidad de encuestados manifestaron estar de acuerdo. Se considerará la sugerencia de Luis Lazzaro de realizar además audiencias públicas locales.

Al consultar por los canales de comunicación que podría ofrecer cada organismo, todas las personas encuestadas manifestaron diversas opciones de comunicación para colaborar a la difusión del proyecto entre las que destacaron: Redes sociales, sitios web (83%), e-mail (83%), periódicos y boletines on line (50%), whatsapp (50%).

En cuanto al análisis de uso, beneficios y riesgos por componente. En el componente 1 se replican los resultados generales dentro de los cuales todas las personas consideran que los servicios tendrán un alto grado de utilización y coinciden con los beneficios y riesgos identificados.

En el componente 2 los resultados son similares, aunque se destaca que varias de las organizaciones consideran que los grupos en situación de vulnerabilidad a los que representan no utilizarían tanto el sistema de Firma Digital. En tanto riesgos y beneficios se observa un acuerdo general sobre la identificación de los mismos.

Para el componente 3 se puede replicar nuevamente que las personas consideran que se utilizarán los servicios y acuerdan con los riesgos y beneficios identificados.

Finalmente, dentro de los últimos comentarios se puede destacar lo manifestado por Luis Lazzaro quien propone “...Utilizar todas las herramientas de políticas públicas disponibles para coordinar el alcance de los objetivos. Consulta pública para la selección de sitios prioritarios para Puntos digitales y Acceso Point.”

A partir de esta instancia de consulta focalizada se nutrió la Evaluación Social y Ambiental (ESA) según la experiencia e información que aportaron cada una de las partes interesadas. Así se incorporó su visión alcanzando una aproximación más certera de las potencialidades y riesgos reales del Proyecto para los grupos que cada área representa. Al poder realizar un análisis más exacto de la incidencia del proyecto se ajustarán las medidas de acompañamiento y/o mitigación que sean necesarias realizar.

En conclusión, tanto por los aportes recibidos en el espacio de la consulta focalizada como por los recibidos por el formulario, van en línea con los riesgos e impactos detectados en la Evaluación Ambiental y Social hasta el momento. Esta instancia de participación nutre el trabajo previo, en tanto valida por un lado lo realizado hasta el momento y por otro, genera la posibilidad de reforzar acciones y consideraciones en cada una de las líneas de trabajo propuestas en el presente Proyecto. En este sentido, la DIPROSE seguirá promoviendo el trabajo articulado y un diálogo fluido con los diferentes organismos y asume el compromiso de promover/atender dentro de sus posibilidades las propuestas relevadas en la presente consulta durante la implementación del Proyecto con el convencimiento de alcanzar los objetivos de mayor inclusión, accesibilidad y efectividad de los servicios públicos digitales seleccionados, federalización y fortalecimiento de los sistemas de gestión y plataformas del sector público y la mejora del desempeño de la infraestructura tecnológica pública. Lo hará a través del contacto periódico con las partes socializando los informes semestrales y contemplando consultas específicas según área de injerencia.

Reunión con responsables del Agencia Nacional de Discapacidad (ANDIS) - Julio 2022

Durante el mes de julio de 2022 técnicos y técnicas de ANDIS y DIPROSE trabajaron de manera coordinada para abordar la perspectiva de discapacidad y garantizar la accesibilidad en las acciones y herramientas que financia el Proyecto (Puntos Digitales, argentina.gob.ar, TAD, GDE, etc.)

En cuanto a los criterios de accesibilidad, se recordó que, en el marco de la Ley N° 26.653 de Accesibilidad Web, la autoridad de aplicación, monitoreo y evaluación de accesibilidad es la Oficina Nacional de Tecnologías de Información (ONTI). En ese sentido, la ONTI recomienda los estándares de accesibilidad web vigentes aprobados mediante la Disposición ONTI N° 6/2019 y el uso de las guías sobre accesibilidad Web publicadas en el Repositorio oficial del Gobierno de la República Argentina. Para el seguimiento ANDIS recomendó la Guía de Accesibilidad para Sitios Web del Sector Público Nacional y pautas de accesibilidad W3C, que desarrolla normas y directrices web diseñadas para garantizar el crecimiento a largo plazo de la web.

Para incorporar estos criterios los técnicos y técnicas de DIPROSE asistieron a una capacitación sobre “Perspectiva en Discapacidad” durante el mes de junio y se continuará la formación durante el mes de septiembre para la Inclusión Laboral con Perspectiva en Discapacidad y el diseño, práctica y testeado de accesibilidad sobre su página web.

Respecto a los informes técnicos de los sistemas TAD, GDE y MiArgentina, el área de accesibilidad de ANDIS trabajó sobre ellos y se encuentran disponibles en el II Informe Semestral del Proyecto.

Reunión con responsables del Instituto Nacional de Asuntos Indígenas (INAI) - Junio 2021

Con motivo de ampliar información sobre las consultas desarrolladas por la DIPROSE y extender la invitación al organismo y a las comunidades indígenas con las que éste se vincula, en Junio de 2021 se organizó una reunión de trabajo en la que participaron el Director de la DIPROSE, la responsable del área Ambiental y Social de la dirección, e integrantes de la Dirección de Desarrollo de Comunidades Indígenas y del Área de Comunicación con Identidad del INAI.

En este espacio, la DIPROSE dio a conocer los procesos de consulta en curso, así como los objetivos e impactos esperados de los proyectos en preparación, detallando especialmente el tipo de alcance que podrían tener en las comunidades indígenas identificadas, o en sus territorios. En esta línea, si bien se mencionó que el PIDISP no tiene como beneficiarios directos a los pueblos indígenas, sino a la ciudadanía en general, i) siendo que este universo incluye a los anteriores, y que ii) la ESA los ha identificado como grupos en situación de vulnerabilidad en virtud de las barreras que podrían existir al momento de acceder a los beneficios del proyecto, se invitó al INAI a convocar a representantes de las comunidades con las que mantiene contacto, para participar de las consultas a realizarse, durante el ciclo del proyecto.

En relación a esta propuesta, miembros del INAI comentaron que los procesos de consulta que realizan con pueblos indígenas revisten una complejidad específica, se realizan en el marco de normativas y metodologías particulares, y suelen activarse cuando se trata de proyectos que afectan de manera directa a una o más comunidades, su patrimonio o sus activos comunitarios. Adicionalmente, se comentó que la falta de conectividad de muchas comunidades podría obstaculizar la participación en consultas que se realicen de manera

virtual. En consecuencia, el instituto se comprometió a participar de las instancias planificadas, en carácter de parte interesada y con la posibilidad de dar difusión a los materiales relevantes del proyecto, reservando los dispositivos de consulta participativa con comunidades indígenas, para los casos en que éstas sean afectadas de manera directa.

En julio de 2022, durante la II Misión de Supervisión, se informaron las actividades que se vienen realizando desde Punto Digitales con respecto a la disseminación de la información en áreas que contemplan a comunidades indígenas. Se articuló con ENACOM en el marco de las capacitaciones que el organismo brinda a Pueblos Originarios beneficiarios de los fondos para el desarrollo de medios comunitarios (FOMECA) y se puso a disposición las instalaciones de los Puntos Digitales para que las y los referentes de dichas comunidades puedan capacitarse con el equipamiento y conectividad del Punto y realizar los trámites por TAD requeridos. Se realizó la primera capacitación en el PD de Salta Capital de la cual participaron 40 personas de 16 comunidades.

[Consulta Pública On Line \(4 de Junio al 31 de Julio de 2021\)](#)

Entre los Compromisos Ambientales y Sociales acordados con el Banco Mundial, el Organismo Ejecutor del Proyecto debe someter a un proceso de consulta los aspectos más sensibles del mismo, con el objetivo de garantizar participación, transparencia y acceso a la información en relación al préstamo. Por este motivo, en el marco de la preparación del PIDISP se realizó una consulta focalizada con partes interesadas, bajo modalidad virtual sincrónica, durante enero de 2021. Una segunda etapa de consulta, esta vez pública, ha sido desarrollada durante el primer trimestre de efectividad del Proyecto.

[La plataforma: consultapublica.argentina.gob.ar](http://consultapublica.argentina.gob.ar)

El Estado Nacional ha estado implementando la Consulta Pública On line como un canal de diálogo y debate que permite la interacción entre el gobierno y la comunidad, promueve la participación ciudadana y ayuda a fortalecer la democracia. Esta herramienta es administrada por la entonces SUBSECRETARÍA DE GOBIERNO ABIERTO Y PAÍS DIGITAL²⁶, a través de la DIRECCIÓN NACIONAL DE GOBIERNO ABIERTO, y cobra especial relevancia en el contexto de emergencia sanitaria que está atravesando el país y que trae aparejado grandes dificultades para llevar adelante actividades con participación multitudinaria de personas.

El acceso al Sitio Web es libre y gratuito. Requiere inscripción previa a través de un formulario

²⁶ Actualmente la Subsecretaría de Servicios y País Digital (SSyPD)

básico que puede ser completado por cada participante brindando un nombre de usuario, correo electrónico y configurando una clave personal.

Cada organismo que lleva adelante una consulta pública es el encargado de definir el mecanismo de difusión de la consulta, según el público que sea objeto de alcanzar. Los medios de comunicación más usuales son grupos de WhatsApp, Redes sociales, mails, páginas web.

Algunas consideraciones en relación a los beneficios de esta herramienta y su potencialidad, son las siguientes:

- La plataforma online de código abierto es un desarrollo basado en la tecnología de DemocracyOS -coordinada por la entonces SUBSECRETARÍA DE GOBIERNO ABIERTO Y PAÍS DIGITAL²⁷- y especialmente diseñada para informar, debatir y votar propuestas públicas hacia la construcción de una democracia adaptada al siglo XXI.
- Es de acceso libre y gratuito, requiriendo únicamente la inscripción previa a través de un formulario, y una declaración de ser mayor de 16 años.
- La información personal suministrada al momento de inscribirse en el Sitio Web está protegida con una clave, y sólo podrá ser modificada por la misma persona.
- Cuenta con “Términos y condiciones de uso” (<https://consultapublica.argentina.gob.ar/ayuda/terminos-y-condiciones>) así como con una Política de Privacidad (<https://consultapublica.argentina.gob.ar/ayuda/privacidad>) que garantiza la debida protección integral de los datos personales almacenados en el Sitio Web y que ofrece un Instructivo para su utilización por parte de los usuarios de la plataforma (<https://drive.google.com/file/d/0B6plaXO3RncLUkhUSEVaVmlseTQ/view?resourcekey=0-t4oLSrRaexDAkIMscACoRw>).
- En el contexto de emergencia sanitaria que atraviesa el país por la Pandemia COVID-19, que trae aparejada grandes dificultades para llevar adelante actividades con participación multitudinaria de personas, la plataforma de Consulta Pública cobra especial relevancia, constituyéndose como una herramienta de gran utilidad para que la ciudadanía pueda informarse y manifestar su opinión con relación a los diferentes ejes presentados, de manera virtual; garantizando de esta manera no sólo el cumplimiento de los requisitos del Banco, sino también la participación de la

²⁷ Actualmente la Subsecretaría de Servicios y País Digital (SSyPD)

ciudadanía en iniciativas de relevancia para el país, desde una perspectiva federal e inclusiva.

- La herramienta favorece la generación de espacios de colaboración entre el Estado, la sociedad civil y el sector privado, para co-diseñar y co-producir valor público.
- En relación a los aportes, colaboraciones, comentarios y votaciones que las personas usuarias realicen con respecto a las iniciativas propuestas en el Sitio Web, las mismas NO son de carácter vinculante, obligatorio y/o impositivo sobre el documento final.
- Cada iniciativa/propuesta publicada en el Sitio Web tiene un moderador responsable de hacer cumplir estos Términos y Condiciones de uso. El moderador será designado por el organismo originante de la propuesta.
- Al cierre de la consulta, se pone a disposición un Informe de cierre, realizando un balance y reporte del proceso de consulta, que además de encontrarse publicado en el sitio web de la Consulta Pública, se envía por mail a los participantes.

El proceso de consulta pública

Dadas las medidas de DISPO vigentes y los esfuerzos permanentes por reducir los canales de contagio de la población en el contexto de Pandemia COVID-19, en lugar de realizar una audiencia pública de manera presencial, la DIPROSE acordó con el Banco Mundial la realización de una **Consulta Pública de modalidad virtual**, utilizando la plataforma de [Consulta Pública](#) desarrollada por la entonces Dirección Nacional de Gobierno Abierto, Subsecretaría de Gobierno Abierto y País Digital; tratándose de una herramienta de gran utilidad para que la ciudadanía pueda informarse y manifestar su opinión en relación a los diferentes ejes presentados; garantizando de esta manera no sólo el cumplimiento de los requisitos del Banco y de sus Estándares Ambientales y Sociales, sino también la participación de la ciudadanía en iniciativas de relevancia para el país, desde una perspectiva federal e inclusiva.

La consulta se extendió desde el **4 de Junio al 31 de Julio de 2021**, contemplando algunas extensiones del plazo en relación a lo originalmente estipulado, con el objetivo de profundizar la difusión de la convocatoria y ampliar las posibilidades de participación en la misma.

A través de la herramienta de consulta pública online se informaron de forma resumida algunos detalles del Proyecto y su Marco Ambiental y Social, organizados en los siguientes ejes: **1) Componentes y Actividades; 2) grupos en situación de vulnerabilidad, riesgos sociales y medidas de mitigación; 3) Riesgos ambientales y medidas de mitigación; 4) Mecanismos de difusión de información y tratamiento de quejas y reclamos** (para un detalle de los contenidos difundidos, consultar el Anexo 11). Además, se pusieron a disposición los documentos de [Evaluación Social y Ambiental](#) y el [Plan de Participación de Partes Interesadas](#).

Acciones de difusión

#EstadoAbierto

The graphic is a blue square with white text and icons. At the top left, it says 'Consulta Pública' in large font, with 'Argentina.gob.ar' below it. To the right, it says 'Proyecto de Inclusión Digital e Innovación de los Servicios Públicos'. In the center, it says '¡Tu opinión nos importa!' above a white box containing the text: 'Participá dejando tus comentarios, preguntas e ideas ingresando en consultapublica.argentina.gob.ar/pidisp hasta el 15 de julio de 2021.' At the bottom left is the 'Argentina unida' logo, and at the bottom right are the logos for 'Jefatura de Gabinete de Ministros Argentina' and 'Secretaría de Innovación Pública'.

La difusión de la consulta pública fue coordinada desde la DIPROSE, con apoyo sustancial del área de Comunicación de la entonces Subsecretaría de Gestión Administrativa de la Innovación Pública, y de la Secretaría de Innovación Pública. Éstas fueron las acciones y los canales utilizados:

1. Difusión de piezas a través de sitios web, correo electrónico y redes sociales (Twitter, Instagram, Facebook, LinkedIn y WhatsApp); desde DIPROSE, SIP y SSGAIP²⁸
2. Publicación de la Disposición de Convocatoria en Boletín Oficial: <https://www.boletinoficial.gov.ar/detalleAviso/primera/247139/20210721>

Además, se contó con el apoyo de difusión desde Redes sociales del Banco Mundial Argentina.

Finalmente, cabe destacar que con el propósito de reforzar la convocatoria y participación recibida, se extendió el plazo de la consulta en dos ocasiones en relación a los plazos inicialmente pautados, prolongando la disponibilidad de la plataforma durante **58 días corridos**, del 4 de Junio al 31 de Julio del 2021:

- 30/6/21: 1° Extensión de consulta por dos semanas, hasta el 15 de julio.
- 15/7/21: 2° Extensión de consulta por dos semanas, hasta el 31 de julio

Los comentarios fueron respondidos desde la DIPROSE, de manera personalizada en cada caso, en consonancia con las políticas de moderación estipuladas desde la Dirección de Innovación Pública y con apego a las recomendaciones oportunamente realizadas (por ejemplo, en relación a los plazos de respuesta, la mayoría de los comentarios fueron respondidos en un plazo no mayor a 48 hs de realizados).

Metodología

El proceso de consulta pública fue monitoreado de manera continua por el equipo Ambiental y Social de la DIPROSE, y consultado oportunamente con el equipo ambiental y social del Banco Mundial. Se trató, tanto para el Banco como para la DIPROSE, de la primera experiencia de consulta pública virtual, de manera que la metodología fue siendo revisada y validada durante el desarrollo del proceso, atendiendo al caudal y tipo de comentarios obtenidos, las interacciones registradas y los esfuerzos por extender y potenciar los plazos de la convocatoria. En virtud del contexto de DISPO vigente, motivado por la Pandemia

²⁸ Para un detalle de los organismos e instituciones que han sido identificadas como interesadas a los fines de este proyecto, y convocadas a la consulta de referencia, consultar Anexo 12.

COVID-19, no se contempló la realización de encuentros presenciales en esta instancia de consulta.

Si bien la metodología general de la plataforma permite presentar información, proponer una serie de preguntas orientadoras y luego, brindar el canal para comentar o realizar observaciones que cada participante desee, se utilizó de manera complementaria la herramienta de votación para relevar cuantitativamente la percepción de los participantes en torno a aspectos específicos de cada eje.

Se adjunta como Anexo 11 el conjunto de información que fue presentada como introducción a la consulta, así como a cada eje propuesto.

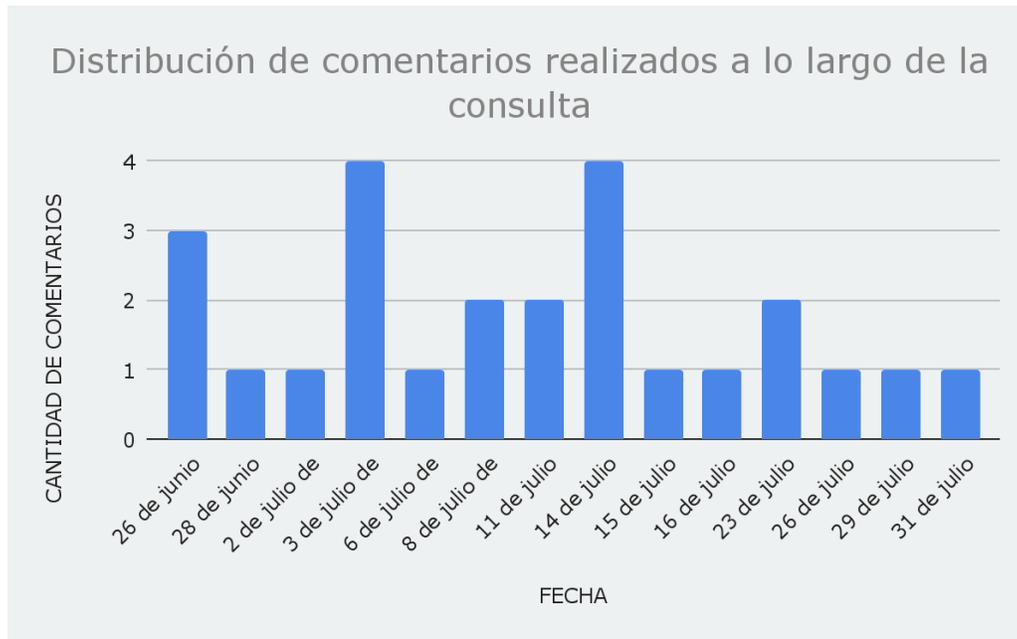
Resultados

La consulta realizada reveló una participación activa de **33 comentaristas**, a los que se les dió respuesta desde la Dirección de Programas y Proyectos Sectoriales y Especiales (DIPROSE) durante el desarrollo de la consulta²⁹. El total de visitantes del sitio web, sin embargo, se elevó a **2.795**, es decir que ese número de ciudadanas/os han tenido la posibilidad de, al menos, informarse en relación a la existencia del Proyecto, y tener contacto con su propuesta.

Comentarios registrados	33
Comentarios respondidos	33
Número de visitas a página	2795

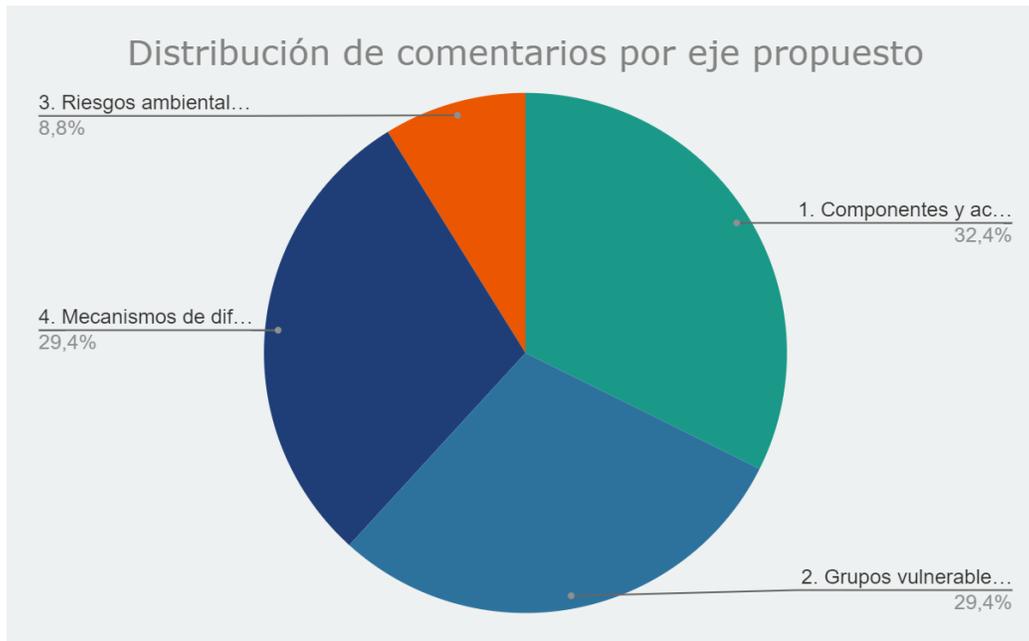
Los comentarios se distribuyeron, a lo largo de los **58 días** que estuvo abierta la consulta, de la siguiente manera:

²⁹ No hubieron comentarios que debieran ser eliminados en base a las políticas de moderación existentes, ni que no fueran contemplados en este informe.



El flujo de actividad pudo haber estado beneficiado por algunas de las medidas de difusión a las que se le dieron lugar, como parte de la estrategia de ampliar la participación y extender los plazos ofrecidos, sin embargo, no es posible medir con precisión tal relación, dado que, para hacerlo, haría falta conocer y dimensionar la difusión realizada a través de Whatsapp, lo cual está fuera de las posibilidades de este monitoreo.

En cuanto a la distribución de la participación registrada a través de comentarios y votos, ésta se concentró fundamentalmente en torno a los ejes: **Componentes y Actividades (32%); grupos en situación de vulnerabilidad, riesgos sociales y medidas de mitigación (29%); y Mecanismos de difusión de información y tratamiento de quejas y reclamos (29%)**. El eje vinculado a temas ambientales no revistió igual importancia en el volumen total de participación, quedando por debajo del 9% de participación activa.



En cada eje consultado, además de preguntas orientadoras se relevó una pregunta bajo metodología de votación, ofreciendo una serie de respuestas alternativas. A continuación, se ofrecen los resultados de este relevamiento.

¿Creés que son relevantes los beneficios del Proyecto? ¿Por qué?



En el eje 1, se consultó por la relevancia de los beneficios del proyecto, lo que arrojó que un 95% de quienes participaron, consideran muy relevantes los mismos.

18 participantes

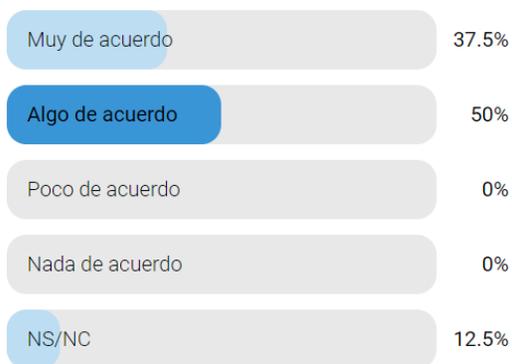
¿Considerás adecuadas las medidas de mitigación de riesgos sociales que contemplamos?



19 participantes

En el eje 2, un 37% de quienes participaron, consideraron muy adecuadas las medidas de mitigación de riesgos sociales contemplados por el proyecto, mientras que un 32% las consideró algo adecuadas y otro tanto, poco adecuadas.

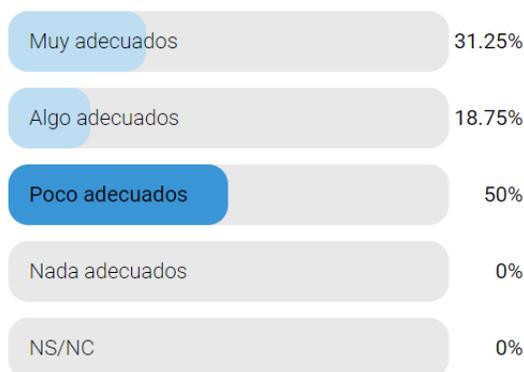
¿Estás de acuerdo con las medidas ambientales propuestas?



8 participantes

En el eje 3, un 50% de los participantes se manifestaron algo de acuerdo con las medidas ambientales propuestas, un 38% muy de acuerdo, y un 12,5% optó por la opción No sabe/No contesta. Este eje, a diferencia de los anteriores, tuvo casi un 50% menos de volumen de participación. Esta menor participación podría estar vinculada al menor impacto del proyecto en este tipo de aspectos, lo cual refuerza positivamente la calificación realizada por los participantes sobre los riesgos ambientales, percibidos mayoritariamente como "bajos", y la recepción, reflejada en los comentarios, de las medidas de mitigación propuestas.

¿Considerás que los mecanismos de difusión de información utilizados son adecuados y suficientes? ¿Por qué?



16 participantes

Finalmente, el eje 4 relevó que un 50% de las personas consideran poco adecuados los mecanismos de difusión utilizados en el marco del proyecto, a un 31% muy adecuados y un 19%, algo adecuados. Vale aclarar que el mecanismo de atención de quejas y reclamos del proyecto se encuentra todavía en proceso de diseño. Las observaciones recogidas en este eje, serán tomadas como un insumo muy significativo.

Finalizado el proceso de consulta, se realizó un [Informe de Cierre](#), con gran parte de la información del presente documento, que ha sido enviado a los participantes vía mail, y publicado en la plataforma web de Consulta Pública (en donde, además, sigue disponible el material de la consulta: <https://consultapublica.argentina.gob.ar/pidisp>). La preparación y publicación de este informe forma parte de las políticas de transparencia de la Secretaría en relación a todas las consultas públicas que se llevan a cabo.

De manera adicional, se prevén acciones de difusión desde DIPROSE y SSGAIP de este material. En dicho informe, se han publicado como anexos los enlaces a la [Biblioteca](#) del PIDISP y los canales de contacto en caso de requerir realizar consultas o reclamos vinculados al proyecto.

Por otro lado, los aportes recibidos en la consulta fueron incorporados a la “Evaluación Social y Ambiental” del PIDISP, así como al “Plan de Participación de Partes Interesadas”, impactando en las publicaciones disponibles en la [Biblioteca](#) del PIDISP.

Finalmente, el contenido de estos comentarios, sugerencias y observaciones serán contemplados oportunamente por el equipo ambiental y social de la DIPROSE, con el objetivo de incorporar aquellos que estando i) vinculados a los objetivos, actividades y recursos del

proyecto, ii) alineados con la normativa local, institucional e internacional vigentes y que enmarcan al proyecto en cuestión (incluyendo con esto, al Marco Ambiental y Social del Banco Mundial), y que además iii) no contravengan ninguna otra normativa ni marco regulatorio existente, puedan impactar en la ejecución del PIDISP, en el sentido de optimizar y fortalecer sus beneficios, prevenir o mitigar riesgos.

Comentarios recibidos y balance del proceso de consulta

Los comentarios han sido en su totalidad publicados en la plataforma de la consulta (es decir, no han habido comentarios ocultados o eliminados producto de la moderación del proceso).

A continuación se ofrece un repaso breve por algunos de los puntos más destacados por las personas participantes, y la manera en la que se abordarán estos comentarios/sugerencias por el proyecto:

Observación	Plan de acción
Importancia de la interacción del Estado con organizaciones intermedias, en especial, con entidades como las cooperativas y prestadoras de Servicios TICs, para federalizar y democratizar el acceso a las tecnologías de comunicación; posibilidad de aprovechar infraestructuras edilicias existentes, y cobertura territorial que ofrece este tipo de instituciones.	Si bien la interacción sugerida escapa a las posibilidades que ofrece el PIDISP, hay en efecto algunas sinergias que optimizan los beneficios de este Proyecto, como por ejemplo el uso de recursos municipales para el funcionamiento de los Puntos Digitales, o la localización estratégica de Access-Points en instituciones o espacios públicos.
Preocupación por la calidad de servicio de conectividad brindado por empresas prestadoras: velocidad ofrecida, costos, actualización de infraestructura tecnológica.	Escapa a los objetivos de este proyecto. No obstante, merece ser señalado que la SIP, desde distintas áreas y organismos (ENACOM, Subsecretaría TIC, ARSAT, Gobierno Abierto y País Digital, por citar algunos) y a través de una

	<p>variedad de iniciativas (Plan Conectar, Programa de extensión de la Red Federal de Fibra Óptica, Programa Puntos Digitales, entre otros) se encuentra llevando a cabo proyectos tendientes a mejorar la calidad de los servicios tecnológicos.</p>
<p>Importancia de promover la renovación de licencias de sitios web con atención al cumplimiento de normativas en torno a la accesibilidad (Ley N° 26.653 de "Accesibilidad Web")</p>	<p>El PIDISP busca promover el cumplimiento de las normativas de accesibilidad web, por lo que será de vital importancia la adherencia de las áreas sustantivas que implementarán las actividades, a estos lineamientos.</p>
<p>Relevancia de mecanismos de participación y consulta públicas, así como de la publicación y transparencia de datos e información.</p>	<p>La Consulta Pública realizada entre Junio y Julio de 2021 es la segunda instancia de un proceso de consultas (la primera fue una Consulta focalizada con partes interesadas, en Enero de 2021) que tendrá etapas sucesivas en el futuro. Para un detalle de las instancias previstas, es posible consultar el "Plan de Participación de Partes Interesadas" (PPPI).</p> <p>Los resultados de dichas instancias de consulta serán en todos los casos publicados en el micrositio del proyecto y se difundirán entre participantes e instituciones interesadas.</p> <p>Dicho micrositio será fortalecido con información complementaria que difunda y transparente los aspectos más significativos de su ejecución, según cada momento del ciclo del proyecto: i) información básica de diseño (objetivos, beneficiarios y alcance, financiamiento, componentes, marco legal e institucional); ii) documentos programáticos que hacen al Marco de Gestión Ambiental y Social (ESA, PPPI, PCAS, PGMO, MAQyR); iii) formulario básico para ingreso de consultas, reclamos o denuncias vinculados al</p>

	<p>proyecto e información relevante en relación al funcionamiento del MAQyR; iv) informes de seguimiento o cierre que cuenten con aprobación para ser publicados.</p>
<p>Necesidad de recuperar políticas de acceso masivo a la conectividad, como el Conectar Igualdad, para garantizar conectividad de estudiantes en el marco de procesos de educación virtual o a distancia.</p>	<p>Algunos de los aportes del PIDISP se enmarcan en los ejes del nuevo “Plan Conectar” de la Secretaría de Innovación Pública. Específicamente, el apoyo al Centro Nacional de Datos de ARSAT y al fortalecimiento de la Televisión Digital Abierta. Por otro lado, el Programa Puntos Digitales contribuye a extender la conectividad para jóvenes y adultos desde una perspectiva federal, con lo que también refuerza el objetivo de que las personas alcancen las habilidades, la motivación y la confianza necesarias para usar las nuevas tecnologías en beneficio de su desarrollo personal y profesional. Las inquietudes vinculadas al rol de las escuelas en este tipo de iniciativas, si bien han sido valoradas positivamente en cuanto realizan señalamientos necesarios sobre la vinculación entre conectividad, TIC y procesos educativos, especialmente a partir del contexto de pandemia, escapan a los objetivos y recursos del PIDISP.</p>
<p>Apoyo al proyecto por parte de cooperativas y asociaciones de trabajadores.</p>	<p>Se trata de un reconocimiento al valor del proyecto, y no a una sugerencia específica en materia de su accionar.</p>
<p>Relevancia del proyecto en contexto de puesta en valor y expansión de modalidades de teletrabajo.</p>	<p>Se trata de un reconocimiento al valor del proyecto, y no a una sugerencia específica en materia de su accionar.</p>
<p>Necesidad de incorporar la perspectiva de <i>interseccionalidad</i> (en lo relativo a las situaciones de vulnerabilidad de los</p>	<p>El PIDISP ha identificado durante su fase de</p>

<p>“grupos en situación de vulnerabilidad” identificados) durante la ejecución y monitoreo del proyecto.</p>	<p>formulación, 7 grupos³⁰ en situación de vulnerabilidad para acceder a los beneficios del proyecto; esto es, que podrían encontrar obstáculos a la hora de utilizar los servicios del proyecto.</p> <p>Sin embargo, la población objetivo del proyecto es la ciudadanía en su conjunto, de manera que habiendo definido medidas de mitigación de riesgos, especialmente, aquellas que puedan prevenir la profundización de brechas de acceso existentes (para los 7 grupos identificados), y no habiendo emergido durante la consulta una demanda específica ni representativa de otros grupos, por el momento no se realizarán modificaciones al diagnóstico construido.</p> <p>La dimensión de <i>interseccionalidad</i> será incorporada a los documentos ambientales y sociales del proyecto, no obstante por el momento no se considera posible ni necesario abordarla específicamente, dado que escapa a los objetivos y recursos del proyecto.</p> <p>En caso de que grupos en situación de vulnerabilidad identifiquen ésta como una dimensión prioritaria, o bien que surjan a lo largo del ciclo de vida del proyecto nuevos grupos de población que se autoperciban vulnerados de sus beneficios, estas personas, sus organizaciones y/o representantes serán convocados a las instancias de participación y consulta del proyecto.</p> <p>La caracterización y los abordajes específicos</p>
--	---

³⁰ Adultos mayores; Habitantes rurales; Personas con bajo nivel educativo; Personas con bajo nivel socioeconómico; Personas con discapacidad; Personas pertenecientes al colectivo LGBTIQ+; Pueblos Indígenas.

	<p>para la participación de los grupos en situación de vulnerabilidad pueden consultarse con detalle en la “Evaluación Social y Ambiental” (ESA) y el “Plan de Participación de Partes Interesadas” (PPPI) del Proyecto; ambas disponibles en la Biblioteca del PIDISP.</p>
<p>Promoción de la transparencia de información vinculada a la ejecución del proyecto.</p>	<p>Fortalecimiento del micro-sitio del proyecto y publicación de información vinculada al mismo, según cada momento de ejecución: i) información básica de diseño (objetivos, beneficiarios y alcance, financiamiento, componentes, marco legal e institucional); ii) documentos programáticos que hacen al Marco de Gestión Ambiental y Social (ESA, PPPI, PCAS, PGMQ, MAQyR); iii) formulario básico para ingreso de consultas, reclamos o denuncias vinculados al proyecto e información relevante en relación al funcionamiento del MAQyR.</p> <p>La información sobre procesos de adquisiciones, compra y contrataciones, se encuentran disponibles en plataformas de acceso público tales como: Compr.ar, Mercados Transparentes y United Nations Development Business</p>
<p>Importancia de respaldar el mecanismo de atención de quejas y reclamos con una gestión humana y responsable de las interacciones.</p>	<p>Puesta en funcionamiento de un MAQyR gestionado desde la DIPROSE, a través de un responsable y con un procedimiento específico que asegure la respuesta de consultas y el tratamiento adecuado de conflictos (reclamos o denuncias); asegurando el cumplimiento de normativas vigentes³¹, el trato humano hacia</p>

³¹ Normativa vigente más relevante: Artículos 14 y 43 de la Constitución Nacional Argentina; Ley Nro. 19.549 de Procedimiento Administrativo; Ley 27.275 de Acceso a la Información Pública.

	<p>quienes consulten/reclamen/denuncien, y el debido resguardo de información. El mecanismo propuesto no involucrará bots, call center ni procedimientos de replicación de respuestas prearmadas. Asimismo, el MAQyR, sus reglas y protocolos de funcionamiento, estarán disponibles en el micrositio del proyecto antes del primer trimestre de efectividad del mismo.</p>
<p>Propuesta de expandir el servicio de TAD a nivel de gobiernos provinciales.</p>	<p>La implementación de la Plataforma de Trámites a Distancia (TAD), integrada por el módulo “Trámites a Distancia” (TAD) del Sistema de Gestión Documental Electrónica (GDE), se ha definido conforme el Decreto 1063/2016 como medio de interacción del ciudadano con la administración, a través de la recepción y remisión por medios electrónicos de presentaciones, solicitudes, escritos, notificaciones y comunicaciones, entre otros. Dicha normativa establece como ámbito de aplicación a las entidades y jurisdicciones enumeradas en el artículo 8° de la Ley N° 24.156 que componen el Sector Público Nacional</p> <p>De esta manera, la adhesión de las provincias al servicio TAD depende de la voluntad de cada Provincia, siendo su autonomía establecida de conformidad a la Constitución Nacional. En este marco, a la fecha CABA, PBA, Santa Fe, Catamarca, Mendoza y Neuquén, y próximamente en Córdoba, Corrientes, Jujuy, Río Negro, Tierra del Fuego y Tucumán se encuentran implementando el sistema de Gestión Documental Electrónica (GDE). Cabe señalar que los Gobiernos Provinciales han sido convocados a las diferentes instancias de participación y consulta de este proyecto, a través del Consejo Federal de la Función Pública de la</p>

	República Argentina (CoFeFuP).
Necesidad de promover un desarrollo amigable del portal de datos abiertos del gobierno.	La Dirección de Datos Abiertos (Dirección Nacional de Gobierno y Datos Abiertos, entonces Subsecretaría de Gobierno Abierto y País Digital, Secretaría de innovación Pública), a cargo del portal de Datos Abiertos, será participada en futuras instancias de seguimiento del proyecto, para trabajar en torno a esta inquietud.
Posibilidad de promover una filosofía o paradigma de ahorro energético en los servicios públicos ofrecidos (por ejemplo, propiciando el uso de paneles solares en infraestructuras y edificios aptos).	La introducción de tecnologías de ahorro energético o de producción de energías renovables escapa a los objetivos y recursos de este proyecto. No obstante, entre los Compromisos Ambientales y Sociales se contempla la revisión de estándares y protocolos de gestión de residuos electro-electrónicos.

A modo de balance de los resultados de la Consulta Pública y su desarrollo, el mismo ha sido un proceso muy novedoso y valioso tanto para el proyecto como para la DIPROSE. Y si bien se espera reforzar la participación de la ciudadanía en futuras etapas del ciclo del proyecto, se ha tratado de un primer paso prometedor, en virtud de que casi 2800 personas pudieron conocer el proyecto e informarse acerca de sus aspectos más sensibles, y tuvieron la posibilidad de participar y compartir ideas sustantivas para optimizar el diseño e implementación del PIDISP.

Estrategia para interactuar con Pueblos Indígenas y sus representantes

El equipo de la DIPROSE estableció como canales de comunicación para llegar a los grupos en situación de vulnerabilidad a las instituciones que oficialmente los representan. Este criterio se funda en el alcance nacional del Proyecto sobre el entendimiento que es la mejor estrategia para alcanzar a la población de los diferentes grupos que se encuentra geográficamente dispersos en todo el territorio argentino. En el caso de los Pueblos indígenas, el organismo de interlocución será el Instituto Nacional de Pueblos Originarios (INAI).

Así en el mes de noviembre 2020 se hizo una primera consulta vía mail, reforzada en diciembre 2020, a fin de garantizar el involucramiento del organismo de manera temprana al proceso participativo. En este momento la DIPROSE está planificando un proceso continuo de diálogo a fin de poder tener feedback respecto de los siguientes aspectos:

- Canales de comunicación apropiados culturalmente para la difusión de las herramientas y servicios digitales a todas las comunidades y pueblos indígenas del país.
- Consideraciones que puedan ser atendidas por el Proyecto respecto de barreras en el acceso y uso de las herramientas y servicios digitales disponibles
- Consideraciones que puedan ser atendidas por el Proyecto para responder a inquietud, demandas, requerimientos de formación/capacitación que se puedan instrumentar a través de los Puntos Digitales.

En estas instancias se dialogará con el INAI la posibilidad de trabajar con la herramienta TRELLO para difundir el proyecto y sus actividades en relación con los Pueblos Indígenas.

En línea con lo antes mencionado se considerarán los compromisos del cuarto plan de acción del gobierno abierto 2019-2022 que buscan desarrollar políticas transformadoras para solucionar problemáticas concretas de agenda pública, ya que entre los 18 estipulados se encuentra la visibilización de los pueblos originarios. El compromiso consiste en actualizar y difundir un mapa online -compatible con teléfonos celulares- de comunidades indígenas que cuente con distintas capas y que permita acceder a información actualizada sobre la situación e historia de cada comunidad, así como sobre las políticas públicas implementadas por el Instituto Nacional de Asuntos Indígenas y otros organismos del Estado nacional. Entre las actividades y productos entregables se encuentra el siguiente "Solicitud de información a los distintos organismos del Poder Ejecutivo Nacional en el marco del Gabinete Indígena sobre políticas implementadas que alcanzan a las comunidades y su publicación en el mapa". Esta herramienta ya disponible puede ser utilizada por el Proyecto a los fines de comunicar y difundir las acciones del Proyectos en los PI. Además, ofrece la posibilidad de hacer el seguimiento a través de una metodología aprobada por la mesa nacional de gobierno abierto que utiliza una herramienta para monitorear los compromisos que utiliza un tablero de gestión de proyectos en línea (Trello).

[Instancias de divulgación de información identificadas:](#)

Etapa del Proyecto	Información que se Divulgará	Métodos Propuestos	Cronograma	Partes Interesadas destinatarias	Organismo Responsable
Preparación	Evaluación y Social y Ambiental (versión preliminar); Plan de Compromiso Ambiental y Social (versión preliminar); Plan de Participación de Partes Interesadas (versión preliminar);	Correos electrónicos , llamados telefónicos y realización de una consulta focalizada.	Antes de la evaluación del Proyecto CUMPLIDA	Partes Interesadas clave.	DIPROSE
Preparación	Evaluación Social y Ambiental (borrador ajustado); Plan de Participación de Partes Interesadas (borrador ajustado);	Publicación en Web de la SIP ³² y demás canales que se determinen con Comunicación Interna y con las partes	Incorporando la realimentación recibida de la Consulta focalizada y antes de la evaluación del Proyecto CUMPLIDA	Población en general	DIPROSE

³² Los documentos también serán publicados en el Sitio Web externo del Banco Mundial

		interesadas y la población en general.			
Implementación	Evaluación Social y Ambiental (Final); Plan de Participación de Partes Interesadas (Final);	Publicación en Web de la SIP ³³ y demás canales que se determinen con Comunicación Interna y con las partes interesadas.	Incorporando la realimentación recibida de las reuniones y consultas públicas realizadas durante los tres primeros meses desde la efectividad	Población en general	DIPROSE
Implementación	Difusión de la información (a definir según estrategia de implementación progresiva).	Difusión focalizada por actividad a definir.	A medida que se vayan desarrollando las actividades del proyecto.	A definir en función del contenido de cada producto.	DIPROSE

³³ Los documentos también serán publicados en el Sitio Web externo del Banco Mundial

4.4 Estrategia y Cronograma de consulta propuesta

En este apartado se resumen las instancias de participación establecidas durante la preparación y hasta los primeros tres meses desde la fecha de efectividad del proyecto. Las acciones que estén planificadas para ser implementadas después de la aprobación del Préstamo por parte del Directorio del Banco Mundial serán incluidas en el Plan de Compromisos Ambientales y Sociales (PCAS que forma parte del convenio de préstamo).

Durante la etapa de preparación del Proyecto se realizó un proceso de consulta focalizada (Foro virtual) con un formulario para recabar la información. Ya en la etapa de implementación se planifica una consulta pública virtual a través de la web de Consultas Públicas a los fines de conocer la opinión de las partes afectadas, partes interesadas y grupos en situación de vulnerabilidad.

Instancias de consulta y sociabilización del Proyecto:

Etapa de Proyecto	Tema de consulta	Método utilizado	Cronograma	Partes interesadas destinatarias	Responsabilidades
Preparación	Presentación del proyecto a partes afectadas, partes interesadas y representantes	Consulta Focalizada y formulario (Google Forms).	14 de enero de 2021.	Partes interesadas clave para tener una primera realimentación sobre el Proyecto ³⁴ .	DIPROSE

³⁴ Partes interesadas clave gubernamentales convocadas a la consulta focalizada: INAI - Instituto Nacional de Asuntos Indígenas; ANDIS – Agencia Nacional de Discapacidad; Ministerio de las Mujeres, Géneros y Diversidad; Dirección Nacional de Políticas para Adultos Mayores, Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia, Ministerio de Desarrollo Social de la Nación; Instituto Nacional contra la Discriminación, la Xenofobia y el Racismo (INADI); Secretaría General de Justicia y Derechos Humanos; Ministerio de Salud de la Nación; Empresa Argentina de Soluciones Satelitales Sociedad Anónima (ARSAT); Ente Nacional de Comunicaciones (ENACOM); Gobiernos Subnacionales : Consejo Federal de la Función Pública (COFEFUP) y Secretaría de Municipios – Ministerio del Interior

	tes grupos en situación de vulnerabilidad, a través de la Evaluación Social y Ambiental (versión preliminar); Plan de Participación de Partes Interesadas (versión preliminar).				
Implementación	Presentación del proyecto a partes afectadas, partes interesadas, grupos en situación de vulnerabilidad y población en general a través de la Evaluación Social y Ambiental; Plan de Participación de Partes Interesadas	Consulta Pública Online	4 de Junio a 31 de Julio de 2021	Partes interesadas, afectadas y población en general para tener una primera realimentación sobre el Proyecto	DIPROSE

Implementación	Intercambio sobre posibles riesgos para grupos en situación de vulnerabilidad y estrategias de mitigación.	Reuniones ³⁵	Durante los primeros tres meses de implementación del Proyecto a partir de la efectividad del Programa	Todas las Partes interesadas representantes de grupos en situación de vulnerabilidad o especialistas en los mismos.	DIPROSE
Implementación	Accesibilidad	Reuniones virtuales y presenciales, participación durante II Misión de Supervisión y envío de informes.	Junio 2022 y Septiembre de 2022	ANDIS	DIPROSE

³⁵ La modalidad de las reuniones (virtual, presencial o mixta) se definirá en función de las posibles restricciones vinculadas a la emergencia sanitaria por la pandemia COVID-19 que pudiesen existir al momento de su realización, como así también de la localización geográfica de los referentes convocados a participar.

Implementación	Intercambio con las partes interesadas, partes afectadas, grupos en situación de vulnerabilidad y población en general, sobre la implementación del Proyecto	Consulta periódica	Fecha a definir	Partes interesadas pertinentes	DIPROSE
----------------	--	--------------------	-----------------	--------------------------------	---------

Se estima que los temas de las consultas puedan aportar información para el desarrollo de la Evaluación Social y Ambiental, el PPPI y las propias actividades previstas en el marco del Proyecto. En tal sentido, los documentos ambientales y sociales se alimentarán y actualizarán entre sí.

4.5 Estrategia propuesta para incorporar la opinión de los grupos en situación de vulnerabilidad

Tal como se detalla en las secciones anteriores, como parte de la preparación del Proyecto, se realizó un proceso de consulta a los organismos institucionales que representan a los grupos en situación de vulnerabilidad identificados y a partir de sus recomendaciones se revisó y fortaleció el presente PPPI. Este proceso se organiza en tres instancias. La primera se implementó entre noviembre y diciembre de 2020 a través de intercambio de correo electrónico, y la segunda tuvo lugar el 14 de enero del 2021, en forma de consulta focalizada.

Ya durante la etapa de implementación del proyecto, se planificó una tercera instancia de difusión y participación concreta, que se realizó a través de la herramienta de consulta pública on-line que ya se encuentra desarrollada por el gobierno y ya ha sido utilizada para

otros proyectos lo que permite considerar que es un mecanismo viable y confiable. Esta consulta tuvo lugar entre Junio y Julio de 2021, y su relatoría y resultados han sido anteriormente descritos con detalle.

Para el desarrollo de aquellas actividades que se consideren pertinentes se generará un diálogo fluido con las instituciones que fueron relevadas como partes interesadas relevantes, con actores de la sociedad civil y/o el sector privado que puedan ser partes interesadas en el proyecto, con especial énfasis e interés en aquellas organizaciones que estén enfocadas en garantizar los derechos de los grupos identificados como vulnerables en el presente documento. En este sentido se tendrá especial atención de incluir a todas las organizaciones referentes en el abordaje de las temáticas y trabajo con grupos en situación de vulnerabilidad a fin de abordar y subsanar las barreras que impidan el acceso y uso de las personas que se encuentren en los grupos en situación de vulnerabilidad identificados. También se consideran los intercambios con los organismos pertinentes los riesgos relevados en los estándares ambientales y sociales (EAS) 2, 3 y 4 (por ejemplo, el COFEMA³⁶). Por otro lado, y a partir de la evaluación se incorporarán aspectos o consideraciones que a la fecha por la información disponible no fue posible identificar.

Este proceso de participación con las partes interesadas y la ciudadanía continuará durante toda la implementación del Proyecto. De esta manera como es un documento dinámico y en construcción está sujeto a nuevas incorporaciones que surjan del proceso participativo, tanto de nuevos riesgos, como de grupos en situación de vulnerabilidad y medidas de mitigación.

Es importante destacar que se deberá considerar especialmente las recomendaciones que están previstas por los diferentes organismos nacionales respecto del trato digno a las personas, del lenguaje inclusivo y apropiado culturalmente en la comunicación, difusión y en los procesos participativos, como así también generar las condiciones para que los contenidos y las maneras de comunicar (clara, precisa, oportuna, pertinente, accesible y comprensible) sean apropiadas culturalmente para la comprensión de todas las personas, sin interferencias, manipulaciones, coerción, discriminación ni intimidación.

³⁶ Consejo Federal de Medio Ambiente

4.6 Análisis de los comentarios

Los comentarios fueron analizados en cada caso y los mismos se utilizaron para actualizar la Evaluación Social y Ambiental y el PPPI correspondientes al presente Proyecto.

4.7 Etapas futuras del Proyecto

Durante la implementación del Proyecto se comunicará a las partes interesadas, cuando se considere necesario la información relacionada con lo previsto en el PPPI. La misma será expresada a través del procedimiento de seguimiento participativo acordado a partir de las primeras instancias de consulta.

Por otro lado, se considerará la actualización del Plan en base a los acuerdos que surgieran de las nuevas instancias participativas.

Cuando surgieran dichas actualizaciones el mismo deberá ser compartido nuevamente de igual manera que se hizo originalmente.

5. RECURSOS Y RESPONSABILIDADES VINCULADOS A LA IMPLEMENTACIÓN DE ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

5.1 Recursos

Los recursos para llevar adelante el Plan se encuentran contemplados en los subcomponentes 3.3 y 3.4 del Proyecto.

En este subcomponente prevé el financiamiento de los gastos vinculados a la coordinación, administración, evaluación, monitoreo y control de gestión del proyecto. Específicamente dentro de los Subcomponente 3.3 y 3.4, se llevará a cabo la contratación de consultores individuales que lleven a cabo las tareas que demanda la gestión del proyecto, el desarrollo y la implementación de programas de capacitación, la realización de estudios, informes de avance, cierre, de evaluación de impacto y auditorías del Proyecto, y todos los gastos relativos a servicios no personales y operativos que, en el marco del Proyecto, demande el sostenimiento y la gestión de la DIPROSE.

La coordinación y monitoreo del PPPI estará a cargo de la DIPROSE. Además, tendrá dentro de sus funciones la planificación de las acciones y su implementación. Asimismo, en el marco del presente Plan tendrá a su cargo el diseño, la planificación de las acciones y la implementación de las medidas específicas del mismo.

Se aclara que dada la utilización de mecanismos virtuales ya existentes el mayor peso en el costo de implementación del plan estará contemplado en los costos asociados al personal dedicado al área ambiental y social. Cabe mencionar que la DIPROSE, incorporó un perfil social y de comunicación, al área ambiental y social, que llevará a cabo el seguimiento de dichos temas. El objetivo de dicho nombramiento fue dedicado a fortalecer el área en general, y para apoyar los procesos participativos en particular.

Con los recursos de este subcomponente también se financiará los costos del establecimiento, sostenimiento y monitoreo del Mecanismo de Gestión Consulta, Quejas y Reclamos propio del Proyecto (ver capítulo 6).

5.2 Funciones y responsabilidades de gestión

Las actividades de participación de partes interesadas estarán a cargo de la DIPROSE.

Los procesos de consulta se documentarán a partir de informes que serán informados al Banco Mundial para posibilitar su seguimiento.

6. MECANISMO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS

Objetivos

El objetivo específico del MAQR es dar respuesta a consultas, quejas y/o reclamos que surjan durante la ejecución de las actividades del Proyecto, y en relación a las mismas. De manera general, busca además contribuir al proceso de participación de partes interesadas y/o afectadas por el Proyecto, entendiendo que su involucramiento podrá mejorar la efectividad y sostenibilidad del mismo, permitiendo al Organismo Ejecutor, en paralelo a la resolución de conflictos que le competen por su rol, recibir, analizar y monitorear aspectos de interés desde el punto de vista ejecutivo.

El MAQR busca promover y reforzar relaciones de confianza entre el organismo executor y las partes interesadas sostenido por los principios de proporcionalidad, transparencia, agilidad, adecuado culturalmente, accesible y confidencial.

Canal para presentación de solicitudes y puntos de asistencia para su uso

a) Con Validación de Identidad y seguimiento:

La [Mesa de Entradas Virtual de la Secretaría de Innovación Pública](#) (en adelante, MEV) será el canal virtual que ofrecerá este mecanismo para la presentación de demandas y solicitudes, ya que permitirá la uniformidad y formalidad en el registro de información, la sistematización de su tratamiento, el seguimiento de los procesos y su transparencia, de cara a la ciudadanía que haga uso de esta herramienta.

Esta mesa funciona a través de la Plataforma de Trámites a Distancia (en adelante, TAD), un servicio digital que permite a la ciudadanía presentar solicitudes o realizar trámites de manera digital, generando un expediente formal que le permita dar seguimiento a la solicitud y recibir respuesta en los plazos estipulados por la normativa vigente.

Procesamiento de consultas y reclamos

1. La persona solicitante ingresa a Mesa de Entradas Virtual de la Secretaría de Innovación Pública.
 - Puede elegir si ingresa por AFIP o MiArgentina (para lo cual deberá utilizar su número de CUIL o DNI);
 - Completa un formulario que consta de dos campos editables: 1) Motivo de la presentación y 2) Observaciones. En los medios por los cuales se dé difusión a este mecanismo, se solicitará que en el motivo de la presentación o en el cuerpo de la nota, se indique que la presentación se realiza al sector DPYPSYE#JGM, o bien que se realiza en el marco del Proyecto (Especificar el nombre del Proyecto). Se guarda la información.
 - Puede adjuntar la documentación que considere necesaria
 - Se confirma el trámite.
 - El sistema informa automáticamente el número identificador del expediente electrónico y deriva la actuación a la mesa de entradas para su remisión a la DIPROSE. La persona solicitante podrá seguir mediante dicho número, el estado del trámite, hasta el momento de su resolución y cierre.

En caso de tener inconvenientes con TAD, DIPROSE ofrecerá asistencia para la realización

del trámite a través de los siguientes canales:

- Mail: diprose@jefatura.gob.ar
- Teléfono: 6065-2260
- Oficina: Dirección: Esmeralda 130 piso 14 (Capital Federal)

Para los casos en que por el tipo de documentación no pudiera utilizarse el sistema TAD de la MEV, estará habilitada la atención presencial en mesa de entradas. El horario de funcionamiento de la Mesa de Entradas física será los días hábiles entre las 10:00 y las 16:00 horas. Para ingresar al edificio la persona deberá anunciarse en la Planta Baja de Diagonal Roque Sáenz Peña 788, piso 8vo. solicitando concurrir a la Mesa de Entradas de la Secretaría de Innovación Pública. Se le solicitará presente un documento identificatorio para otorgar acceso.

2. Pase del expediente al buzón de DIPROSE

La MEV de la SIP remitirá al buzón de la DIPROSE todo expediente que sea generado emite un número de expediente y mencione en alguno de los campos al Proyecto o a la Dirección. El expediente quedará alojado en el buzón grupal de la DIPROSE, y será adquirido por el perfil social y de comunicación de la DIPROSE.

3. Gestión de solicitudes y respuesta

El director de la DIPROSE o quien éste designe como responsable del MAQR, deberá dar respuesta al expediente en los tiempos y formas y que estipula la normativa vigente (Ley Nro. 19.549 de Procedimiento Administrativo), a saber:

- El pronunciamiento acerca del reclamo deberá efectuarse dentro de los noventa (90) días de formulado. Esta respuesta será formal, a través de TAD y se encontrará vinculada al mismo expediente que el reclamante haya generado.
- Vencido ese plazo, la persona interesada/Institución requerirá pronto despacho y si transcurrieran otros cuarenta y cinco (45) días, podrá iniciar la demanda judicial.
- El Poder Ejecutivo, a requerimiento del organismo interviniente, por razones de complejidad o emergencia pública, podrá ampliar fundadamente los plazos indicados, se encuentren o no en curso, hasta un máximo de ciento veinte (120) y sesenta (60) días respectivamente.

4. Registro de solicitudes

El registro formal de las solicitudes presentadas, así como de su tratamiento, estará respaldado por el Sistema de Gestión Documental Electrónica (GDE), es decir, que cada

solicitud generará un Expediente Electrónico único e inalienable, que podrá contar con documentación adjunta y al que el solicitante podrá dar seguimiento a través de la plataforma de Trámites a Distancia (TAD).

b) Sin Validación de Identidad y sin seguimiento:

Dentro de la pestaña web del Proyecto se incorporará el acceso a un formulario de contacto. Este permite a cualquier persona realizar una consulta, queja o reclamo sin necesidad de tener acceso a AFIP o a la plataforma de MiArgentina ni de incorporar información personal, facilitando de esta manera el acceso a todas las personas que decidan hacer un reclamo o consulta de forma anónima.

Este canal de comunicación tiene habilitado la posibilidad de hacer una consulta o reclamo de manera anónima con la desventaja que la misma será debidamente investigada pero no recibirá respuesta directa de seguimiento y/o resolución la persona reclamante.

Procesamiento de consultas y reclamos

5. Ingreso al formulario

La persona solicitante encontrará los siguientes campos a completar: Tipo de gestión "Anónima" o informando Nombre, Apellido y correo electrónico. Luego se facilita un espacio con la leyenda "Escriba su consulta, sugerencia o reclamo". Se aclara en la web del formulario que se puede ingresar una consulta o reclamo de manera anónima teniendo en cuenta que la información será investigada pero no recibirá respuesta de seguimiento y/o resolución de manera directa, pero que se podrá obtener dicha información en el anexo de los informes semestrales del Proyecto publicados en la [página web](#).

6. Recepción de la información a los mails de DIPROSE

El formulario redirige la información por mail a las casillas indicadas. Reciben copia del contacto el/la Especialista Ambiental y Social del Proyecto y la Responsable de Comunicación de DIPROSE. Para atender también consultas y reclamos vinculadas a los trabajadores y trabajadoras del Proyecto recibirá también una copia la persona seleccionada como Punto Focal de Recursos Humanos por el Director de DIPROSE.

7. Gestión de solicitudes y respuesta

Luego de completado el formulario online, quien lo utilice será redirigido automáticamente a la pestaña final del trámite. Allí se le agradecerá su comunicación y se le indicará que en caso de ser su consulta anónima podrá visualizar su consulta y resolución en el anexo de los informes semestrales del Proyecto y la web donde se publicarán.

En cada recepción se recibe la siguiente información:

- Fecha y horario del envío
- Número de envío
- Tipo de gestión: anónima / no anónima
- Mensaje

En caso de haber sido completada la casilla de correo electrónico, se conectará a la persona que realice el reclamo, consulta o denuncia y se proveerá la información solicitada. Asimismo, se evaluará alentar y brindar asistencia a la persona a realizarlo vía MEV para poder tener registro y seguimiento del trámite vía TAD.

8. Registro de solicitudes

El registro formal de las solicitudes presentadas, así como de su tratamiento, se volcará como anexo en los informes semestrales del Proyecto. Se distinguirá en los informes cuáles consultas, quejas y/o reclamos fueron luego tramitados vía TAD.

Vía Comunicación para asistir en el paso previo a la utilización de los canales:

[DIPROSE cuenta con tres vías de comunicación para asistir en el paso previo a realizar preguntas, quejas, reclamos y sugerencias:](#)

- [Mail: diprose@jefatura.gob.ar](mailto:diprose@jefatura.gob.ar)
- [Teléfono: 6065-2260](tel:6065-2260)
- [Oficinas: Dirección Esmeralda 130 piso 14 \(Capital Federal\)](#)

Es importante asistir en el uso de MEV, ya que será la forma de contar con un único registro de preguntas, quejas, reclamos y sugerencias que permita hacer el seguimiento de todos los casos y tener la información consolidada. Todas las comunicaciones que se reciban por los tres anteriores canales serán volcadas en una grilla que luego permitirá saber si la pregunta, queja, reclamo o sugerencia se pudo tramitar de manera formal vía MEV.

Tipos de solicitudes o demandas que pueden presentarse

Podrán presentarse los siguientes tipos de solicitudes:

- **Consultas:** deberán estar vinculadas con actividades de Proyecto, y si involucrarán la solicitud de información de carácter público, el pedido estará respaldado por la Ley de Derecho al Acceso a la Información Pública N° 27.275.

- **Reclamos:** pueden estar vinculados a un amplio espectro de problemas relacionados con las actividades del Proyecto, entre los que figuran los perjuicios a los medios de subsistencia de la población, la degradación ambiental, inquietudes por la salud y seguridad ocupacional, una comunicación inadecuada o insuficiente de las actividades del Proyecto, o la existencia, profundización o consolidación de barreras para que los grupos identificados como vulnerables accedan a los beneficios del Proyecto.
- **Denuncias:** deberán involucrar un delito que se haya cometido en el marco de este Proyecto.

Quiénes podrán presentar solicitudes

Cualquier persona u organización/institución que considere que este Proyecto tiene el potencial o bien ya ha afectado negativamente algún aspecto vinculado a sus condiciones de vida, puede presentar un reclamo, denuncia o realizar una consulta. En este sentido, el canal ofrecido funcionará de igual manera para distintos tipos de actores que requieran su uso, a saber:

- a) Ciudadanía en general, beneficiarios y/o personas afectadas por el Proyecto
- b) Proveedores o proponentes
- c) Trabajadores del Proyecto

Difusión del MAQR

1. Se dará difusión del MAQR en el micrositio del Proyecto, con la publicación de la siguiente información fundamental:
 - a. Canal y vías de comunicación para recibir asistencia
 - b. Tipos de solicitudes que pueden realizarse
 - c. Instructivo en PDF para presentar una solicitud o reclamo
 - d. Normativa que enmarca la atención de quejas y reclamos
2. Se solicitará formalmente al área administrativa de la DIPROSE que se envíe por correo electrónico al conjunto de trabajadoras y trabajadores del Proyecto, el instructivo para realizar reclamos o denuncias por MEV de la SIT. Esto se realizará tanto para trabajadoras/es actuales, como para quienes se incorporen en adelante, desde el inicio de su plazo de contratación (se trate de locación de obra o de servicio).

3. En la cartelería de obras y lugares donde el Proyecto ejecute las acciones previstas se incluirán los datos de contacto del OE para recepción de reclamos (teléfono, correo electrónico y sitio web). La cartelería explicativa se coloca en las ubicaciones de obradores, en las inmediaciones del área de intervención y sobre las trazas a trabajar.
4. En reuniones informales en lugares cercanos a las obras de los proyectos, para la difusión y comunicación de actividades relacionadas con la preservación y conservación ambiental definidas en el proyecto, así como para difundir los medios para atender a inquietudes y reclamos. En estas reuniones se difundirán los datos de contacto del OE para recepción de reclamos (teléfono, correo electrónico y sitio web).

Monitoreo y Seguimiento del MAQR

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

Los resultados de MAQR deberán ser incluidos en el Informe de reporte semestral, a ser remitido por el organismo executor al BM, detallando, entre otros aspectos relevantes, los siguientes: número de quejas / consultas recibidas, temas / aspectos generales principales abordados, respuestas brindadas y/o acciones implementadas, etc.

Solución de Conflictos

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

Para el caso en el que el reclamo/queja no pueda manejarse en el ámbito establecido por el Proyecto, la persona/institución podrá elevar el caso ante la justicia ordinaria a nivel nacional o provincial, por ejemplo, se puede presentar ante [la Defensoría del Pueblo de la Nación](#) que cuenta con canales habilitados para recepción quejas tanto de manera presencial como virtual.

Servicio de Reparación de Quejas del Banco Mundial

Si la parte afectada/reclamante no está de acuerdo con la resolución a partir de los mecanismos disponibles por el Proyecto y por las vías de la justicia ordinaria podrá recurrir al servicio de reparación del quejas del BM.

El Servicio de Reparación de Quejas (GRS, por sus siglas en inglés) es una vía para que las personas y las comunidades presenten quejas directamente al Banco Mundial si creen que un proyecto respaldado por el Banco Mundial tiene o es probable que tenga efectos adversos sobre ellos, su comunidad o su medio ambiente. El GRS mejora la capacidad de respuesta y la rendición de cuentas del Banco Mundial hacia las comunidades afectadas por el proyecto al garantizar que las quejas se revisen y aborden con prontitud.

- El GRS considera una queja admisible cuando: La queja se relaciona con un proyecto respaldado por el Banco Mundial que está en preparación, activo o ha estado cerrado por menos de 15 meses;
- El reclamo es presentado por personas o comunidades afectadas por un proyecto respaldado por el Banco Mundial, o por su representante autorizado;
- Los reclamantes alegan que han sido o serán afectados por el proyecto respaldado por el Banco Mundial.

Las quejas deben ser por escrito y dirigidas al GRS. Se pueden enviar por los siguientes métodos:

- en línea, acceda al <https://projects.bancomundial.org/es/projects-operations/products-and-services/grievance-redress-service#file-> por correo electrónico a grievances@worldbank.org
- por carta o en mano a la [sede del Banco Mundial](#) en Washington DC, Estados Unidos,
- o a cualquier [oficina de país del Banco Mundial](#)– imprima y use este [formulario](#) (DOCX)

Reporte y respuesta en la atención de casos de violencia de género (VDG)

En caso de incidentes relacionados con Violencia de Género (VG), incluyendo el Abuso y Explotación Sexual (AES), la respuesta a los hechos se debe manejar en forma diferenciada del resto de los incidentes. Es fundamental responder de manera adecuada a los reclamos y denuncias de VG, respetando las elecciones de las personas víctimas de violencia. Esto significa que se debe dar prioridad a sus derechos, necesidades y deseos en cada decisión

relacionada con el incidente³⁷.

Ante un caso de denuncia de violencia de género el organismo executor se podrá en contacto de inmediato con las autoridades locales expertas en la materia, como así también con las autoridades provinciales y nacionales (según corresponda) para garantizar el tratamiento y acompañamiento adecuado de la persona víctima de violencia con asesoramiento específico.

A continuación, se comparten las líneas telefónicas gratuitas para recibir asesoramiento:

- Línea 144 Nivel Nacional. Brinda atención, asesoramiento y contención para situaciones de violencias por motivos de género, las 24 horas, de manera gratuita y en todo el país. WhatsApp al 1127716463, por mail a linea144@mingeneros.gob.ar y descargando la [app](#).

En el siguiente link se puede acceder a [Centro de Atención para mujeres y LGBTI+ de cada provincia](#)

- Línea 911 Nivel Nacional Para casos de riesgo y emergencia.
- Línea 145 Nivel Nacional Contra la Trata de Personas. Gratuita, anónima y nacional. Disponible las 24 horas durante todo el año.

Las acciones de respuesta frente a casos de VG incluyen los aspectos clave siguientes, que se detallan en profundidad en los párrafos posteriores:

- Reportar el caso a través de los mecanismos de respuesta apropiados manteniendo confidencial y anónima la información de la víctima;
- Proveer servicios esenciales a las víctimas; y
- Documentar y realizar el seguimiento hasta el cierre de los casos registrados

El organismo executor deberá notificar inmediatamente al Banco Mundial de cualquier queja sobre violencia de género con pleno consentimiento de la persona víctima de violencia.

7. SEGUIMIENTO Y PRESENTACIÓN DE INFORMES

³⁷ Guía para el Prestatario Respuesta ante Incidentes Ambientales, Sociales y de Salud y Seguridad Ocupacional para Proyectos de Inversión Financiados por el Banco Mundial (2019)

7.1 Participación de las Partes Interesadas en las actividades de seguimiento

La metodología de seguimiento será ajustada en la medida en que los intercambios con grupos participantes de este Plan (en reuniones, entrevistas y consultas) así lo requieran. Luego de lo cual se incorporarán los lineamientos generales y las fechas previstas a este Plan.

7.2 Presentación de informes a los grupos de Partes Interesadas

El registro de las actividades de participación que se desarrollen en el marco del Proyecto será incorporado en forma de anexo a futuras versiones revisadas del presente plan. Esa información será utilizada asimismo para poder informar a todas las partes interesadas sobre los avances del Proyecto; y será publicada de manera actualizada en el micrositio del Proyecto.

8. ANEXOS

ANEXO 1. Principales riesgos y potenciales impactos vinculados a ciertas actividades del Proyecto

ANEXO 2. Mecanismos de gestión de quejas, reclamos y consultas de los diferentes servicios digitales

ANEXO 3. Modelo de correo electrónico Nro. 1

ANEXO 4. Modelo de correo electrónico Nro. 2

ANEXO 5. Proceso de Consulta Focalizada - Convocatoria. Invitaciones por Correo Electrónico

ANEXO 6. Proceso de Consulta Focalizada - Presentación Power Point

ANEXO 7. Proceso de Consulta Focalizada - Formulario Encuesta (Google Forms)

ANEXO 8. Proceso de Consulta Focalizada - Resultados Encuesta (Google Forms)

ANEXO 9. Proceso de Consulta Focalizada – Minuta de la Consulta Focaliza y listado de personas asistentes

ANEXO 10. Proceso de Consulta Focalizada – Reunión complementaria con representantes de la Coordinación del Programa de Telesalud

ANEXO 11. Información sobre el PIDISP publicada en la plataforma de Consulta Pública

ANEXO 12. Listado de organismos contactados en forma directa para invitarlos a participar de la Consulta Pública

ANEXO 13. Procedimientos de Gestión de RAEE - PIDISP



Anexo 1. Principales riesgos y potenciales impactos vinculados a ciertas actividades del Proyecto.

A. Principales riesgos sociales identificados

Inclusión-exclusión de las personas destinatarias: El riesgo inclusión/exclusión se manifiesta especialmente en las barreras que pueden encontrar las personas para hacer uso de los servicios digitales disponibles (entre los que se encuentran las plataformas para múltiples trámites a distancia), el acceso a los puntos digitales. Las brechas también están asociadas a la calidad de los servicios y a las habilidades/conocimiento de las personas respecto de las TICs., como también del grado de la información disponible sobre los servicios digitales.

Es decir, con la extensión y avance de las TIC en la vida cotidiana aumenta la brecha para quienes estén excluidos en el acceso. Esta desigualdad se profundiza no sólo en términos de los dispositivos sino también desde lo desde cultural, político y económico. Por eso la inclusión digital devendrá en inclusión social.

En este sentido es importante considerar que las barreras son mucho más fuertes en los grupos vulnerables que se encuentran atravesados por múltiples desigualdades, y caen en las omisiones de las agendas sociales y políticas, y en los vacíos de la compartimentación de las burocracias. En este sentido el concepto de “interseccionalidad” permite un análisis contemplando las identidades solapadas e intersectadas poniendo en relieve múltiples opresiones, dominaciones y discriminaciones. Cuanto más solapadas e intersectadas se encuentren las personas, mayor será la marginación, la vulneración de derechos y estarán más alejadas de cualquier herramienta que le permita acceder en igualdad de oportunidades a las TICs disponibles y finalmente acceder a beneficios tendientes a achicar estas brechas.

Hoy, los datos muestran que las personas con mayor nivel educativo, económico, que viven en los aglomerados urbanos, tienen una probabilidad mucho mayor de hacer un trámite en línea que un ciudadano promedio.



Los principales riesgos detectados son:

- **Acceso a los servicios públicos digitales:** que la APN provea servicios digitales no significa que todas las personas usuarias puedan acceder a ellos de la misma forma y con la misma calidad.

Tal como se identificó en los grupos vulnerables existen riesgos para el acceso relacionados a la ubicación geográfica, el nivel educativo, el nivel socio – económico y el rango etario.

En cuanto a la ubicación geográfica, las zonas rurales presentan una clara brecha con los aglomerados urbanos, tanto por el acceso y calidad a la conectividad como a los dispositivos digitales como por el manejo y uso de los mismos.

Acerca de las brechas en el nivel educativo, se ha evidenciado que las personas que tienen menor nivel educativo son los que presentan mayores brechas en el uso de las TICs.

Para grupos de menor nivel socio económico también se puede ver dificultado el acceso a los servicios por los costos de acceso a dispositivos y la red.

Por último, los adultos mayores se presentan como uno de los principales grupos alcanzados por la brecha del analfabetismo digital.

Por otro lado hay que considerar otros grupos vulnerables que pueden presentar barreras de acceso:

- **LGTBI:** No todas las plataformas de servicios públicos tienen incorporada la utilización de lenguaje inclusivo y formularios que permitan la identificación de orientación sexual y/o identidad de género, lo que podría hacer que las personas pertenecientes a este colectivo se sientan discriminadas.
- **Personas con discapacidad:** No todos los servicios digitales cuentan con acceso universal para las personas con dificultades motoras, visuales y cognitivas.
- **Pueblos Indígenas:** barreras de acceso por su ubicación geográfica así como por diferencias culturales y educativas.



Problemáticas:

- **Difusión insuficiente de la información** de los servicios digitales disponibles de manera masiva y haciendo foco en los grupos más desfavorecidos, (TAD, Puntos Digitales, etc.). Que la información sea masiva no significa que alcanza a todas las personas. Es necesario establecer mecanismos particulares para alcanzar a los grupos menos favorecidos en el acceso a la información. La falta de conocimiento de los recursos disponibles se constituye en una de las barreras centrales para el acceso a los demás derechos.

Inequidad/disponibilidad en Infraestructura tecnológica de calidad y de los servicios de telecomunicaciones en todo el territorio de la Argentina (Internet, wifi, redes físicas). Este acceso y calidad no solo se debe analizar a nivel país, sino también en relación a los demás países del mundo. El desafío es doble, por un lado hay que ser competitivos con otras economías más avanzadas, cerrar la brecha existente y, al mismo tiempo, cerrar la brecha interna para que los segmentos más vulnerables de la población no queden atrás. Tal como señala el documento del Banco Interamericano de Desarrollo, BID (2018)¹ “Como con cada revolución tecnológica, hay ganadores y perdedores. Hay sectores dinámicos que aprovechan al máximo las nuevas posibilidades y hay sectores tradicionales que están relegados. Hay habilidades cuya demanda aumenta, beneficiando a cierto tipo de trabajadores, y habilidades, cuya demanda cae, perjudicando a los trabajadores que no pueden mantenerse al ritmo de los cambios (...) El acceso a servicios móviles no significa acceso a servicios de calidad móvil. El acceso a los servicios móviles es una condición necesaria, pero básica.” En este sentido la falta de calidad es condición para quedar afuera de muchos servicios que solo se acceden con servicios de calidad. Los grupos de mayores desventajas se concentran en las poblaciones más vulnerables.

¹ La Evolución de las Telecomunicaciones Móviles en América Latina y el Caribe. Serie de. Desarrollo a través del Sector Privado. Abril 2018. NT. No. 4.



- **Inequidad/disponibilidad en Acceso a dispositivos tecnológicos** necesarios para acceder a los beneficios de las TICs. (PC, notebooks, celulares y sistemas operativos actualizados para su operatividad). En este punto se destacan la baja bancarización (acceso a tarjeta de débito o crédito, necesario para realizar pagos por trámites en línea) que en muchos resultan necesarios para realizar trámite en línea.
- **Inequidad en la Capacidad y Conocimiento** respecto del uso y manejo de las plataformas y recursos digitales (destrezas y habilidades para el dominio de los recursos tecnológicos) muy diverso y desigual de la población, “Si la infraestructura no se utiliza, si los usuarios no adoptan la tecnología, las inversiones no tienen sentido. La pregunta es, entonces, ¿cómo incentivar la adopción, una vez que la infraestructura esté en su lugar? Aquí, las habilidades y el contenido juegan un papel clave” (BID, 2018). La alfabetización digital es la competencia básica para el uso de las TIC, relacionada principalmente con el manejo de la computadora y la navegación por internet en este sentido si las personas no tienen las competencias suficientes para usar una computadora (o un *smartphone*), navegar por Internet y llenar los formularios necesarios para los trámites, no podrán aprovechar la oferta de servicios en línea

B. Principales riesgos ambientales identificados

Nuevos Puntos Digitales y puesta en valor de los existentes:

Los riesgos y posibles impactos ambientales adversos asociados a los nuevos PD, como a la puesta en valor de los existentes podrían estar vinculados a los siguientes aspectos:

- Higiene y seguridad en el trabajo de las personas que realizan sus tareas en el ámbito de los PDs
- Salud y seguridad de la comunidad por:
 - o las condiciones edilicias de los lugares de emplazamiento de los PDs,
 - o preparación ante emergencias
 - o iluminación / luminotecnia
 - o ventilación



- distanciamiento social y otras medidas de prevención COVID-19 (protocolos existentes)
- Gestión de residuos electro-electrónicos por parte de los Municipios beneficiarios

Centro de Datos en ARSAT

En cuanto a las mejoras planificadas para el Centro Nacional de Datos en ARSAT, las mismas buscan escalar el CND aumentando las capacidades de housing y hosting de los datos de la administración pública, mejorando la calidad, cantidad y efectividad del servicio. Estas mejoras estructurales de la administración pública representan beneficios para la ciudadanía ya que conllevan un posible salto tecnológico en plataformas y servicios digitales que se volverían más ágiles, efectivos y seguros.

Los principales riesgos y potenciales impactos ambientales adversos se asocian esencialmente a la Gestión de residuos electro-electrónicos por parte de ARSAT.



Anexo 2 Mecanismos de gestión de quejas, reclamos y consultas de los diferentes servicios digitales.

Desde la Unidad Ejecutora del programa se cuenta con una dirección de email institucional (diprose@jefatura.gob.ar) que se utiliza principalmente para la vinculación con proveedores, firmas consultoras y consultores individuales que presentan consultas o solicitan información de los procesos de adquisiciones de la Dirección.

Por otro lado, dado que el Proyecto contempla distintos mecanismos de atención de quejas y reclamos dependiendo del área y de la herramienta, entre ellos se destacan: líneas de teléfono, direcciones de correo, formularios online, mesas de ayuda, portal de incidencias etc.

El detalle correspondiente es el siguiente:

Incidencias

Es una página general, en la cual se inicia sesión con usuario GDE y desde ahí se pueden iniciar reclamos/consultas hacia muchas áreas, [Ver Página](#)

Bienvenido al Centro de ayuda

¿Cuál de las siguientes opciones describe mejor con lo que necesita ayuda?

Firma Digital

Gestión Documental Electrónica

Infraestructura

Integraciones/Interoperar

Oficina Nacional de Contrataciones

Requerimientos BI

SARHA

Territorial

Trámites a Distancia

Trámite de Distancia (TAD)



La plataforma cuenta con un “Centro de Ayuda” en esa misma página que redirecciona al portal de Incidencias. La diferencia es que además de poder entrar con el usuario de GDE, es posible crear un usuario para iniciar una consulta o reclamo, lo cual implica que la persona común puede realizar una consulta y no exclusivamente las personas usuarias de GDE.

Además tiene un [portal de ayuda](#), que contiene manuales, tutoriales, preguntas frecuentes y contactos de distintas áreas.

Mi Argentina

Alberga en su sitio web una sección de [Mesa de Ayuda](#), en donde se describen un listado de posibles problemas vinculados a los problemas de mayor relevancia en la gestión del trámite (Contraseña, DNI digital, CUIL, certificado de circulación, etc.). A partir de la opción seleccionada se despliega un listado de posibles soluciones e instructivos para solucionarlo. Dentro de esos instructivos varios ofrecen completar un formulario solicitando ayuda: [Ayuda con MI Argentina](#).

Además dependiendo del trámite en conflicto hay distintos canales de comunicación:

1. CUIT (Código Único de Identificación Tributaria), Correo electrónico, Contraseña: se puede enviar un [formulario](#).
2. Licencia digital: Web de [Consultas](#) o si están mal los datos o aparece como vencida o inhabilitada, se puede llamar al número gratuito 0800-122-2678.
3. Cédula Digital: ceduladigital@dnrpa.gov.ar.
4. DNI digital: Whatsapp en caso de que no se reconozca el código de activación, (+5411) 2654 1551, (+5411) 5059 9932, (+5411) 6436 9981.
5. Certificado único de circulación (<https://www.argentina.gob.ar/circular/ayuda>) en donde ofrecen información y contactos de cada provincia en el caso de que el certificado se haya bloqueado.

País Digital



Desde su página web ofrecen un número telefónico (+54 - 11) 5985-8700 y un correo electrónico: info@puntodigital.gob.ar desde el cual responden a todas las consultas. Además cada punto digital tiene un correo institucional.

Además en el caso particular de los Puntos Digitales realizan las evaluaciones Galileo dentro de las cuales publican las actividades a realizar mensualmente y reciben informes de cada punto digital sobre la asistencia a las mismas, entre otros detalles, y así pueden elaborar un informe de monitoreo de los puntos digitales, evaluar su efectividad y analizar qué cambios realizar en pos de su mejor aprovechamiento.

Defensorías

Por último, es importante que siempre que una queja o reclamo no pueda ser resuelta en los espacios antes mencionados, la persona afectada podrá exponer su reclamo según su naturaleza y en proporción al daño frente a los diferentes organismos públicos nacionales, provinciales o municipales entre los que se destaca la Defensoría del Pueblo de la Nación y la Defensoría de Servicios de Comunicación Audiovisual.

La **Defensoría del Pueblo** es una institución de la Nación que actúa con plena independencia y autonomía funcional, cuya misión es la defensa y protección de los derechos, garantías e intereses tutelados en la Constitución Nacional y las leyes, ante hechos, actos u omisiones de la Administración y el control del ejercicio de las funciones administrativas públicas.

Se instituye en el ámbito del Congreso de la Nación y su competencia surge de los artículos 86 y 43 de la Constitución Nacional y de la Ley N° 24.284, modificada por la Ley N° 24.379. En el ejercicio de las misiones que la Constitución Nacional y la Ley le encomiendan, podrá iniciar y proseguir de oficio o a petición del interesado cualquier investigación en todos aquellos casos originados por cualquier repartición de la Administración Pública Nacional y las empresas prestadoras de servicios públicos, aún las privatizadas, en relación a:

- mal funcionamiento,
- ilegitimidad,
- falta de respuesta a reclamos efectuados,



- mala prestación, atención o trato,
- insuficiencia de información,
- violaciones a los derechos humanos, de la persona usuaria y consumidora,
- cuestiones atinentes a la preservación del medio ambiente,
- casos de incumplimiento de sentencias judiciales por parte del Estado.

La **Defensoría del Pueblo de la Nación** dispone de un equipo interdisciplinario constituido por abogados, ingenieros, contadores, asistentes sociales, psicólogos, biólogos, ecólogos y geólogos, que analizan las actuaciones que se promueven, ya sea de oficio o como consecuencia de la presentación de una queja, y elaboran propuestas sobre los cursos de acción a seguir mediante técnicas modernas de gestión y procesamiento de la información. Las quejas se pueden hacer de manera gratuita y por diferentes [medios, de forma personal, telefónicamente o por la web](#).

Datos de la Defensoría del Pueblo:

Defensoría del Pueblo de la Nación, Suipacha 365C1008AAG - Ciudad Autónoma de Buenos Aires (Argentina) o en cualquiera de las oficinas del interior del país

El horario de atención al público en la sede central es de lunes a viernes, de 10:00 a 17:00 hs.

Las consultas pueden también hacerse por teléfono desde cualquier parte del país con el costo de una llamada local al 0810-333-3762 y por fax al (011) 4819-1581

Puede comunicarse directamente con la Defensoría del Pueblo a través del [formulario de contacto](#)

En tanto que la **Defensoría del Público** tiene la misión de promover, difundir y defender el derecho a la comunicación democrática de las audiencias de los medios de comunicación audiovisual en todo el territorio nacional.

Su existencia se sustenta en una concepción del Derecho a la Libertad de Expresión que contempla las facultades y obligaciones de quienes producen y emiten y también de quienes son receptores/as de medios. En este sentido, la figura del Defensor del Público oficia de intermediaria entre ambos extremos en representación de los intereses y derechos



de las audiencias. Es articuladora entre los distintos sectores y actores de la comunicación y el público.

La Defensoría recibe y canaliza las [consultas, reclamos y denuncias del público](#) para que sus derechos ciudadanos como receptores de medios sean respetados. Por eso, promueve la participación y el debate y lleva adelante una tarea pedagógica para explicar en qué consiste el derecho a la comunicación, cómo ejercerlo y cómo reclamar si no es respetado.

Datos de la Defensoría del Público

Adolfo Alsina 1470 - CP 1088 - CABA | Conmutador: (+54) (011) 3754-1600 y al 0800-999-3333

El presente Proyecto tiene por delante el desafío de definir un mecanismo de quejas y reclamos donde las herramientas disponibles y las diferentes ventanas de ingreso de reclamos, quejas y consultas disponibles a partir diferentes plataformas dialoguen y se articulen entre sí, y que desde el organismo executor se pueda hacer un seguimiento y monitoreo a fin de que estas herramientas se conviertan en un insumo para retroalimentar las acciones del Proyecto. La definición del mecanismo deberá contemplar las medidas vigentes en relación a la evolución de la etapa de pandemia y se deberá ir adecuando en cada momento.

Por otro lado, en el mes de febrero de 2021 comenzará una consultoría a cargo de un especialista social para realizar un diagnóstico y recomendaciones para el PMISP actualmente en ejecución, por lo que dicho relevamiento será insumo relevante para definir la mejor estrategia para implementar en el presente PIDISP.

Por lo tanto, durante la etapa del diseño del Proyecto se evaluará en profundidad el funcionamiento de los mecanismos existentes. Antes de comenzar la etapa de ejecución del Proyecto se contará con un Mecanismo de quejas y reclamos² el cual será sostenido durante su implementación. A tales efectos se establecerán los plazos de monitoreo y

² La definición del mecanismo incluirá, a su vez, tanto los canales para recibir las comunicaciones como los canales y procedimientos para su difusión.



evaluaciones para efectuar las acciones que se consideren pertinentes para asegurar su continuidad y efectuar las mejoras que pudieran corresponder.

Una vez establecido el Mecanismo de Quejas y Reclamos del Proyecto, el área responsable del seguimiento de estas comunicaciones, quejas o pedidos de información será la Dirección de Gestión de Programas y Proyectos Sectoriales y Especiales, bajo responsabilidad del Director o quien éste designe formalmente al efecto.

Este punto quedará como un compromiso a ser incorporado en el Plan de Compromisos Ambiental y Social (PCAS).



Anexo 3 Modelo de correo electrónico Nro. 1

“Estimados/as,

Tengo el agrado de dirigirme a Uds. desde la Dirección de Programas y Proyectos Sectoriales y Especiales, perteneciente a la Secretaría de Innovación Pública, a los fines de comunicarles que nos encontramos realizando la Evaluación de Impacto Social y Ambiental requerida por el Banco Mundial como paso previo al financiamiento del Proyecto de Inclusión Digital e Innovación de los Servicios Públicos.

Como parte de dicha evaluación debemos identificar beneficiarios que podrían ser impactados por el proyecto y en el caso de que el mismo sea negativo, programar acciones para mitigar sus riesgos.

Es por ello que solicitamos si desde el (ÁREA DESTINATARIA) nos podrían asesorar en cuanto a informes y consultas que ya hayan realizado, así como proporcionarnos un contacto, para evaluar el impacto que podría tener el proyecto para (GRUPO VULNERABLE CORRESPONDIENTE).”



Anexo 4 Modelo de correo electrónico Nro. 2

“Estimados/as,

Tengo el agrado de comunicarme desde la Dirección de Programas y Proyectos Sectoriales y Especiales de la Secretaría de Innovación Pública en el marco de la preparación del “Proyecto de Inclusión Digital e Innovación de Servicios Públicos en Argentina” y su correspondiente Evaluación Social y Ambiental.

El proyecto tiene como objetivo principal mejorar la accesibilidad y efectividad de servicios públicos digitales seleccionados, previendo el financiamiento de distintas actividades relacionadas con Puntos Digitales, Access Points, diversas plataformas y servicios digitales del Estado, el Centro Nacional de Datos de ARSAT, Gobierno Abierto, entre otras.

Al analizar los grupos de destinatarios del proyecto, consideramos a (GRUPO VULNERABLE) como posible grupo vulnerable.

En consecuencia, decidimos realizar una reunión con diversas áreas representantes y/o especialistas de los grupos vulnerables identificados a los fines de presentar el proyecto y sus actividades en detalle y poder tener un intercambio con las partes sobre sus potencialidades, riesgos, estrategias de mitigación.

Queríamos consultar si tendrían disponibilidad la primer quincena de enero para asistir a dicha reunión.”

**ANEXO 5 -Proceso de consulta Focalizada - Convocatoria. Invitaciones por
Correo Electrónico**

Invitación a Consulta Focalizada - "Proyecto de Inclusión Digital e Innovación de Servicios Públicos en Argentina"

DIPROSE

lun 11/01/2021 18:16

Elementos enviados

Para:lbbilotta@gmail.com <lbbilotta@gmail.com>; coordinaciontelesaludnacion@gmail.com <coordinaciontelesaludnacion@gmail.com>;

Cc:myaconis@Modernizacion.gob.ar <myaconis@Modernizacion.gob.ar>;

📎 2 archivos adjuntos (3 MB)

EAS - PIDISP.pdf; PPPI - PIDISP.pdf;

Estimada Dra. Laura Bilotta,

Tenego el agrado de comunicarme desde la Dirección de Programas y Proyectos Sectoriales y Especiales (DIPROSE) de la Secretaría de Innovación Pública en el marco de la preparación del **"Proyecto de Inclusión Digital e Innovación de Servicios Públicos en Argentina" (PIDISP)** y su correspondiente Evaluación Social y Ambiental.

A los fines de que las partes identificadas como interesadas tengan conocimiento del Proyecto, y dispongan de espacios de participación para que puedan expresar consultas y aportes respecto al mismo es que los invitamos a una Consulta Focalizada.

Dicha reunión se estructurará en las siguientes etapas:

- La presentación del Proyecto, sus componentes y actividades en detalle, así como los principales hallazgos de la Evaluación Social y Ambiental realizada,
- Un breve espacio de diálogo con preguntas determinadas para tener un intercambio con los asistentes y;
- Finalmente se les suministrará una Encuesta a través de Google Forms para que puedan plasmar su opinión y sugerencias y así incorporarlos a la evaluación y de corresponder, al proyecto.

A los fines de que puedan informarse previamente y con mayor profundidad si lo desean se adjunta al presente mail los documentos de la Evaluación Social y Ambiental del proyecto y el Plan de Participación de Partes Interesadas.

La Consulta se realizará el día **jueves 14 de enero a las 13 hs.**

Pueden acceder mediante el siguiente link: <https://innovacion.webex.com/innovacion-sp/j.php?MTID=mf397183cab4c3bf5a692537071038fda>

Les solicitamos confirmen su asistencia junto con el nombre de los participantes.

La reunión va a ser grabada y el chat descargado para obtener un registro fiel de la misma.

Ante cualquier consulta nos encontramos a disposición,

Saludos Cordiales,

Lic. Julián Sette

Director de Programas y Proyectos Sectoriales y Especiales
Subsecretaría Gestión Administrativa de Innovación Pública
Secretaría de Innovación Pública



Jefatura de
Gabinete de Ministros
Argentina

Invitación a Consulta Focalizada - "Proyecto de Inclusión Digital e Innovación de Servicios Públicos en Argentina"

DIPROSE

lun 11/01/2021 18:06

Elementos enviados

Para:mjaltamira@andis.gob.ar <mjaltamira@andis.gob.ar>;

Cc:sfazzolari@andis.gob.ar <sfazzolari@andis.gob.ar>; tdinieri@andis.gob.ar <tdinieri@andis.gob.ar>; myaconis@Modernizacion.gob.ar <myaconis@Modernizacion.gob.ar>;

📎 2 archivos adjuntos (3 MB)

EAS - PIDISP.pdf; PPPI - PIDISP.pdf;

Estimado Lic. Mariano Altamira,

Tenego el agrado de comunicarme desde la Dirección de Programas y Proyectos Sectoriales y Especiales (DIPROSE) de la Secretaría de Innovación Pública en el marco de la preparación del **"Proyecto de Inclusión Digital e Innovación de Servicios Públicos en Argentina" (PIDISP)** y su correspondiente Evaluación Social y Ambiental.

A los fines de que las partes identificadas como interesadas tengan conocimiento del Proyecto, y dispongan de espacios de participación para que puedan expresar consultas y aportes respecto al mismo es que los invitamos a una Consulta Focalizada.

Dicha reunión se estructurará en las siguientes etapas:

- La presentación del Proyecto, sus componentes y actividades en detalle, así como los principales hallazgos de la Evaluación Social y Ambiental realizada,
- Un breve espacio de diálogo con preguntas determinadas para tener un intercambio con los asistentes y;
- Finalmente se les suministrará una Encuesta a través de Google Forms para que puedan plasmar su opinión y sugerencias y así incorporarlos a la evaluación y de corresponder, al proyecto.

A los fines de que puedan informarse previamente y con mayor profundidad si lo desean se adjunta al presente mail los documentos de la Evaluación Social y Ambiental del proyecto y el Plan de Participación de Partes Interesadas.

La Consulta se realizará el día **jueves 14 de enero a las 13 hs.**

Pueden acceder mediante el siguiente link: <https://innovacion.webex.com/innovacion-sp/j.php?MTID=mf397183cab4c3bf5a692537071038fda>

Les solicitamos confirmen su asistencia junto con el nombre de los participantes.

La reunión va a ser grabada y el chat descargado para obtener un registro fiel de la misma.

Ante cualquier consulta nos encontramos a disposición,

Saludos Cordiales,

Lic. Julián Sette

Director de Programas y Proyectos Sectoriales y Especiales
Subsecretaría Gestión Administrativa de Innovación Pública
Secretaría de Innovación Pública



Jefatura de
Gabinete de Ministros
Argentina

RV: Invitación a Consulta Focalizada - "Proyecto de Inclusión Digital e Innovación de Servicios Públicos en Argentina"

DIPROSE

lun 11/01/2021 18:08

Elementos enviados

Para:bnissero@arsat.com.ar <bnissero@arsat.com.ar>;

Cc:myaconis@Modernizacion.gob.ar <myaconis@Modernizacion.gob.ar>;

📎 2 archivos adjuntos (3 MB)

EAS - PIDISP.pdf; PPPI - PIDISP.pdf;

Estimado Bruno Nissero,

Tenego el agrado de comunicarme desde la Dirección de Programas y Proyectos Sectoriales y Especiales (DIPROSE) de la Secretaría de Innovación Pública en el marco de la preparación del **"Proyecto de Inclusión Digital e Innovación de Servicios Públicos en Argentina" (PIDISP)** y su correspondiente Evaluación Social y Ambiental.

A los fines de que las partes identificadas como interesadas tengan conocimiento del Proyecto, y dispongan de espacios de participación para que puedan expresar consultas y aportes respecto al mismo es que los invitamos a una Consulta Focalizada.

Dicha reunión se estructurará en las siguientes etapas:

- La presentación del Proyecto, sus componentes y actividades en detalle, así como los principales hallazgos de la Evaluación Social y Ambiental realizada,
- Un breve espacio de diálogo con preguntas determinadas para tener un intercambio con los asistentes y;
- Finalmente se les suministrará una Encuesta a través de Google Forms para que puedan plasmar su opinión y sugerencias y así incorporarlos a la evaluación y de corresponder, al proyecto.

A los fines de que puedan informarse previamente y con mayor profundidad si lo desean se adjunta al presente mail los documentos de la Evaluación Social y Ambiental del proyecto y el Plan de Participación de Partes Interesadas.

La Consulta se realizará el día **jueves 14 de enero a las 13 hs.**

Pueden acceder mediante el siguiente link: <https://innovacion.webex.com/innovacion-sp/j.php?MTID=mf397183cab4c3bf5a692537071038fda>

Les solicitamos confirmen su asistencia junto con el nombre de los participantes.

La reunión va a ser grabada y el chat descargado para obtener un registro fiel de la misma.

Ante cualquier consulta nos encontramos a disposición,

Saludos Cordiales,

Lic. Julián Sette

Director de Programas y Proyectos Sectoriales y Especiales
Subsecretaría Gestión Administrativa de Innovación Pública
Secretaría de Innovación Pública



Jefatura de
Gabinete de Ministros
Argentina

Invitación a Consulta Focalizada - "Proyecto de Inclusión Digital e Innovación de Servicios Públicos en Argentina"

DIPROSE

lun 11/01/2021 17:58

Elementos enviados

Para: cpereyra2311@gmail.com <cpereyra2311@gmail.com>;

Cc: COFEFUP <COFEFUP@jefatura.gob.ar>; Dario Rubinstein <RubinsteinD@jefatura.gob.ar>; Juan Pablo García Volonté <VolonteJ@jefatura.gob.ar>; Oscar Echagüe <EchagueO@jefatura.gob.ar>; myaconis@Modernizacion.gob.ar <myaconis@Modernizacion.gob.ar>;

📎 2 archivos adjuntos (3 MB)

EAS - PIDISP.pdf; PPPI - PIDISP.pdf;

Estimado Carlos Pereyra,

Tenego el agrado de comunicarme desde la Dirección de Programas y Proyectos Sectoriales y Especiales (DIPROSE) de la Secretaría de Innovación Pública en el marco de la preparación del **"Proyecto de Inclusión Digital e Innovación de Servicios Públicos en Argentina" (PIDISP)** y su correspondiente Evaluación Social y Ambiental.

A los fines de que las partes identificadas como interesadas tengan conocimiento del Proyecto, y dispongan de espacios de participación para que puedan expresar consultas y aportes respecto al mismo es que los invitamos a una Consulta Focalizada.

Dicha reunión se estructurará en las siguientes etapas:

- La presentación del Proyecto, sus componentes y actividades en detalle, así como los principales hallazgos de la Evaluación Social y Ambiental realizada,
- Un breve espacio de diálogo con preguntas determinadas para tener un intercambio con los asistentes y;
- Finalmente se les suministrará una Encuesta a través de Google Forms para que puedan plasmar su opinión y sugerencias y así incorporarlos a la evaluación y de corresponder, al proyecto.

A los fines de que puedan informarse previamente y con mayor profundidad si lo desean se adjunta al presente mail los documentos de la Evaluación Social y Ambiental del proyecto y el Plan de Participación de Partes Interesadas.

La Consulta se realizará el día **jueves 14 de enero a las 13 hs.**

Pueden acceder mediante el siguiente link: <https://innovacion.webex.com/innovacion-sp/j.php?MTID=mf397183cab4c3bf5a692537071038fda>

Les solicitamos confirmen su asistencia junto con el nombre de los participantes.

La reunión va a ser grabada y el chat descargado para obtener un registro fiel de la misma.

Ante cualquier consulta nos encontramos a disposición,
Saludos Cordiales,

Lic. Julián Sette

Director de Programas y Proyectos Sectoriales y Especiales
Subsecretaría Gestión Administrativa de Innovación Pública
Secretaría de Innovación Pública



Jefatura de
Gabinete de Ministros
Argentina

Invitación a Consulta Focalizada - "Proyecto de Inclusión Digital e Innovación de Servicios Públicos en Argentina"

DIPROSE

lun 11/01/2021 18:13

Elementos enviados

Para: hlazzaro@enacom.gob.ar <hlazzaro@enacom.gob.ar>;

Cc: myaconis@Modernizacion.gob.ar <myaconis@Modernizacion.gob.ar>;

 2 archivos adjuntos (3 MB)

EAS - PIDISP.pdf; PPPI - PIDISP.pdf;

Estimado Luis Lazzaro Haedo,

Tenego el agrado de comunicarme desde la Dirección de Programas y Proyectos Sectoriales y Especiales (DIPROSE) de la Secretaría de Innovación Pública en el marco de la preparación del **"Proyecto de Inclusión Digital e Innovación de Servicios Públicos en Argentina" (PIDISP)** y su correspondiente Evaluación Social y Ambiental.

A los fines de que las partes identificadas como interesadas tengan conocimiento del Proyecto, y dispongan de espacios de participación para que puedan expresar consultas y aportes respecto al mismo es que los invitamos a una Consulta Focalizada.

Dicha reunión se estructurará en las siguientes etapas:

- La presentación del Proyecto, sus componentes y actividades en detalle, así como los principales hallazgos de la Evaluación Social y Ambiental realizada,
- Un breve espacio de diálogo con preguntas determinadas para tener un intercambio con los asistentes y;
- Finalmente se les suministrará una Encuesta a través de Google Forms para que puedan plasmar su opinión y sugerencias y así incorporarlos a la evaluación y de corresponder, al proyecto.

A los fines de que puedan informarse previamente y con mayor profundidad si lo desean se adjunta al presente mail los documentos de la Evaluación Social y Ambiental del proyecto y el Plan de Participación de Partes Interesadas.

La Consulta se realizará el día **jueves 14 de enero a las 13 hs.**

Pueden acceder mediante el siguiente link: <https://innovacion.webex.com/innovacion-sp/j.php?MTID=mf397183cab4c3bf5a692537071038fda>

Les solicitamos confirmen su asistencia junto con el nombre de los participantes.

La reunión va a ser grabada y el chat descargado para obtener un registro fiel de la misma.

Ante cualquier consulta nos encontramos a disposición,

Saludos Cordiales,

Lic. Julián Sette

Director de Programas y Proyectos Sectoriales y Especiales
Subsecretaría Gestión Administrativa de Innovación Pública
Secretaría de Innovación Pública



Jefatura de
Gabinete de Ministros
Argentina

Invitación a Consulta Focalizada - "Proyecto de Inclusión Digital e Innovación de Servicios Públicos en Argentina"

DIPROSE

lun 11/01/2021 18:00

Elementos enviados

Para:gaitan.sol@gmail.com <gaitan.sol@gmail.com>;

Cc:myaconis@Modernizacion.gob.ar <myaconis@Modernizacion.gob.ar>;

 2 archivos adjuntos (3 MB)

EAS - PIDISP.pdf; PPPI - PIDISP.pdf;

Estimada Sol Gaitan,

Tenego el agrado de comunicarme desde la Dirección de Programas y Proyectos Sectoriales y Especiales (DIPROSE) de la Secretaría de Innovación Pública en el marco de la preparación del **"Proyecto de Inclusión Digital e Innovación de Servicios Públicos en Argentina" (PIDISP)** y su correspondiente Evaluación Social y Ambiental.

A los fines de que las partes identificadas como interesadas tengan conocimiento del Proyecto, y dispongan de espacios de participación para que puedan expresar consultas y aportes respecto al mismo es que los invitamos a una Consulta Focalizada.

Dicha reunión se estructurará en las siguientes etapas:

- La presentación del Proyecto, sus componentes y actividades en detalle, así como los principales hallazgos de la Evaluación Social y Ambiental realizada,
- Un breve espacio de diálogo con preguntas determinadas para tener un intercambio con los asistentes y;
- Finalmente se les suministrará una Encuesta a través de Google Forms para que puedan plasmar su opinión y sugerencias y así incorporarlos a la evaluación y de corresponder, al proyecto.

A los fines de que puedan informarse previamente y con mayor profundidad si lo desean se adjunta al presente mail los documentos de la Evaluación Social y Ambiental del proyecto y el Plan de Participación de Partes Interesadas.

La Consulta se realizará el día **jueves 14 de enero a las 13 hs.**

Pueden acceder mediante el siguiente link: <https://innovacion.webex.com/innovacion-sp/j.php?MTID=mf397183cab4c3bf5a692537071038fda>

Les solicitamos confirmen su asistencia junto con el nombre de los participantes.

La reunión va a ser grabada y el chat descargado para obtener un registro fiel de la misma.

Ante cualquier consulta nos encontramos a disposición,

Saludos Cordiales,

Lic. Julián Sette

Director de Programas y Proyectos Sectoriales y Especiales
Subsecretaría Gestión Administrativa de Innovación Pública
Secretaría de Innovación Pública



Jefatura de
Gabinete de Ministros
Argentina

Invitación a Consulta Focalizada - "Proyecto de Inclusión Digital e Innovación de Servicios Públicos en Argentina"

DIPROSE

Lun 11/01/2021 17:52

Elementos enviados

Para: pmaccari@jus.gob.ar <pmaccari@jus.gob.ar>;

Cc: myaconis@Modernizacion.gob.ar <myaconis@Modernizacion.gob.ar>;

Cco: Julian Sette <settej@jefatura.gob.ar>; stangir@jusbaire.gob.ar <stangir@jusbaire.gob.ar>;

📎 2 archivos adjuntos (3 MB)

EAS - PIDISP.pdf; PPPI - PIDISP.pdf;

Estimado Pablo Maccari,

Tenego el agrado de comunicarme desde la Dirección de Programas y Proyectos Sectoriales y Especiales (DIPROSE) de la Secretaría de Innovación Pública en el marco de la preparación del **"Proyecto de Inclusión Digital e Innovación de Servicios Públicos en Argentina" (PIDISP)** y su correspondiente Evaluación Social y Ambiental.

A los fines de que las partes identificadas como interesadas tengan conocimiento del Proyecto, y dispongan de espacios de participación para que puedan expresar consultas y aportes respecto al mismo es que los invitamos a una Consulta Focalizada.

Dicha reunión se estructurará en las siguientes etapas:

- La presentación del Proyecto, sus componentes y actividades en detalle, así como los principales hallazgos de la Evaluación Social y Ambiental realizada,
- Un breve espacio de diálogo con preguntas determinadas para tener un intercambio con los asistentes y;
- Finalmente se les suministrará una Encuesta a través de Google Forms para que puedan plasmar su opinión y sugerencias y así incorporarlos a la evaluación y de corresponder, al proyecto.

A los fines de que puedan informarse previamente y con mayor profundidad si lo desean se adjunta al presente mail los documentos de la Evaluación Social y Ambiental del proyecto y el Plan de Participación de Partes Interesadas.

La Consulta se realizará el día **jueves 14 de enero a las 13 hs.**

Pueden acceder mediante el siguiente link: <https://innovacion.webex.com/innovacion-sp/j.php?MTID=mf397183cab4c3bf5a692537071038fda>

Les solicitamos confirmen su asistencia junto con el nombre de los participantes.

La reunión va a ser grabada y el chat descargado para obtener un registro fiel de la misma.

Ante cualquier consulta nos encontramos a disposición,

Saludos Cordiales,

Lic. Julián Sette

Director de Programas y Proyectos Sectoriales y Especiales
Subsecretaría Gestión Administrativa de Innovación Pública
Secretaría de Innovación Pública



RV: Invitación a Consulta Focalizada - "Proyecto de Inclusión Digital e Innovación de Servicios Públicos en Argentina"

DIPROSE

lun 11/01/2021 18:07

Elementos enviados

Para:mgking@mingeneros.gob.ar <mgking@mingeneros.gob.ar>;

Cc:myaconis@Modernizacion.gob.ar <myaconis@Modernizacion.gob.ar>;

 2 archivos adjuntos (3 MB)

EAS - PIDISP.pdf; PPPI - PIDISP.pdf;

Estimado Mariano Gonzalez King,

Tenego el agrado de comunicarme desde la Dirección de Programas y Proyectos Sectoriales y Especiales (DIPROSE) de la Secretaría de Innovación Pública en el marco de la preparación del **"Proyecto de Inclusión Digital e Innovación de Servicios Públicos en Argentina" (PIDISP)** y su correspondiente Evaluación Social y Ambiental.

A los fines de que las partes identificadas como interesadas tengan conocimiento del Proyecto, y dispongan de espacios de participación para que puedan expresar consultas y aportes respecto al mismo es que los invitamos a una Consulta Focalizada.

Dicha reunión se estructurará en las siguientes etapas:

- La presentación del Proyecto, sus componentes y actividades en detalle, así como los principales hallazgos de la Evaluación Social y Ambiental realizada,
- Un breve espacio de diálogo con preguntas determinadas para tener un intercambio con los asistentes y;
- Finalmente se les suministrará una Encuesta a través de Google Forms para que puedan plasmar su opinión y sugerencias y así incorporarlos a la evaluación y de corresponder, al proyecto.

A los fines de que puedan informarse previamente y con mayor profundidad si lo desean se adjunta al presente mail los documentos de la Evaluación Social y Ambiental del proyecto y el Plan de Participación de Partes Interesadas.

La Consulta se realizará el día **jueves 14 de enero a las 13 hs.**

Pueden acceder mediante el siguiente link: <https://innovacion.webex.com/innovacion-sp/j.php?MTID=mf397183cab4c3bf5a692537071038fda>

Les solicitamos confirmen su asistencia junto con el nombre de los participantes.

La reunión va a ser grabada y el chat descargado para obtener un registro fiel de la misma.

Ante cualquier consulta nos encontramos a disposición,

Saludos Cordiales,

Lic. Julián Sette

Director de Programas y Proyectos Sectoriales y Especiales
Subsecretaría Gestión Administrativa de Innovación Pública
Secretaría de Innovación Pública



Jefatura de
Gabinete de Ministros
Argentina

ANEXO 6 -Proceso de consulta Focalizada - Presentación Power Point.

**Subsecretaría de Gestión Administrativa de Innovación Pública
Dirección de Programas y Proyectos Sectoriales y Especiales**

Proyecto de Inclusión Digital e Innovación de los Servicios Públicos en Argentina– PIDISP

Secretaría de
Innovación Pública



Jefatura de
Gabinete de Ministros
Argentina

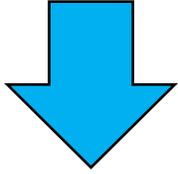
OBJETIVO GENERAL

Objetivo General: Mejorar la accesibilidad y efectividad de servicios públicos digitales seleccionados.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Ampliar el alcance y mejorar el desempeño de servicios públicos digitales seleccionados.
- Federalizar y fortalecer los sistemas de gestión y plataformas del sector público.
- Mejorar el desempeño de la infraestructura tecnológica pública.

PLAZOS Y MONTO



Enero 2021:
Situación actual
Perfil definido y enviado a
priorizar

Febrero 2021:
 Misión de
 Evaluación
 y envío a
 Directorio.

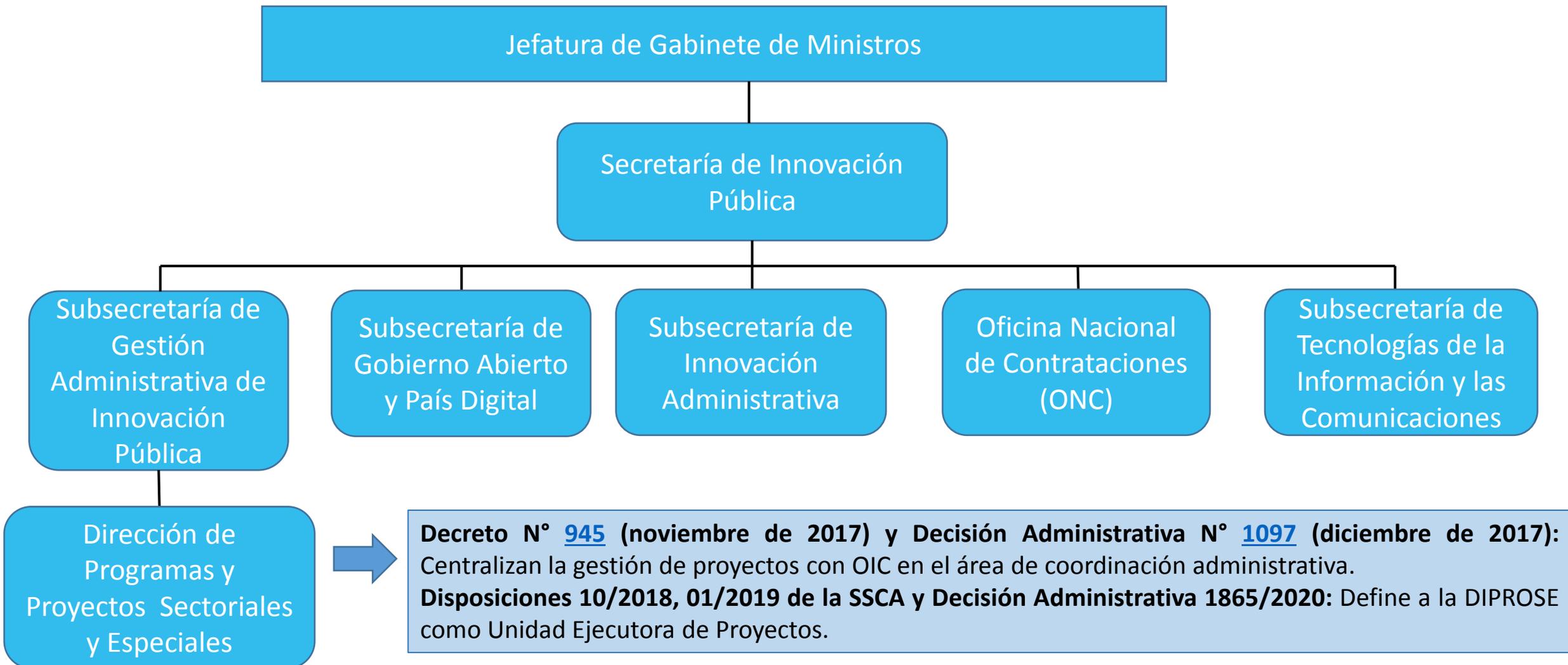
Marzo 2021:
 Consulta
 Pública

Julio 2021:
 Inicio de
 ejecución del
 Proyecto

Plazo de ejecución: 4 años.

Monto Total	US\$ 110.000.000	100%
Financiamiento Externo	US\$ 100.000.000	90,9%
Aporte Local	US\$ 10.000.000	9,1%

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



COMPONENTES Y ACTIVIDADES

COMPONENTE 1: Desarrollo de servicios públicos digitales

Desarrollo de actividades que contribuyan a ampliar el acceso la ciudadanía a servicios públicos digitales nuevos y mejorados, y a las TICs.

SUBCOMPONENTE 1.1: Implementación de servicios digitales nacionales y subnacionales.

Mejora y desarrollo de servicios públicos digitales.

ACTIVIDADES

Plataforma de Relevamiento País Digital

**Renovación Licencia Página Web
"Argentina.gov.ar" y aplicaciones
móviles de la APN**

PLATAFORMA DE RELEVAMIENTO PAÍS DIGITAL

La SSGAyPD ha detectado la necesidad de implementar un relevamiento de la situación tecnológica y de servicios de los más de 2.400 municipios de Argentina. Con fondos del Proyecto se financiará el desarrollo e implementación de una Plataforma de relevamiento de necesidades tecnológicas del sector público a nivel municipal.

RENOVACIÓN LICENCIA PÁGINA WEB "ARGENTINA.GOB.AR" Y APLICACIONES MÓVILES DE LA APN

El Proyecto financiará la renovación de las licencias de la página web de la Administración Pública Nacional y de las aplicaciones móviles existentes y por implementarse.

SUBCOMPONENTE 1.2: Espacios públicos para la inclusión digital.

Ampliar los niveles de acceso de la ciudadanía a servicios públicos digitales, conectividad digital, TICs y al conocimiento adecuado para el uso efectivo de las herramientas digitales.

ACTIVIDADES

Puntos Digitales

Access Points de WiFi

PUNTOS DIGITALES

El Proyecto financiará la instalación de 300 nuevos Puntos Digitales (no requieren inversiones en obras de infraestructura) y la puesta en valor de 100 Puntos Digitales existentes.

Puntos digitales: espacios públicos de inclusión digital que brindan acceso gratuito a las tecnologías de la información y de las comunicaciones (TIC) a comunidades a través de conectividad libre, equipamiento, capacitaciones y diversas propuestas culturales (Alfabetización en oficios digitales, capacitaciones presenciales y diplomadas, robótica, impresión 3D, energías renovables, inclusión financiera, entre otras). Se trata de una estrategia de co-gestión entre el gobierno nacional y los gobiernos locales.

Objetivos:

- Reducir la brecha digital
- Promover el reconocimiento de derechos ciudadanos
- Facilitar el desarrollo de habilidades laborales y empoderar a las comunidades.

ACCESS POINTS DE “WIFI”

El Proyecto apoyará el despliegue de WiFi País Digital, una actividad que lleva a cabo la SSGAyPD en el marco de un Convenio de colaboración técnica entre la SIP y ARSAT.

Objetivo: brindar acceso gratuito a Internet en espacios y dependencias públicas de todo el país.

Con financiamiento del Proyecto se llevará a cabo la adquisición de 750 Router de 4 antenas y aptos para la instalación en exterior, que serán instalados posteriormente por ARSAT en espacios y dependencias públicas (sedes municipales, provinciales y nacionales, centros comunitarios, hospitales y centros de salud, plazas centrales, centros comerciales, espacios culturales, barrios necesitados, entre otros) de todo el país, priorizando a aquellas localidades donde el acceso de los hogares a internet y al uso de las TIC es muy baja o nula.

COMPONENTE 2: Fortalecimiento de plataformas y sistemas transversales de gestión del sector público

Desarrollo de soluciones digitales innovadoras, transversales e integradas que permitan poner al Estado nacional, las provincias y municipios al servicio de los ciudadanos.

SUBCOMPONENTE 2.1: Gobierno Abierto y Datos Abiertos.

Promoción de la transparencia y apertura de datos públicos, impulso de la participación ciudadana en las distintas etapas del ciclo de las políticas públicas, fomento para la rendición de cuentas públicas e impulso de la innovación y la colaboración entre la sociedad y el Estado.

ACTIVIDADES

**Capacitaciones a Gobiernos
Subnacionales**

Publicaciones

SUBCOMPONENTE 2.2: Sistemas Digitales.

ACTIVIDADES

Actualización y soporte integral de la Plataforma de Firma Digital en el Sector Público y Privado

Infraestructura tecnológica para la implementación o mejora de plataformas y sistemas de gestión provinciales

Actualización y soporte integral de la Plataforma de Firma Digital en el Sector Público y Privado

El proceso de reingeniería, actualización integral, mantenimiento y soporte de la Plataforma de Firma Digital pretende mejorar la calidad e institucionalización de su infraestructura.

Objetivo: brindar respuestas a las nuevas demandas de uso de la firma digital en el sector público y privado.

Se financiará el mantenimiento y soporte de la Plataforma, para lo que se llevará a cabo la adquisición de equipamiento para actualización de hardware o reemplazo por roturas, consultorías de desarrollo, mantenimiento y soporte técnico integral.

Infraestructura tecnológica para la implementación o mejora de plataformas y sistemas de gestión provinciales

El Programa Federal de Transformación Pública Digital llevado adelante por la SSIA, se propone, entre otros objetivos, rediseñar GDE y TAD simplificando el proceso de implementación en otras jurisdicciones o entidades.

En el marco de dicho Programa, el Proyecto financiará la adquisición de infraestructura tecnológica y equipamiento (servidores, containers database, entre otros) para brindar soporte a las provincias que, con asistencia técnica de la SSIA, implementen o mejoren plataformas o sistemas de gestión digitales (GDE, TAD o Firma Digital).

SUBCOMPONENTE 2.3: Analítica de datos.

Mejorar la calidad de la prestación de servicios a la ciudadanía a partir del uso de los datos generados a través de sistemas y servicios digitales.

ACTIVIDADES

**Observatorio de Tramitación
Digital**

**Apoyo al proceso de transformación
digital de la Oficina Nacional de
Contrataciones (ONC)**

Observatorio de Tramitación Digital

El Proyecto financiará el desarrollo de un Observatorio de Tramitación Digital, a través del cual se pretende fortalecer la apropiación de la información que los organismos generan en GDE, para mejorar su calidad de uso y el control de gestión.

Actividades previstas: Informar sobre el desempeño de los organismos en la gestión administrativa de los trámites y su contenido, mejorar la configuración de trámites y documentos de GDE para obtener información de mayor calidad, diseñar y poner en operación nuevos formatos de información para el seguimiento de la tramitación administrativa y el control de gestión.

Apoyo al proceso de transformación digital de la Oficina Nacional de Contrataciones (ONC)

El proyecto financiará el desarrollo y la mejora de herramientas y plataformas digitales a ser utilizadas por la ONC en el marco de sus competencias.

COMPONENTE 3: Mejoras de la infraestructura tecnológica pública

Mejorar el desempeño de la infraestructura tecnológica pública.

SUBCOMPONENTE 3.1: Fortalecimiento de la infraestructura tecnológica pública.

Ampliar la capacidad y mejorar el desempeño de la infraestructura que brinda soporte a las aplicaciones, servicios, sistemas y plataformas públicas.

ACTIVIDADES

Centro Nacional de Datos (CND) de ARSAT

Apoyo a la puesta en valor del Sistema Argentino de TV Digital Terrestre

Centro Nacional de Datos (CND) de ARSAT

En el marco del apoyo del Proyecto al Plan Conectar, se ha establecido financiar el fortalecimiento del CND de ARSAT.

La actividad incluye las siguientes adquisiciones:

- Adquisiciones para afrontar compromisos de clientes actuales e incrementar la competitividad.
- Adquisiciones que permitirán implementar la estrategia de crecimiento según proyección comercial y desarrollar nuevos proyectos corporativos.
- Nodo de contingencia.
- Ciberseguridad.

Apoyo a la puesta en valor del Sistema Argentino de TV Digital Terrestre

En el marco de la puesta en valor del Sistema Argentino de TV Digital Terrestre, el Proyecto financiará la actualización tecnológica, renovación y mantenimiento de la plataforma de video harmonic – Banda base de TDA,

SUBCOMPONENTE 3.2: Fortalecimiento institucional para la innovación Pública.

Actividades para el fortalecimiento de la infraestructura tecnológica de la Secretaría de Innovación Pública.

ACTIVIDADES

**Renovación y ampliación de
infraestructura tecnológica de la
Secretaría de Innovación Pública**

**Apoyo al Programa Federal de Salud
Digital**

Renovación y ampliación de infraestructura tecnológica de la Secretaría de Innovación Pública

Se financiará la renovación y ampliación de la infraestructura tecnológica de dicha Secretaría. El conjunto de dichas inversiones se localizará en los establecimientos que actualmente ocupa la SIP en CABA.

A partir de esto, se mejorará la gestión y administración de los recursos de infraestructura del Centro de Cómputos, se disminuirán los costos de mantenimiento, operación y administración, se mejorará la conectividad entre los edificios, terminales de usuarios y equipamiento asociado y se actualizará el equipamiento de sistemas informáticos para el personal de la SIP, entre otros beneficios previstos.

Apoyo al Programa Federal de Salud Digital

El Programa Federal de Salud Digital es implementado por el Ministerio de Salud de la Nación.

Objetivo: promover la transformación digital del sistema sanitario, potenciando el uso de nuevas tecnologías de la información y la comunicación, para brindar servicios de salud más accesibles, personalizados, de calidad, y de forma equitativa en todo el territorio nacional.

Actualmente el Programa cuenta a nivel nacional con 717 establecimientos con programas de Telesalud y Comunicación a Distancia activos, 5.755 usuarios de plataforma y 80.000 teleconsultas desde el inicio de la pandemia COVID-19, siendo el 70% personas con Enfermedades Crónicas no Transmisibles (En 2019 que sólo se generaron 19.800 consultas).

El Proyecto apoyará a dicho Programa a través de la adquisición de:

- 500 Licencias anuales de videoconferencia.
- 300 Kits de telesalud (Monitor LED, Kit teleconferencias y Mobiliario).

EVALUACIÓN AMBIENTAL Y SOCIAL

INTRODUCCIÓN

El **Marco Ambiental y Social (MAS)** del Banco Mundial (BM) entró en vigor el 1 de octubre de 2018 y se aplica a todas las nuevas operaciones de financiamiento para proyectos de inversión iniciados posterior a esta fecha.

Objetivo: identificar y evaluar de manera temprana, oportuna, proporcional y continua los riesgos e impactos ambientales y sociales adversos relacionados con los proyectos financiados por el BM, durante todo su ciclo de vida.

El mismo comprende lo siguiente:

- Una visión para el desarrollo sostenible que establece las aspiraciones del Banco respecto a la sostenibilidad ambiental y social;
- La Política Ambiental y Social del BM para el Financiamiento de Proyectos de Inversión;
- Los diez estándares ambientales y sociales (EAS) diseñados para evitar, minimizar, reducir o mitigar los riesgos e impactos ambientales y sociales adversos del Proyecto.

ALCANCE GEOGRÁFICO Y POBLACIÓN DESTINATARIA

El Proyecto tendrá incidencia en **todo el territorio nacional**.

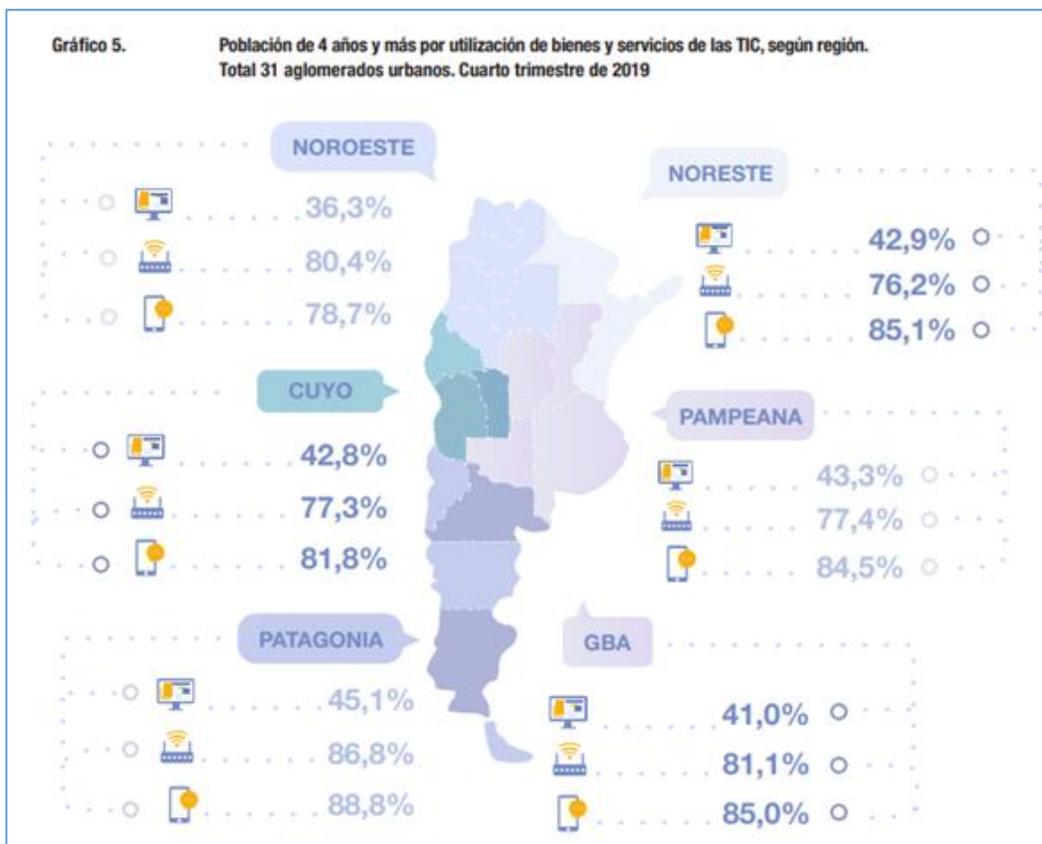
El proyecto tiene dos grandes grupos de destinatarios directos:

1. La **ciudadanía, empresas y otros tipos de organizaciones** que podrán interactuar con los distintos niveles de gobierno de una manera más eficiente y eficaz, a través de los servicios y herramientas digitales mejoradas y ampliadas.
2. Los **organismos públicos de los tres niveles de gobierno** que participarán del Proyecto, a través de las mejoras que se llevarán a cabo en herramientas digitales, sistemas de gestión y plataformas.

Asimismo, dada la contribución que el Proyecto realizará a la mejora general de los niveles de eficiencia y eficacia de la administración pública nacional y subnacional, **se espera beneficiar de manera indirecta a la ciudadanía de todo el país**.

GRUPOS VULNERABLES

Al tener el Proyecto un alcance nacional y federal, comprende un amplio y diverso universo de personas destinatarias, por eso resulta necesario poder detectar de manera temprana y oportuna los grupos vulnerables que por sus condiciones pueden tener mayores barreras y brechas en el acceso, uso y calidad de los servicios digitales y tecnologías disponibles.

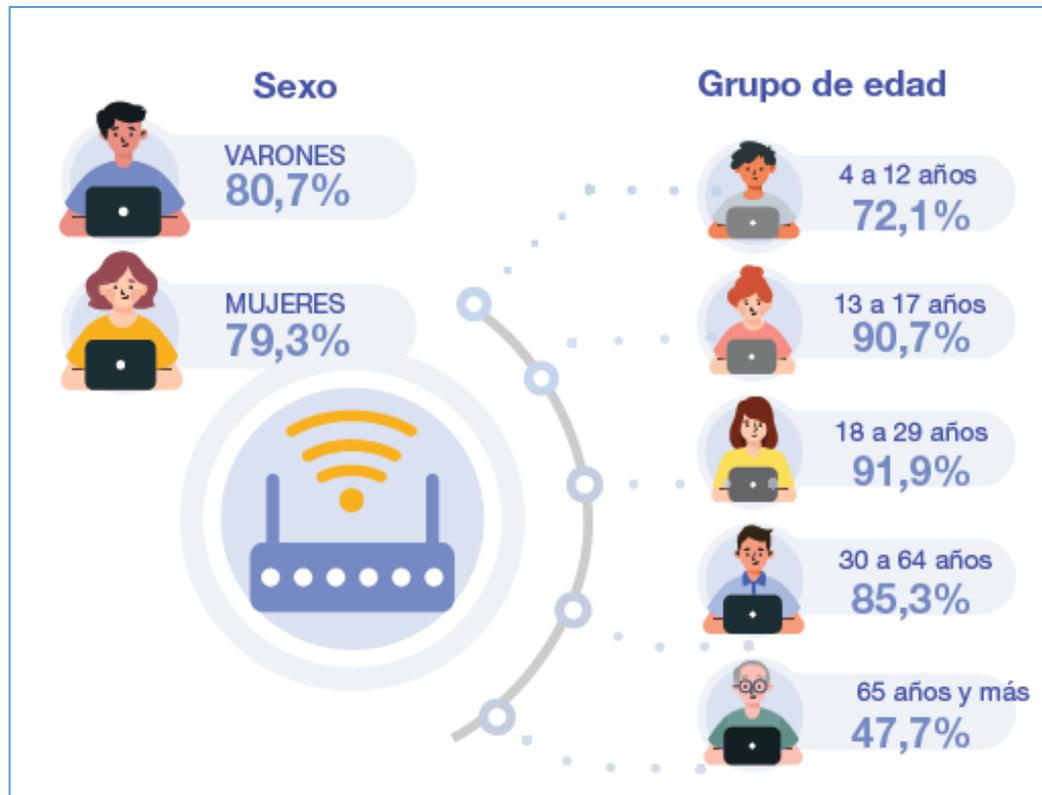


A nivel regional, se observan algunas diferencias en el uso de estas tecnologías:

- La región **Patagonia** encabeza el conjunto de aglomerados que, muestran **mayor uso** de telefonía móvil, computadora e internet.
- El **Noreste** presenta el **menor uso de internet** (76,2%).
- La región **Noroeste** del país es la que registra **menor uso de computadora** (36,3%).

GRUPOS VULNERABLES: PERSONAS ADULTAS MAYORES

En función de los datos del INDEC las personas adultas mayores (65 años y más) tienen una brecha respecto del resto de los rangos etarios. Es el grupo etario que menos utiliza las TICs y los que suelen presentar mayores dificultades a la hora de realizar trámites online.



Fuente: "Acceso y uso de tecnologías de la información y la comunicación."
publicado por el Instituto Nacional de Estadística y Censo (INDEC)

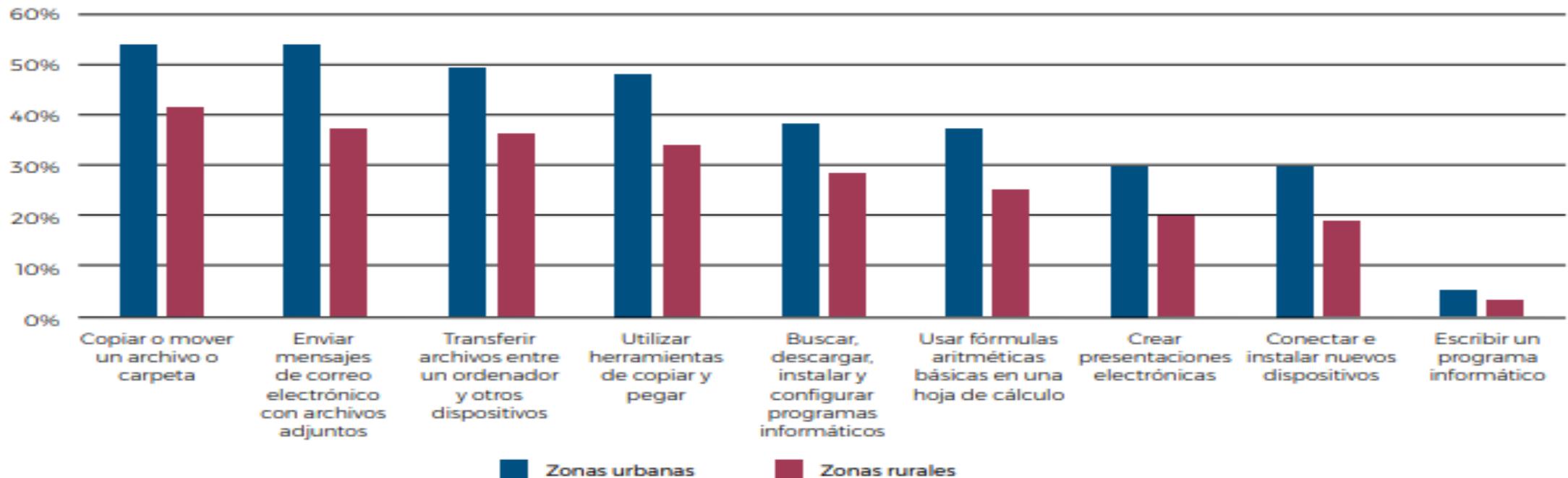
Causas:

- Desconocimiento del manejo de tecnologías.
- Temor a la tecnología (percepción de que no la saben usar bien).
- Amenazas a la seguridad y desconfianza asociada a la realización de transacciones financieras en dispositivos digitales.
- Pérdida de la socialización que implica el trámite presencial.

GRUPOS VULNERABLES: HABITANTES DE ZONAS RURALES

En las zonas rurales se presentan dificultades como: la falta de infraestructura y de recursos que limita la calidad de la educación, el temprano inicio de los jóvenes en la labor agraria a costa de sus estudios, la falta de conectividad o la dificultad en el acceso a internet por lejanía, poca densidad poblacional y costos, la falta de aptitudes digitales.

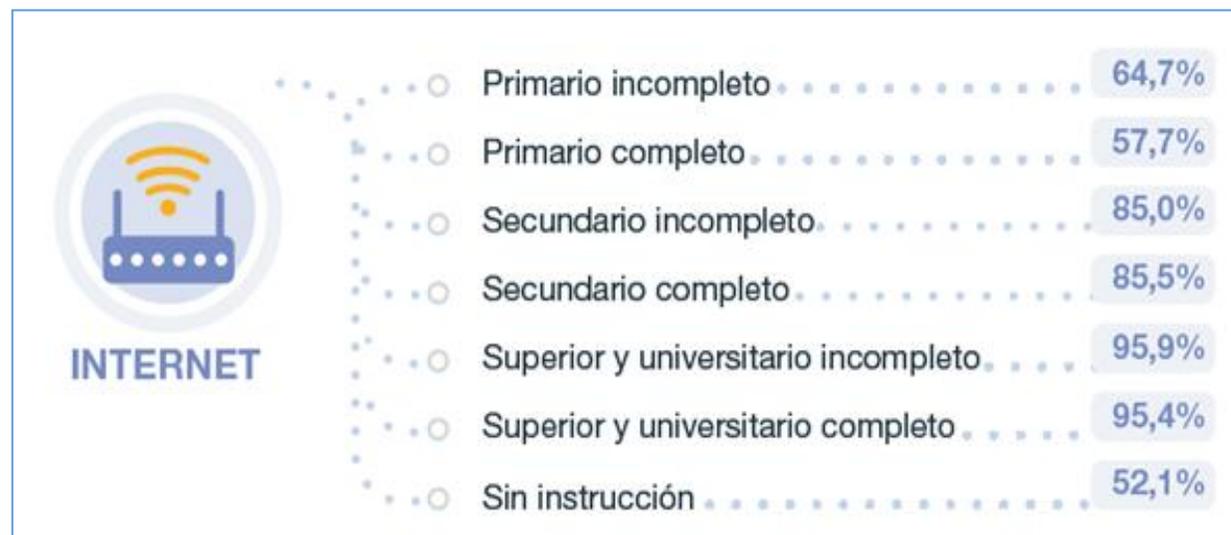
Figura 4. Proporción media de la población en zonas rurales y urbanas con una aptitud digital específica, 2017.
Fuente: ITU, 2019.



GRUPOS VULNERABLES: PERSONAS CON MENOR NIVEL EDUCATIVO

Las personas sin instrucción o con menores niveles de instrucción (primario incompleto – primario completo) son quienes presentan un menor uso de la TICs en relación a las personas con un mayor nivel educativo . (INDEC, 2019) .

El uso de tecnologías digitales requiere una alfabetización y conocimientos de aritmética elementales, así como conocimientos y aptitudes técnicos especiales. Las personas que no poseen estas competencias pueden quedar marginadas en las sociedades cada vez más digitales. (FAO, 2019).



GRUPOS VULNERABLES: PERSONAS CON MENOR NIVEL SOCIO - ECONÓMICO

Aunque en los últimos tiempos se han vuelto más masivos y por ende más accesibles por sus costos, **los dispositivos para conectarse a internet aun no pueden ser costeados por toda la ciudadanía, ni tienen carácter universal.** Si además se suma a los **costos de datos móviles o servicios de internet** representaría una clara barrera para cualquier persona con bajos ingresos.

Acorde a la Alianza para una Internet Asequible, si bien se observaron avances en cuanto a la accesibilidad a internet para más población ningún país de la Alianza que la conforma logró el objetivo propuesto de internet asequible y universal para las personas que viven en la pobreza.

GRUPOS VULNERABLES: PERSONAS CON DISCAPACIDAD

TIPO DE DIFICULTAD	%	USO DE TICs, SERVICIOS, TRÁMITES, Y PLATAFORMAS DIGITALES
Motora inferior (para caminar o subir escaleras);	61,1%	Puede realizar trámites a distancia, ahorro de tiempo y dinero.
Motora inferior y superior	16,5%	De no poder manipular el dispositivo electrónico no puede realizar gestiones a distancia por si mismo.
Motora superior (para agarrar objetos con sus manos o brazos).	12,4%	De no poder manipular el dispositivo electrónico no puede realizar gestiones a distancia por si mismo.
Visual		Necesita asistencia o concurrir presencialmente a un organismo para realizar trámites.
Mental - Cognitiva		Necesita asistencia o concurrir presencialmente a un organismo para realizar trámites
Auditiva		Puede beneficiarse ya que la mayoría de las plataformas se manejan a través de la lecto – escritura y cuentan con correos, formularios o chats en el caso de necesitar asistencia. Además se lanzó una videollamada específica para sordos e hipoacústicos.

GRUPOS VULNERABLES: COMUNIDAD LGTBI

La discriminación por orientación sexual e identidad de género se trata de una serie de prácticas, caracterizadas por una actitud hostil hacia la diversidad sexual, que concibe y marca las sexualidades no dominantes como contrarias, inferiores, no deseables o anormales, produciendo así un estigma sobre las personas LGTBI.

Aún se reproducen en el lenguaje y en el trato prácticas que no respetan las identidades trans. Es necesario **tomar conciencia sobre el uso del lenguaje**. Entender el lenguaje como un motor de cambio implica generar la capacidad de utilizar un lenguaje respetuoso hacia todas las personas.

En cuanto al Proyecto en particular, dentro de la cantidad de **formularios e instructivos que suele haber en los trámites o servicios TICs, es importante relevar su redacción y utilización del lenguaje en los mismos. Considerando de esta manera donde sea posible la eliminación de las opciones binarias y la inclusión de otras opciones.**

GRUPOS VULNERABLES: PUEBLOS INDÍGENAS

La población indígena de Argentina según el censo 2010 es de 40.117.096 de ese total, 955.032 se consideran descendientes de pueblos indígenas lo que representa el 4,2% de la población total del país. Si bien el proyecto no plantea riesgos específicos para la población indígena, **se clasifica como vulnerable para el proyecto debido a su ubicación geográfica, predominantemente en zonas rurales y lejos de las grandes urbes y por las barreras culturales que puedan surgir de la implementación de las acciones del proyecto que puedan vulnerar los derechos de los pueblos indígenas.**

En estas poblaciones generalmente confluyen varias de las vulnerabilidades ya mencionadas lo cual empeora su situación con respecto al acceso a los beneficios del proyecto.

BENEFICIOS

El PIDISP tendrá impactos favorables en la ciudadanía respecto a:

- **Ahorro del tiempo y economía de los procesos.**
- **Democratización de las TICs a partir de Programas de gobierno de alfabetización y capacitación digital, acceso a tecnologías y mayor cobertura de puntos wifi** (puntos digitales, Argentina.gov. Trámites a distancia, sistema de turnos, access point, TV digital)
- **Simplificación e integración de los servicios digitales** (servicios digitales, ventanillas únicas, tramite a distancia, turnos)
- **Mayor eficiencia y transparencia en la gestión de la Administración Pública** (GDE, firma digital, gobierno abierto, centro nacional de datos)
- **Mayor conocimiento experiencia ciudadana de parte gobierno.**
- **Mayor participación ciudadana en la gestión de la política pública.**

RIESGOS SOCIALES

- **Inclusión-exclusión** de las personas destinatarias:

Se manifiesta especialmente en las barreras que pueden encontrar las personas para hacer uso de los servicios digitales disponibles y el acceso a los puntos digitales. Está asociado a la calidad de los servicios y a las habilidades/conocimiento de las personas respecto de las TICs., como también del grado de la información disponible sobre los servicios digitales.

En este sentido es importante considerar que las barreras son mucho más fuertes en los grupos vulnerables que se encuentran atravesados por múltiples desigualdades.

Acceso a los servicios públicos digitales: que la APN provea servicios digitales no significa que todas las personas usuarias puedan acceder a ellos de la misma forma y con la misma calidad.

Hay riesgos para el acceso relacionados a la **ubicación geográfica, el nivel educativo, el nivel socio – económico y el rango etario.**

RIESGOS SOCIALES

Otros grupos vulnerables que pueden presentar barreras de acceso:

- **LGTBI:** No todas las plataformas de servicios públicos tienen incorporada la utilización de lenguaje inclusivo y formularios que permitan la identificación de orientación sexual y/o identidad de género, lo que podría hacer que las personas pertenecientes a este colectivo se sientan discriminadas.
- **Personas con discapacidad:** No todos los servicios digitales cuentan con acceso universal para las personas con dificultades motoras, visuales y cognitivas.
- **Pueblos Indígenas:** barreras de acceso por su ubicación geográfica así como por diferencias culturales y educativas.

RIESGOS SOCIALES

Problemáticas asociadas:

- **Difusión insuficiente de la información:** Que la información sea masiva no significa que alcanza a todas las personas. Es necesario establecer mecanismos particulares para alcanzar a los grupos menos favorecidos en el acceso a la información.
- **Inequidad/disponibilidad en Infraestructura tecnológica de calidad y de los servicios de telecomunicaciones** en todo el territorio de la Argentina (Internet, wifi, redes físicas). En este sentido la falta de calidad es condición para quedar afuera de muchos servicios que solo se acceden con servicios de calidad. Los grupos de mayores desventajas se concentran en las poblaciones más vulnerables.
- **Inequidad/disponibilidad en Acceso a dispositivos tecnológicos** necesarios para acceder a los beneficios de las TICs. (PC, notebooks, celulares y sistemas operativos actualizados para su operatividad).
- **Inequidad en la Capacidad y Conocimiento** respecto del uso y manejo de las plataformas y recursos digitales muy diverso y desigual de la población. La alfabetización digital es la competencia básica para el uso de las TIC, relacionada principalmente con el manejo de la computadora y la navegación por internet en este sentido si las personas no tienen las competencias suficientes para usar una computadora (o un *smartphone*), navegar por Internet y llenar los formularios necesarios para los trámites, no podrán aprovechar la oferta de servicios en línea.

RIESGOS AMBIENTALES

Nuevos Puntos Digitales y puesta en valor de los existentes

- Higiene y seguridad en el trabajo de las personas que realizan sus tareas en el ámbito de los PDs
- Salud y seguridad de la comunidad por: las condiciones edilicias de los lugares de emplazamiento de los PDs, preparación ante emergencias iluminación / luminotecnica, ventilación distanciamiento social y otras medidas de prevención COVID-19 (protocolos existentes).
- Gestión de residuos electro-electrónicos por parte de los Municipios beneficiarios.

Centro de Datos en ARSAT

- Gestión de residuos electro-electrónicos por parte de ARSAT.

ESTRATEGIAS DE MITIGACIÓN RIESGOS SOCIALES

Difusión de la información: implementación de mecanismos particulares para **alcanzar a los grupos menos favorecidos** en el acceso a la información.

Una amplia y suficiente difusión de la información, garantiza que todos los potenciales beneficiarios **conozcan sobre el beneficio** y los mecanismos de acceso al mismo (material gráfico, difusión a través de las redes sociales, etc.) **considerando localizaciones geográficas, características particulares** (edad, adultos mayores, pertenencia a un pueblo originario, LGBTI, etc.) y **canales habituales** de cada grupo de beneficiarios.

Importancia de los **espacios de consulta y procesos participativos**.

ESTRATEGIAS DE MITIGACIÓN RIESGOS SOCIALES

Acceso a los servicios públicos digitales:

- Accesibilidad universal a Puntos Digitales.
- Se promoverá la capacitación al personal del Punto Digital para poder asistir a las personas pertenecientes a los distintos grupos vulnerables.
- Se incentivará la incorporación de funciones que permitan a las plataformas interactuar con software accesible para personas con discapacidad, la utilización de lenguaje no binario y la posibilidad de registro para las distintas orientaciones sexuales e identidades de género, y la posibilidad de contar con información clave en la lengua materna (en el caso de las comunidades indígenas).

Acceso a dispositivos tecnológicos necesarios para obtener los beneficios de las TICs (PC, notebooks, celulares y sistemas operativos actualizados para su operatividad): si bien el proyecto no entrega ningún tipo de dispositivo digital a personas, si lo hace a municipios o zonas identificadas con mayor necesidad, permitiendo cubrir una mayor cantidad de personas que no cuentan con ellos.

ESTRATEGIAS DE MITIGACIÓN RIESGOS SOCIALES

Capacidad y conocimientos

- Dentro de la Oferta prevista por los PD se encuentra el **Plan Federal de capacitación**, el Programa género y TIC y el plan de articulación con los servicios del Estado.
- El **Plan Nacional de Inclusión Digital** tiene por objetivo la alfabetización digital a través de cursos cortos, cursos ABC digital, cursos ABC móvil. Desde este plan se prevén instancias para achicar las brechas de género por lo que se articularán acciones con organismos públicos y privados (Ministerio de Mujeres, Dirección de Economía y Género, etc).

Mejoras en la calidad y cobertura de los servicios digitales a partir de los nuevos Puntos Wifi con mayor acceso, cobertura (federalización) y calidad en el servicio de internet.

Gestión más eficiente de los trámites y de una administración pública transparente al servicio de la ciudadanía a través de la renovación de las licencias de página web “Argentina.gob.ar” y aplicaciones móviles de la APN y la Plataforma “País digital”, Plan Federal de Gobierno Abierto, Firma digital, Observatorio de Tramitación digital y la actualización del Centro Nacional de Datos.

ESTRATEGIAS DE MITIGACIÓN RIESGOS SOCIALES

Los **Puntos Digitales** por su cercanía con su comunidad se podrán generar **estrategias de comunicación acorde a sus territorios** y adaptadas a las necesidades locales.

Por los criterios para determinar su ubicación (Barrios con población en situación socioeconómica vulnerable, Localidades aisladas geográficamente o alejadas de los principales centros urbanos o Municipios de menos de 10 mil habitantes), se busca **federalizar la inclusión digital y llegar a las poblaciones más alejadas y/o vulnerables en cuanto a condición socio – económica y calidad educativa.**

Además implementarán el **Plan Federal de Capacitación**

- **Iniciativa Trayectos de Formación:** paquetes de cursos a través de una Plataforma de Aprendizaje Virtual.
- **Plan de Oficios Digitales:** cursos de corta duración con salida laboral.
- **Plan de Capacitación en Inclusión Digital Financiera:** charlas y cursos sobre inclusión financiera, uso de homebanking, bancarización, ahorro, monotributo. Son herramientas que apuntan a cuatro grandes grupos postergados en la temática: **personas mayores, mujeres emprendedoras, juventudes y beneficiarios y beneficiarias de programas sociales.**

ESTRATEGIAS DE MITIGACIÓN RIESGOS SOCIALES

Plan de Inclusión Digital

1. **Programa de género y TIC:** Cursos, videoconferencias y actividades en materia de género y desarrollo de espacios de inclusión en sector STEM.
2. **Programa de accesibilidad:** Curso de buenas prácticas en accesibilidad para equipos de comunicación en articulación con ANDIS. Material pedagógico, piezas audiovisuales.

Plan de Articulación Federal de Servicios del Estado

1. Asistencia en Trámites:

- **Administración Nacional de Seguridad Social (ANSES):** implementación de terminales de autoconsulta en los PD que permitan la realización de trámites en localidades donde no hay oficinas del organismo.
- **Mi Argentina:** capacitación a los coordinadores de los PD en la validación de identidad de la aplicación Mi Argentina que contiene diversos trámites y permite el acceso a credenciales digitales.

2. Terminalidad educativa:

- Implementación del Plan FINES del Ministerio de Educación en los PD del país que faciliten el acceso a materiales, tutores, etc,
- Implementación del Plan “Terminá la Secundaria” (terminalidad virtual).

3. Difusión de información sobre políticas públicas:

- Difusión de información sobre políticas públicas nacionales vigentes, a través de la utilización de los mecanismos de información institucional locales para favorecer su nivel de conocimiento en todo el territorio nacional.

ESTRATEGIAS DE MITIGACIÓN RIESGOS SOCIALES

Acciones específicas para personas con discapacidad:

- Los **Puntos Digitales** prevén en sus formularios de solicitud de creación y reglamentos la **accesibilidad de personas con movilidad reducida a los establecimientos** de forma explícita y excluyente.
- La Agencia Nacional de Discapacidad se buscó un acercamiento desde las TICs mediante la creación del **servicio de videollamadas para personas sordas e hipoacúsicas** para poder evacuar dudas sobre los factores de riesgo, los métodos de prevención y toda la información relacionada a la pandemia por el coronavirus COVID-19.
- Se procurará explorar la posibilidad de masificar la utilización de páginas web a partir de la incorporación del **modo accesible** como por ejemplo para las personas hipoacúsicas.
- Existen varias **guías que difunden información** importante en materia de buenas prácticas de inclusión, discapacidades, género, entre otros. Las mismas se encuentran publicadas online en las páginas de sus respectivos organismos emisores y se difundirán además por los Puntos Digitales buscando incorporar mejores prácticas.

ESTRATEGIAS DE MITIGACIÓN RIESGOS SOCIALES

Asimismo, se buscará promover la **difusión y adopción del lenguaje inclusivo** tomando como referencia la **guía elaborada por el Ministerio de la Mujer, Géneros y Diversidad**, a través de los Puntos Digitales, en las páginas de los distintos servicios públicos, en los formularios online y en las dependencias de los organismos que son parte de este Proyecto.

A partir de la creación de la [Ley Micaela](#) se estableció la **capacitación obligatoria en género y violencia de género para todas las personas que se desempeñan en la función pública, en los poderes Ejecutivo, Legislativo y Judicial de la Nación**. Su objetivo es transmitir herramientas y (de) construir sentidos comunes, que cuestionen la desigualdad y la discriminación, y transformen las prácticas concretas de cada acción, cada trámite, cada intervención, cada proyecto de ley y, en definitiva, cada una de las políticas públicas, buscando dotar al Estado de una perspectiva de género transversal. Es así que **una gran cantidad de cursos se dictaron y seguirán dictando a través del INAP y de los Puntos Digitales**.

ESTRATEGIAS DE MITIGACIÓN RIESGOS AMBIENTALES

ARSAT cuenta con una **política ambiental, procedimientos para gestión de residuos y manual de gestión en seguridad e higiene** a fin de cumplimentar con la normativa vigente y reconociendo como valores fundamentales la superación, el compromiso con la conservación y el cuidado del medioambiente, el respeto a la comunidad, la seguridad y salud ocupacional de sus empleados así como de clientes, contratistas y proveedores que desempeñen tareas en sus instalaciones.

Los residuos electro electrónicos se clasifican como residuos especiales y se establece el procedimiento de gestión de los mismos a través de terceros especializados.

MECANISMO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS

Debido a la diversidad de actividades, servicios y plataformas que abarca el Proyecto contempla distintos mecanismos de atención de quejas y reclamos dependiendo del área y de la herramienta:

Incidencias: Portal para resolver problemas técnicos de GDE, TAD, etc.

Trámite de Distancia (TAD): “Centro de Ayuda” y portal de ayuda, que contiene manuales, tutoriales, preguntas frecuentes y contactos de distintas áreas.

Mi Argentina: Mesa de Ayuda, formulario Ayuda con MI Argentina.

País Digital: número telefónico y un correo electrónico. Además cada punto digital tiene un correo institucional. Evaluaciones Galileo.

Defensorías: siempre que una queja o reclamo no pueda ser resuelta en los espacios antes mencionados, la persona afectada podrá exponer su reclamo según su naturaleza y en proporción al daño frente a los diferentes organismos públicos nacionales, provinciales o municipales entre los que se destaca la Defensoría del Pueblo de la Nación y la Defensoría de Servicios de Comunicación Audiovisual.

Durante la etapa del diseño del Proyecto se evaluará en profundidad el funcionamiento de los mecanismos existentes. Antes de comenzar la etapa de ejecución del Proyecto se contará con un Mecanismo de quejas y reclamos el cual será sostenido durante su implementación.

DIFUSIÓN

Plataformas Transversales (GDE, TAD, COMPR.AR, CONTRAT.AR, etc.)

Son implementadas directamente en las distintas jurisdicciones del Gobierno Nacional. Para difundir su correcto uso: manuales, guías de usuario y capacitaciones.

Mi Argentina

Tuvo difusión a través de acciones publicitarias gubernamentales en los medios masivos de comunicación el DNI digital, el Permiso de Conducir Digital, entre otros. Por otro lado, las personas usuarias se vieron incrementadas exponencialmente a partir de la emergencia social y sanitaria del COVID-19. Lo mismo ocurrió con la implementación de la aplicación CUIDAR y el permiso único de circulación.

Trámite de Distancia (TAD)

Posee una página de ayuda con un Manual, Tutoriales y Preguntas Frecuentes para orientar a las personas usuarias del servicio.

DIFUSIÓN

País Digital

Medios de difusión:

- Sitio web.
- Inauguración con autoridades nacionales; acciones publicitarias gubernamentales en los medios masivos de comunicación y las redes sociales.
- Difusión presencial entre los mismos municipios que poseen el Punto Digital y sus colindantes.
- Dentro de la comunidad de cada Punto Digital (responsabilidad de la gestión municipal).

Consulta Pública On Line

Canal de diálogo y debate que permite la interacción entre el gobierno y la comunidad, promueve la participación ciudadana y ayuda a fortalecer la democracia.

El acceso al Sitio Web es libre y gratuito. Requiere inscripción previa a través de un formulario que deberá ser completado por la persona.

En la página web se encuentra disponible un [Manual de uso](#) que describe los pasos para participar del espacio.

El espacio cuenta con [términos y condiciones](#) disponibles de manera pública y [políticas de privacidad](#).

PARTES INTERESADAS

1. INAI – Instituto Nacional de Asuntos Indígenas
2. ANDIS – Agencia Nacional de Discapacidad
3. Ministerio de las Mujeres, Géneros y Diversidad
4. Instituto Nacional contra la Discriminación la Xenofobia y el Racismo (INADI)
5. Secretaria General de Justicia y Derechos Humanos.
6. Dirección Nacional de Políticas para Adultos Mayores, Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia, Ministerio de Desarrollo Social de la Nación.
7. Ministerio de Salud de la Nación
8. Empresa Argentina de Soluciones Satelitales Sociedad Anónima (ARSAT)
9. Ente Nacional de Comunicaciones (ENACOM)
10. Gobiernos Provinciales y municipales
 - Consejo Federal de la Función Pública (COFEFUP)
 - Subsecretaría de Relaciones Municipales, Ministerio del Interior

PLAN DE PARTICIPACIÓN DE PARTES INTERESADAS: CONSULTAS

Consulta Focalizada

A partir de esta instancia de consulta focalizada con las partes interesadas se nutrirá la EAS según la experiencia e información que puedan aportar cada una de las partes interesadas. Así se incorporará su visión y se podrá tener una aproximación más certera de las potencialidades y riesgos reales del proyecto para los grupos que cada área represente.

Consulta Pública Online

En una segunda instancia, en el mes de marzo, se realizará una Consulta Pública a los fines de contar con la participación del público en general.

Es primordial su difusión para que participe la mayor cantidad de ciudadanía posible y la misma sea sustantiva.

Se recolectará la información recibida y se responderá a cada comentario desde la DIPROSE, incorporando los cambios y ampliaciones que correspondan para actualizar la EAS.

ESPACIO DE INTERCAMBIO CON PARTES INTERESADAS: PREGUNTAS GUÍA

¿Considera adecuada la evaluación de riesgos y beneficios?

¿Coincide con los Impactos positivos del Proyecto?

¿En el caso de representar a algún grupo vulnerable cree que el mismo y sus barreras o problemáticas fueron correctamente abordadas?

¿Observa algún conflicto o cuestión importante que no haya sido abordado?

Muchas Gracias

Secretaría de
Innovación Pública



Jefatura de
Gabinete de Ministros
Argentina

Argentina unida

 argentina.gob.ar/jefatura/innovacion-publica

ANEXO 7- Proceso de consulta Focalizada - Formulario Encuesta (Google Forms).

Proyecto de Inclusión Digital e Innovación para Servicios Públicos

Consulta focalizada - Encuesta de partes interesadas del proyecto.

1. Nombre y Apellido

2. Email

3. Organización que representa y cargo dentro de la misma

4. 1. ¿Está de acuerdo con los beneficios del proyecto identificados?

Marca solo un óvalo.

Totalmente de acuerdo

Bastante de acuerdo

Poco de acuerdo

En desacuerdo

NS/NC

5. 2. ¿Considera que hay otros beneficios no identificados? ¿Cuáles?

6. 3. ¿Está de acuerdo con los riesgos del proyecto identificados?

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de acuerdo
- Bastante de acuerdo
- Poco de acuerdo
- En desacuerdo
- NS/NC

7. 4. ¿Considera que hay otros riesgos no identificados? ¿Cuáles?

8. 5. ¿Está de acuerdo con el manejo de los riesgos del proyecto mediante las estrategias de mitigación?

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de acuerdo
- Bastante de acuerdo
- Poco de acuerdo
- En desacuerdo
- NS/NC

9. 6. Si no está de acuerdo, ¿Que medidas de mitigación consideraría oportuno tomar o modificar?

10. 7. ¿Esta de acuerdo con los grupos vulnerables identificados?

(Grupos vulnerables identificados: Personas Adultas Mayores, Habitantes de zonas rurales, Población con menor nivel educativo, Población con menor nivel socio-económico, Personas con discapacidad, Comunidad LGTBI y Pueblos Indígenas).

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de acuerdo
- Bastante de acuerdo
- Poco de acuerdo
- En desacuerdo
- NS/NC

11. 8. ¿Considera que hay otro grupo de población que podría considerarse vulnerable? ¿Cuál? ¿Por qué motivos?

12. 9. En cuanto a la evaluación de riesgo ambiental del proyecto, ¿Esta de acuerdo con la misma?

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de acuerdo
- Bastante de acuerdo
- Poco de acuerdo
- En desacuerdo
- NS/NC

13. 10. ¿Cree que se podrían aplicar otras medidas de mitigación? ¿Cuáles?

14. 11. ¿Considera adecuado el mecanismo de atención de quejas y reclamos de las distintas actividades del proyecto?

Marca solo un óvalo.

- Muy adecuado
- Bastante adecuado
- Poco adecuado
- Nada adecuado
- NS/NC

15. 12. De considerarlo inadecuado, ¿Como cree que podría mejorarse?

16. 13. ¿Considera adecuado el mecanismo de difusión de las distintas actividades del proyecto?

Marca solo un óvalo.

- Muy adecuado
- Bastante adecuado
- Poco adecuado
- Nada adecuado
- NS/NC

17. 14. De considerarlo inadecuado ¿Cómo cree que podría mejorarse?

18. 15. ¿Que canales de comunicación recomienda o podría ofrecer para con el grupo vulnerable que su organismo contempla/representa?

Selecciona todos los que correspondan.

- Periódicos/Boletines online
- Cartelería, folletos, panfletos
- Reuniones oficiales
- Sitios web, redes sociales
- Whatsapp
- Correo electrónico (E-mail)

Otro: _____

Salta a la pregunta 19

**Componente
1: Servicios
Públicos
Digitales**

En el marco de este componente se prevé el desarrollo de actividades que contribuyan a ampliar los niveles de acceso de la ciudadanía a servicios públicos digitales, conectividad digital, TICs y al conocimiento adecuado para el uso efectivo de las herramientas digitales. (Para más info. ver págs. 17 - 20 de la EAS)

19. 16. ¿Considera que el grupo vulnerable que ud. representa utiliza o podría utilizar los servicios de las actividades del Componente 1?

Marca solo un óvalo por fila.

	Mucho	Algo	Poco	Nada	NS/NC
Puntos Digitales	<input type="radio"/>				
Access Points	<input type="radio"/>				

20. 17. ¿Está de acuerdo con los beneficios identificados para las actividades del Componente 1?

Marca solo un óvalo por fila.

	Totalmente de acuerdo	Bastante de acuerdo	Poco de acuerdo	Nada de acuerdo	NS/NC
Puntos Digitales	<input type="radio"/>				
Access Points	<input type="radio"/>				

21. 18. ¿Está de acuerdo con los riesgos identificados para las actividades del Componente 1?

Marca solo un óvalo por fila.

	Totalmente de acuerdo	Bastante de acuerdo	Poco de acuerdo	Nada de acuerdo	NS/NC
Puntos Digitales	<input type="radio"/>				
Access Points	<input type="radio"/>				

22. 19. ¿Considera que hay otros beneficios y/o riesgos no identificados para las actividades del Componente 1? ¿Cuáles?

Salta a la pregunta 23

**Componente 2:
Fortalecimiento
de plataformas
y sistemas.**

Este componente tiene por objetivo el desarrollo de soluciones digitales innovadoras, transversales e integradas que permitan poner al Estado nacional, las provincias y municipios al servicio de los ciudadanos. (Para más info. ver págs. 20 - 24 de la EAS)

23. 20. ¿Considera que el grupo vulnerable que ud. representa utiliza o podría utilizar los servicios de las actividades del Componente 2?

Marca solo un óvalo por fila.

	Mucho	Algo	Poco	Nada	NS/NC
Gobierno Abierto y Datos Abiertos	<input type="radio"/>				
Plataforma de Firma Digital	<input type="radio"/>				
Infraestructura tec. para sistemas subnacionales	<input type="radio"/>				
Observatorio de Tramitación Digital	<input type="radio"/>				
Actividades de ONC (Oficina Nacional de Contrataciones)	<input type="radio"/>				

24. 21. ¿Está de acuerdo con los beneficios identificados para las actividades del Componente 2?

Marca solo un óvalo por fila.

	Totalmente de acuerdo	Bastante de acuerdo	Poco de acuerdo	Nada de acuerdo	NS/NC
Gobierno Abierto y Datos Abiertos	<input type="radio"/>				
Plataforma de Firma Digital	<input type="radio"/>				
Infraestructura tec. para sistemas subnacionales	<input type="radio"/>				
Observatorio de Tramitación Digital	<input type="radio"/>				
Actividades de ONC (Oficina Nacional de Contrataciones)	<input type="radio"/>				

25. 22. ¿Está de acuerdo con los riesgos identificados para las actividades del Componente 2?

Marca solo un óvalo por fila.

	Totalmente de acuerdo	Bastante de acuerdo	Poco de acuerdo	Nada de acuerdo	NS/NC
Gobierno Abierto y Datos Abiertos	<input type="radio"/>				
Plataforma de Firma Digital	<input type="radio"/>				
Infraestructura tec. para sistemas subnacionales	<input type="radio"/>				
Observatorio de Tramitación Digital	<input type="radio"/>				
Actividades de ONC (Oficina Nacional de Contrataciones)	<input type="radio"/>				

26. 23. ¿Considera que hay otros beneficios y/o riesgos no identificados para las actividades del Componente 2? ¿Cuáles?

Salta a la pregunta 27

**Componente 3:
Infraestructura Tecnológica Pública.**

Este componente tiene por objetivo ampliar la capacidad y mejorar el desempeño de la infraestructura que brinda soporte a las aplicaciones, servicios, sistemas y plataformas públicas. (Para más info. ver págs. 24-28 de la EAS)

27. 24. ¿Considera que el grupo vulnerable que ud. representa utiliza o podría utilizar los servicios de las actividades del Componente 3?

Marca solo un óvalo por fila.

	Mucho	Algo	Poco	Nada	NS/NC
Mejora Centro Nacional de Datos (CND) de ARSAT	<input type="radio"/>				
Puesta en valor TV Digital Terrestre	<input type="radio"/>				
Infraestructura tec. de la Secretaría de Innovación Pública	<input type="radio"/>				
Apoyo al Programa Federal de Salud Digital	<input type="radio"/>				

28. 25. ¿Está de acuerdo con los beneficios identificados para las actividades del Componente 3?

Marca solo un óvalo por fila.

	Totalmente de acuerdo	Bastante de acuerdo	Poco de acuerdo	Nada de acuerdo	NS/NC
Mejora Centro Nacional de Datos (CND) de ARSAT	<input type="radio"/>				
Puesta en valor TV Digital Terrestre	<input type="radio"/>				
Infraestructura tec. de la Secretaría de Innovación Pública	<input type="radio"/>				
Apoyo al Programa Federal de Salud Digital	<input type="radio"/>				

29. 26. ¿Está de acuerdo con los riesgos identificados para las actividades del Componente 3?

Marca solo un óvalo por fila.

	Totalmente de acuerdo	Bastante de acuerdo	Poco de acuerdo	Nada de acuerdo	NS/NC
Mejora Centro Nacional de Datos (CND) de ARSAT	<input type="radio"/>				
Puesta en valor TV Digital Terrestre	<input type="radio"/>				
Infraestructura tec. de la Secretaría de Innovación Pública	<input type="radio"/>				
Apoyo al Programa Federal de Salud Digital	<input type="radio"/>				

30. 27. ¿Considera que hay otros beneficios y/o riesgos no identificados para las actividades del Componente 3? ¿Cuáles?

31. 28. Otros comentarios y sugerencias generales.

Muchas gracias por su participación y sus valiosos aportes!

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

Google Formularios

ANEXO 8- Proceso de consulta Focalizada - Resultados Encuesta (Google Forms.)

Proyecto de Inclusión Digital e Innovación para Servicios Públicos

6 respuestas

[Publicar datos de análisis](#)

Nombre y Apellido

6 respuestas

Carlos Pereyra

Bruno Nissero

Haedo Luis Lazzaro

Mariano Gonzalez King

Laura Bilotta

Sabina Zabala



Email

6 respuestas

cpereyra2311@gmail.com

bnissero@arsat.com.ar

secretariainstitucionales@enacom.gob.ar

mariano.gking@gmail.com

lbilotta@msal.gov.ar /lbbilotta@gmail.com

szabala@andis.gob.ar

Organización que representa y cargo dentro de la misma

6 respuestas

CoFeFuP Secretaría de Gestión y Empleo Público JGM

ARSAT

ENACOM

Dirección de Investigación, Innovación y Promoción del desarrollo con perspectiva de géneros - Ministerio de Mujeres Géneros y Diversidad

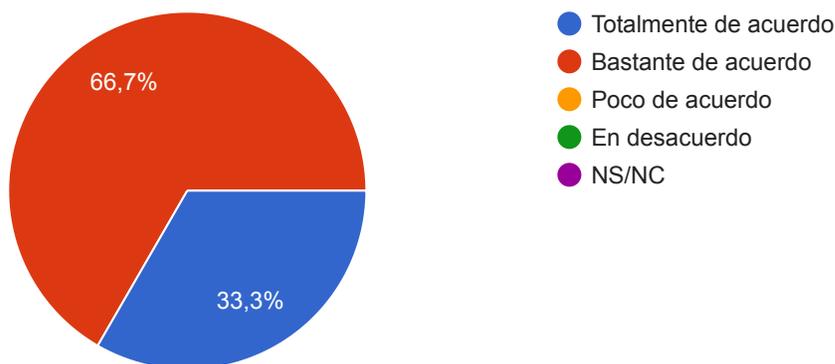
Telesalud (Msal)

Agencia Nacional de Discapacidad, Asesora Legal.



1. ¿Está de acuerdo con los beneficios del proyecto identificados?

6 respuestas



2. ¿Considera que hay otros beneficios no identificados? ¿Cuáles?

3 respuestas

Sería interesante considerar en los beneficios potenciales el facilitamiento para acceder a distintos programas gestionados desde el estado nacional. Pienso particularmente que sería interesante profundizar en la articulación en los programas de prevención y erradicación de violencias por motivos de género

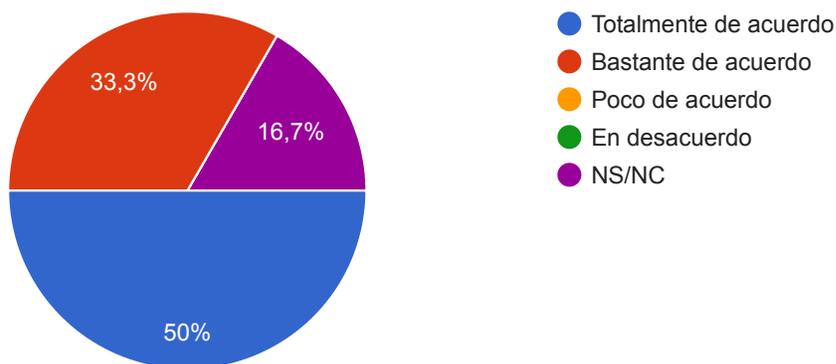
otro de los beneficios esta dado al no tener que el ciudadano trasladarse a la oficina pública, la huella de carbono disminuye. En el ámbito sanitario, implica la descongestión de lo servicios de salud y disminuye el riesgo de contagio de enfermedades para las personas más vulnerables. También es un beneficio la guarda de datos sensibles por parte de ARSAT (en cuanto a la jurisdicción en la cual van a ser guardados).

En la actualidad, se redefinió el término discapacidad, como falta de adecuación entre la Persona y su entorno, más que como una consecuencia de la deficiencia de las personas. Al lograr eliminar las barreras de acceso para las personas con discapacidad, se garantiza la participación plena y efectiva.



3. ¿Está de acuerdo con los riesgos del proyecto identificados?

6 respuestas



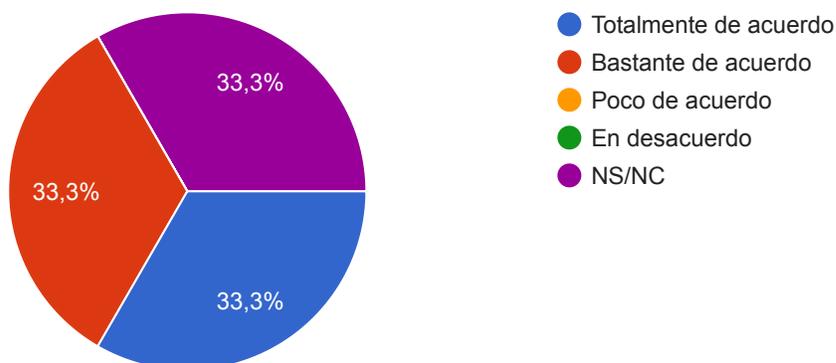
4. ¿Considera que hay otros riesgos no identificados? ¿Cuáles?

1 respuesta

Es comprensible, en base a los datos de brechas que se trabajan, no incorporar a "las mujeres" en general con un grupo en situación de vulnerabilidad. Creo sin embargo que es necesario trabajar sobre las brechas de uso en profundidad, identificando los riesgos que los roles y estereotipos de géneros imponen como barreras a mujeres y otros géneros para un uso significativo de las tecnologías. Así también, es necesario incorporar la variable género en todos los grupos en situación de vulnerabilidad identificados, de manera transversal.

5. ¿Está de acuerdo con el manejo de los riesgos del proyecto mediante las estrategias de mitigación?

6 respuestas



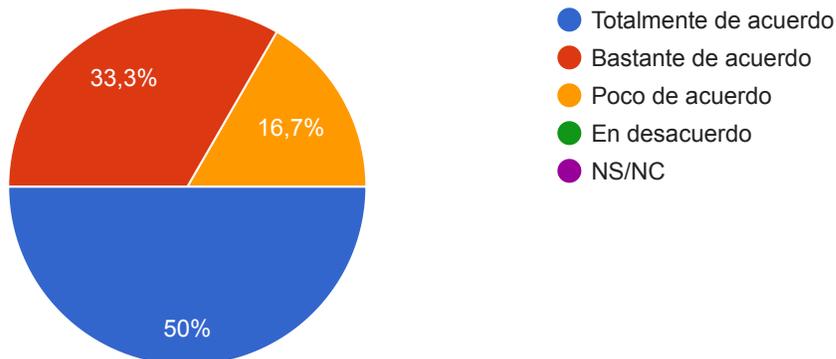
6. Si no está de acuerdo, ¿Que medidas de mitigación consideraría oportuno tomar o modificar?

1 respuesta

A partir de profundizar en la perspectiva de género, que nos permite indagar en las cuestiones de roles, estereotipos y mecanismos de poder entre géneros, ha de proponerse iniciativas específicas que promuevan el acceso igualitario y significativo a los diferentes recursos y herramientas tecnológicas propuestas

7. ¿Esta de acuerdo con los grupos vulnerables identificados?

6 respuestas



8. ¿Considera que hay otro grupo de población que podría considerarse vulnerable? ¿Cuál? ¿Por qué motivos?

3 respuestas

Están considerados todos a mi entender

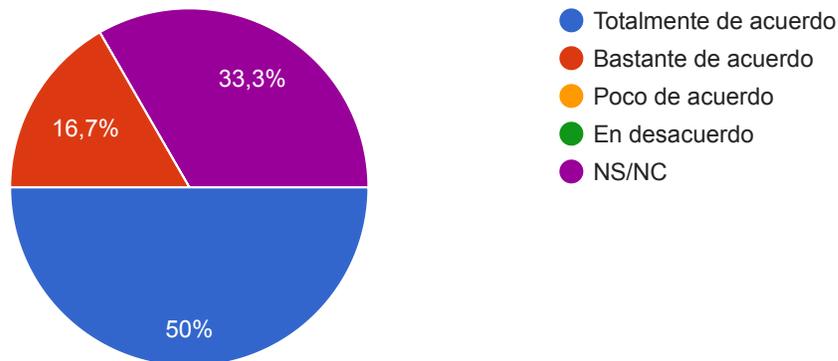
Insisto, es necesario transversalizar el género en todas estas poblaciones. Sumo, a la vez, que la población LGBTI+, además de la atinadísima propuesta en torno al uso del lenguaje, es necesario contemplarla en todas sus intersecciones. La población travesti-trans en argentina resulta ser expulsada tempranamente de las instituciones educativas y se encuentra muchas veces en situaciones de emergencia socioeconómica.

Tener en cuenta la doble vulnerabilidad y sus grados de afección e implicancia. (mujer + discapacidad)



9. En cuanto a la evaluación de riesgo ambiental del proyecto, ¿Esta de acuerdo con la misma?

6 respuestas



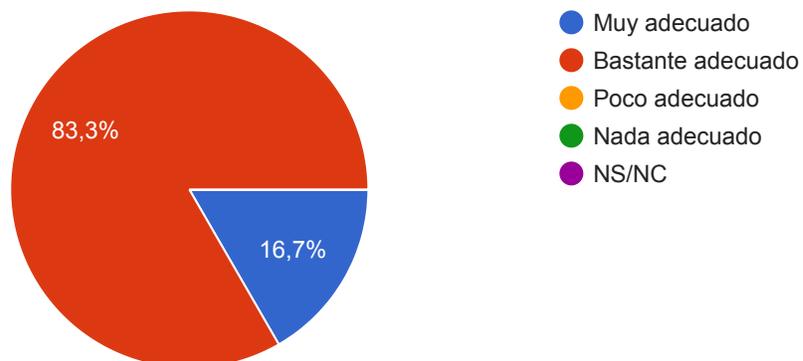
10. ¿Cree que se podrían aplicar otras medidas de mitigación? ¿Cuáles?

1 respuesta

Considerar los efectos de las radiaciones por el uso del espectro.

11. ¿Considera adecuado el mecanismo de atención de quejas y reclamos de las distintas actividades del proyecto?

6 respuestas



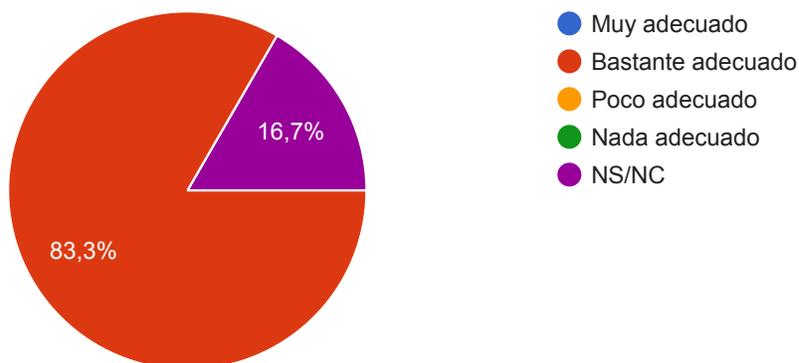
12. De considerarlo inadecuado, ¿Como cree que podría mejorarse?

1 respuesta

Además de estos mecanismos, es necesario clarificar los propios mecanismos de evaluación y monitoreo del proyecto. En particular, en clave de géneros, la falta de algunos datos que pueden resultar de gran importancia, pueden estar enmascarando desigualdades que hoy no se pueden visibilizar. Hemos de prestar atención al desarrollo del mismo, para no profundizar brechas preexistentes, y en los posible, revertirlas.

13. ¿Considera adecuado el mecanismo de difusión de las distintas actividades del proyecto?

6 respuestas



14. De considerarlo inadecuado ¿Cómo cree que podría mejorarse?

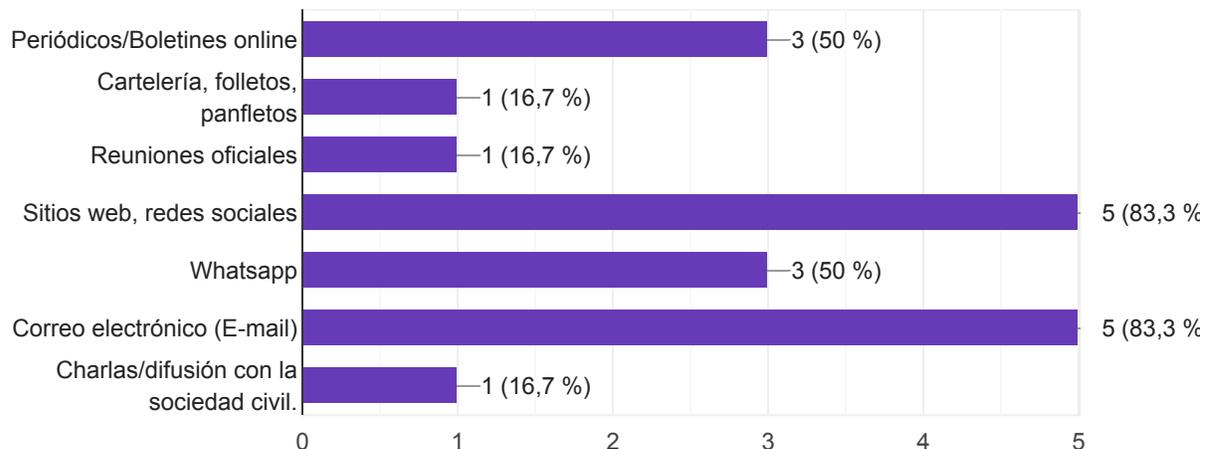
1 respuesta

Con audiencias públicas locales



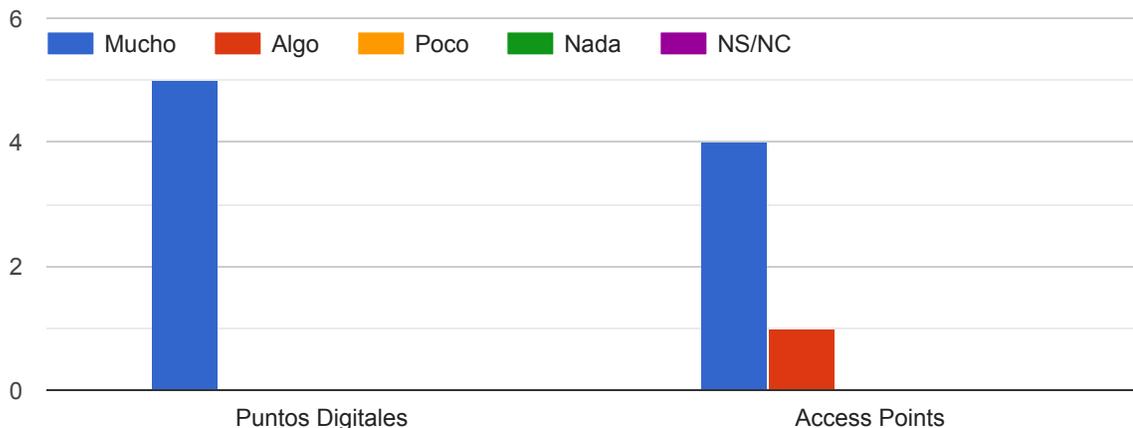
15. ¿Que canales de comunicación recomienda o podría ofrecer para con el grupo vulnerable que su organismo contempla/representa?

6 respuestas

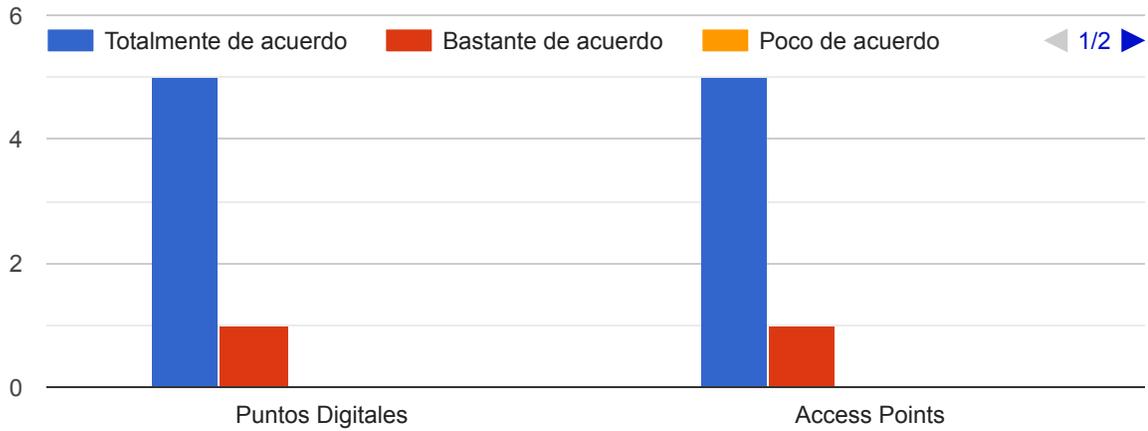


Componente 1: Servicios Públicos Digitales

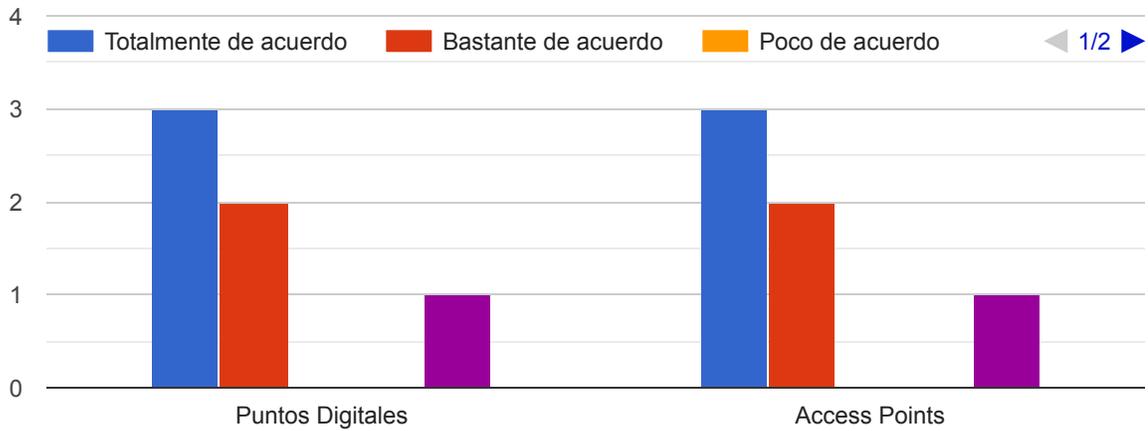
16. ¿Considera que el grupo vulnerable que ud. representa utiliza o podría utilizar los servicios de las actividades del Componente 1?



17. ¿Está de acuerdo con los beneficios identificados para las actividades del Componente 1?



18. ¿Está de acuerdo con los riesgos identificados para las actividades del Componente 1?



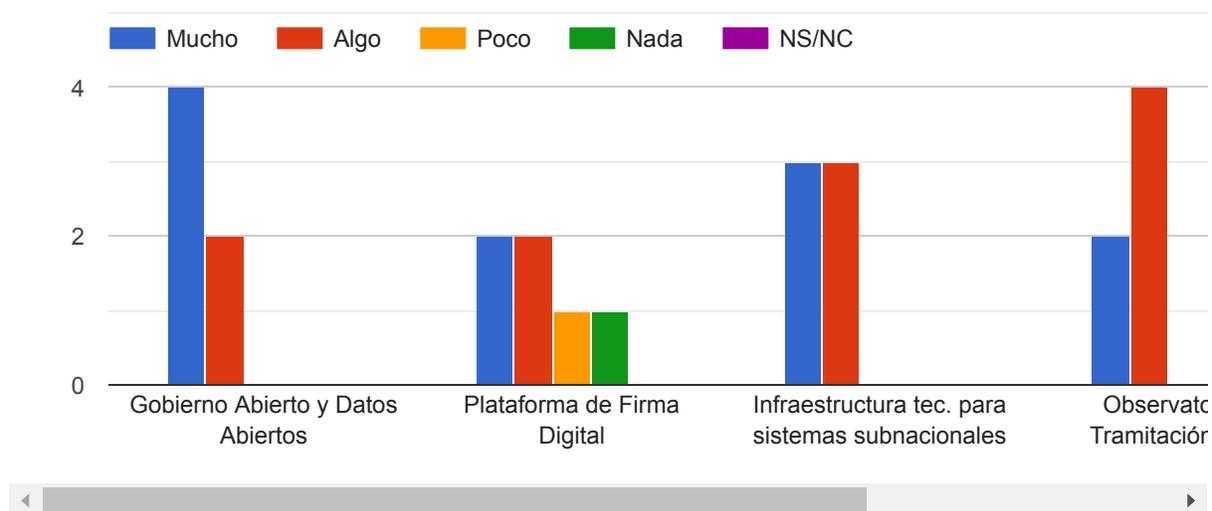
19. ¿Considera que hay otros beneficios y/o riesgos no identificados para las actividades del Componente 1? ¿Cuáles?

1 respuesta

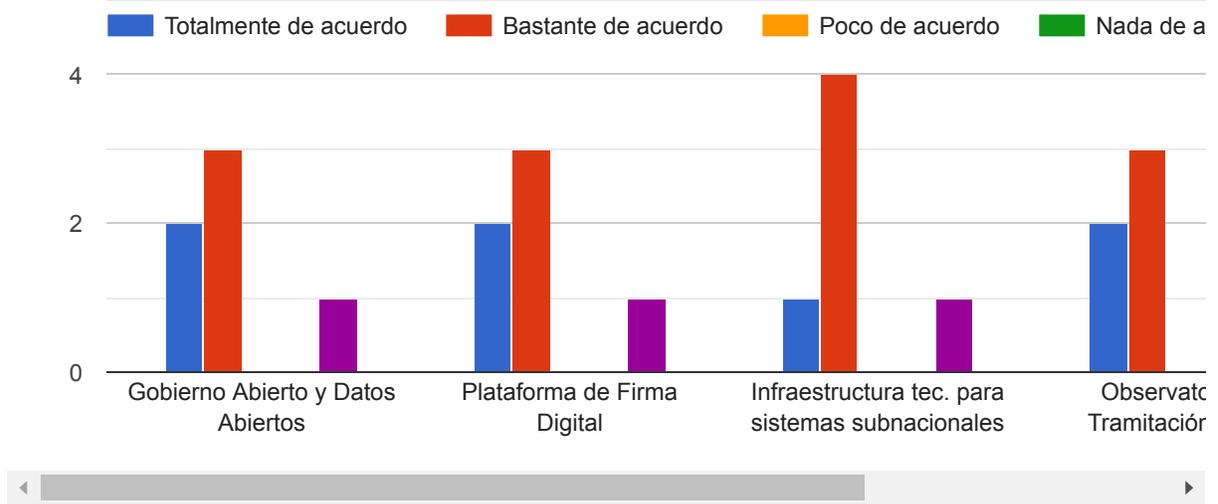
Todos los aportes hechos en la primera páginas atraviesan los componentes aquí nombrados. Es necesario profundizar la transversalización de la perspectiva de género para reducir riesgos, aumentar beneficios y potenciar la llegada

Componente 2: Fortalecimiento de plataformas y sistemas.

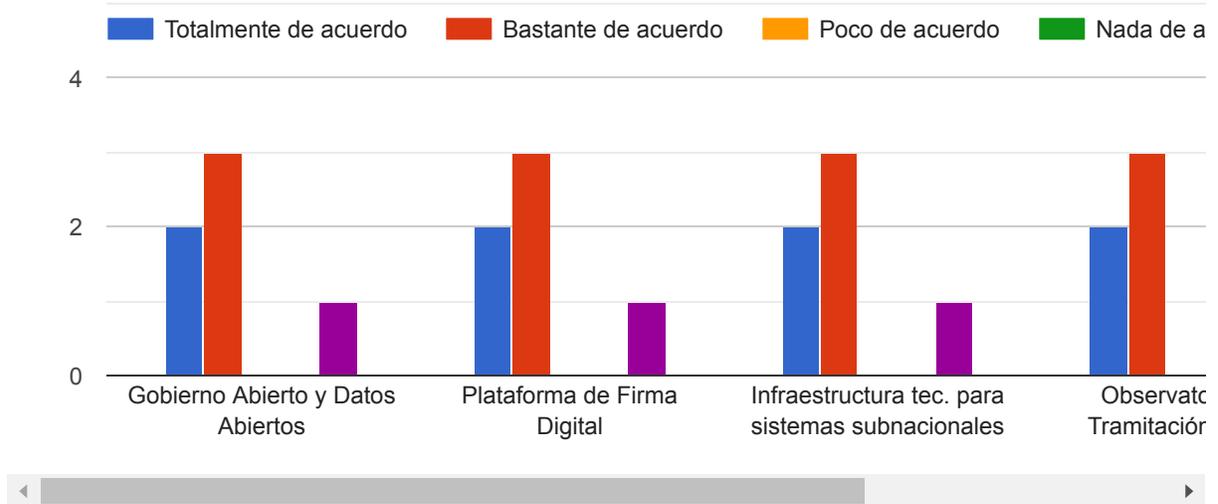
20. ¿Considera que el grupo vulnerable que ud. representa utiliza o podría utilizar los servicios de las actividades del Componente 2?



21. ¿Está de acuerdo con los beneficios identificados para las actividades del Componente 2?



22. ¿Está de acuerdo con los riesgos identificados para las actividades del Componente 2?



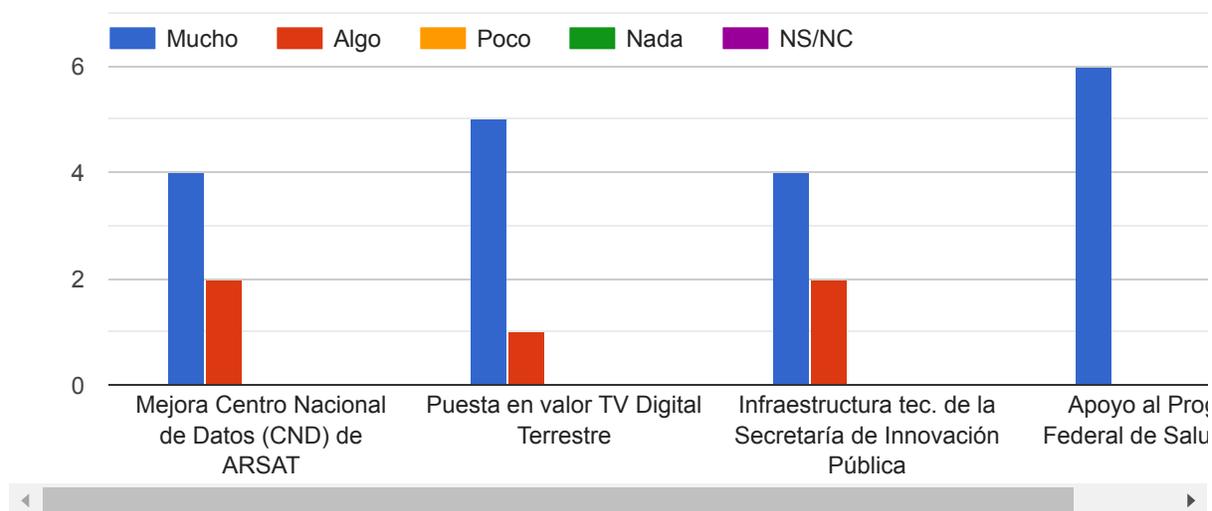
23. ¿Considera que hay otros beneficios y/o riesgos no identificados para las actividades del Componente 2? ¿Cuáles?

1 respuesta

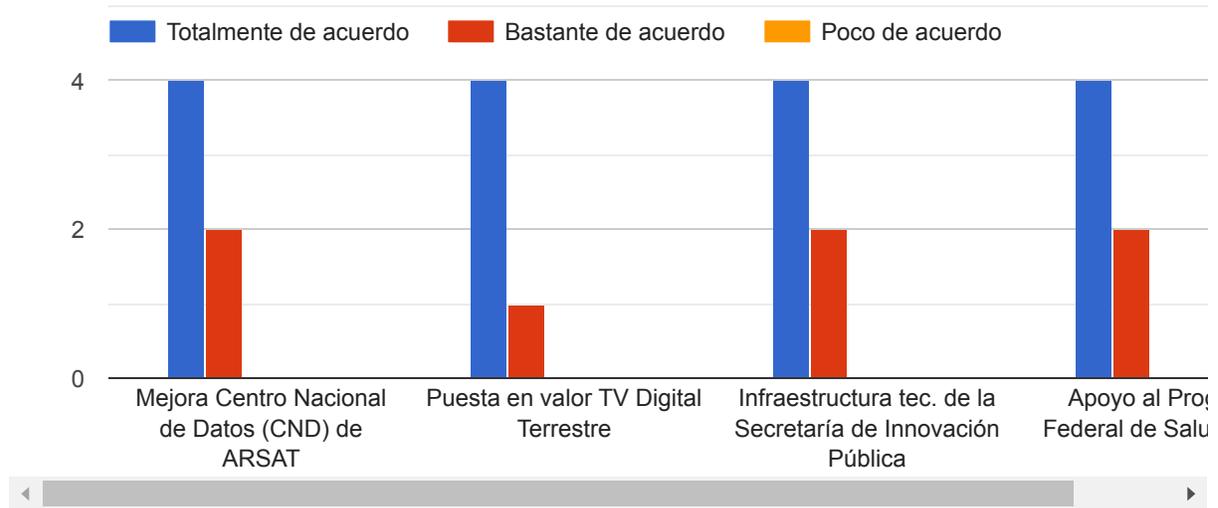
Todos los aportes hechos en la primera páginas atraviesan los componentes aquí nombrados. Es necesario profundizar la transversalización de la perspectiva de género para reducir riesgos, aumentar beneficios y potenciar la llegada

Componente 3: Infraestructura Tecnológica Pública.

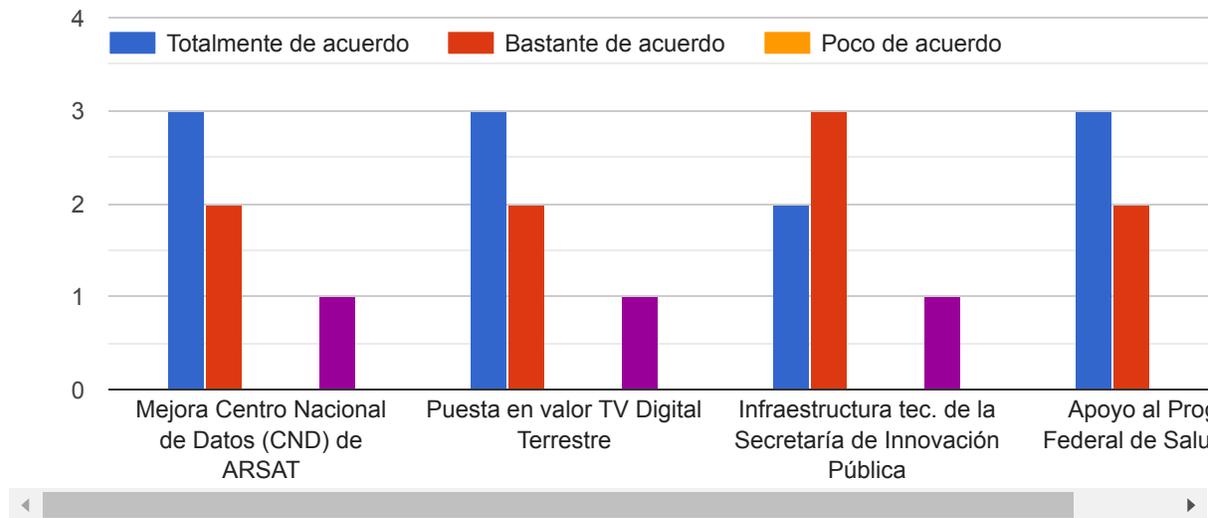
24. ¿Considera que el grupo vulnerable que ud. representa utiliza o podría utilizar los servicios de las actividades del Componente 3?



25. ¿Está de acuerdo con los beneficios identificados para las actividades del Componente 3?



26. ¿Está de acuerdo con los riesgos identificados para las actividades del Componente 3?



27. ¿Considera que hay otros beneficios y/o riesgos no identificados para las actividades del Componente 3? ¿Cuáles?

1 respuesta

Todos los aportes hechos en la primera páginas atraviesan los componentes aquí nombrados. Es necesario profundizar la transversalización de la perspectiva de género para reducir riesgos, aumentar beneficios y potenciar la llegada

28. Otros comentarios y sugerencias generales.

2 respuestas

Utilizar todas las herramientas de políticas públicas disponibles para coordinar el alcance de los objetivos. Consulta pública para la selección de sitios prioritarios para Puntos digitales y Acceso Point.

Desde la Dirección de investigación, innovación y promoción del desarrollo con perspectiva de géneros, quedamos a plena disposición para articular y desarrollar iniciativas específicas que respondan a la necesidad de mejorar el acceso a tecnologías para mujeres y LGBTI+

Muchas gracias por su participación y sus valiosos aportes!

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google. [Notificar uso inadecuado](#) - [Términos del Servicio](#) - [Política de Privacidad](#)

Google Formularios



**ANEXO 9 - Proceso de consulta Focalizada – Minuta de la Consulta Focalizada
y listado de asistentes.**

Proyecto de Inclusión Digital e Innovación de los Servicios Públicos en Argentina- PIDISP

Consulta focalizada

La siguiente minuta surge de la reunión llevada a cabo el día 14/01/2021 organizada por el organismo ejecutor del Proyecto, la Dirección de Programas y Proyectos Sectoriales y Especiales (DIPROSE), de la Subsecretaría de Gestión Administrativa de Innovación Pública, de la Secretaría de Innovación Pública, de la Jefatura de Gabinete de Ministros con el fin de hacer la presentación formal del Proyecto de Inclusión Digital de los Servicios Públicos en Argentina, y su Evaluación Social y Ambiental a las Partes Interesadas y realizar un posterior intercambio acerca de lo presentado.

Dicha reunión fue realizada a través de la Plataforma Online Webex debido al contexto muy particular de emergencia sanitaria decretada por el gobierno nacional en marzo de 2020 en un contexto crítico producto de la pandemia (coronavirus COVID-19), que llevó a la necesidad de avanzar con el aislamiento social, preventivo y obligatorio (ASPO) y posteriormente con la fase de Distanciamiento Social, Preventivo y Obligatorio (DISPO), decreto 956/2020 y modificatorios.

Habiendo realizado contactos y comunicaciones previas, el día 11/01/2021 se invitó formalmente por correo electrónico y/o por llamado telefónico a todas las Partes Interesadas. Concurrieron a la reunión representantes de 10 de las 11 Partes invitadas. (COFEFUP, INAI, INADI, Ministerio de Salud, Ministerio de la Mujeres, Género y Diversidad, Secretaría de Relaciones Municipales, ANDIS, Ministerio de Justicia, ENACOM y ARSAT).

En el desarrollo de la presentación, se dio una descripción de los plazos y montos; los objetivos generales y específicos; los componentes, subcomponentes y actividades respectivas; la evaluación ambiental y social, contemplando el alcance, los grupos vulnerables los beneficios y riesgos propios de la acción así como las estrategias de mitigación (tanto social como ambiental), el mecanismo de atención de quejas y reclamos; la difusión del Proyecto y el plan de participación de las partes interesadas (a saber consulta focalizada y consulta pública online).

Tras desarrollar todos los ítems de manera acorde y ordenada, en el espacio de intercambio se dieron las siguientes exposiciones por parte de los consultantes:

- ❖ **Luis Lazzaro (Enacom):** a través del chat plantea su inquietud acerca de quiénes serían las empresas ejecutoras. Destaca la importancia de realizar un sistema de consulta y lo agradece, mencionando la horizontalidad para debatir que provee el mismo. Consulta además acerca de las formas de implementación de recursos para achicar las brechas presentadas, pensando en la posibilidad de articulación y coordinación con programas y mecanismos que el Enacom ha puesto recientemente en marcha (Acceso a Tic's en asentamientos desatendidos, la Red de acceso a conectividad en Instituciones públicas entre otros), y cuál es la metodología de implementación, si es a través de gobiernos provinciales o municipios.

Julián Sette (DIPROSE): le responde por un lado que la Unidad ejecutora del proyecto es la Secretaría de Innovación Pública. Por el otro lado, en cuanto a la implementación, manifiesta que sería un esquema de ejecución nacional, recayendo todo (gestión administrativa, financiera, estrategia ambiental y social) en la Subsecretaría de Innovación Pública (sin

transferir a gobiernos provinciales). Además recibe y agradece la información de los programas de Enacom que podrán ser considerados para un trabajo en conjunto.

- ❖ **Vilma Paura (COFEFUP, Sec. de Gestión y Empleo Público):** reconoce que la presentación ha sido exhaustiva, no obstante plantea que si bien está logrado el reconocimiento de las formas de vulnerabilidad sociales, resalta la situación de solapamiento de vulnerabilidades que se dan en el territorio argentino en relación con las distintas ubicaciones geográficas que potencian distintos cruces de variables de vulnerabilidad propias de cada ubicación, y con respecto a ello se pregunta cómo se proyecta la relación con las provincias, considerando su variada distribución de personas pertenecientes a distintos grupos vulnerables.

Julián Sette (DIPROSE): Contesta que se encuentra prevista la mencionada complejidad y que el proyecto se apoyará en el uso de las distintas plataformas y la articulación con otras áreas y niveles del gobierno, priorizando alcanzar grupos vulnerables en las provincias más desfavorecidas por ejemplo con la selección de la ubicación de Puntos Digitales la cual ya contempla contribuir a reducir la brecha de varios grupos en situación de vulnerabilidad. Debe considerarse todo dentro de lo que sea posiblemente alcanzable por el proyecto y que el mismo aun se encuentra en instancia de formulación por lo que hay definiciones no cerradas aun.

- ❖ **Mariano González King (Director de Investigación e Innovación con perspectiva de género en Min. de Mujeres, Géneros y Diversidad):** Califica positivamente a la presentación del proyecto y su ESA como integral y ambiciosa. Observa la importancia de discernir entre grupos vulnerables y situaciones de vulnerabilidad para clasificar a la población destinataria, además destaca la importancia de mantener un monitoreo sobre la brecha de género que si bien no parecería mayor la tendencia global indica lo contrario. Además hincapié acerca de cómo el colectivo LGTBI atraviesa diversas circunstancias, incluyendo al lenguaje, la falta de oportunidades, la exclusión del sistema educativo y la situación económica desfavorable, lo que dificulta su acceso a las diferentes tecnologías. Además destaca que se puede trabajar el acceso a diferentes programas (de violencia de género, etc.) mediados por la tecnología.

Julián Sette (DIPROSE): Comunica que considera muy valiosos los aportes y que serán incorporados y a su vez destaca que los documentos del Marco Ambiental y Social son documentos vivos por lo cual prevén incorporar cambios si se presentaran sobre brechas de género o mayor información/acciones de mitigación de riesgos sobre la comunidad LGTBI.

- ❖ **Mariela Baladrón (Enacom):** aporta el dato que desde su organismo se está trabajando una mesa de comunicación rural con otros organismos del Estado y con medios comunitarios indígenas y con la que se podría trabajar en conjunto. Además comenta que desde el Observatorio de discriminación en radio y televisión se puede sumar el Consejo asesor de la Comunicación audiovisual y la infancia.

Julián Sette (DIPROSE): Expresa que desde la dirección se aceptan las sugerencias de trabajar conjuntamente con las instancias de diálogo y organismos propuestos.

- ❖ **Carlos Pereyra (COFEFUP):** agradece la invitación a participar y pregunta acerca de si se ha pensado hacer consultas a nivel provincial o municipal con las provincias ya que las mismas han expresado sus deseos previamente de formar parte de la formulación de planes y políticas y no simplemente adherir a lo establecido a un nivel nacional y si contemplan colaborar con productos, herramientas o apps de la APN para colaborar a mejorar los instrumentos provinciales preexistentes. Otra cuestión planteada es el tema del presupuesto de infraestructura para que llegue a todos por igual.

Julián Sette (DIPROSE): Responde que de momento no se prevén consultas a gobiernos provinciales pero que si se realizará la Consulta Pública en Marzo, además que no se encuentra dentro del alcance del proyecto proveer infraestructura a gobiernos provinciales pero que si se apoyará de forma indirecta al mejor funcionamiento de sus instrumentos y plataformas mediante el apoyo al Centro Nacional de Datos de ARSAT.

- ❖ **Johana Fare (Subsecretaría de Relaciones Municipales):** Propone los indicadores que trabajan desde el área para analizar y poner a disposición, además expresa que conocen mucho de las temáticas tratadas y ofrecen aportar su experiencia, ejemplificando como conflicto recurrente la falta de sustentabilidad en ciertas actividades o proyectos.

Julián Sette (DIPROSE): Agradece la predisposición y manifiesta que se contemplará para el proyecto. Además coincide con las dificultades que en algunas ocasiones presenta la sostenibilidad, no obstante destaca que por ejemplo el programa de puntos digitales funciona desde hace 10 años.

Finalizada la instancia de intercambio de la consulta focalizada se agradece a las personas asistentes por su participación y valiosos aportes y se las invita a completar un formulario y enviarlo a la brevedad para su sistematización. Todos las personas agradecen, se muestran predispuestas a mantener los canales de comunicación y se despiden. A las 14: 45 se da por finalizada la reunión de Consulta Focalizada.

Participantes (28) x

Buscar

- MM Maricel Magario Yo
- JS Julián Sette Organizador
- CC C Pereyra CoFeFuP
- DY Daira Yaconis
- F Federico
- FI Federico Dias INAI
- HC hernan costa
- JF Jopi Fare
- LB Laura Beatriz Bilotta
- LB Lic. Nissero Bruno
- LL Luis Lazzaro
- MS Maria Emilia Sparks

Participantes Chat ...

Participantes (28) >

Buscar

- MA mariano altamira
- MK Mariano Gonzalez King
- MB Mariela Baladron
- MF Mauricio Franco
- OE Oscar Echague
- PM Pablo Maccari
- SZ Sabina Zabala
- SS Santiago Tangir SSGAIP
- SK Silvana Kostenbaum
- SG Solange Ginez
- S Soledad
- SS Soledad Segovia

Participantes Chat ...

Participantes (28) x

Buscar

- MF Mauricio Franco
- OE Oscar Echague
- PM Pablo Maccari
- SZ Sabina Zabala
- SS Santiago Tangir SSGAIP
- SK Silvana Kostenbaum
- SG Solange Ginez
- S Soledad
- SS Soledad Segovia
- TN Tomás Di Nieri
- VD VICTORIA DONDA
- VP vilma paura

Participantes Chat ...

ANEXO 10 - Proceso de consulta Focalizada – Reunión complementaria con representantes de la Coordinación del Programa de Telesalud.

Reunión complementaria en el marco de la Consulta Focalizada con representantes de la Coordinación del Programa de Telesalud

En el marco de preparación de Consulta Focalizada, y en la instancia de convocatoria a las Partes Interesadas, la DIPROSE recibió un pedido de reunión por parte de representantes del área de Coordinación del programa de Telesalud del Ministerio de Salud, previa a la consulta focalizada.

Atendiendo a este pedido, la DIPROSE coordinó una reunión complementaria con el objetivo de profundizar en el tema de Telesalud. Se realizó dicha reunión por Webex el Lunes 11 de enero de 2021 con la Dra. Laura Bilotta, asesora de la Coordinación de Telesalud.

En dicha reunión nos explicó en mayor profundidad los objetivos y el funcionamiento del Plan Federal de Telesalud, cuyo objetivo general es generar las condiciones operativas, organizacionales, administrativas y tecnológicas para la sostenibilidad y sustentabilidad de la Telesalud, contribuyendo a las políticas públicas de salud.

Además nos compartió los estándares centrados en la persona que consideran a la hora de implementar dicho plan:

ESTÁNDARES

Telesalud

Secretaría de
Equidad en Salud



I. Atención centrada en la persona

- 1) Metas Internacionales para la seguridad del paciente **(IPSG)**: identificación, comunicación, prevención de infecciones
- 2) Acceso, continuidad de atención y esperas **(ACC)**: criterios de inclusión, triage, demoras, formación y orientación, responsable de atención, la gestión de los pacientes que abandonan el seguimiento contra el criterio médico.
- 3) Derechos del paciente y sus familias **(PFR)**: general; privacidad y confidencialidad; reclamos, conflictos y diferencias, consentimiento informado
- 4) Evaluación de los pacientes **(AOP)**: proceso de evaluación definido, poblaciones especiales,
- 5) Atención de los pacientes **(COP)**: atención sanitaria uniforme, guías de práctica clínica
- 6) Educación pacientes y familias **(PFE)**

II. Gestión y Dirección

- 1) Calidad y la Seguridad de los Pacientes **(QPS)**: una persona en cada jurisdicción lidera mejora de calidad y seguridad, análisis de datos, identificación y gestión de los eventos centinela
- 2) Gobernabilidad, Liderazgo y Dirección **(GLD)**: estructura y las autoridades se describen en documentos escritos
- 3) Calificación y Educación del personal **(SQE)**: definen la educación, las destrezas, el conocimiento y otros requisitos deseados del personal,
- 4) Gestión de la Información **(MOI)**: satisfacer las necesidades de información interna y externa; privacidad, la confidencialidad, y la seguridad de la información; códigos de diagnóstico y de procedimiento; historia clínica estandarizada

Dentro de los logros ya relevados por el Programa se destaca la inclusión de los más vulnerables. La ampliación de la red de telesalud se dio sobre todo en el primer nivel de atención. Durante 2020, el número de establecimientos del primer nivel de atención que forman parte de la red nacional de

telesalud aumentó de 40 Centros de Atención Primaria de Salud (CAPS) a 408 CAPS (el 50.1%). Esa expansión es de especial importancia porque favoreció el acceso de los más vulnerables a los servicios de salud, en particular para la promoción, prevención y el seguimiento a distancia de personas vulnerables. El 30% de los establecimientos de la red se encuentran en zonas rurales con bajo acceso a servicios de salud especializados. Su incorporación a la red favorece el acceso de los más vulnerables a servicios de salud especializados, históricamente concentrados en las ciudades capitales y en Buenos Aires. Asimismo, de las 120.000 consultas realizadas en 2020, el 54,3% fueron dirigidas a mujeres, el 2% a mujeres embarazadas, el 7,6% a menores de 1 año, el 5,7% a personas mayores de 60 años, el 59% a personas entre los 19 años y 60 años.

Por otro lado, se encuentran realizando distintas encuestas acerca del funcionamiento del Programa y nos pudo compartir ciertos resultados parciales:

Evaluación de los/las usuarios/as pacientes de su experiencia con la teleconsulta

Telesalud

Secretaría de
Egalidad en Salud

Ministerio de Salud
Argentina



Calidad de la conexión,
audio y video
77% Muy buena y buena



Expresar necesidades y
preferencias
73% Totalmente



Modalidad confiable
55% Completamente



Explicaciones del personal
de salud
75% Entendió claramente



Calidad general
77% Muy buena y buena



73% Seguiría utilizando
esta modalidad de
atención

Equipos de salud: evaluación de la modalidad

Telesalud

Secretaría de
Equidad en Salud



Evaluación general
90% Muy buena y buena

Comodidad con la modalidad
70% Muy cómodo

75% considera que la teleconsulta influye positivamente en la salud de la población

¿Qué mejoras considera necesarias?	
Conectividad	25,2%
Horario protegido para la teleconsulta	19,8%
Espacio físico adecuado	18%
Equipamiento adecuado	17,6%
Sistema de registro clínico	16,2%
Otras	2,3%



88% Seguiría utilizando esta modalidad de atención

Acorde a todo lo conversado y presentado por la Dra. Bilotta, se puede destacar que los posibles riesgos de la actividad están siendo contemplados, priorizando una atención centrada en la persona y la correcta capacitación del personal médico, buscando beneficiar a grupos vulnerables, coincidiendo en sus objetivos con los objetivos del Proyecto de Inclusión Digital e Innovación de los Servicios Públicos.

Por último, demostraron mucho interés en el Proyecto y una suma apertura y predisposición a colaborar con el mismo y a mantener una comunicación fluida para lograr la mejor implementación posible.

Anexo 11: Información sobre el PIDISP publicada en la plataforma de Consulta Pública



Argentina **unida** [¿CÓMO PARTICIPÓ?](#) [INGRESAR](#)

Consultas / Proyecto de Inclusión Digital e Innovación de los Servicios Públicos en Argentina

Proyecto de Inclusión Digital e Innovación de los Servicios Públicos en Argentina

[ELEGÍ UN EJE Y PARTICIPÁ](#)

Autor:
Secretaría de Innovación Pública

La consulta se encuentra cerrada

[VER INFORME DE CIERRE](#)

La consulta ya no está abierta a votaciones o aportes.

Desde la Secretaría de Innovación Pública buscamos fortalecer y federalizar los sistemas de gestión y las plataformas del sector público, volviéndolas más accesibles y efectivas, con un mayor alcance y un mejor desempeño.

El Proyecto de Inclusión Digital e Innovación de los Servicios Públicos en Argentina (PIDISP) va a diseñar e implementar servicios públicos digitales para la ciudadanía, empresas y entidades gubernamentales, haciendo más transversales y transparentes los sistemas de gestión pública, y mejorando la capacidad de nuestra infraestructura tecnológica, con el objetivo general de mejorar la accesibilidad y efectividad de servicios públicos digitales seleccionados. Esto quiere decir que, entre otras cosas, nos va a permitir:

- Simplificar e integrar diferentes servicios digitales.
- Democratizar las TICs con programas de alfabetización digital y acceso a tecnologías.
- Despapelizar procesos y contribuir al cuidado del medioambiente.
- Tener una gestión pública más eficiente y transparente.

Presentación

Desde la Secretaría de Innovación Pública buscamos fortalecer y federalizar los sistemas de gestión y las plataformas del sector público, volviéndolas más accesibles y efectivas, con un mayor alcance y un mejor desempeño.

El Proyecto de Inclusión Digital e Innovación de los Servicios Públicos en Argentina (PIDISP) va a diseñar e implementar servicios públicos digitales para la ciudadanía, empresas y entidades gubernamentales, haciendo más transversales y transparentes los sistemas de gestión pública, y mejorando la capacidad de nuestra infraestructura tecnológica; con el objetivo general de mejorar la accesibilidad y efectividad de servicios públicos digitales seleccionados. Esto quiere decir que, entre otras cosas, nos va a permitir:



- Simplificar e integrar diferentes servicios digitales.
- Democratizar las TICs con programas de alfabetización digital y acceso a tecnologías.
- Despapelizar procesos y contribuir al cuidado del medioambiente.
- Tener una gestión pública más eficiente y transparente.

De esta manera, 12 millones de personas tendrán una mejor experiencia en sus gestiones e interacción con diversos servicios públicos, gracias al apoyo que les brindará este Proyecto, entre otros: Puntos Digitales, Puntos Wi-Fi, miargentina.gob.ar., Trámites a Distancia (TAD), Sistemas de gestión documental electrónica, sistema de compras y adquisiciones Compr.ar y Contrat.ar, Firma Digital, herramientas de Gobierno Abierto, Portal de Datos Abiertos (Datos.gob.ar), Observatorio Público Digital, Centro Nacional de Datos de ARSAT, Sistema de TV Digital Terrestre y Programa Federal de Salud Digital.

El proyecto, por otro lado, fortalece a través de sus actividades el desarrollo del Plan Conectar, cuyo principal objetivo es potenciar la universalización del acceso a los servicios TIC y a las conexiones de banda ancha de última generación, en sus cuatro ejes: el "Sistema Satelital Argentino", la "Red Federal de Fibra Óptica", la "Televisión Digital Abierta", y el "Centro Nacional de Datos".

Para su desarrollo el proyecto cuenta con un plazo de 4 años y un presupuesto de US\$88.900.000, integrado por aporte local y un préstamo del Banco Mundial (Préstamo BIRF 9224 - AR). Su ejecución estará a cargo de la Dirección de Programas y Proyectos Sectoriales y Especiales (DIPROSE), dependiente de la Subsecretaría de Gestión Administrativa de Innovación Pública (SSGAIP), Secretaría de Innovación Pública, Jefatura de Gabinete de Ministros de la Nación (JGM).

En esta Consulta Pública, nos proponemos dar a conocer los aspectos más importantes y sensibles del proyecto, y ofrecer un canal para que puedas informarte y puedas darnos tu opinión sobre los diferentes ejes que presentamos a continuación. Queremos hacer partícipe a la ciudadanía de esta iniciativa con una perspectiva federal e inclusiva.

A continuación te contamos de forma resumida más detalles acerca del Proyecto y su Marco Ambiental y Social en cada Eje de la Consulta Pública. Sin embargo, para obtener más información te invitamos a revisar los documentos de la [Evaluación Social y Ambiental](#) y el [Plan de Participación de Partes Interesadas](#). Podés dejar tus comentarios sobre estos documentos en cualquiera de los ejes propuestos.



EJE 1: Componentes y actividades

El PIDISP contempla el desarrollo de actividades organizadas en 3 componentes:

1. Servicios públicos digitales.
2. Fortalecimiento de los sistemas transversales de gestión del sector público.
3. Mejora de la Capacidad de la infraestructura tecnológica.

En el marco de estos componentes, se apoyarán actividades tales como:

- Apertura de 200 nuevos Puntos Digitales y renovación de equipamiento en 100 Puntos existentes.
- Instalación de 375 Puntos WI-FI en espacios y dependencias públicas.
- Renovación de las licencias de página webs y aplicaciones "Argentina.com.ar" / MiArgentina / Cuidar, las cuales permiten consultar y/o iniciar los trámites desde todos los organismos nacionales de manera efectiva y transparente.
- Rediseño y simplificación del proceso de implementación de la Plataforma de Trámites a Distancia (TAD), la Gestión de Documentos Electrónicos (GDE) y Firma Digital. Estas son plataformas que permiten a la ciudadanía y la administración pública gestionar sus trámites y expedientes de forma digital, rápida y segura. Se busca mejorarlas y hacerlas más accesibles para distintas entidades y jurisdicciones como las provincias o municipios.
- Diseño e implementación de funciones mejoradas, incluyendo reingeniería de procesos, integración de sistemas y mayor seguridad para las Plataformas de Compr.ar y Contrat.ar, que digitalizan y publicitan los procesos de compras y contrataciones del estado volviéndolos más transparentes.
- Impulsar las herramientas de Gobierno Abierto mediante datos abiertos en adquisiciones, presupuesto, transparencia y participación ciudadana en las recomendaciones de las auditoría de monitoreo.
- Incentivar la mejora en la calidad del portal de Datos Abiertos (Datos.gob.ar), aplicando estándares internacionales, para permitir el acceso, uso y reutilización de datos por parte del gobierno, la sociedad civil y el sector privado.
- Creación de un Observatorio Público Digital a fines de monitorear, apoyar y mejorar la transformación digital dentro de las distintas entidades del sector público.
- Aumentar la capacidad del Centro Nacional de Datos de ARSAT mediante adquisiciones para fortalecer la Nube Pública Nacional, disminuir riesgos operativos,



ampliar la infraestructura, adquirir servidores para incrementar la capacidad de cómputo de alto rendimiento, mejorar el servicio de contingencia y de ciberseguridad.

- Fortalecer el Sistema de TV Digital Terrestre mediante la actualización tecnológica, renovación y mantenimiento de la plataforma de video harmonic – Banda base de Televisión Abierta Digital (TDA).
- Apoyar el Programa Federal de Salud Digital mediante la compra de 500 licencias anuales de videoconferencia y 300 Kits de telesalud (Monitor LED, Kit teleconferencias y Mobiliario).

De esta manera, esperamos que, entre otros beneficios, el proyecto logre:

- Ahorrar tiempo y economía de los procesos.
- Democratizar las TICs a partir de Programas de gobierno de alfabetización y capacitación digital, acceso a tecnologías y mayor cobertura de puntos wifi.
- Simplificar e integrar los servicios digitales.
- Mayor eficiencia y transparencia en la gestión de la Administración Pública.
- Mayor conocimiento experiencia ciudadana de parte gobierno.
- Mayor participación ciudadana en la gestión de la política pública.
- Reducir tiempos y utilización de papel, que contribuyen a las prácticas de cuidado del medioambiente.

Preguntas orientadoras:

- **¿Crees que son relevantes los beneficios del Proyecto? ¿Por qué?**
- **¿Consideras que las actividades del proyecto son adecuadas para lograr sus objetivos? ¿Por qué?**
- **¿Te parece que vos o la institución que representes, utilizará o se beneficiará de las actividades del proyecto? ¿De cuáles?**

EJE 2: Grupos vulnerables, riesgos sociales y medidas de mitigación

A partir de la Evaluación Social y Ambiental del Proyecto se identificó a población potencialmente vulnerada (que podría tener mayores barreras y brechas en el acceso, uso y calidad de los servicios digitales y tecnologías ofrecidas o mejoradas), con el objetivo de tomar medidas que reduzcan o mitiguen esas barreras. Estos grupos son:

- Personas Adultas Mayores



- Habitantes de zonas rurales
- Población con menor nivel educativo
- Población con menor nivel socio – económico
- Personas con discapacidad
- Comunidad LGTBI
- Pueblos Indígenas.

Además, se identificaron los siguientes riesgos sociales:

- Exclusión de grupos vulnerables de la participación en beneficios del proyecto.
- Inequidad en la disponibilidad de Infraestructura tecnológica de calidad y de los servicios de telecomunicaciones en todo el territorio de la Argentina (Internet, wifi, redes físicas).
- Inequidad en el acceso a dispositivos tecnológicos necesarios para acceder a los beneficios de las TICs. (PC, notebooks, celulares y sistemas operativos actualizados para su operatividad).
- Inequidad en la Capacidad y Conocimiento respecto del uso y manejo de las plataformas y recursos digitales (destrezas y habilidades para el dominio de los recursos tecnológicos).

En base a dichos riesgos, el proyecto contempla una serie de medidas que tiendan a mitigarlos, reducirlos o prevenirlos. Éstas son:

- Difusión de la información: establecer mecanismos particulares para alcanzar a los grupos menos favorecidos en el acceso a la información.
- Acceso a los servicios públicos digitales: el Proyecto implementará acciones para promover la accesibilidad universal a los espacios públicos donde estén funcionando los Puntos Digitales.
- Acceso a dispositivos tecnológicos necesarios para obtener los beneficios de las TICs (PC, notebooks, celulares y sistemas operativos actualizados para su operatividad).
- Capacidad y conocimientos: incorporación de capacitación en alfabetización digital.
- Mejoras en la calidad y cobertura de los servicios digitales.
- Gestión más eficiente de los trámites y de una administración pública transparente al servicio de la ciudadanía.
- Puesta en valor del Sistema Argentino de TV digital terrestre.

Preguntas orientadoras:

- **¿Consideras adecuada la identificación de estos grupos vulnerables? ¿Por qué?**
- **¿Considerás que la identificación de riesgos sociales es correcta? ¿Por qué?**



- **¿Qué opinás de las medidas de mitigación propuestas?**

EJE 3: Riesgos ambientales y medidas de mitigación

El Proyecto no identifica riesgos ambientales significativos pero se revisarán las normativas, reglamentos y procesos involucrados de las actividades a implementar a los fines de asegurar la salud y seguridad de la comunidad y el correcto manejo de la posible generación de residuos electro-electrónicos. En este sentido, se prevé:

En los Puntos Digitales:

- ✓ Garantizar el acceso universal para todas las personas tanto en las condiciones de ingreso al edificio como así también para la circulación y uso de las instalaciones edilicias.
- ✓ Garantizar condiciones de habitabilidad, salubridad, iluminación, ventilación y seguridad establecidas por la normativa vigente y las buenas prácticas reconocidas en la materia.
- ✓ Promover el uso eficiente de energía
- ✓ Establecer protocolos de emergencias y evacuación de los espacios de funcionamiento de los PD.
- ✓ Tomar medidas de prevención, seguridad e higiene relacionadas con la pandemia COVID-19 (Protocolos de circulación y permanencia en el lugar que se adapten a la situación pandémicas y post pandémicas en sus diferentes fases (ASPO-DISPO).
- ✓ Llevar adelante una correcta manipulación y eliminación de residuos electro-electrónicos que surjan de los recambios de nuevos equipamientos tecnológicos de los 100 puntos digitales previstos en el nuevo Proyecto o durante la implementación de los 200 nuevos.

El Proyecto prevé inversiones en infraestructura de TIC las cuales no implican obra civil y dentro de ellas se contemplarán pautas de ahorro y eficiencia energética. En tal sentido, ARSAT tiene una política ambiental y de gestión de residuos eléctricos y electrónicos avanzada y plantea su tratamiento de forma segura a través de sus protocolos. Las mismas se tomarán de referencia para este Proyecto buscando su mejora y expansión.

Preguntas orientadoras:

- **¿Cuál es tu opinión sobre los riesgos ambientales identificados y las medidas de mitigación propuestas?**



EJE 4: Mecanismos de difusión de información y tratamiento de quejas y reclamos

El proyecto reconoce la importancia de la interacción abierta y transparente con la ciudadanía ya que su participación puede mejorar la sostenibilidad ambiental y social de los proyectos, incrementar su aceptación, y contribuir significativamente al éxito de su diseño y ejecución. Es por ello que contempla diferentes instancias consultivas y de difusión de las actividades. Entre ellas, una consulta focalizada con partes interesadas y/o afectadas por el proyecto, y una consulta pública, abierta a la comunidad en su conjunto, de la que estás participando.

El proyecto prevee diferentes canales de difusión de sus actividades, entre ellas, una [página web](#) propia que contiene información fundamental sobre su desarrollo, y una biblioteca con los documentos más importantes.

A su vez, cada servicio público que será apoyado por el proyecto cuenta con plataformas digitales y herramientas de difusión propias:

- Plataformas Transversales (GDE, TAD, COMPR.AR, CONTRAT.AR, etc.): cuentan con capacitaciones, manuales y guías de usuario propias
- Mi Argentina: página web y aplicación ampliamente difundidas, especialmente a partir del contexto de Pandemia COVID-19
- Trámite de Distancia (TAD): posee una página web, manuales, tutoriales y preguntas frecuentes
- Programa Puntos Digitales: cuenta con página web, difusión en medios masivos de comunicación y redes sociales, además de la difusión local de cada implementación.
- Consulta Pública On Line: cuenta con página web y Newsletter mensual

Una vez que el PIDISP se encuentre efectivamente en actividad, a través de su [página web](#) podrás presentar cualquier reclamo que tuvieras sobre actividades realizadas o apoyadas por el Proyecto. Además, dado que el proyecto involucra distintas herramientas y plataformas de la SIP, contarás con una serie de canales de comunicación para tramitar quejas y reclamos, que ya están funcionando:

- Mesas de Ayuda de la Secretaría de Innovación Pública: <https://www.argentina.gob.ar/jefatura/innovacion-publica/administrativa/mesas-de-ayuda>
- Mesa de ayuda de Mi Argentina: <https://www.argentina.gob.ar/miargentina/mesadeayuda>



- Canales de contacto del Programa Puntos Digitales: Teléfono (011) 5985-8700 y correo electrónico info@puntodigital.gob.ar. Además cada punto digital tiene un correo institucional.

Por último, es importante que siempre que una queja o reclamo no pueda ser resuelta en los espacios antes mencionados, puede ser presentado, según su naturaleza y en proporción al daño, frente a los diferentes organismos públicos nacionales, provinciales o municipales entre los que se destaca la Defensoría del Pueblo de la Nación y la Defensoría de Servicios de Comunicación Audiovisual.

Preguntas orientadoras:

- **¿Consideras las instancias de participación (consulta focalizada con partes interesadas y consulta pública online) adecuadas para el proyecto? ¿Por qué?**
- **¿Consideras que los mecanismos de difusión de información utilizados son adecuados y suficientes? ¿Por qué?**
- **¿Cómo evaluás los mecanismos de atención de quejas y reclamos con los que cuenta el proyecto y los servicios públicos que apoya?**
- **¿Propondrías alguna otra forma de participación o difusión de información?**



Anexo 12. Listado de organismos contactados en forma directa para invitarlos a participar de la Consulta Pública

- INAI – Instituto Nacional de Asuntos Indígenas
- ANDIS – Agencia Nacional de Discapacidad
- Ministerio de las Mujeres, Géneros y Diversidad
- Instituto Nacional contra la Discriminación la Xenofobia y el Racismo (INADI)
- Secretaria General de Justicia y Derechos Humanos.
- Dirección Nacional de Políticas para Adultos Mayores, Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia, Ministerio de Desarrollo Social de la Nación.
- Ministerio de Salud de la Nación
- Empresa Argentina de Soluciones Satelitales Sociedad Anónima (ARSAT)
- Ente Nacional de Comunicaciones (ENACOM)
- Gobiernos Provinciales y municipales
- Consejo Federal de la Función Pública (COFEFUP)
- Subsecretaría de Relaciones Municipales, Ministerio del Interior

Medios de contacto:

- Correo electrónico enviado desde la casilla de DIPROSE, con fechas 4 de Junio y 1 de Julio de 2021.



Anexo 13. Procedimientos de Gestión de RAEE - PIDISP

Proyecto de Inclusión Digital e
Innovación de los Servicios
Públicos en Argentina (P174946)

Procedimientos de Gestión de Residuos de Aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE)

Noviembre de 2021

Subsecretaría de Gestión Administrativa de
Innovación Pública
Dirección de Programas y Proyectos
Sectoriales y Especiales



Jefatura de
Gabinete de Ministros
Argentina

Secretaría de
Innovación Pública



Tabla de contenidos

Introducción	2
1. Eficiencia del uso de los recursos y prevención y gestión de la contaminación	3
2. Marco normativo aplicable	4
3. Herramientas para la Gestión de RAEE en el marco de la implementación del PIDISP	7
3.1 Normativas aplicables a nivel federal, provincial y municipal	7
3.2 Procedimiento de Gestión Integral de Residuos de ARSAT	10
4. Conclusiones	11
5. Apéndices	13



Introducción

Este documento tiene por objeto:

1. Describir el marco ambiental y social del Banco Mundial por el cual, específicamente a través del Estándar 3 relativo a “Eficiencia del uso de los recursos y prevención y gestión de la contaminación”, la Evaluación Social y Ambiental del PIDISP contempló entre sus medidas y compromisos ambientales:

>> Evaluar los mecanismos de gestión de Residuos Eléctricos y Electrónicos implementados por ARSAT S.A. y los Puntos Digitales y, de ser requerido, en consulta con el Banco, elaborar, adoptar e implementar un plan de gestión de residuos eléctricos y electrónicos. La evaluación será realizada y finalizada no más tarde que un mes desde la fecha de efectividad del Proyecto. El plan de gestión de residuos, en caso de ser necesario, será elaborado y remitido al Banco para su aprobación no más allá de los dos meses de finalizada la evaluación (y en ningún caso más allá de los tres meses de la fecha de efectividad). El plan de gestión de residuos deberá estar aprobado antes de la primera entrega de bienes para ARSAT S.A. u otras entidades participantes bajo el Proyecto.

2. Reseñar la normativa ambiental local en relación a la gestión de RAEE
3. Revisar los protocolos y marcos institucionales disponibles, destacar sus puntos más sensibles y su avenencia a la normativa mencionada
4. Señalar, si existieran, áreas de vacancia, en materia de protocolos de actuación, y proponer su tratamiento
5. Revisar buenas prácticas, recomendaciones y desafíos en torno a la gestión de RAEE para las actividades que se desarrollen en el marco del Proyecto.

Cabe destacar, ante todo, que los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE), también conocidos como e-waste, chatarra o basura electrónica son el descarte de un aparato eléctrico y electrónico (AEE). Internacionalmente, se suele considerar a la clasificación de aparatos eléctricos y electrónicos que hace la Unión Europea en sus Directivas sobre RAEE como la más adecuada para facilitar la gestión. La más reciente, de 2012, establece seis categorías.



Fuente: Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible de la Nación. Gestión Integral de RAEE. Los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos, una fuente de trabajo decente para avanzar hacia la economía circular (2020)¹.

En adelante, se hará uso de esta definición de RAEE.

1. Eficiencia del uso de los recursos y prevención y gestión de la contaminación

La Evaluación Social y Ambiental del PIDISP encontró al Estándar Ambiental y Social 3 del Marco Ambiental y Social del Banco Mundial, relevante para el Proyecto. Este estándar contempla los requisitos para abordar la eficiencia en el uso de los recursos y la prevención y manejo de la contaminación durante todo el ciclo del proyecto.

Los objetivos del EAS 3 son:

- Promover el uso sostenible de los recursos, con inclusión de la energía, el agua y las materias primas.

¹ Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible de la Nación. Gestión Integral de RAEE. Los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos, una fuente de trabajo decente para avanzar hacia la economía circular / coordinación general de Laura Maffei. - 1a ed. - Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible de la Nación; Oficina de País de la Organización Internacional del Trabajo para Argentina, 2020. Libro digital, PDF. Archivo Digital: descarga y online ISBN 978-987-47600-3-6



- Evitar o minimizar los impactos adversos en la salud humana y el medio ambiente reduciendo o evitando la contaminación proveniente de las actividades del proyecto.
- Evitar o minimizar las emisiones de contaminantes climáticos de corta y larga vida vinculadas con el proyecto
- Evitar o minimizar la generación de desechos peligrosos y no peligrosos.
- Minimizar y gestionar los riesgos e impactos asociados con el uso de pesticidas

El Proyecto por sus características no contempla la generación de contaminantes al aire, agua, suelo, flora y fauna; la afectación de la salud de las personas, calidad ambiental, ni los servicios ecosistémicos y el ambiente a nivel local, regional y mundial.

Sin embargo, es de destacar que las inversiones previstas en infraestructura de TIC complementarán el equipo existente en el Centro Nacional de Datos alojado por ARSAT. Dichas inversiones no implicarán obra civil ya que los edificios ARSAT existentes cuentan con el espacio necesario para localizar el nuevo equipo de TIC. El equipamiento de TIC que se va a adquirir contemplará pautas de ahorro y eficiencia energética. Como se puede ver en EAS 10 ARSAT cuenta con políticas amigables con el medioambiente e inclusivas con las personas y gestiona sus operaciones en un entorno seguro y confiable, siendo uno de los más eficientes de Latinoamérica, con certificaciones TIER III del UPTIME INSTITUTE, por su calidad, diseño y construcción.

El Banco Mundial seguirá apoyando a ARSAT para mejorar las buenas prácticas y las TIC respetuosas con el medio ambiente, incluyendo la gestión de los residuos electro-electrónicos que se generen en sus instalaciones. En tal sentido, ARSAT tiene una política ambiental y de gestión de residuos eléctricos y electrónicos avanzada y plantea su tratamiento de forma segura a través de protocolos y certificaciones, incluyendo un registro de gestión de residuos, Inscripción y Certificado de presentación de DDJJ ante la autoridad ambiental competente (Organismo Provincial para el Desarrollo Sostenible, OPDS). Las actividades realizadas en ARSAT o alguna de las instalaciones bajo su órbita, se atenderán al cumplimiento de estos procedimientos. Estos documentos podrán consultarse como APÉNDICE II.

Los Puntos Digitales también deberán llevar adelante una correcta manipulación y eliminación de residuos electro-electrónicos que surjan de la puesta en valor de los 100 puntos digitales previstos o bien como consecuencia de las instalaciones realizadas en los 200 nuevos PD, durante el desarrollo del proyecto.

2. Marco normativo aplicable

NORMATIVA AMBIENTAL GENERAL
Convenios Internacionales



Acuerdo sobre Ambiente MERCOSUR/03	Marco Medio del	Establece que los Estados Partes deberán orientarse a la promoción de la protección del medio ambiente y del aprovechamiento más eficaz de los recursos disponibles, la incorporación del componente ambiental en las políticas sectoriales, la promoción del desarrollo sustentable, tratamiento prioritario e integral de las causas y las fuentes de los problemas ambientales, promoción de una efectiva participación de la sociedad civil y fomento a la internalización de los costos ambientales mediante el uso de instrumentos económicos y regulatorios de gestión.
Legislación Nacional		
Ley 24.430 Constitución Nacional	-	<p>- Art. 41: todos los habitantes gozan del derecho a un ambiente sano, equilibrado, apto para el desarrollo humano y para que las actividades productivas satisfagan las necesidades presentes sin comprometer las de las generaciones futuras; y tienen el deber de preservarlo. El daño ambiental generará prioritariamente la obligación de recomponer, según lo establezca la ley. Las autoridades proveerán a la protección de este derecho, a la utilización racional de los recursos naturales, a la preservación del patrimonio natural y cultural y de la diversidad biológica, y a la información y educación ambientales. Corresponde a la Nación dictar las normas que contengan los presupuestos mínimos de protección, y a las provincias, las necesarias para complementarlas, sin que aquéllas alteren las jurisdicciones locales. Se prohíbe el ingreso al territorio nacional de residuos actual o potencialmente peligrosos, y de los radiactivos</p> <p>- Art. 121. Régimen de Estado federal: las provincias conservan todo el poder no delegado por esta Constitución al Gobierno federal, y el que expresamente se hayan reservado por pactos especiales al tiempo de su incorporación.</p> <p>- Art. 124. Recursos naturales: las provincias conservan el dominio originario de los recursos naturales que se encuentren en su territorio, siendo los ríos un recurso natural enmarcado en este régimen.</p>
Ley N.º 25.841/04		Aprueba el Acuerdo Marco sobre Medio Ambiente del MERCOSUR.
Ley N.º 25.675/02		Ley General del Ambiente. Establece los presupuestos mínimos para el logro de una gestión sustentable y adecuada del ambiente, la preservación y protección de la diversidad biológica y la implementación del desarrollo sustentable. Establece principios de la política ambiental y de ordenamiento ambiental. Fija como uno de los instrumentos de la política y la gestión ambiental la Evaluación de Impacto Ambiental. (Arts. 8, 11, 12, 13, 21, Apéndice I).
Decreto reglamentario 481/03	N.º	Designa a la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable como autoridad de aplicación de la Ley 25.675/02.
GESTIÓN DE RESIDUOS DOMICILIARIOS, INDUSTRIALES, PELIGROSOS O ESPECIALES		
Convenios Internacionales		



Convención de Basilea/92	Establece el control de los movimientos transfronterizos de los desechos peligrosos mediante el procedimiento del “consentimiento fundamentado previo”. Obliga a las partes a asegurar que los desechos peligrosos y otros desechos se manejen y eliminen de manera ambientalmente racional, aplicando controles estrictos desde el momento de la generación de un desecho peligroso hasta su almacenamiento, transporte, tratamiento, reutilización, reciclado, recuperación y eliminación final.
Convenio de Estocolmo sobre Contaminantes Orgánicos Persistentes/01	El objetivo del Convenio es proteger la salud humana y el medio ambiente frente a los contaminantes orgánicos persistentes. Se establece en el apéndice A el listado de productos químicos a prohibir por cada parte, así como también, sus importaciones y exportaciones. También restringe la producción y utilización de ciertos productos químicos.
Legislación Nacional	
Ley N.º 23.922/91	Aprueba Convenio de Basilea sobre el control de los movimientos transfronterizos de los desechos peligrosos y su eliminación.
Ley N.º 26.664/11	Aprueba enmienda al convenio de Basilea sobre el Control de los Movimientos Transfronterizos de los Desechos Peligrosos y su Eliminación, suscripta en Ginebra, Confederación Suiza.
Ley N.º 26.011/05	Aprueba el Convenio de Estocolmo sobre Contaminantes Orgánicos Persistentes.
Ley 25.916/04	Gestión integral de Residuos Domiciliarios
Ley N.º 24.051/92	Ley de Residuos Peligrosos: Establece etapas de generación, manipulación, transporte y tratamiento. Normas por cumplimentar. En Apéndice I adjunta tipos de residuos peligrosos según corrientes (origen) y por contenido de cierto constituyente. (Y26: compuestos por Cadmio; Y22: compuestos por Cobre; Y31: compuestos por Plomo)
Ley N.º 25.612/02	Establece presupuestos mínimos de protección ambiental sobre la gestión integral de residuos industriales y de actividades de servicios. Deroga en art. 60 la ley 24.051.
Resolución MAdyS N.º 522- E/16	Enuncia Gestión de REGU (Residuos Especiales de Generación Universal), siendo considerado a este como todo aquel cuya generación devenga del consumo masivo y por sus consecuencias ambientales o características de peligrosidad, requieran de una gestión ambientalmente adecuada y diferenciada de otros residuos.
Resolución 197/19 - Secretaría de Gobierno de Ambiente y	Régimen Simplificado de Generadores Menores de Residuos Peligrosos.



Desarrollo Sustentable.	
Legislación provincial de relevancia (Provincia de Buenos Aires)	
Resolución 269/19 - Organismo Provincial para el Desarrollo Sustentable	Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEEs)
Ley 14.321 PBA	Establece el conjunto de pautas, obligaciones y responsabilidades para la gestión sustentable de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEES) en la Provincia de Buenos Aires.
ARSAT	
Legislación Nacional	
Ley 26.092/06 - Empresa Argentina de Soluciones Satelitales	Crea la Empresa Argentina de Soluciones Satelitales Sociedad Anónima ARSAT. Establece que se regirá por Estatuto Social. Le otorga la autorización de uso de la posición orbital 81° de Longitud Oeste y sus bandas de frecuencias asociadas.
Resolución 222/2009 Secretaría de Comunicaciones	Otorga a ARSAT (CUIT 30-70967041-3) Licencia única de Servicios de Telecomunicaciones, que la habilita a prestar al público todo servicio de la telecomunicaciones sea fijo o móvil, alámbrico o inalámbrico, nacional o internacional, con o sin infraestructura.}
Decreto 802/2018 - Administración Pública Nacional	Conformación Organizativa de la Administración Pública Nacional. Tiene a su cargo administrar las participaciones del Estado en ARSAT.
Normativa institucional	
Calidad Ambiental	Manual Gestión Calidad Ambiental - 1 de Junio 2021
Higiene y Seguridad	Manual de Gestión Higiene y Seguridad - 2 de Marzo 2021
Gestión de Residuos	Procedimiento de Gestión Integral de Residuos (RRR) - 2 de Marzo 2021

3. Herramientas para la Gestión de RAEE en el marco de la implementación del PIDISP

3.1 Normativas aplicables a nivel federal, provincial y municipal



Ante la ausencia de una ley nacional específica de presupuestos mínimos que regule la gestión de RAEE, son aplicables la ley nacional 25.675 General del Ambiente; la ley nacional 25.916 de Presupuestos Mínimos para la Gestión Integral de Residuos Domiciliarios y la ley nacional 24.051 de Residuos Peligrosos.

La ley 25.675 General del Ambiente establece los objetivos, principios e instrumentos de gestión de la política ambiental nacional. Dispone que el Consejo Federal de Medio Ambiente (COFEMA) compuesto por el gobierno federal, las provincias y la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, es el ámbito de coordinación de dicha política.

La Ley 25.916 para la Gestión Integral de Residuos Domiciliarios establece la gestión integrada, priorizando la valorización y la disposición final adecuada. En su artículo 35, dispone que “Las autoridades competentes deberán establecer, en el ámbito de su jurisdicción, programas especiales de gestión para aquellos residuos domiciliarios que, por sus características particulares de peligrosidad, nocividad o toxicidad, puedan presentar riesgos significativos sobre la salud humana o animal, o sobre los recursos ambientales”. Sin mencionarlos, esta disposición impone la obligación de dar tratamiento diferenciado a los RAEE que se generan en los hogares o se desechan con los residuos sólidos urbanos (RSU).

A su vez, los RAEE pueden ser alcanzados por varios convenios internacionales ratificados por el país: Convenio de Basilea, sobre Control de los Movimientos Transfronterizos de los Desechos Peligrosos y su Eliminación; Convenio de Estocolmo, sobre Contaminantes Orgánicos Persistentes; Convenio de Rotterdam, sobre Comercio de Ciertos Plaguicidas y Productos Químicos Peligrosos; Convenio de Viena y Protocolo de Montreal, para la Protección de la Capa de Ozono; y Convenio de Minamata sobre el Mercurio.

Existen dos resoluciones del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible (MAyDS) aplicables a todos los residuos especiales de generación universal (REGU), entre los que se encuentran los RAEE: la resolución 189/2019, que generó un mecanismo para simplificar los procedimientos para transporte entre provincias, y la 522/2016, en la que se establecen objetivos, definiciones y lineamientos para el desarrollo de una Estrategia Nacional referida al Manejo Sustentable de estos residuos, que incorpora la responsabilidad posconsumo de los productores (REP).

Ahora bien, dada la estructura federal de nuestro país, este tipo de resoluciones no tienen carácter obligatorio. Son normas que establecen criterios o lineamientos que pueden ser adoptados por las jurisdicciones provinciales, pero que para ello requerirían de la adhesión provincial o ser plasmados en una ley nacional de presupuestos mínimos para adquirir obligatoriedad. En este sentido, los niveles de gobierno y de competencias en materia ambiental, contemplan:

Escala	Roles y competencias
--------	----------------------



Nacional	<p>El MAyDS es el organismo ambiental con mayor jerarquía con funciones de fomento y coordinación de políticas generales, desarrollo de estrategias y asesoramiento, entre otras. Este organismo, a su vez, tiene competencia directa (registro, control) en materia de los impactos interjurisdiccionales de los residuos peligrosos y su transporte entre provincias.</p>
Provincial	<p>Cada estado provincial y de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (CABA) cuenta con un organismo ambiental dentro de su organigrama de gobierno, con competencias directas en virtud de corresponderles el dominio de los recursos naturales existentes en sus territorios (artículo 124 C.N.). Las autoridades de todos estos organismos ambientales conforman el Consejo Federal de Medio Ambiente (COFEMA), que es el ámbito de coordinación, cooperación y concertación de las políticas ambientales que se aplican en todo el país (ver Apéndice I para un detalle de los organismos ambientales provinciales).</p> <p>Algunas provincias y jurisdicciones cuentan con legislación específica sobre RAEE. Es el caso de Buenos Aires, Chaco, Chubut, La Rioja, Santa Fe, San Juan, y la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Algunas de esas leyes abarcan la gestión de manera integral e incorporan el principio de la responsabilidad extendida del productor (REP), mientras que otras se refieren a programas de promoción de la reutilización y reciclado de los RAEE o algunos tipos de ellos (en el caso de la CABA, solo los provenientes de la administración pública) sin considerar ningún tipo de obligaciones hacia productores o distribuidores de AEE.</p>
Municipal	<p>Los municipios tienen competencias como partícipes de la gestión ambiental local y como responsables directos de los residuos domiciliarios, dado que entre sus obligaciones se encuentran las relacionadas con el aseo e higiene urbana. Al tener a cargo la responsabilidad de la recolección y gestión de los residuos sólidos urbanos (RSU), los municipios son los niveles del Estado que se enfrentan a la problemática de los RAEE en primera instancia. La gestión de los RSU es uno de los principales desafíos de política pública para los gobiernos locales, tanto para los pequeños municipios como para los grandes. Generalmente dicha tarea involucra más de un tercio de su presupuesto, así como una gran cantidad de otros recursos.</p> <p>Por otro lado, los gobiernos locales son actores estratégicos en el rol de sensibilización, prevención y fiscalización por su cercanía a los vecinos y su conocimiento del territorio. En este sentido, cobran valor iniciativas como la</p>



“Red Argentina de Municipios ante el Cambio Climático (RAMCC)”², y demás alianzas estratégicas entre actores locales.

3.2 Procedimiento de Gestión Integral de Residuos de ARSAT

La Empresa Argentina de Soluciones Satelitales S.A. (AR-SAT S.A.) cuenta con un documento que establece la metodología, acciones y medidas para asegurar el correcto manejo, clasificación, recolección, almacenamiento, transporte y disposición final de los desechos y residuos generados por las actividades de mantenimiento, construcción, operativas y administrativas de la empresa. Buscando además optimizar la gestión de residuos con el fin de proteger la salud del personal y de la comunidad en general y promoviendo el cuidado del medio ambiente.

Esta normativa institucional es aplicable en todas las actividades de ARSAT, incluyendo aquellas actividades realizadas por terceros (proveedores o contratistas) que realicen actividades dentro y fuera de las instalaciones (sitios) de la organización.

El procedimiento contempla que toda área que genere residuos peligrosos, no peligrosos o especiales deberán llevar los respectivos registros de generación de residuos; a fin de cumplimentar su tratamiento.

A continuación se resumen algunas disposiciones de relevancia en relación a los Residuos Especiales, dentro de los que se contempla a los RAEE (puede consultarse para mayor detalle el Apéndice II):

- **Clasificación.** Se contempla como RESIDUO ESPECIAL a Residuos de aparatos eléctricos o electrónicos (RAEE), a saber: Celulares/ CPU en desuso; Accesorios o complementos de equipos electrónicos y eléctricos.
- **Segregación y almacenamiento.** Todo residuo generado en las diferentes instalaciones debe ser identificado y segregado en el lugar de generación, de manera que nunca se mezclen residuos peligrosos con no peligrosos y especiales. Los RAEE deben ser dispuestos, una vez descartados, en recipientes de metal o

² La RAMCC nuclea a 217 municipios y comunas argentinas con el objetivo de generar herramientas de gestión para hacer frente al cambio climático. La Red puso en marcha diversas iniciativas para promover la mejora en los sistemas de gestión de RSU y realiza cursos de capacitación, charlas y jornadas de manera habitual. Es una protagonista muy activa para la vinculación entre distintos actores, públicos y privados. En cuanto a RAEE, ha incorporado el tema en sus capacitaciones y apoyando iniciativas de recolección y gestión.



plástico de color naranja/marrón. Se instalarán en lugares de fácil acceso y correctamente identificado donde puedan ser supervisados áreas con recipientes para la disposición provisional de estos desechos, los mismos que se identificarán de acuerdo a la clasificación dispuesta, a su vez se colocará un rótulo indicando el tipo de residuo, con la finalidad de facilitar el almacenamiento de los residuos en cada recipiente. Los envases que contienen este tipo de residuos deberán estar sellados para evitar cualquier pérdida de contenido o la entrada de líquidos. Las zonas de almacenamiento deberán estar cubiertas y debidamente identificadas.

- **Transporte.** Los residuos generados se transportarán en recipientes cerrados, e identificados de acuerdo al residuo que se esté transportando.
- **Reutilización.** En este tipo de residuos la reutilización es fundamental, siempre que se pueda dichos aparatos serán reutilizados dentro de las actividades desarrolladas, si no se diera la reutilización estos aparatos deberán ser entregados a un personal calificado, y se recibirán los documentos de dicha gestión como evidencia de destrucción.
- **Gestión.** Al igual que el resto de residuos se primará la reutilización, la valorización y el reciclaje de los mismos. En primera instancia serán entregados a gestores calificados dentro o fuera del país, se deberá evidenciar el tratamiento y el destino final de los residuos retirados. En casos de desaparición o pérdida de este tipo de residuos, el responsable del área de almacenamiento temporal deberá comunicar de forma inmediata al área de Gestión Ambiental.

4. Conclusiones

1. Todas las actividades del PIDISP y los marcos de gestión ambiental de las mismas, incluyendo la gestión de RAEE, estarán enmarcadas en el cumplimiento de la normativa descrita previamente, y vinculadas a las competencias específicas de cada nivel y autoridad de gobierno. De esta manera, dada la autonomía de cada provincia en materia de gestión ambiental, y de las disposiciones y funciones de cada municipio en materia de recolección y gestión de residuos, este Proyecto y sus actividades cumplirán en cada territorio con las disposiciones de la autoridad ambiental competente.

2. En el caso de la implementación de Puntos Digitales, y para garantizar que se complimenten con estándares mínimos y buenas prácticas en materia de gestión de RAEE, en todos los municipios y especialmente en aquellos que no adhieran a una normativa específica, se implementará la firma de un Acta Compromiso (ver Apéndice III) que compromete a las Autoridades Municipales a:

- a) Asegurar el correcto manejo, clasificación, recolección, almacenamiento, transporte y disposición final de los desechos y residuos generados por las*



actividades de renovación, instalación y mantenimiento del equipamiento de los Puntos Digitales. Buscando además optimizar la gestión de residuos con el fin de proteger la salud del personal y de la comunidad en general y promoviendo el cuidado del medio ambiente.

- b) Aplicar la normativa específica existente a nivel local, o bien, si no la hubiere, implementar buenas prácticas en la materia, contemplando todas las etapas de la gestión de residuos: generación, segregación, recolección y transporte interno, almacenamiento, tratamiento y disposición final. Para esto, se ofrecerá material específico en la materia (“Recomendaciones y Buenas Prácticas para la Gestión integral de RAEE”) que podrá ser utilizado en actividades de divulgación y capacitación de trabajadores y usuarios de los Puntos Digitales implementados.*

3. Además, dicho documento especifica recomendaciones de buenas prácticas en la materia y promueve la comunicación de las mismas y su difusión a través de Intranet, publicaciones, reuniones, capacitaciones y cartelería dispuesta en los Puntos Digitales, entre otras herramientas. Éstas recomendaciones son:

- a) Definir una estrategia de segregación, es decir, de separación de los residuos y clasificación que permita discernir qué bienes se pueden recuperar, reparar, donar o los que van a reciclaje o disposición final. La segregación consiste en la separación apropiada de los residuos en el punto de generación, según las clases o categorías adoptadas. Se efectúa en contenedores específicos y compatibles con las características de los residuos, llamados contenedores primarios. Los contenedores primarios deben ser rígidos, de material inerte, resistente al contacto con agentes químicos y/o abrasivos y tener una base segura que impida el vuelco. Los RAEE deberán segregarse separados del resto de los RES generados. En especial, los que contengan componentes con características peligrosas.*
- b) Adecuar almacenamientos específicos para RAEE. Los RAEE deben estar ubicados en áreas (oficinas, depósitos, talleres de mantenimiento, etc.) correctamente señalizadas, bajo techo, ventiladas y con protección para los rayos directos del sol o fuentes de calor. Esta localización no debe afectar la bioseguridad, la calidad escénica, la higiene y la seguridad de otros sectores del establecimiento y su entorno; asimismo, debe ser de acceso restringido para personal capacitado y autorizado a su manipulación.*
- c) Adecuar el transporte de RAEE, hasta su destino final.*
- d) Comunicar buenas prácticas en la gestión de RAEE. La comunicación puede ser desarrollada en forma verbal, visual y mediante documentos escritos. En función de las posibilidades de cada establecimiento la comunicación puede efectuarse por medio de Intranet, publicaciones, reuniones, capacitaciones, y cartelería dispuesta en los Puntos Digitales, entre otras herramientas.*



4. Adicionalmente a las normativas y competencias mencionadas en la sección 3.1, aquellas actividades que sean desarrolladas por ARSAT, por terceros contratados por ARSAT, o bien en alguna de sus instalaciones, se realizarán con apego al protocolo descrito, aprobado por directorio de la Empresa en Marzo de 2021, y disponible en el Apéndice II.

5. Apéndices

5.1 Organismos ambientales provinciales

Organismos provinciales - Autoridades ambientales	
Provincia de Buenos Aires	Organismo ambiental: Organismo Provincial para el Desarrollo Sustentable (OPDS)
	Representante titular: Juan BRARDINELLI (Director Ejecutivo)
	Representante alterno: Mercedes FINO (Dir. Pcial)
	Dirección: Calle 12 y 53 Torre II Piso 14 (1900) La Plata Provincia de Buenos Aires
	Teléfono: (0221) 429-5579
	Página web: www.opds.gba.gov.ar
Ciudad Autónoma de Buenos Aires	Organismo ambiental: Agencia de Protección Ambiental (APRA)
	Representante titular: Eduardo Alberto MACCHIAVELLI (Secretario)
	Representante alterno: Renzo Néstor MOROSI NICOLOTTI (Presidente de APRA)
	Dirección: Lima 1111 (1073) CABA
	Teléfono: 4124-7900. Int. 1310
	Página web: www.buenosaires.gob.ar/agenciaambiental
Catamarca	Organismo ambiental: Ministerio de Agua, Energía y Medio Ambiente
	Representante titular: Alberto KOZICKI (Ministro)
	Representante alterno: Ricardo ROBADOR (Secretario)
	Dirección: CAPE: (Ex Regimiento) Av. Belgrano S/N (4700) San Fernando del Valle de Catamarca
	Teléfono: (0383) 443-9092/443-7983. Int. 2810



	Página web: www.ambiente.catamarca.gov.ar
Córdoba	Organismo ambiental: Secretaría de Ambiente y Cambio Climático
	Representante titular: Juan Carlos SCOTTO (Secretario)
	Representante alterno: Victoria MUCCILLO (Subsecretaria)
	Dirección: Av. Ricchieri 215 (5000) Córdoba
	Teléfono: (0351) 434-3310. Int. 113
	Página web: www.cba.gov.ar/reparticion/ministerio-de-agua-ambiente-y-servicios-publicos/secretaria-de-ambiente-y-cambio-climatico
Corrientes	Organismo ambiental: Instituto Correntino del Agua y del Ambiente (ICAA)
	Representante titular: Mario Rujana (administrador)
	Representante alterno: Miguel Osmar Dufort
	Dirección: Bolívar 2275 (3402) Corrientes
	Teléfono: (0379) 446-0960/443-1273
	Página web: www.icaa.gov.ar
Chaco	Organismo Ambiental: Secretaría de Desarrollo Territorial y Ambiente
	Representante Titular: Marta Elena SONEIRA (Subsecretaria)
	Representante Alterno: María GARRAFA (Subsecretaria)
	Representante Alterno: Paula Alejandra SONEIRA (Asesora)
	Dirección: Marcelo T. de Alvear 145 Piso 9° (3500) Resistencia
	Teléfono: (0362) 444-8089
	Página Web: www.chaco.gov.ar/planificacion
Chubut	Organismo ambiental: Ministerio de Ambiente y Control del Desarrollo Sustentable
	Representante titular: Eduardo Fabián ARZANI (Ministro)
	Representante alterno: Juan Daniel MICHELOUD (Subsecretario)
	Dirección: Hipólito Yrigoyen 42 (9103) Rawson
	Teléfono: (0280) 448-1758/4831
	Página web: www.ambiente.chubut.gov.ar/
Entre Ríos	Organismo ambiental: Secretaría de Ambiente
	Representante titular: María Daniela GARCIA (Secretaria)
	Representante alterno: Valeria Gonzalez WETZEL (Subsecretaria)



	Dirección: Laprida 386 (3100) Paraná
	Teléfono: (0343) 484-0555/420-8879
	Página web: www.entrieros.gov.ar/ambiente
Formosa	Organismo ambiental: Ministerio de la Producción y Ambiente
	Representante titular: Raul Omar QUINTANA (Ministro)
	Representante alterno: Hugo BAY (Subsecretario)
	Dirección: Belgrano 878 Piso 6to (3600) Formosa
	Teléfono: (03704) 442-6465
	Página web: www.formosa.gob.ar/produccion
Jujuy	Organismo ambiental: Ministerio de Ambiente
	Representante titular: María Inés ZIGARÁN (Ministra)
	Representante alterno: Pablo Armando BERGESE (Secretario)
	Dirección: Av. República de Siria 147 (4600) San Salvador de Jujuy
	Teléfono: (0388) 424-9261
	Página web: www.ambientejujuy.gob.ar
La Pampa	Organismo ambiental: Subsecretaría de Ambiente
	Representante titular: Fabián TITTARELLI (Subsecretario)
	Representante alterno: Miguel FANTINI
	Dirección: Av. Luro 700 Piso 1° (6300) Santa Rosa
	Teléfono: (02954) 428-006
	Página web: ambiente.lapampa.gob.ar
La Rioja	Organismo ambiental: Secretaría de Ambiente
	Representante titular: Santiago AZULAY (Secretario)
	Dirección: Hipólito Yrigoyen 148 Subsuelo (5300) La Rioja
	Teléfono: (0380) 445-3653
	Página web: ambiente.larioja.gov.ar
Mendoza	Organismo ambiental: Secretaría de Ambiente y Ordenamiento Territorial
	Representante titular: Humberto MINGORANCE (Secretario)
	Representante alterno: Nadya MOYANO (Jefa de Gabinete)
	Dirección: Peltier 351 Piso 6° Ala Oeste (5501) Mendoza



	Teléfono: (0261) 449-2515/2893
	Página web: www.ambiente.mendoza.gov.ar
Misiones	Organismo ambiental: Ministerio de Ecología y Recursos Naturales Renovables
	Representante titular: Mario Ramón VIALEY (Ministro)
	Representante alterno: Silvia FERNANDEZ (Unidad Técnica)
	Dirección: San Lorenzo 1538 (3300) Posadas
	Teléfono: (0376) 444-7590/91/93
	Página web: www.ecologia.misiones.gov.ar/ecoweb/index.php
Neuquén	Organismo ambiental: Subsecretaría de Ambiente
	Representante titular: Jorge Alberto LARA (Secretario)
	Representante alterno: Juan de Dios LUCHELLI
	Representante alterno: Lucía REDONDO CAAMAÑO
	Dirección: Antártida Argentina 1245 Módulo 2 Piso 2 / CAM - Centro Administrativo Ministerial (8300) Neuquén
	Teléfono: (0299) 449-5771
	Página web: ambiente.neuquen.gov.ar
Río Negro	Organismo ambiental: Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable
	Representante titular: Dina Lina MIGANI (Secretaria)
	Representante alterno: María Judith JIMENEZ (Subsecretaria)
	Representante alterno: Federico Vicente HOLLMANN (Subsecretario)
	Dirección: Colón Nº 275 Piso 3ero (8500) Viedma
	Teléfono: (02920) 423-391/420-282
	Página web: www.ambiente.rionegro.gov.ar
Salta	Organismo ambiental: Ministerio de Producción y Desarrollo Sustentable
	Representante titular: Martín DE LOS RÍOS PLAZA (Ministro)
	Representante alterno: Alejandro José ALDAZABAL (Secretario)
	Dirección: Av. De los Incas s/n 1º Block Planta Alta Ala Este / Centro Cívico Grand Bourg (4400) Salta
	Teléfono: (0387) 421-4187 - 432-4223
	Página web: www.salta.gov.ar/organismos/ministerio-de-ambiente-y-desarrollo-sustentable/10



San Juan	Organismo ambiental: Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable
	Representante titular: Domingo Raúl TELLO (Secretario)
	Representante alterno: José Luis ESPINOZA (Director)
	Representante alterno: Gustavo Rafael MERCADO (Subsecretario)
	Dirección: Centro Cívico: Av. Lib. Gral. San Martín 750 Oeste Piso 3° (5400) San Juan
	Teléfono: (0264) 430-5928
	Página web: ambiente.sanjuan.gob.ar
San Luis	Organismo ambiental: Secretaría de Estado de Medio Ambiente y Parques
	Representante titular: María Natalia SPINUZZA (Secretaria)
	Representante alterno: Darío Ezequiel SZKLAREK (Jefe Programa Medio Ambiente)
	Dirección: Bloque II Piso 2 - Edificio Aut. Serranías Puntanas Km 783 (5700) San Luis
	Teléfono: (0266) 445-2000
	Página web: www.medioambiente.sanluis.gov.ar/
Santa Cruz	Organismo ambiental: Secretaría de Estado de Medio Ambiente
	Representante titular: Mariano BERTINAT (Secretario)
	Representante alterno: Javier María DE URQUIZA (Presidente Consejo Agrario)
	Dirección: El Cano 260 (9400) Río Gallegos
	Teléfono: (02966) 432-455/493
	Página web: saludsantacruz.gob.ar/secretariadeambiente
Santa Fe	Organismo ambiental: Ministerio de Medio Ambiente
	Representante titular: Erika María del Luján GONNET (Ministra)
	Dirección: Patricio Cullen 6161 (3004) Santa Fe
	Teléfono: (0342) 457-9212/10/11/16
	Página web: www.santafe.gob.ar/index.php/web/content/view/full/102676
Santiago del Estero	Organismo ambiental: Ministerio de Obras, Servicios Públicos, Agua y Ambiente
	Representante titular: Argentino José CAMBRINI (Ministro)
	Representante alterno: Carlos SALMOIRAGHI (Subsecretario)



	Representante alterno: Isabel BRANDAN (Directora)
	Dirección: Garibaldi 44 Piso 2° (4200) Santiago del Estero
	Teléfono: (0385) 450-5038/9 Mrio. (0385) 424- 2055 Subs
	Página web: www.sde.gob.ar:84/secAgua/sda.html
Tierra del Fuego, Antártida e Islas del Atlántico Sur	Organismo ambiental: Ministerio de Producción y Ambiente
	Representante titular: Sonia Elizabeth CASTIGLIONE (Ministra)
	Representante alterno: Eugenia Viviana ALVAREZ (Secretaria)
	Dirección: San Martín 1401 (9420) Ushuaia
	Teléfono: (02901) 422-576
	Página web: http://prodyambiente.tdf.gob.ar/
Tucumán	Organismo ambiental: Secretaría de Estado de Medio Ambiente
	Representante titular: Alfredo MONTALVÁN (Secretario)
	Representante alterno: Florencia SAYAGO (Directora)
	Dirección: Av. Brígido Terán 636 (4000) San Miguel de Tucumán
	Teléfono: (0381) 452-5699
	Página web: www.sematur.gob.ar

5.2 Política Ambiental de ARSAT (disponible como Anexo 5 de la ESA)

5.3 Acta Compromiso para Gestión de RAEE - Programa Puntos Digitales

