

Proyecto “Fortalecimiento de la Infraestructura de Datos para cerrar la brecha digital”

Plan de Participación de la Partes Interesadas (PPPI)

Septiembre 2022

Dirección de Programas y Proyectos
Sectoriales y Especiales

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	4
OBJETIVOS DEL PLAN DE PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS (PPPI)	4
2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO	4
COMPONENTES DEL PROYECTO	5
ARREGLOS INSTITUCIONALES	10
POBLACIÓN DESTINATARIA DEL PROYECTO	13
RIESGOS E IMPACTOS AMBIENTALES Y/O SOCIALES DEL PROYECTO	13
3. BREVE RESUMEN DE LAS ACTIVIDADES ANTERIORES DE PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS	19
INSTANCIAS DE PARTICIPACIÓN TEMPRANA EFECTUADAS DURANTE LA PREPARACIÓN DEL PROYECTO	19
4. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS PARTES INTERESADAS	20
PARTES AFECTADAS POR EL PROYECTO	20
OTRAS PARTES INTERESADAS EN EL PROYECTO	21
INSTITUCIONES/ GRUPOS MENOS FAVORECIDOS/VULNERABLES	21
5. PROGRAMA DE PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS	23
ESTRATEGIA PROPUESTA PARA LA DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN Y RECEPCIÓN DE RECOMENDACIONES	23
CRONOGRAMA DEL PROGRAMA DE PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS	23
CONSULTA FOCALIZADA	24
CONSULTA PÚBLICA ON LINE	26
ESTRATEGIA Y CRONOGRAMA DE CONSULTA PROPUESTA	28
ESTRATEGIA PROPUESTA PARA INCORPORAR LA OPINIÓN DE LOS GRUPOS VULNERABLES	30
ANÁLISIS DE LOS COMENTARIOS	30
ETAPAS FUTURAS DEL PROYECTO	31
6. RECURSOS Y RESPONSABILIDADES VINCULADOS A LA IMPLEMENTACIÓN DE ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS	31
RECURSOS	31
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DE GESTIÓN	32
7. MECANISMO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	32
OBJETIVOS	32
CANALES PARA PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES Y PUNTOS DE ASISTENCIA PARA SU USO	32
MEDIOS DE COMUNICACIÓN PARA ASISTIR EN EL PASO PREVIO A LA UTILIZACIÓN DE LOS CANALES	35
TIPOS DE SOLICITUDES O DEMANDAS QUE PUEDEN PRESENTARSE	35
DIFUSIÓN DEL MAQR	35
MONITOREO Y SEGUIMIENTO MAQR	36
SOLUCIÓN DE CONFLICTOS	36
SERVICIO DE REPARACIÓN DE QUEJAS DEL BM	36
REPORTE Y RESPUESTA EN LA ATENCIÓN DE CASOS DE VIOLENCIA DE GÉNERO (VDG)	37
8. SEGUIMIENTO Y PRESENTACIÓN DE INFORMES	38
PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS EN LAS ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO	38
PRESENTACIÓN DE INFORMES A LOS GRUPOS DE PARTES INTERESADAS	38
9. ANEXO	39
ANEXO 1	39

ACRONISMOS/ABREVIATURAS

ANDIS	Agencia Nacional de Discapacidad
ARSAT	Empresa Argentina de Soluciones Satelitales Sociedad Anónima
BIRF	Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento
CABASE	Cámara Argentina de Internet
CAPPI	Cámara Argentina de Pequeños Proveedores de Internet
COFEFUP	Consejo Federal de la Función Pública
DIPROSE	Dirección de Programas y Proyectos Sectoriales y Especiales
DOFI	Dirección Operativa de Financiamiento Internacional.
EAS	Estándar Ambiental y Social
ENACOM	Ente Nacional de Comunicaciones
FECOSUR	Federación de Cooperativas del Servicio Telefónico de la zona Sur
FECOTEL	Federación de Cooperativas de Telecomunicaciones
INADI	Instituto Nacional contra la Discriminación, la Xenofobia y el Racismo
INAI	Instituto Nacional de Pueblos Indígenas
JGM	Jefatura de Gabinete de ministros de la Nación
MAQR	Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos
MAS	Marco Ambiental y Social
MEV	Mesa de Entrada Virtual de la Secretaría de Innovación Tecnológica.
MGAS	Marco de Gestión Ambiental y Social
MMGyD	Ministerio de las Mujeres, Género y Diversidad
ONG	Organización No Gubernamental
ONTI	Oficina Nacional de Tecnologías de Información
PCAS	Plan de Compromiso Ambiental y Social
PGAS	Planes de Gestión Ambiental y Social
PIDISP	Proyecto de Inclusión Digital e Innovación de los Servicios Públicos en Argentina.
PITBA	Parque Productivo Tecnológico Industrial Bariloche
PPPI	Plan de Participación de Partes Interesadas
RAEE	Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos
SAE	Secretaría de Asuntos Estratégicos
SCPPD	Secretaría de Coordinación Presupuestaria y Planificación del Desarrollo
SSTyCO	Subsecretaría de Telecomunicaciones y Conectividad
SIP	Secretaría de Innovación Pública
SSTC	Subsecretaría de Telecomunicaciones y Conectividad
TAD	Trámites a Distancia
TIC	Tecnologías de Información y Comunicación

1. INTRODUCCIÓN

El Plan de Participación de Partes Interesadas (PPPI) propuesto es proporcional a la naturaleza y al alcance del **“Proyecto Fortalecimiento de la Infraestructura de Datos para cerrar la brecha digital”**, 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.

El PPPI se elabora de manera temprana a fin de promover durante todo el ciclo del Proyecto la participación inclusiva y eficaz de las partes afectadas en relación con las cuestiones que podrían tener impacto en ellas, y brindar los medios necesarios para dicha participación.

En este documento se describen las medidas que se utilizarán para eliminar los obstáculos a la participación, considerando medidas diferenciadas para los grupos vulnerables.

El Plan de participación de las partes interesadas es un documento vivo y como tal será actualizado a medida que se disponga de más información. Si se realizan cambios significativos en el PPPI, el Organismo Ejecutor divulgará una versión actualizada de este.

Dicho Plan se elabora en esta instancia a nivel de Proyecto estableciendo de qué manera se gestionará la comunicación con las partes interesadas durante la preparación y ejecución del Proyecto acorde con el estándar ambiental y social 10: **“Participación de las Partes Interesadas y Divulgación de Información”** junto con el EAS 1 **“Evaluación y Gestión de Riesgos e Impactos Ambientales y Sociales”**.

Objetivos del Plan de Participación de las Partes Interesadas (PPPI)

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.

2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

El **Proyecto de Fortalecimiento a la Infraestructura de Datos para cerrar la brecha Digital** busca lograr un Gobierno Digital alineado con mayor calidad y eficacia. Es un proyecto nacional estratégico desde el punto de vista de: (i) Infraestructura tecnológica. (ii) Igualdad de posibilidades a través del acceso de la ciudadanía al conocimiento y las tecnologías digitales. (iii) Generación del conocimiento y desarrollo y del “Talento Humano”.

El Objetivo General o de desarrollo del proyecto es fortalecer las bases de la infraestructura de

datos¹, aumentar la resiliencia digital y fomentar la adopción digital en Argentina

Los **Objetivos Específicos** del Proyecto son:

- (i) Disminuir la brecha digital mediante la provisión de conectividad de banda ancha para estaciones digitales, localidades y usuarios sin servicio.
- (ii) Desarrollar infraestructura de datos resilientes, infraestructura *cloud* y aplicaciones de altas prestaciones computacionales mediante la implementación de 4 centros modulares de cómputo (estaciones digitales) interconectados al nodo en Benavídez.
- (iii) Potenciar el conocimiento, la formación y la gestión del cambio, en pos de desarrollar las capacidades y adaptaciones necesarias para al mercado industrial 4.0.

Componentes del Proyecto

El proyecto se estructura en cinco (5) componentes, a saber:

Componente 1. “Conectividad Inclusiva de banda ancha”

Este componente financiará la infraestructura de banda ancha para llegar a las localidades no conectadas que actualmente carecen de la infraestructura digital y siguen sin ser atendidas por el sector privado². Este proyecto ampliará la conectividad en las localidades desatendidas desplegando una infraestructura que las conecte a la red de transporte digital³. Las localidades beneficiarias de esta operación se seleccionarán evaluando la proximidad a los nodos de la red de transporte⁴ el suministro de energía y los postes/ductos, junto con un análisis de las características socioeconómicas⁵, geográficas y demográficas.

Subcomponente 1.1: Infraestructura de conectividad de banda ancha. Los fondos se asignarán a un segmento específico de la infraestructura de banda ancha en las zonas que no son rentables para el sector privado y que, por tanto, quedan sin servicio, lo que crea un fallo de mercado. El enfoque se diseñará para incentivar la movilización de capital privado (PCM); por ejemplo, explorando la opción de mecanismos de subasta inversa para el despliegue de redes. Al mismo tiempo, la infraestructura financiada por esta operación aumentará los incentivos para que los agentes del mercado presten servicio a los usuarios finales y construyan el último tramo de la red. Este subcomponente financiará, entre otras cosas: (a) las inversiones necesarias para el

¹ La infraestructura de datos incluye las instalaciones para recoger, intercambiar, almacenar, procesar y distribuir los datos modernos por su carácter digital. (The World Bank, World Development Report, 2021).

² En Argentina hay unas 1.500 localidades sin acceso a Internet que a menudo carecen de la infraestructura que las une a los nodos de la red de transporte. La red de transporte es la infraestructura que proporciona conexiones locales, regionales e internacionales para voz y datos. Constituye la columna vertebral del tráfico de datos. Los importantes gastos de capital (CAPEX) y el bajo rendimiento de las inversiones hacen que su conexión no sea rentable para el sector privado, dejando a unas 530.000 personas sin conexión.

³ El proyecto no financiará el segmento de la infraestructura que va desde el gabinete hasta el usuario final. Es probable que esta parte sea atendida por operadores privados (en particular, los ISP locales).

⁴ Esto incluye la red troncal de fibra óptica propiedad de ARSAT, las redes públicas regionales propiedad de las provincias (es decir, la Sociedad Anónima con Participación Estatal Mayoritaria SAPEM) y los transportistas privados. Todas las localidades -con nodos de transporte tanto privados como públicos- y a menos de 20 km de distancia de las redes, serán consideradas en el ámbito del proyecto.

⁵ El proceso de selección dará prioridad a las localidades con mayor potencial económico (por ejemplo, los parques tecnológicos, productivos).

despliegue de la infraestructura de banda ancha al por mayor que conecta las localidades no conectadas con los nodos de la red de transporte digital; y (b) el equipamiento en las instalaciones de los usuarios finales (por ejemplo, enlace de bajada, módem local, punto de acceso, etc.). Por último, el proyecto dará prioridad a la posibilidad de aprovechar las soluciones de energía renovable (por ejemplo, energía solar o eólica y almacenamiento en baterías) para alimentar la infraestructura financiada, al tiempo que exigirá el cumplimiento de las "normas de TIC ecológicas"⁶ y una gran resistencia a las perturbaciones climáticas

El modelo de suministro de conectividad se basa en el establecimiento de una infraestructura local mayorista siguiendo el principio de neutralidad tecnológica, acceso abierto⁷ y competencia. Los estudios de viabilidad técnica y financiera determinarán qué tecnología (fija, móvil, satélite) es la más eficiente para llevar la conectividad a las localidades seleccionadas. La operación de acceso abierto pretende ser un modelo innovador para promover la participación de los ISP y las cooperativas locales en la prestación de servicios de banda ancha a los usuarios finales, eliminando las barreras de entrada a los pequeños actores del mercado (es decir, los requisitos de CAPEX, los riesgos), y promoviendo la eficiencia en el despliegue y el funcionamiento de las redes. Por último, el principio de competencia significa que la infraestructura será desplegada y operada por una entidad seleccionada bajo un proceso público de contratación transparente que también considerará la opción de un esquema de APP (Asociación Público Privada) de acuerdo con el marco legal local⁸.

Este componente garantizará la conectividad de las localidades en condiciones de asequibilidad y sostenibilidad. De acuerdo con los principios de acceso abierto y competencia, el acceso a la infraestructura financiada por este proyecto estará sujeto a un marco tarifario regulado. Este enfoque evitará el abuso de poder en el mercado y las tarifas elevadas para los usuarios finales.

Subcomponente 1.2: Asistencia técnica y estudios. Esto incluirá, entre otras cosas: (a) estudios de viabilidad, que cubrirán tanto el impacto técnico como el ambiental y social; (b) estructuración de las licitaciones públicas; y (c) consultorías técnicas y financieras según sea necesario para apoyar la implementación del proyecto.

Componente 2. "Infraestructura de Datos Resilientes"

Este componente financiará una red descentralizada de centros de datos y una plataforma de computación de alto rendimiento (HPC) para fortalecer la eficiencia y la resistencia de la infraestructura de datos del país. Esto añadirá nuevas capacidades y utilidad, incluyendo el acercamiento del procesamiento y el rendimiento a los usuarios finales en ubicaciones regionales o no centrales; la capacidad de crear puntos de recogida de fuentes de datos, incluyendo datos transaccionales del Internet de las Cosas (IoT) y de gobierno digital, etc.

Subcomponente 2.1. Centros de datos. Este subcomponente financiará cuatro centros de datos adicionales, cumpliendo con los estándares internacionales de ciberseguridad, resiliencia

⁶ ITU-T, Green ICT Standards and Supplements. <https://www.itu.int/net/ITU-T/lists/standards.aspx?Group=5&Domain=28>

⁷ El principio de evaluación abierta implica un modelo en el que una entidad despliega y opera la capa pasiva y activa construyendo una red sobre la que todos los proveedores de servicios pueden prestar sus servicios. La capa pasiva incluye la infraestructura física que soporta la implementación e interconexión de los equipos de telecomunicaciones, como torres, postes, cable de fibra óptica, armarios, divisores, etc. La capa activa incluye los equipos de telecomunicaciones, como la estación base inalámbrica, el terminal de línea óptica, los routers, los conmutadores, el sistema de alimentación, etc.

⁸ Este proceso debe cumplir con los principios de publicidad, transparencia, neutralidad, igualdad, prevención de la corrupción y lavado de dinero.

climática y eficiencia. El Proyecto evaluará y desarrollará diferentes estrategias para el establecimiento de esta red descentralizada de centros de datos vinculados al actual centro de datos de nivel 3 de ARSAT ubicado en Benavidez (Buenos Aires)⁹. Las instalaciones se construirán a partir de una evaluación técnica y de la demanda existente para financiar un centro de datos de tamaño medio en la ciudad de Bariloche (provincia de Río Negro) y tres instalaciones pequeñas en todo el país, con ubicaciones específicas¹⁰ que se definirán en función de los estándares técnicos y de resiliencia climática¹¹.

Los centros de datos serán módulos autónomos, o contenedores, que se instalarán en sitios gubernamentales disponibles. Los módulos considerados tienen incluida la distribución de la infraestructura básica (energía, refrigeración, redes) y necesitan las conexiones externas para asegurar el suministro de energía, redes y agua. Cada módulo dispondrá de los servicios generales de la nube, capacidades HPC y almacenamiento local.

Este subcomponente seguirá los principios de acceso abierto y neutralidad tecnológica. Se evaluarán diferentes modelos operativos y especificaciones técnicas con el objetivo de promover y garantizar el acceso abierto e identificar las tecnologías más adecuadas. Por ejemplo, la infraestructura del centro de datos puede considerar todos los modelos potenciales de propiedad y operación, que incluyen (pero no se limitan a) (a) Propiedad y operación del gobierno; (b) Colocación de la instalación del centro de datos en una instalación comercial, el gobierno posee y opera el equipo y la infraestructura de TI; (c) Instalación del centro de datos y equipo de TI (incluidos los recursos de computación en la nube) subcontratados al sector privado, gestión gubernamental de los sistemas de información; y (d) APP y subcontratación de la gestión del centro de datos, la nube y algunos sistemas de información.

El diseño de los centros de datos seguirá prácticas climáticamente inteligentes, garantizando la resiliencia y la eficiencia, dando prioridad a las fuentes de energía renovables. Los centros de datos bien diseñados requieren priorizar la eficiencia energética y la gestión científica de la refrigeración y la eliminación del calor. La eficiencia de las TI, combinada con otros factores de diseño como la selección de la geolocalización, la eficiencia de la distribución de la energía, la distribución del espacio de las TI y el flujo de aire, tienen un gran impacto en el consumo de energía del centro de datos¹². Este componente dará prioridad a la utilización de fuentes de energía renovables que podrían actuar como respaldo en caso de cortes de electricidad (baterías cargadas por la generación de energía renovable). Además, podrían complementar la demanda de energía de los equipos no informáticos del centro de datos con la instalación de paneles solares para el espacio no informático (por ejemplo, iluminación, tomas de corriente), consumiendo de sus propias instalaciones en lugar de demandar de la red eléctrica. Esto mejorará la eficiencia energética y mitigará el impacto en las instalaciones de los servicios públicos y las líneas de distribución. El alcance del proyecto incluye la exploración de la opción de acuerdos con proveedores de energía para suministrar energía de fuentes renovables - principalmente hidroeléctrica y eólica - para ser satisfecha a través de la red nacional de CAMMESA¹³.

⁹ Apoyado por el Proyecto de Innovación Digital

¹⁰ La ubicación de los centros de datos será exclusivamente en terrenos públicos desocupados y accesibles, evitando expropiaciones, desplazamientos o reubicaciones, y promoviendo la accesibilidad de las personas con discapacidad.

¹¹ CIRSOC norms, <https://www.inti.gob.ar/areas/servicios-industriales/construcciones-e-infraestructura/cirsoc>

¹² Un centro de datos mal diseñado utiliza mucha más energía para impulsar los equipos informáticos que un centro de datos bien diseñado. Esto se atribuye principalmente al coste de la refrigeración y la eliminación del calor.

¹³ <https://cammesaweb.cammesa.com/inicio-renovables/>

La necesidad de infraestructura de datos adicional se satisfará minimizando las emisiones de gases de efecto invernadero y promoviendo la eficiencia energética. En primer lugar, la creación de centros de datos adicionales se ajustará a las normas internacionales sobre contratación ecológica¹⁴. Esto permitirá promover el rendimiento de los sistemas TIC, el rendimiento de los sistemas mecánicos y eléctricos y la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI). Al mismo tiempo, estas instalaciones adicionales permitirán a las comunidades ajustarse y prepararse para las consecuencias del cambio climático. Proporcionarán el almacenamiento y la potencia informática necesarios para vigilar y pronosticar el tiempo, pero también para desarrollar alertas y planes de respuesta a los fenómenos del cambio climático. Estas actividades aumentarán la resiliencia climática local siendo más impactante para las poblaciones vulnerables, las más afectadas por los desastres relacionados con el clima.

Subcomponente 2.2. Plataforma de computación de alto rendimiento (HPC). Esta plataforma se desplegará en toda la red de centros de datos -en el ámbito de este proyecto- para distribuir la adquisición de los flujos de datos y descentralizar el cómputo y generar un uso eficiente de los recursos de almacenamiento y red. Incluirá la ampliación del Centro Nacional de Datos de Benavidez tanto en espacio disponible como en tecnología de la información, incluyendo: (a) la provisión de energía (tanto principal como de reserva, transformadores de media tensión, UPSS y automatización), refrigeración y evacuación de calor, detección y extinción de incendios, seguridad física y cibernética, redes y sistemas de gestión/monitorización en una sala existente en Benavidez; (b) los servidores y equipos de almacenamiento necesarios para implementar los servicios base de la Infraestructura como Servicio (IaaS); y (c) la implementación de recursos de computación virtuales y en la nube. El equipo evaluará las mejores experiencias internacionales sobre modelos operativos de HPC para aprovechar todo el potencial de dicha instalación. Se están evaluando las principales inversiones en el actual centro de datos Tier 3 ARSAT Benavidez y del futuro Centro de Datos en Bariloche. Se proporcionará asistencia técnica para definir los centros de datos y los modelos operativos de HPC basados en principios, experiencias y estándares internacionales

Subcomponente 2.3. Asistencia técnica. Este subcomponente incluirá, entre otros: (a) evaluación técnica de una red descentralizada de centros de datos; (b) evaluación de la demanda de centros de datos; (c) asistencia técnica para la estrategia de migración a la nube del sector público; (d) asistencia técnica para apoyar el fortalecimiento de la normativa habilitante en materia de protección de datos, ciberseguridad, computación en la nube e infraestructura de datos; y (e) consultorías técnicas y financieras para apoyar la implementación del proyecto.

Componente 3. “Habilidades Digitales”

Este componente tiene como objetivo fortalecer las habilidades digitales para equipar mejor a las personas y empresas de Argentina para los trabajos y la economía del futuro y para adaptarse a las actividades en línea. El desarrollo de habilidades digitales es un paso fundamental para implementar servicios en línea y minimizar la interrupción de los servicios de educación y salud en caso de desastres inducidos por el clima y otros impactos externos como la pandemia de COVID-19. Los beneficiarios de este componente son tanto del lado de la demanda como de la oferta. Por un lado, la industria local de TIC contará con nuevos profesionales y altamente calificados en el mercado laboral. Por otro lado, las personas tendrán la oportunidad de mejorar sus habilidades

¹⁴ Véase, por ejemplo, Development of the EU Green Public Procurement (GPP) Criteria for Data Centres, Server Rooms and Cloud Services.

digitales y acceder a un ecosistema digital más sofisticado. Esto puede producir cambios en la igualdad de género a partir de la formación dirigidas a las mujeres. Las habilidades digitales también son esenciales para que las mujeres y los grupos vulnerables no se queden atrás en una economía cada vez más digitalizada. El proyecto apoyará la reducción de la brecha de género en el uso de Internet mediante el lanzamiento de campañas de sensibilización y la oferta de capacitación en habilidades digitales con una cuota del 50% para las mujeres participantes y un objetivo del 70% de mujeres beneficiarias de las oportunidades de formación del proyecto. Para promover la adopción por parte de la comunidad, el proyecto incluye el acceso a servicios de valor añadido disponibles en las plataformas estatales (por ejemplo, aplicaciones de productividad, servicios en la nube, transmisión de contenidos, etc.).

Subcomponente 3.1. Desarrollo de habilidades digitales. Este subcomponente apoyará la colaboración con socios locales, universidades, incubadoras tecnológicas, operadores y administraciones locales para desarrollar y desplegar programas de educación técnica y profesional para adultos. Las actividades tendrán en cuenta, entre otras cosas, las soluciones para la adaptación al cambio climático, la gestión del riesgo de catástrofes y la inclusión de la perspectiva de género. La aplicación de una perspectiva de género en el diseño de este componente y el aprovechamiento de las iniciativas gubernamentales existentes destinadas a una inclusión de género más equitativa en el sector de las TIC, ayudará al equipo a identificar oportunidades de formación adaptadas a las mujeres para apoyar su mayor participación en la economía digital¹⁵. Los programas de formación incluirán objetivos específicos para fomentar la máxima participación de las mujeres y las niñas con el fin de promover mayores oportunidades para ellas en las profesiones y empresas habilitadas digitalmente, y también se dirigirán a la población vulnerable, como las comunidades indígenas, los afrodescendientes y las personas con discapacidad. Este subcomponente financiará, entre otras cosas: (a) asistencia técnica para establecer alianzas globales y nacionales y para diseñar programas específicos que incluyan becas para mujeres, personas con discapacidades y grupos vulnerables centrados en el desarrollo de las capacidades de TI; (b) becas de formación específicas para reforzar las habilidades técnicas, de gestión y de inglés de las TI.

Subcomponente 3.2. Coordinación y articulación del ecosistema de habilidades digitales Este subcomponente está anclado en el establecimiento de alianzas con la academia y el sector privado para fomentar el ecosistema digital y de TI en todo el país y establecer contenidos y estándares mínimos para las certificaciones de competencias digitales. El fortalecimiento del ecosistema de personal y empresas digitales y de TI en todo el país beneficiará especialmente a las localidades con nueva conectividad y a las regiones con nuevos centros de datos. Este subcomponente financiará, entre otros: (a) la asistencia técnica para el establecimiento de las certificaciones; (b) los gastos de funcionamiento que apoyen la logística, los seminarios y el apoyo para el cuidado de niños y niñas para promover la participación de las mujeres en los espacios de formación.

Subcomponente 3.3. Apoyo a la implantación de tecnologías disruptivas. Para apoyar la adopción digital, el subcomponente proporcionará incentivos para las personas que participan en las formaciones y actividades financiadas por el proyecto para diseñar, probar y desplegar soluciones digitales que impliquen tecnologías disruptivas. Este subcomponente financiará, entre otras cosas:

¹⁵ Centros de Género en Tecnología (G+T), es una iniciativa de la Secretaría de Innovación Pública donde el sector público, las empresas TIC del sector privado y las organizaciones de la sociedad civil se unen para fortalecer sus programas e iniciativas de inclusión de género para reducir la brecha de género en el sector digital y relacionado con la tecnología en Argentina. Las actividades incluyen campañas de sensibilización, capacitación, formación e incidencia a través de talleres y grupos de trabajo.

a) la asistencia técnica para diseñar e implementar soluciones digitales; b) la compra de software y hardware para implementar proyectos de tecnologías disruptivas.

Componente 4. “Gestión y Evaluación del Proyecto”

Este componente apoya la gestión del proyecto y el desarrollo de la capacidad institucional para la ejecución y la sostenibilidad, aprovechando los recursos y las estructuras institucionales existentes del Gobierno. El componente se centra en el apoyo a la DIPROSE para gestionar y ejecutar las actividades del proyecto. Las actividades de este componente incluyen, entre otras, las siguientes: (a) apoyo a la gestión general del proyecto, incluida la coordinación del proyecto, la gestión del cambio y las capacidades de seguimiento y evaluación del proyecto para fortalecer la DIPROSE; (b) desarrollo de capacidades y apoyo técnico al SIP (Secretaría de Innovación Pública) en su mandato de diseñar e iniciar iniciativas de infraestructura de datos, para informar la implementación y supervisión del proyecto y la sostenibilidad a largo plazo de las intervenciones del proyecto; y (c) evaluaciones sectoriales estratégicas realizadas por la Dirección Operativa de Financiación Internacional (DOFI).

Componente 5. “Componente Contingente de Respuesta a Emergencias (CERC)”

Este componente es un mecanismo de financiación contingente disponible para que Argentina tenga acceso inmediato a la financiación del Banco para responder a una crisis o emergencia elegible, definida como "un evento que ha causado, o es probable que cause inminentemente, un impacto económico y/o social adverso importante asociado a crisis o desastres naturales o provocados por el hombre". El mecanismo para la activación del CERC se establecería en el Manual del CERC, detallando las disposiciones fiduciarias, ambientales y sociales, de seguimiento, de presentación de informes y cualquier otra disposición de aplicación necesaria para la ejecución de las actividades propuestas que se financien. En caso de que un evento desencadene el componente, se introduciría una reasignación de fondos a las categorías de desembolso de préstamos, para poder financiar las actividades propuestas bajo este componente y así poder responder a la emergencia. El organismo de ejecución de este CERC se determinará de acuerdo con un Manual del CERC

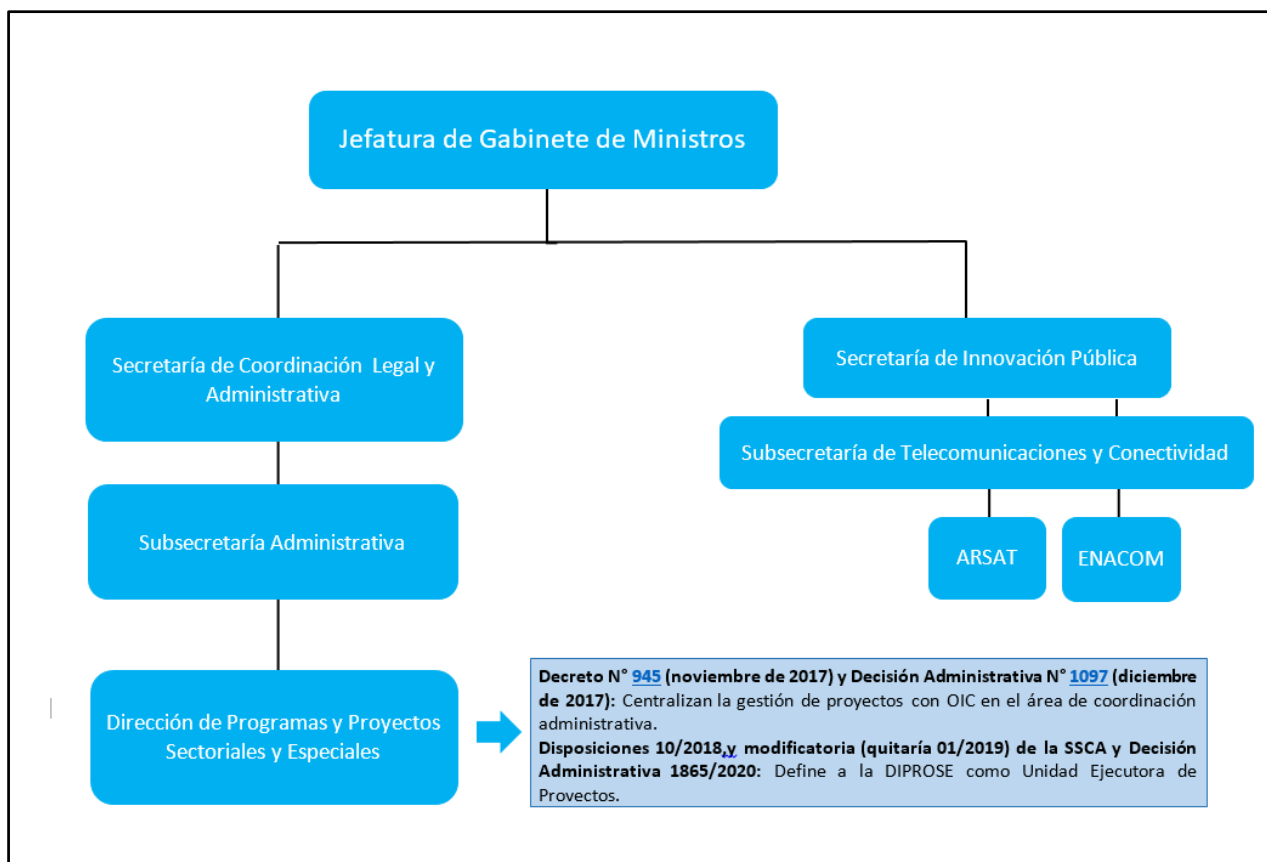
Arreglos Institucionales

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 Dirección Operativa de Financiamiento Internacional (DOFI) dependiente de la Subsecretaría de Relaciones Financieras Internacionales para el Desarrollo, 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

Organigrama y acciones determinadas en la estructura orgánica funcional



Funciones de la Dirección de Programas y Proyectos Sectoriales y Especiales (DIPROSE):

1. Mantener informado al Subsecretario de Gestión Administrativa de Innovación Pública de la Secretaría de Innovación Pública acerca del avance de cada Proyecto.
2. Informar periódicamente de la implementación de los Proyectos a las autoridades del Préstamo.
3. Elaborar el Plan Operativo y del Plan de Adquisiciones anuales de los Proyectos.
4. Planificar la ejecución de las actividades de los Proyectos y garantizar un diseño e implementación ajustado a las necesidades del Gobierno Argentino.
5. Programar y tramitar las contrataciones de bienes y servicios que sean necesarias para la ejecución de los Proyectos.
6. Colaborar con la conducción de la planificación y monitoreo de los proyectos, así como de los fondos asignados.
7. Gestionar los recursos presupuestarios necesarios para ejecutar los Proyectos anualmente tanto en lo que se refiere a fuente externa como a la fuente en moneda local.
8. Autorizar el pago a proveedores y consultores y suscribir las solicitudes de desembolsos

de los fondos del financiamiento.

9. Colaborar en la supervisión de la gestión y aprobación en todas las adquisiciones de los proyectos.
10. Asegurar la presentación de informes de progreso a los organismos interactuantes.
11. Asegurar el cumplimiento de la normativa aplicable de los distintos actores involucrados.
12. Firmar los Estados Financieros de cada proyecto.
13. Proporcionar la información técnica, legal, económico-financiera, contable, ambiental e institucional derivada de la ejecución de cada Proyecto.
14. Actuar como representante de los Proyectos ante los Organismos Internacionales y terceros.
15. Ejercer todas aquellas funciones que resulten razonablemente implícitas y que sean necesarias para la ejecución de los Proyectos

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 presente Marco de Gestión Ambiental y Social, y de todas las acciones que queden establecidas en el Plan de Compromiso Ambiental y Social (PCAS) incluyendo la responsabilidad del seguimiento y monitoreo sobre el desempeño ambiental y social durante todo el ciclo de vida del Proyecto.

Para la ejecución del Proyecto la SIP, a través de DIPROSE, se apoya en la Subsecretaría de Telecomunicaciones y Conectividad (SSyTCO) 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 SIP. Por tal motivo, siendo esta última un área sustantiva, se le ha solicitado se designen como puntos focales ARSAT para temas ambientales y sociales para las áreas Satelital, Red Federal de Fibra Óptica y Centro Nacional de Datos. Se espera de esta manera entablar un diálogo directo y fluido que colabore positivamente con el cumplimiento de los estándares ambientales y sociales requeridos.

Dicha dirección realizará la articulación con las demás áreas sustantivas 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, Género y Diversidad (MMGyD), la Secretaría de Derechos Humanos, etc. a los fines de poder relevar información y posibles riesgos como también oportunidades de manera temprana y oportuna, e implementar las medidas y acciones correspondientes para alcanzar los objetivos propuestos por el Proyecto.

Por último, las capacidades técnicas-administrativas de la DIPROSE en lo que respecta a su área

ambiental y social fueron reforzadas mediante la incorporación de una persona especialista 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.

Población destinataria del Proyecto

Los beneficiarios del Proyecto serán:

- **Administración Pública:** cualquier oficina a nivel nacional o provincial o municipal podrá beneficiarse de procesos más eficientes y ágiles y de capacitaciones y cursos para el desarrollo de habilidades digitales. Hay 350.000 empleados sólo en la Administración Pública Nacional, más 280.000 en las Universidades Nacionales.
- **Sector Privado:** existen alrededor de 1.5M de pequeñas y medianas empresas (PYMES) registradas en el sitio MiPyme. La mejora de la infraestructura de datos facilitará la digitalización de los negocios, ampliando los canales de comercialización y el acceso al conocimiento para mejorar la productividad, especialmente en las actividades agrícolas y productivas.
- **La ciudadanía:** Se ampliará la disponibilidad de trámites con la Administración pública a través de servicios digitales. La mejora de la infraestructura de datos facilitará el acceso de las personas a la educación, la salud y el conocimiento. Existirá un foco especial en zonas rurales y hacia las poblaciones más vulnerables para fomentar la inclusión digital. Se estima que alrededor de 250.000 personas tendrán acceso a conectividad en las aproximadamente 600 localidades que contarán con acceso en el marco del proyecto. Se brindarán capacitaciones y cursos de habilidades digitales para los ciudadanos de localidades con nueva conectividad y se ofrecerán cursos de habilidades digitales avanzadas para favorecer la capacitación de programadores y trabajadores del sector de IT. Se crearán oportunidades de formación en competencias digitales básicas y avanzadas con un efecto positivo en las perspectivas de empleo. Actividades específicas del proyecto apoyarán a mujeres, grupos vulnerables y personas con discapacidad.
- **Universidades y centros académicos:** Alrededor de 15 Universidades y agencias de investigación están presentes en el PITBA, quienes se beneficiarán directamente de las nuevas infraestructuras e iniciativas de innovación colaborativa que trae el proyecto.

Riesgos e impactos ambientales y/o sociales del Proyecto

Para examinar los riesgos e impactos del “Proyecto Fortalecimiento de la Infraestructura de Datos para cerrar la brecha digital” se ha elaborado un Marco de Gestión Ambiental y Social (MGAS) que se constituye como instrumento para establecer los lineamientos generales de gestión ambiental y social para la implementación del Proyecto.

El MGAS se propone (i) Proporcionar una guía metodológica y un conjunto de procedimientos para asegurar la sostenibilidad socioambiental de los sub-proyectos que se financien bajo el Proyecto; (ii) Brindar los lineamientos para el cumplimiento de la legislación ambiental y social aplicable; (iii) Establecer los lineamientos para cumplir con los Estándares Ambientales y Sociales (EAS) estipulados en el Marco Ambiental y Social del Banco Mundial; (iv) Establecer las directrices

generales para elaborar los planes específicos a partir de los riesgos identificados.

El MGAS será aplicado por el Organismo Ejecutor del Proyecto y sus contratistas con el fin de asegurar la sostenibilidad social y ambiental en el diseño y ejecución de los sub-proyectos a ser financiados por esta operación. Asimismo, una vez identificadas las ubicaciones de los Centros de Datos se realizará para cada subproyecto un Plan de Gestión Ambiental y Social específico basado en los lineamientos del MGAS, que será implementado durante todo el Proyecto.

A continuación, se presentan un resumen de los impactos y las medidas para cada uno de los tres componentes del Proyecto.

Componente 1 “Conectividad Inclusiva de banda ancha”

Para las obras civiles relacionadas con el servicio de banda ancha ya sea a través de cableado de la fibra óptica (subterráneo y/o aéreo) o mediante la construcción de torres, se identificaron múltiples impactos negativos derivados de las obras de: preparación de la obra, obras en sí mismas y obras de desmovilización. Todas aquellas influyen de alguna manera en los componentes del medio físico y biológico como del medio socioeconómico.

En relación al impacto en el Medio Físico y Biológico, el aire se podría ver afectado por las emisiones gaseosas y material particulado propio de la combustión de las maquinarias y equipos y del acopio y traslado de materiales, asimismo también, se generarán ruidos y vibraciones por las actividades. También la generación de los diferentes tipos de residuos afectaría al medio si no son gestionados como corresponde. Todos ellos solo impactarán durante las ejecuciones de las obras, por lo tanto, serán transitorios. Los mismos se mitigarán mediante el cumplimiento de la legislación vigente y procedimientos específicos sobre gestión de las emisiones y de los ruidos y vibraciones, tal como un correcto mantenimiento de las maquinarias y uso de los elementos de protección personal (EPP), etc. El agua, el suelo y la flora y fauna también se verán afectados por impactos negativos. En el caso del agua se puede ver afectada por derrames accidentales de hidrocarburos y aceites y por la generación de residuos, pero todos de magnitud baja por lo cual, con la implementación de las medidas de mitigación incluida en el PGAS su efecto se minimizará.

La desmovilización de la obra, traería impactos positivos en la flora ya que, al realizar el desmantelamiento de obradores, sitio de acopio de materiales, retiro de residuos y limpieza del terreno se darían las condiciones adecuadas para la restauración de la flora.

En relación a los impactos negativos en el medio socioeconómico asociados a las obras pueden verse afectados la seguridad vial a causa del aumento del tránsito de maquinaria vinculada a las acciones de obra, es por ello que será necesario brindar con antelación toda la información necesaria a la población a fin de que estén informados sobre las mismas. También durante el período de obra podrán verse afectadas la vida cotidiana de las personas por la interferencia en la prestación de algún servicio básico, o cortes de calles, todos impactos que serán mitigados con las medidas de prevención y comunicación con las personas afectadas.

Cabe destacar que 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.

Componente 2 “Infraestructura de Datos Resilientes”

Los principales riesgos ambientales en relación a los Centro de Datos se resumen principalmente en aquellos que surgen de las obras civiles necesarias para la instalación de los mismos y la posibilidad de refacción y/o remodelación de las edificaciones existentes y aquellos que surgen de la etapa operativa.

Los impactos derivados de la construcción de los Centros de Datos pueden traer contaminación al **AIRE** debido a la circulación de vehículos y maquinarias, emisión de materia particulado, consecuente de la limpieza y nivelación del terreno, movimiento de suelo, etc. impactos que se podrán mitigar con un correcto mantenimiento de las maquinarias, realizado la humectación en obra y dando cumplimiento a la normativa vigente. Asimismo, se generarán molestias por **RUIDOS** originadas por el incremento de tráfico y por las obras en sí mismas lo que se minimiza si los trabajadores utilizan los elementos de protección personal (EPP) y se establece un cronograma con las tareas generadoras de ruido evitando conflictos con la comunidad. El **AGUA** y el **SUELO** podrían ser impactados como consecuencia de derrames accidentales de hidrocarburos, aceites y otras sustancias químicas y por los efluentes cloacales, es por ello que como medida de mitigación se debe dar cumplimiento a la normativa vigente, contar desde el inicio de las obras con sistema de saneamiento para el personal y la prohibición de realizar el lavado de camiones hormigoneros en sitios no autorizados. La **FLORA** se podría ver afectada por la remoción de la cobertura vegetal consecuencia de las obras de limpieza y movimientos de suelo para la realización de la Plated e hormigón.

Los impactos en el **Medio Socioeconómico** están relacionados con la Seguridad Vial y Comunitaria, ya que el tránsito ocasionado por el movimiento y desplazamiento de máquinas y equipos y de mano de obra, puede llevar a accidentes de tránsito si los mismos no se gestionan correctamente, con la implementación de Planes específicos se podrán minimizar los impactos que pueden llegar a ocasionar en la comunidad. También se podrían establecer conflictos entre las personas trabajadoras y la población. Para ello el Proyecto deberá promover la incorporación de mano de obra local, así como de un mecanismo de atención de quejas y reclamos de fácil acceso para toda la ciudadanía. Cabe destacar que la Contratista debe contar con un Código de Conducta que exprese un enfoque transversal de género y promueva relaciones de trabajo constructivas, inclusivas y respetuosas con la comunidad y dentro del ambiente de trabajo.

A partir de la contratación de mano de obra (calificada y no calificada) para las diferentes tareas que requerirán las obras y de la adquisición de materiales y servicios para la construcción se valoriza como un impacto positivo. En todos los casos, se recomienda la adquisición local de insumos y servicios para favorecer de esta forma la economía local. Asimismo, se debe considerar a las mujeres dentro del proceso de selección de contratación y garantizar el acceso del empleo a grupos vulnerables y personas con discapacidad.

Por último, las diferentes obras de remodelación y/ refacción pueden implicar riesgos que podrían afectar a la salud de las personas es por ello que se considera como un impacto negativo y para atenuarlos deberán considerarse todas las medidas que se detallan en el Manual Gestión de Higiene y Seguridad de ARSAT y la normativa que corresponda.

En relación a los impactos ambientales durante la Etapa de Operación de un Data Center están relacionados el consumo elevado de energía para hacer funcionar el sistema de refrigeración, el sistema eléctrico, la iluminación con su consecuente emisiones de gases de efecto invernadero. Es por ello que se deberá contemplar la realización de una infraestructura eficiente donde su

diseño cumpla con las características técnicas para certificar TIER III, que se contemple que el diseño pueda ser certificable bajo las normas LEED (Arquitectura Sustentable), entre otras cosas. Asimismo, se contempla convenios con el sector de YPF Luz, para asegurar un mínimo del 30% de energía renovable, para el consumo de energía total del Centro de Datos. Con este convenio, se asegura que los proveedores de Alta y Media Tensión utilizan energías renovables. También la operación de un Centro de Datos implica el consumo de agua para los sistemas de refrigeración y el que se origina en las instalaciones (comedor, oficinas, sanitarios, etc.) lo que se podría mitigar con la reutilización de agua para refrigeración entre otras cosas. El riesgo de incendio es otro posible impacto que se puede generar por instalaciones eléctricas inadecuadas, almacenamiento de líquidos inflamables/ combustibles, hispas generadas por trabajos mecánicos, sector de baterías y grupos electrógenos, etc. Para ello debe contar con un sistema de detección temprana para todos los módulos de cómputo, con una central de alarma y se debe contemplar un acuerdo con Bomberos de la zona para poder controlar todo tipo de siniestro.

Los efluentes líquidos están relacionados con los efluentes cloacales del establecimiento los cuales deben ser tratados según la normativa aplicable.

El establecimiento de centros de datos regionales tendrá en cuenta los siguientes principios y se ajustará a las normas internacionales sobre contratación pública ecológica. Los principios son: (i) la ubicación de los centros de datos será exclusivamente en terrenos públicos desocupados y accesibles, evitando expropiaciones, desplazamientos o reubicaciones, y promoviendo la accesibilidad de las personas con discapacidad; (ii) la calidad del servicio eléctrico en la región específica; (iii) la construcción y el diseño seguirán principios ecológicos, de baja emisión de carbono, de resiliencia climática y de sostenibilidad: implementación de planes de gestión ambiental; establecer dinámicas de optimización y eficiencia energética; uso de métodos de construcción que minimicen el polvo, el ruido y los escombros; (iv) el diseño deberá considerar las necesidades particulares en cuestiones de género y de acceso universal; (v) y por último, la operación implementará procedimientos de gestión de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE); monitoreará la optimización y la eficiencia energética; garantizará la durabilidad de los equipos; implementará sistemas de alerta para contingencias y posibles incidentes durante la operación.

Durante la operación de un Data Center se espera la generación de varias corrientes de residuos, tal como domiciliarios, peligrosos, reciclables y electrónicos. Es por ello que se identificó como un impacto negativo y se podrá mitigar mediante una correcta gestión integral de los mismos. Por consiguiente, se deberá implementar planes específicos para cada uno de ellos.

Cabe destacar que, llegado la Etapa de abandono de un Data Center, el fin de la vida útil de los equipos más el desmantelamiento del centro de Datos implican residuos los cuales como una medida de mitigación se debe dar prioridad a su reciclado y /o reutilización para la recuperación de materiales.

El proyecto reforzará la resistencia de la infraestructura de datos en Argentina. Esto ayudará a reforzar la recuperación de datos y las comunicaciones en caso de desastres naturales y climáticos, una actividad crítica para la gestión de riesgos y la adaptación al cambio climático en Argentina. Se ha demostrado que el uso de la tecnología es un factor determinante para la resiliencia ante las catástrofes y el clima, ya que ayuda a alertar a la población y aumenta la eficacia de las intervenciones. En relación a los impactos sociales se considera que la ciudadanía se verá beneficiada ya que a partir de la mejora de la capacidad del Centro Nacional de Datos y la

descentralización a partir de la creación de nuevos centros de datos ubicados en diferentes zonas geográficas del país (federalización del servicio) mejorará la calidad (incluyendo la seguridad) y cantidad de la prestación de los servicios públicos brindados a través de las plataformas digitales disponibles actualmente y las futuras que se pudieran desarrollar.

Componente 3 “Habilidades Digitales”

En relación a este componente se pueden identificar beneficios en cuanto a la alfabetización digital, de esta forma se genera una mayor inclusión en las comunidades que acceden a los servicios digitales mediante la conexión a internet y mediante las capacitaciones y de esta forma pueden implementarlo en su vida profesional y personal.

Se prevé el fortalecimiento de habilidades digitales, (ej. Programas de formación específica para nube, gestión de datos, servicios avanzados y compartidos, temas Inteligencia Artificial e Internet de las cosas), con la finalidad de equipar mejor a la ciudadanía y a las empresas argentinas para los trabajos y la economía del futuro y adaptarse a las actividades en línea.

En este sentido se puede identificar como impactos positivos el impulso al desarrollo tecnológico y económico que conllevaría al aumento de profesionales especializados en nuevas habilidades digitales que pueden impulsar e implementar nuevas tecnologías en diversos ámbitos, tales como ciencia, educación, economía, entre otros.

El proyecto apoyará la reducción de la brecha de género en el uso de Internet mediante el lanzamiento de campañas de sensibilización y la oferta de capacitación en habilidades digitales.

El proyecto colaborará con socios locales, universidades, incubadoras tecnológicas, operadores y administraciones locales para desarrollar programas de educación técnica y profesional para adultos. Para el diseño de las actividades se tendrá en cuenta la perspectiva de género a fin de identificar oportunidades de capacitación adaptadas a las mujeres y a la población vulnerable como comunidades indígenas, afrodescendientes y personas con discapacidad, LGTBI para apoyar su mayor participación en la economía digital y contribuir a achicar las brechas existentes.

En relación a la población potencialmente vulnerable que podría tener mayores barreras en el acceso y uso de los servicios digitales identificada para este proyecto se focaliza en los siguientes grupos:

- ✓ 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.

Es importante destacar que no se prevén acciones directas que puedan generar exclusión de los

grupos vulnerables. Sin embargo, la definición de las áreas a ser alcanzadas por la ampliación del servicio de banda ancha de alta velocidad conjuntamente con garantizar un servicio asequible para la ciudadanía, si son factores relevantes que si no se toman las medidas apropiadas y una buena gestión podrían profundizar brechas existentes y actuar como barrera de exclusión de las personas con mayor vulnerabilidad y que presentan mayores barreras en términos de infraestructura de datos y adopción digital.

En este sentido será clave la definición de las localidades a ser alcanzadas por el servicio de banda ancha, garantizando una distribución equilibrada entre las localidades del norte, centro y sur del país, como así también la elección de los proveedores de servicio local de internet que serán los encargados de brindar el servicio que permitirá llegar a las personas como usuario final con Internet rápida, asequible, segura y fiable.

Se realizarán las evaluaciones de la infraestructura, incluida la red de transporte, el suministro de energía y los postes/conductos, junto con el conocimiento detallado de las características demográficas y geográficas de las localidades seleccionadas para identificar la solución técnica que mejor se adapte a las necesidades. El modelo de suministro de la conectividad de banda ancha se basa en la implantación de una infraestructura local mayorista neutra siguiendo el principio de neutralidad tecnológica, acceso abierto y competencia. La operación de acceso abierto pretende ser un modelo innovador que elimina las barreras de entrada a los pequeños actores del mercado promueve la eficiencia en el despliegue y la explotación de las redes.

En este sentido cabe destacar que las acciones de este Proyecto se verán potenciadas por las líneas de trabajo desarrolladas por otros programas y proyectos que actualmente se están implementando, como por ejemplo el programa de Puntos Digitales que tiene por objetivo promover la inclusión y reducir la brecha digital a partir de fomentar las habilidades laborales, garantizar el acceso a infraestructura digital (acceso libre y gratuito del equipamiento informático) y empoderar a las comunidades locales (actividades realizadas en el marco del Proyecto de inclusión digital e innovación en los servicios públicos de Argentina -BIRF 9224).

El medio socioeconómico se verá beneficiado por las mejoras en la cobertura y calidad de la conectividad, en el empleo de mano de obra local y de la adquisición de materiales y equipos locales. A su vez, los proveedores de servicios, una vez que dispongan de la infraestructura de red necesaria podrán ofrecer sus servicios en aquellas localidades donde antes resultaba desfavorable, convirtiéndose en una oportunidad comercial. Los operadores privados interesados en estos nuevos mercados tendrán solamente que comercializar y conectar el servicio, una vez realizado esto, el servicio de conectividad se podrá consumir desde los hogares.

Por último, el impacto a largo plazo podrá observarse en mejoras en el acceso a la educación, la salud, el trabajo, el comercio, la expresión y el entretenimiento, entre otros derechos, así como la digitalización de servicios en diferentes niveles de gobierno. La llegada de internet de banda ancha a pequeñas localidades ofrece un piso tecnológico para el desarrollo de economías locales, como emprendimientos y actividades turísticas, beneficios sociales en términos de inclusión y equidad de género, al tiempo que facilita la transformación digital de pequeñas y medianas empresas y acceso a conectividad en espacios públicos locales (ej. escuelas, centros de salud, centros comunitarios) que a su vez les permite interconectarse con redes de alcance provincial, nacional y mundial expandiendo las fronteras a partir del acceso a las TIC.

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

Instancias de Participación temprana efectuadas durante la preparación del Proyecto

Las instancias de participación temprana junto a partes interesadas tuvieron lugar en el marco de las Misiones de preparación realizadas del 10 al 18 de marzo; del 23 al 31 de mayo y del 7 al 15 de julio de 2022.

Durante la primera misión se estableció contacto con la Federación de Cooperativas de Telecomunicaciones (FECOTEL) y la Cámara de Cooperativas de Telecomunicaciones (CATEL). En la reunión participaron solamente oficiales del Banco Mundial y representantes de ambas organizaciones. El objetivo fue apoyar la preparación de este nuevo proyecto y se enfocó en: (i) identificar el alcance y objetivos como los potenciales componentes, (ii) reunirse con los principales actores públicos y privados del ecosistema digital para entender mejor los desafíos y oportunidades del sector; (iii) visitar la infraestructura digital local; y (iv) acompañar al Director Regional del BM en su visita a Argentina en las reuniones con las Autoridades en el ámbito digital.

Con fecha 30 de Mayo 2022 se llevó a cabo la apertura de una mesa de diálogo entre actores del sector de las telecomunicaciones y la conectividad y el Banco Mundial. Cooperativas y Pymes TIC de todo el país se unen al Programa de Desarrollo de Infraestructura Digital. Participaron los representantes de las principales federaciones y cámaras que nuclean a cooperativas y PyMEs que prestan servicio de conectividad (la Federación de Cooperativas de Telecomunicaciones (FECOTEL), la Cámara Argentina de Internet (CABASE), la Federación de Cooperativas del Servicio Telefónico de la Zona Sur (FECOSUR) junto con funcionarios del Banco Mundial y Jefatura de Ministros.

Los distintos representantes del sector se comprometieron a continuar el diálogo en mesas de trabajo específicas que abordarán las problemáticas y necesidades puntuales de cada provincia. Los comentarios y declaraciones de las personas participantes se pueden encontrar en la nota¹⁶ publicada en la web institucional en la página de JGM, donde se destacan los dichos del ex vicejefe del Gabinete Nacional, Jorge Neme quien expuso la importancia que tiene para la Argentina conectar a toda su población tanto a los fines del ejercicio pleno de la ciudadanía, y también como componente fundamental de la competitividad de las economías regionales. Asimismo, el representante de la Cámara Argentina de Pequeños Proveedores de Internet (CAPPI) destacó por un lado, la necesidad de interconexión entre los operadores PyME y cooperativas de las pequeñas localidades, a los fines de hacer más eficiente el tráfico local y mejorar la capacidad de negociación con proveedores mayoristas de Internet, y por otro, puso de manifiesto que son los pueblos más pequeños, donde no llegan cableoperadores, los que más ancho de banda requieren, dado que la educación, el entretenimiento y otras actividades se resuelven de manera online

Se visitó el PITBA donde fueron recibidos por las autoridades y el equipo técnico a cargo quienes guiaron una recorrida por las calles del parque y por el terreno de 12.000 m2 donde se ubicará la nueva sede de ARSAT. En ese predio se realizará la que contempla la instalación del datacenter financiado por el Proyecto. Estará especializado en computación de alta performance que servirá como back-up del que se encuentra en la estación Terrena (Benavidez). La visita quedó registrada

¹⁶ Ver <https://www.argentina.gob.ar/noticias/cooperativas-y-pymes-tic-de-todo-el-pais-se-unen-al-programa-de-desarrollo-de>

en una nota web de ARSAT¹⁷.

En esa misma Misión, durante las reuniones mantenidas en Buenos Aires, se realizó también una sesión especial junto a la Fundación Iberoamericana de Telemedicina y la Asociación Latinoamericana de Privacidad como Partes Interesadas del Proyecto. Participaron de la reunión representantes del Banco Mundial, de DIPROSE y de la Subsecretaría de Telecomunicaciones y Conectividad. Por el momento, no se han previsto actividades y /o acciones con relación a estos temas.

DIPROSE ha establecido contacto con los representantes de ANDIS a fin de compartirles la información sobre el proyecto a partir de una recomendación temprana de SAE. Se realizó una reunión presencial para conversar sobre el Proyecto y ANDIS compartió documentación sobre la perspectiva de la discapacidad y las ofertas formativas. ANDIS elevó recomendaciones generales con base en cinco ejes temáticos a fin de cooperar con una mejor incorporación del enfoque de la discapacidad en el diseño del proyecto:

- 1- Capacitación / toma de conciencia
- 2- Accesibilidad
- 3- Participación
- 4- Inclusión Laboral
- 5- Datos y Estadísticas

La DIPROSE tomó la recomendación sobre Discapacidad y Accesibilidad en cuanto al PIDISP y al presente proyecto.

También, se acordaron las siguientes capacitaciones:

- Perspectiva de discapacidad a toda la DIPROSE (Realizado el día 13 de Julio de 10 a 12 hs.)
- Producción de Textos Accesibles. Fecha: viernes 2 de septiembre, de 14 a 16 hs.
- Tratamiento responsable de la discapacidad en medios de comunicación y producciones audiovisuales. Fecha: lunes 5 de septiembre, de 10 a 12 hs.
- Accesibilidad Audiovisual: Comunidad sorda y personas con discapacidad visual. Fecha: viernes 9 de septiembre, de 14 a 17 hs.
- Inclusión Laboral con Perspectiva en Discapacidad / Fecha a confirmar.

4. 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; (2) las otras partes interesadas que son aquellas que manifiestan y/o pueden manifestar un interés en el Proyecto; (3) individuos o grupos que, por sus circunstancias particulares, podrían ser vulnerables o menos favorecidos es decir las personas que tienen más probabilidades de verse afectadas por los impactos del Proyecto o que podrían estar más limitadas que otras en su capacidad para aprovechar los beneficios del Proyecto y por consiguiente presentan mayor riesgos de ser excluidas del proceso de participación.

Partes afectadas por el Proyecto.

El Proyecto tiene a los siguientes grupos como destinatarios directos: la ciudadanía, personal de la administración pública, las empresas tanto públicas como privadas vinculadas a las temáticas

¹⁷ Ver: <https://www.arsat.com.ar/junto-a-comitiva-del-banco-mundial-en-bariloche/>

de servicios digitales y universidad u otros organismos académicos (vinculadas al componente 3). Asimismo, en esta primera evaluación se consideran como partes interesadas relacionadas directamente al Proyecto a las siguientes entidades:

Principales federaciones y cámaras que nuclean a las cooperativas y a las PyMEs que prestan servicios de telecomunicaciones y conectividad de conexión a la última milla:

- ✓ Cámara Argentina de Pequeños Proveedores de Internet (CAPPI)
- ✓ Federación Cooperativa de Telecomunicaciones (FECOTEL)
- ✓ Federación de Cooperativas del servicio telefónico de la Zona Sur (FECOSUR).
- ✓ Cámara Argentina de Internet (CABASE).

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 Proyecto, tanto en el sector público, privado, como en la sociedad civil.

Las organizaciones son las siguientes:

- ✓ Ente Nacional de Comunicaciones (ENACOM)
- ✓ Gobiernos Provinciales y Municipales a través de la Subsecretaría de Relaciones Municipales y el Consejo Federal de la función pública (COFEFUP)
- ✓ Subsecretaría de Relaciones Municipales, Ministerio del Interior.
- ✓ Oficina Nacional de Tecnologías de Información (ONTI).
- ✓ Agencia Nacional de Protección de Datos.
- ✓ Instituto Nacional de la Administración Pública

Instituciones/ grupos menos favorecidos/vulnerables

Las organizaciones que representan a los grupos menos favorecidos y que se convocan para el Proyecto son:

i. 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.

ii. ANDIS – Agencia Nacional de Discapacidad

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

iii. 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

iv. Instituto Nacional contra la Discriminación la Xenofobia y el Racismo (INADI)

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.

v. 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.

vi. Secretaría General de Justicia y Derechos Humanos.

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.

Cabe destacar que la identificación de Organizaciones no Gubernamentales tal como ONGs, organizaciones de base y/ o comunitarias, etc. no se encuentran identificadas en esta instancia del proyecto al no estar definidas las localidades beneficiaras. Es por ello que se enumeran las Instituciones representativas de los grupos vulnerables a nivel nacional y a medida que se obtenga información sobre cuáles serán las localidades se identificarán a nivel de los sub proyectos organizaciones civiles que representen a nivel local estos grupos vulnerables los que luego, deberán ser incorporados a los distintos procesos participativos. En el Anexo 1 del presente documento se encuentra desarrollado un cuadro con el relevamiento de las necesidades de las Partes Interesadas del Proyecto.

5. PROGRAMA DE PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

Estrategia propuesta para la divulgación de información y recepción de recomendaciones

A partir de la identificación y descripción de las Partes Interesadas en apartado 4 y las conversaciones descritas en las “Instancias de Participación temprana efectuadas durante la preparación del proyecto” se presenta en esta sección un Programa de Participación de las Partes Interesadas con el objetivo de establecer un diálogo fluido e intercambios que permitan contemplar desde etapas tempranas los aportes y sugerencias de todas las partes.

A continuación, se describe la propuesta y el cronograma, que contempla la publicación del MGAS, del PPPI, la divulgación de los documentos a las partes y la realización de consultas focalizadas y públicas.

En el Programa, acciones y productos asociados se contemplan también las instancias para relevar adecuadamente opinión de los organismos rectores de políticas nacionales para grupos vulnerables

Cronograma del Programa de Participación de las Partes Interesadas

- Primer contacto y relevamiento de necesidades: Julio / Agosto 2022
- Preparación e Invitación a Consulta Focalizada: Primera y Segunda semana de Septiembre 2022
- Consulta Focalizada (documento a ambiental y social a socializar: PPPI): Cuarta semana de septiembre 2022
- Preparación del Informe de la Consulta Focalizada: Cuarta semana de Septiembre 2022.
- Envío al BM el Informe de Consulta Pública: Cuarta semana de Septiembre 2022.
- Entrega de PPPI actualizado: Cuarta semana de Septiembre 2022.

- Consulta Pública: Fecha a definir. Plazo máximo hasta 45 días de declarado efectivo el Proyecto para dar inicio a la Consulta Focalizada. Documentos a socializar PPPI actualizado y MGAS.
- Relevamiento, procesamiento de datos y preparación del Informe de la Consulta Pública On Line: Fecha a definir. Dos semanas a partir del cierre de la Consulta Publica On-Line.
- Envío al BM el Informe de la Consulta Publica On-Line: Tercer semana posterior al cierre de la Consulta.
- 2da ronda de Consultas Publica: una vez cumplidos los (2) años del proyecto.

Consulta Focalizada

1. Preparación de la consulta focalizada

En la etapa de preparación de la consulta focalizada, previa a la realización de la misma, se deberá enviar al equipo ambiental y social del BM, información sobre dicho proceso con el objetivo de recibir la retroalimentación del BM. La documentación que se deberá compartir es la siguiente:

- ✓ Listado de las partes interesadas convocadas
- ✓ Presentación que se utilizará para compartir la información relevante del proyecto durante la consulta virtual sincrónica registrada.
- ✓ Envío de mails a las Partes Interesadas para recabar comentarios y sugerencias posterior a la Consulta Focalizada.
- ✓ Documento con breve resumen del Proyecto y/o cualquier otra herramienta que se utilice como parte del proceso de consulta (según resulte relevante)

Una vez finalizada la consulta, se elaborará un documento final que contenga los resultados y recomendaciones de la consulta que serán considerados para las siguientes etapas del proyecto. El mismo formará parte del presente PPPI y será enviado al BM para su conocimiento.

2. Primer contacto y relevamiento de necesidades específicas de las partes interesadas

Durante la primera consulta se trabajará junto a representantes de las instituciones y organizaciones para intentar sumar apoyo y comprometer acciones de comunicación coordinadas con el objetivo de generar sinergia al momento de difundir y completar la consulta pública online.

A los fines de poder tener una primera aproximación a las partes interesadas, se realizará una convocatoria a través de correo electrónico y/o llamado telefónico a una consulta focalizada donde se relevarán además las necesidades específicas (medios de notificación preferido, idiomas y contactos para avanzar en la consulta)

Las partes interesadas convocadas serán:

1. Cámara Argentina de Pequeños Proveedores de Internet (CAPPI).
2. Federación Cooperativa de Telecomunicaciones (FECOTEL).
3. Federación de Cooperativas del servicio telefónico de la Zona Sur (FECOSUR).
4. Cámara Argentina de Internet (CABASE).

5. Ente Nacional de Comunicaciones (ENACOM).
6. Gobiernos Provinciales y Municipales a través de la Subsecretaría de Relaciones Municipales y el Consejo Federal de la función pública (COFEFUP).
7. Subsecretaría de Relaciones Municipales, Ministerio del Interior.
8. Oficina Nacional de Tecnologías de Información (ONTI).
9. Agencia Nacional de Protección de Datos.
10. INAI - Instituto Nacional de Asuntos Indígenas.
11. ANDIS – Agencia Nacional de Discapacidad.
12. Ministerio de las Mujeres, Géneros y Diversidad.
13. Instituto Nacional contra la Discriminación la Xenofobia y el Racismo (INADI).
14. Dirección Nacional de Políticas para Adultos Mayores. Ministerio de Desarrollo Social de la Nación.
15. Secretaria General de Justicia y Derechos Humanos.
16. INAP Instituto Nacional de Administración Pública

3. Desarrollo de Consulta Focalizada virtual sincrónica

En la instancia de reunión se realizará la presentación del Proyecto, sus componentes, actividades, y los impactos ambientales y sociales más relevantes junto con una breve presentación del Plan de Participación de Partes Interesadas (PPPI), y se suministrará un breve resumen del mismo.

Se contempla, posterior a la consulta focalizada el envío de un mail invitando a las partes interesadas a compartir sugerencias, comentarios u aportes que les haya surgido a partir de la instancia de intercambio. Esta estrategia tiene por objetivo posibilitar una mayor participación ya que quienes participaron en la misma tendrán la posibilidad de compartir con su equipo de trabajo lo relevante del proyecto y podrán tener la oportunidad de hacer llegar a la DIPROSE comentarios, sugerencias o apreciaciones libres que enriquezcan la visión de la dirección y el contenido de los documentos del proyecto.

Esta instancia se encontrará abierta a partir de la finalización de la consulta y hasta dos días posteriores de la realización de la consulta de manera sincrónica. El tiempo habilitado para recibir estas repuestas es acotado debido a que los plazos en la etapa preparatoria del proyecto requieren ajustarse al cronograma de preparación del proyecto. Igualmente es importante destacar que esta instancia es la primera de otras que se desarrollaran a lo largo del ciclo de vida del proyecto y, por otro lado, el mecanismo de quejas y reclamos quedara habilitado durante todo el ciclo de proyecto como una canal permanente de interacción con las partes interesadas.

Las respuestas recibidas serán procesadas y servirán para enriquecer los documentos ambientales y sociales del Proyecto.

A partir de esta instancia de consulta focalizada se nutrirá el PPPI 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 representada, como así también las mejores vías y canales para su comunicación. 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.

Objetivos	Productos	Responsables
Divulgar información del Proyecto	PPPI	DIPROSE
Recopilar aportes, lineamientos y recomendaciones	Mails posteriores a la Consulta Focalizada	DIPROSE y Partes Interesadas
Comprometer apoyo para la divulgación de la consulta pública	Plan de comunicación de la consulta pública.	DIPROSE y Partes Interesadas que accedan a la divulgación de la Consulta Pública
Compartir cronograma del Programa de Participación de las Partes Interesadas	Cronograma del Programa de Participación de las Partes Interesadas.	DIPROSE

4. Informe de la Consulta Focalizada

Como anexo al presente documento será incorporado el informe con el registro de todo el proceso participativo llevado adelante en la consulta focalizada virtual y sincrónica. Los contenidos mínimos de dicho informe son los siguientes:

- ✓ Fecha y localización de actividad
- ✓ Objetivo de la actividad de participación
- ✓ Forma de participación (presencial, virtual sincrónica, cuestionario asincrónico, etc.)
- ✓ El número de organizaciones y personas participantes/ número de organizaciones y personas invitadas
- ✓ Lista materiales divulgados o distribuidos a las personas participantes, en que medio y en que fechas estuvieron disponibles
- ✓ Registros de fotografías y/o videos grabados con debida autorización de las personas involucradas
- ✓ Un resumen de los principales puntos tratados, ideas, problemas o preocupaciones planteadas por las partes interesadas, y cualquier acuerdo o compromiso adoptado.
- ✓ Un resumen de cómo se respondió a las ideas, problemas o preocupaciones de las partes interesadas y cómo se tomaron en cuenta en el diseño del proyecto o de mitigación, o en la gestión de las actividades.
- ✓ Cualquier problema o actividad que requiera un seguimiento y cómo se lo abordará.

Consulta Publica On Line

El Estado Nacional está 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 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 que deberá ser completado por la persona. De esta forma las personas podrán inscribirse y crear una contraseña que les permitirá acceder a la plataforma. 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. 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. También se puede realizar foros o sesiones informativas previas a la consulta pública vía zoom con transmisión en vivo desde el Canal de YouTube de la Secretaría de Innovación Pública (con disponibilidad posterior para toda persona que no lo haya podido realizar de modo directo). Ver la [sesión informativa para el Programa Federal de Gobierno Abierto](#) en el marco del proceso participativo de la comunidad.

Para conocer sobre el procedimiento 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](#).

Algunas consideraciones a destacar son las siguientes:

- 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.
- 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.
- La persona garantiza y declara ser mayor de 16 años.
- 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 tendrá un moderador responsable de hacer cumplir estos Términos y Condiciones de uso. El moderador será designado por el organismo originante de la propuesta.

El proyecto se continuará apoyando en dichas plataformas. En relación con los documentos propios del Proyecto, se efectuará su publicación en la web del Banco para conocimiento del público en general en cuanto las versiones sean aceptadas por el Banco Mundial, con tiempo previo suficiente antes de cada consulta para que el público pueda accederla y revisarla.

En una segunda instancia (fecha a definir en la información detallada en el apartado “Cronograma”) se realizará una Consulta Pública a través de la plataforma de Consulta Pública a los fines de contar con la participación del público en general e invitando específicamente a otras partes interesadas que no hayan participado de la consulta focalizada a fin de que puedan participar del espacio y hacer aportes y sugerencias al proyecto.

La consulta pública estará abierta por un periodo de tiempo aproximado de un mes considerado pertinente y adecuado a los fines de alcanzar la mayor cantidad de participación de parte de la ciudadanía (cabe destacar que dicho plazo podrá ser ajustado entre DIPROSE y BM).

Para el armado de la consulta se definirá un formato que contemple la presentación sintética del proyecto con sus principales acciones por cada Componente.

Los informes que resulten de las diferentes instancias de participación serán incorporados al presente documento en forma de anexo.

1. Difusión de la consulta Pública On Line

Para garantizar que cada consulta sea significativa se recurrirá a los siguientes canales de difusión:

- A. Desde los canales de la DIPROSE-SCA: Invitación a través de los canales que se acuerden con el área de Comunicación Interna. (Correo electrónico y durante las reuniones de la consulta focalizada) Demás partes interesadas: Difundirán la invitación a participar en la Consulta Pública en sus cadenas de mails, redes, páginas web, foros, a los fines de que las personas de grupos vulnerables tengan una llegada de esta invitación a participar.
- B. Otros canales que sean relevados a través de la consulta focalizada.
- C. Se destaca además la pestaña web del proyecto alojada en argentina.gob.ar donde se encontrará disponible la información relevante, al igual que una biblioteca virtual con acceso público a los documentos del Proyecto y un formulario de contacto directo que permite a cualquier persona realizar una consulta, queja o reclamo sin necesidad de tener acceso a AFIP o a la plataforma de MiArgentina, facilitando de esta manera el acceso a todas las personas que decidan hacer un reclamo o consulta. Se accede a esta pestaña a través de la página web de DIPROSE: <https://www.argentina.gob.ar/jefatura/coordinacionadministrativa/diprose>.
- D. En la etapa de preparación de la consulta se enviará al BM los medios de difusión y los mecanismos utilizados para garantizar una difusión amplia y que alcance a todos los grupos sobre todo focalizando en los que pueden encontrarse en mayor desventaja.

2. Informe Final de la consulta pública On Line

Una vez finalizada la consulta pública y procesados los resultados, se publicará en la web de Consulta Pública el informe final. Se puede ver como referencia el informe final realizado para el [Proyecto de Inclusión Digital e Innovación de los Servicios Públicos en Argentina / Consulta Pública](#). La vía de acceso a este documento es a través del mismo url utilizado para la consulta: <https://consultapublica.argentina.gob.ar/pidisp>.

Este informe será además anexado al presente documento luego de su publicación on-line.

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 el proceso de preparación del Proyecto, se planifica realizar un proceso de consulta focalizada con un formulario para recabar la información y luego otro de 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 vulnerables.

Etapa de Proyecto	Tema de consulta	Método utilizado	Cronograma	Partes interesadas destinatarias	Responsabilidades
Preparación	Presentación del proyecto a partes afectadas, partes interesadas y representantes grupos vulnerables, del Plan de Participación de Partes Interesadas (versión preliminar).	Consulta Focalizada	Septiembre 2022	Cámara Argentina de Pequeños Proveedores de Internet (CAPPI). - Federación Cooperativa de Telecomunicaciones (FECOTEL). - Federación de Cooperativas del servicio telefónico de la Zona Sur (FECOSUR). - Cámara Argentina de Internet (CABASE). - Ente Nacional de Comunicaciones (ENACOM). - Gobiernos Provinciales y Municipales través de la Subsecretaría de Relaciones Municipales y el Consejo Federal de la función pública (COFEFUP). - Subsecretaría de Relaciones Municipales, Ministerio del Interior. - Oficina Nacional de Tecnologías de Información (ONTI). - Agencia Nacional de Protección de Datos. - 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). - Dirección Nacional de Políticas para Adultos Mayores. Ministerio de Desarrollo Social de la Nación. Secretaria General de Justicia y Derechos Humanos. Instituto Nacional de la Administración Pública	DIPROSE
Implementación	Presentación del proyecto a partes afectadas, partes interesadas, grupos vulnerables y población en general sobre el MGAS, Plan de Participación de Partes Interesadas.	Consulta Pública Online	Fecha a definir. Plazo máximo hasta 45 días de declarado efectivo el Proyecto	Partes interesadas identificadas y público general.	DIPROSE

Etapas de Proyecto	Tema de consulta	Método utilizado	Cronograma	Partes interesadas destinatarias	Responsabilidades
Implementación	Intercambio sobre posibles riesgos para grupos vulnerables y estrategias de mitigación.	Reunión(es)	Durante los primeros tres meses de implementación del Proyecto a partir de la efectividad del Proyecto	Todas las Partes interesadas representantes de grupos vulnerables o especialistas en los mismos.	DIPROSE
Implementación	A definir en base a los resultados obtenidos de las consultas y mayor definición del proyecto en conjunto con la preparación de PGAS.	Consulta Periódica	A los dos años de ejecución del Proyecto.	Partes interesadas pertinentes.	DIPROSE

Estrategia propuesta para incorporar la opinión de los grupos vulnerables

Tal como se detalla en las secciones anteriores, como parte de la preparación del Proyecto, se realizará un proceso de consultas a los organismos institucionales que representan a los grupos vulnerables identificados y partes afectadas y a partir de sus recomendaciones se revisará y fortalecerá el presente PPPI.

Durante los primeros tres meses desde que el proyecto se declare efectivo y 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 vulnerables a fin de abordar y subsanar las barreras que impidan el acceso y uso de las personas que se encuentren en los grupos vulnerables identificados. Asimismo, se dará difusión al Mecanismo de Quejas y Reclamos para que sirva también como canal para la recepción de retroalimentación.

Este proceso de participación de las partes interesadas continuará durante toda la implementación del Proyecto. Y se realizará una ronda de consultas una vez cumplidos los primeros 2 años 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 vulnerables y medidas de mitigación.

Análisis de los comentarios

Los comentarios serán analizados en cada caso y los mismos se utilizarán para actualizar el MGAS y el PPPI.

Asimismo, se indicará como se ha respondido a cada uno (por ejemplo, si fue adoptada la sugerencia, si corresponde remitir a otro organismo o área, si será evaluada para definiciones

futuras, o en caso de que fuera desestimada las razones de su no consideración, etc.).

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 realización de Consultas Periódicas a los 2 (dos) años de ejecución del Proyecto.

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

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

Recursos

Los recursos para llevar adelante el Plan se encuentran contemplados en el Componente 4 del Proyecto.

Este componente prevé el financiamiento de los gastos vinculados a la coordinación, administración, evaluación, monitoreo y control de gestión del proyecto. Específicamente dentro del Componente 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, como así también de lo que surgiera de las consultas y su correspondiente incorporación o no en el Proyecto. La Especialista Ambiental y Social contará con el apoyo del área de Comunicación y consultora en Relaciones Institucionales para las actividades vinculadas al PPPI.

La gestión, monitoreo y reporte de comunicaciones vinculadas al Mecanismo de Gestión Consulta, Quejas y Reclamos queda a cargo de DIPROSE. La Especialista Ambiental y Social recibirá apoyo del área de Comunicación y se informarán las respuestas de seguimiento en los Informes Semestrales del Proyecto.

Con los recursos de este componente también se financiará los costos del establecimiento, sostenimiento y monitoreo del Mecanismo de Gestión Consulta, Quejas y Reclamos propio del Proyecto al que se accederá a través de la pestaña web DIPROSE en el sitio [argentina.gob.ar: https://www.argentina.gob.ar/jefatura/coordinacionadministrativa/diprose](https://www.argentina.gob.ar/jefatura/coordinacionadministrativa/diprose).

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 remitidos al Banco Mundial para garantizar su seguimiento y monitoreo.

7. 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 ejecutor y las partes interesadas sostenido por los principios de proporcionalidad, transparencia, agilidad, adecuado culturalmente, accesible y confidencial.

Canales 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 Tecnológica](#) (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

La persona solicitante ingresa a Mesa de Entradas Virtual de la Secretaria de Tecnologica.

- Puede elegir si ingresa por AFIP o MiArgentina;
- 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: 4326-3959
- 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 Coordinación Presupuestaria y Planificación del Desarrollo.

1. Pase del expediente al buzón de DIPROSE

La MEV de la SIT 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 director de la DIPROSE o quien éste designe como responsable del MAQR, o bien será transferido a quien cumpla con dicha función.

2. 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.

3. 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 Proyecto¹⁸ se incorporará el acceso a un formulario de contacto. Se presenta el implementado para PIDISP a modo de ejemplo:

¹⁸Ver página PIDISP como referencia: <https://www.argentina.gob.ar/jefatura/coordinacionadministrativa/diprose/birf-9224>

<https://www.argentina.gob.ar/jefatura/coordinacionadministrativa/diprose/canal-online-de-contacto-birf-9224>. Este permite a cualquier persona realizar una consulta, queja o reclamo sin necesidad de tener acceso a AFIP o a la plataforma de MiArgentina, facilitando de esta manera el acceso a todas las personas que decidan hacer un reclamo o consulta.

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 de seguimiento y/o resolución la persona reclamante.

Procesamiento de consultas y reclamos

1. 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.

2. 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 vinculados 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.

3. 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.

4. 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.

Medios de 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
- Teléfono: 4326-3959 3.
- 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 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 BM

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 quedas del BM.

El Servicio de Reparación de Quejas (GRS) 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-grievances@worldbank.org> 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 incidente¹⁹.

Ante un caso de denuncia de violencia de género el organismo ejecutor 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:

¹⁹ 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)

- 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 ejecutor deberá notificar inmediatamente al Banco Mundial de cualquier queja sobre violencia de género con pleno consentimiento de la persona víctima de violencia.

8. SEGUIMIENTO Y PRESENTACIÓN DE INFORMES

Participación de las partes interesadas en las actividades de seguimiento

La metodología de seguimiento será ofrecida durante la consulta focalizada, buscando unificar los canales de comunicación y siendo consensuada con cada uno de los grupos participantes de este Plan y, una vez acordada, se incorporarán los lineamientos generales y las fechas previstas a este Plan.

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.

Esta 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 disponible en el sitio web de Jefatura de Gabinete de Ministros. Cada 6 meses, una vez realizado el informe semestral, se compartirá con las partes interesadas para mantenerles actualizado sobre los avances del proyecto.

9. ANEXO

Anexo 1

En el presente cuadro se detallan las necesidades relevadas para cada una de las partes interesadas identificadas en el proyecto. Para la instancia de la consulta focalizada a priori y contemplando la experiencia y lecciones aprendidas del Proyecto PIDISP no se han detectado necesidades particulares relacionadas con el idioma y necesidades específicas. Sin embargo, se tendrá en cuenta cuestiones generales tales como horarios, plataforma virtual de fácil acceso, entre otras.

En las instancias subsiguientes de interacción durante todo el ciclo de vida del Proyecto se realizará un relevamiento de las necesidades específicas y en caso de detectarse, se tendrán en cuenta en el proceso participativo.

Grupo de partes interesadas	Características principales	Necesidades relacionadas con el idioma	Medios de notificación preferidos (correo electrónico, teléfono, radio, carta)	Necesidades específicas (accesibilidad, letras grandes, cuidado de niños, reuniones diurnas)
INAI – Instituto Nacional de Asuntos Indígenas	Organismo descentralizado que implementa las políticas sociales destinadas a los pueblos originarios.	Sin necesidades específicas relevadas	Correo electrónico / teléfono	Sin necesidades específicas relevadas
ANDIS – Agencia Nacional de Discapacidad	Desarrolla y aplica políticas que consoliden derechos de las personas con discapacidad.	Sin necesidades específicas relevadas	Correo electrónico / teléfono	Sin necesidades específicas relevadas
Ministerio de las Mujeres, Géneros y Diversidad	Trabaja por los derechos de las mujeres y diversidades, frente a toda forma de desigualdad y violencia.	Sin necesidades específicas relevadas	Correo electrónico / teléfono	Sin necesidades específicas relevadas

Instituto Nacional contra la Discriminación la Xenofobia y el Racismo (INADI)	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.	Sin necesidades específicas relevadas	Correo electrónico / teléfono	Sin necesidades específicas relevadas
Secretaría General de Justicia y Derechos Humanos.	Perteneciente 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.	Sin necesidades específicas relevadas	Correo electrónico / teléfono	Sin necesidades específicas relevadas
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.	Sin necesidades específicas relevadas	Correo electrónico / teléfono	Sin necesidades específicas relevadas
Ente Nacional de Comunicaciones (ENACOM)	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.	Sin necesidades específicas relevadas	Correo electrónico / teléfono	Sin necesidades específicas relevadas
Consejo Federal de la Función Pública (COFEFUP)	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.	Sin necesidades específicas relevadas	Correo electrónico / teléfono	Sin necesidades específicas relevadas

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.	Sin necesidades específicas relevadas	Correo electrónico / teléfono	Sin necesidades específicas relevadas
Oficina Nacional de Tecnologías de Información (ONTI)	Es la encargada de dirigir la formulación de políticas e implementación del proceso de desarrollo e innovación tecnológica para la transformación e innovación del Estado Nacional, así como también promover la integración de nuevas tecnologías, su compatibilidad e interoperabilidad.	Sin necesidades específicas relevadas	Correo electrónico / teléfono	Sin necesidades específicas relevadas
Agencia Nacional de Protección de Datos	Se encarga de la protección integral de los datos personales asentados en archivos, registros, bancos de datos, u otros medios técnicos de tratamiento de datos, sean éstos públicos, o privados destinados a dar informes, para garantizar el derecho al honor y a la intimidad de las personas, así como también el acceso a la información que sobre las mismas se registre.	Sin necesidades específicas relevadas	Correo electrónico / teléfono	Sin necesidades específicas relevadas
Federación de Cooperativas de Telecomunicaciones (FECOTEL)	Federación de Cooperativas que reúne Cooperativas de Santa Fe, Córdoba y Buenos Aires.	Sin necesidades específicas relevadas	Correo electrónico / teléfono	Sin necesidades específicas relevadas
Cámara Argentina de Internet (CABASE)	Asociación Civil sin fines de lucro, que reúne a los principales operadores y proveedores de Internet en la República Argentina, así como a múltiples empresas de tecnología que integran el ecosistema de internet en argentina.	Sin necesidades específicas relevadas	Correo electrónico / teléfono	Sin necesidades específicas relevadas

Federación de Cooperativas del Servicio Telefónico de la Zona Sur (FECOSUR)	Federación que reúne a más de 50 cooperativas impulsando su obtención de licencias para provisión de servicios y una mejor interconexión entre todas las cooperativas del rubro.	Sin necesidades específicas relevadas	Correo electrónico / teléfono	Sin necesidades específicas relevadas
Cámara Argentina de Pequeños Proveedores de Internet (CAPPI)	CAPPI es la reunión de pequeñas y medianas empresas proveedoras de internet en la región de la República Argentina, que a través de la asociatividad y la complementación buscan motorizar el sector y promover un crecimiento sustentable, de la mano de las nuevas tecnologías de la información.	Sin necesidades específicas relevadas	Correo electrónico / teléfono	Sin necesidades específicas relevadas
Fundación Iberoamericana de Telemedicina	La Fundación Iberoamericana de Telemedicina se dedica a la investigación, desarrollo, difusión y aplicación de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en el ámbito de la salud, para aportar progreso y constituir un tejido social más fraterno y solidario para beneficio de la Sociedad de la Información y del Conocimiento.	Sin necesidades específicas relevadas	Correo electrónico / teléfono	Sin necesidades específicas relevadas
Asociación Latinoamericana de Privacidad	La misión de la Asociación es promover un ecosistema donde la Privacidad y la Protección de los Datos Personales sean un pilar para el desarrollo y la innovación.	Sin necesidades específicas relevadas	Correo electrónico / teléfono	Sin necesidades específicas relevadas