

ARGENTINA

MINISTERIO DE DESARROLLO TERRITORIAL Y HABITAT

SEGUNDO PROYECTO DE HABITAT Y SUELO URBANO

PHAYS

PLAN DE PARTICIPACIÓN DE PARTES INTERESADAS (PPPI)

Versión borrador

Diciembre 2022

Lista de siglas y abreviaturas

Siglas	Significado
BM	Banco Mundial
EAS	Estándar Ambiental y Social
EDC	Equipo de Campo
EIA	Evaluación de Impacto Ambiental
GBM	Grupo del Banco Mundial
MAS	Marco Ambiental y Social
MARRC	Mecanismo de Atención de reclamos y resolución de conflictos
MDTyH	Ministerio de Desarrollo Territorial y Hábitat
OE	Organismo Ejecutor
PEI	Proyecto Ejecutivo Integral
PGAS	Plan de Gestión Ambiental y Social
PR	Plan de Reasentamiento
PHAYS	Proyecto de Hábitat y Suelo Urbano
PCAS	Plan de Compromiso Ambiental y Social
PPPI	Plan de Participación de Partes Interesadas
UEP	Unidad Ejecutora Provincial
UEM	Unidad Ejecutora Municipal

ÍNDICE

1. Introducción	4
1.1 Descripción del Proyecto	4
1.2 Objetivos del Proyecto	5
1.3. Componentes del Proyecto.....	5
2. Plan de Participación de las Partes Interesadas.....	8
2.1 Breve Resumen de Actividades Previas de Participación de Partes Interesadas.....	9
2.2 Identificación de partes interesadas y grupos vulnerables	10
3. Participación temprana	13
3.1 Mesas de Gestión	15
3.2 Consulta Pública	16
3.3 Mecanismo de Atención a Reclamos y Resolución de Conflictos (MARRC).....	19
4. Cronograma de actividades, responsabilidades y recursos.....	22
5. Seguimiento y presentación de informes a los grupos de partes interesadas	24

1. Introducción

El presente Plan de Participación de las Partes Interesadas (PPPI) identifica y analiza las partes interesadas que pueden tener interés en el Proyecto de Hábitat y Suelo Urbano (PHAYS) y describe las medidas que se implementarán durante todo el ciclo del proyecto para que sean consultadas de manera adecuada y se eliminen los obstáculos de participación de los grupos vulnerables. En tanto distingue las partes afectadas por el proyecto y otras partes interesadas, caracterizándolas de acuerdo con sus intereses y definiendo los niveles de participación y consulta que serán adecuados para cada una de estas partes.

El PPPI se preparó en base a lo establecido por el Estándar Ambiental y Social 10 del Banco Mundial sobre Participación de las Partes Interesadas y Divulgación de la Información (EAS10) el cual reconoce la importancia de la participación abierta y transparente de las partes interesadas y afectadas por el proyecto.

Asimismo, este Plan recupera los lineamientos determinados por las instancias de participación ciudadana que se encuentran reconocidas y amparadas por el marco normativo a nivel nacional.

Este instrumento, actualizado conforme a las actividades de participación temprana, se finalizará no más allá de los 90 días desde de la fecha de efectividad del Proyecto. En caso de ser necesario, el PPPI podrá volver a actualizarse durante la implementación en función de la evolución del mismo. Es un instrumento dinámico y podrá revisarse periódicamente durante su ejecución, para reflejar la gestión adaptativa de los cambios del mismo y las circunstancias imprevistas que pudieran suceder en su ejecución. Toda modificación del presente PPPI deberá contar con la No Objeción del Banco Mundial.

1.1 Descripción del Proyecto

La situación del hábitat urbano en la Argentina presenta déficits ante los cuales resulta prioritario abordar la fragmentación existente y propiciar territorios integrados, incluyendo los asentamientos a la trama urbana, y contemplando la provisión de servicios básicos como agua, cloaca, gas, conectividad, accesibilidad, obras de mitigación ambiental, regularización dominial, generación de suelo urbano, mejoramiento de complejos habitacionales, puesta en valor de los espacios públicos, construcción de equipamientos comunitarios, educativos, de salud y culturales, entre otros.

El Gobierno Nacional comprende al hábitat como un derecho y su construcción como parte indispensable del proceso productivo de la construcción impulsando el comercio, la industria nacional, las economías locales y regionales, y la generación de empleo genuino. Asimismo, el Ministerio de Desarrollo Territorial y Hábitat (MDTyH) contribuye a la reactivación económica del país, a través de sus políticas, las cuales dan respuesta a las distintas demandas habitacionales incorporando tecnología, perspectiva de género, criterios de sustentabilidad y contemplando cada población y territorio en particular para cambiar definitivamente la historia habitacional de nuestro país. Dentro de este contexto, se define que el Proyecto propuesto abordará tanto los desafíos de la demanda de suelo urbano y vivienda, como la situación actual de villas, asentamientos y áreas degradadas (VAA). El mismo se elaborará sobre las bases del Proyecto Integral de Hábitat y Vivienda ("Hábitat 1") y

apoyará acciones del Gobierno en implementación, como políticas de mejora integral del hábitat, desarrollo urbano y acceso a lotes con servicios, entre otros.

Respecto de los Arreglos Institucionales, se definió que el prestatario y garante para la ejecución del PHAYS será la República Argentina. En tanto que el Organismo Ejecutor (OE) será el Ministerio de Desarrollo Territorial y Hábitat (MDTyH) a través de la Secretaría de Hábitat (SH), la Secretaría de Desarrollo Territorial (SDT) y la Secretaría de Coordinación (SC), y los Organismos Subejecutores serán las Provincias y Municipios beneficiarios, según el alcance de los Subproyectos.

Asimismo, cada Organismo Subejecutor estará conformado por un equipo interdisciplinario (social, ambiental, legal, urbano, contable y fiduciario, inspección de obra, entre otros) y deberá además contar con Equipo de Campo (EDC) que estará formado por un equipo profesional interdisciplinario, que provee el acompañamiento y supervisión, al menos en las siguientes áreas: social, ambiental, urbana, legal y la inspección de obra por un período que incluye la pre-obra, la etapa de ejecución y la post-obra. El EDC lleva adelante la comunicación con los vecinos y la gestión de los reclamos (MARRC) así como las tareas de comunicación y difusión con la comunidad. El EDC es asimismo responsable de la articulación entre la empresa y la comunidad, por ello, cuando lo considere necesario, puede convocar a la empresa a participar en reuniones, talleres y actividades.

1.2 Objetivos del Proyecto

El objetivo general del PHAYS es mejorar de modo sustentable el hábitat de los hogares residentes en villas, asentamientos y áreas degradadas (VAA) del país a través de acciones que contribuyan al aumento en la seguridad de la tenencia de la tierra, la provisión de infraestructura básica y el desarrollo comunitario. El Proyecto apoyará: (i) el acceso al suelo urbanizado; (ii) mejoras en los estándares de vida, el aumento de la resiliencia ante el cambio climático y el acceso a oportunidades en VAAs; y (iii) al aumento de las capacidades del gobierno nacional y los gobiernos subnacionales para abordar el ordenamiento y gestión territorial y para llevar las intervenciones en el hábitat a una mayor escala y en forma eficiente.

En este sentido el PPPI constituye una estrategia que permite abordar estos objetivos con la participación de todos los actores vinculados al proyecto.

1.3. Componentes del Proyecto

Para llevar a cabo los objetivos planteados, el Proyecto se estructura en los siguientes cuatro componentes:

Componente 1: Crecimiento Urbano Formal y Planificado. Este componente promoverá áreas urbanas formalmente planificadas, sostenibles, resilientes al clima e inclusivas a través de la producción de lotes con servicios.¹ Este componente se divide, a su vez, en dos subcomponentes.

¹ El término “lotes con servicios” -sites and services en inglés- se refiere a programas de vivienda en los que los gobiernos desarrollan tierras de áreas urbanas o áreas susceptibles de quedar absorbidas en el tejido urbano, instalan infraestructura y servicios básicos y subdividen la tierra en parcelas individuales con servicios que son asignadas a hogares, en particular a familias de bajos ingresos. Los

Subcomponente 1.1. Preparación de estudios, Instrumentos de Planificación Urbana y Gestión del Suelo para Mejorar las Capacidades de Gestión Urbana. Este subcomponente respaldará el desarrollo y los marcos regulatorios y de planificación adecuados para facilitar un desarrollo urbano compacto, resiliente al clima y bajo en carbono para fortalecer las capacidades de los gobiernos subnacionales elegibles a fin de promover una gestión de suelo más eficaz, con miras a facilitar el desarrollo de proyectos de lotes con servicios.

Subcomponente 1.2: Realizar subproyectos de Lotes con Servicios. Este subcomponente financiará el diseño y desarrollo de lotes con servicios y promoverá el acceso a suelo urbanizado económicamente asequible en áreas adecuadas desde el punto de vista ambiental, económico y social. Las inversiones a financiar deberán diseñarse teniendo en cuenta los impactos climáticos proyectados y los enfoques de resiliencia al clima.

Componente 2: Mejora Sustentable del Hábitat. Este componente mejorará las condiciones de vida de los hogares en VAA, a través de una transformación urbana *in situ* que resulte escalable, baja en carbono y resiliente al clima. El componente estará compuesto de tres subcomponentes.

Subcomponente 2.1: Aumento de la seguridad en la tenencia de la tierra. Este subcomponente financiará actividades de asistencia técnica y otras acciones que faciliten: (i) la regularización física del área; (ii) la regularización legal de los lotes; y (iii) la entrega de instrumentos jurídicos permanentes o temporales que garanticen a los beneficiarios mayor seguridad respecto de la tenencia de la tierra. Este subcomponente propiciará el aumento en la seguridad de la tenencia para mujeres y miembros de la comunidad LGBTQ+.²

Subcomponente 2.2: Infraestructura Urbana Integradora. El subcomponente financiará la provisión de infraestructura básica en las VAA, lo que incluye:

a) Infraestructura y servicios básicos, incluyendo, entre otros: (i) diseño, ejecución y supervisión de un paquete integral de inversiones, que contemplan redes de agua potable, sistema de drenajes pluviales y cloacales, redes de distribución de gas, conexiones eléctricas y conectividad a Internet; (ii) instalaciones de infraestructura y equipos para conectar las viviendas a las redes existentes de agua, cloaca y drenaje, gas y/o electricidad, según sea el caso; (iii) inversiones en viviendas seguras, adecuadas a las condiciones locales y con bajas emisiones de carbono y en tierra para el reasentamiento de personas afectadas por el proyecto ; (iv) obras complementarias; (v) obras de mitigación de riesgos ambientales y soluciones basadas en la naturaleza, tales como sistemas sostenibles de drenaje para reducir los riesgos ambientales y climáticos;

b) Mejora de espacios públicos e instalaciones comunitarias que promuevan el desarrollo con bajas emisiones de carbono y la resistencia al cambio climático lo que incluye, entre otros, los siguientes ítems: (i) alumbrado público mediante iluminación de bajo consumo; (ii) calles, ciclovías y vías peatonales, considerando la accesibilidad universal; (iii) mejoras y construcción de espacios públicos y áreas verdes, incorporando criterios de género, accesibilidad universal y medidas de resiliencia climática; y (iv) instalaciones comunitarias, recreativas y de servicios sociales.

Subcomponente 2.3: Desarrollo Comunitario. Este subcomponente financiará la contratación de

propios hogares son los responsables de construir la vivienda una vez que se les ha asignado la parcela, lo que a menudo realiza en forma incremental combinando el trabajo hecho con sus propias manos y el trabajo de contratistas externos. Los lotes con servicios representan una desviación respecto de los modelos tradicionales de otorgamiento de viviendas por parte del gobierno, lo que reduce los costos y aumenta la flexibilidad en las inversiones destinadas a vivienda (mientras se continúa propiciando la adopción de reglamentaciones y normas para el uso de la tierra urbana).

² Las personas lesbianas, gays, bisexuales, transgénero, intersexuales y queer (LGBTIQ+) y otras que puedan enfrentar situaciones de discriminación en razón de su identidad de género u orientación sexual.

equipos de campo interdisciplinarios y la ejecución de Líneas de Acción para el Desarrollo Comunitario (LADeC), llevadas a cabo a través de talleres participativos, asistencia técnica, capacitaciones, campañas de difusión, comunicación comunitaria. Este subcomponente incluye entre otros: (i) líneas de acción básicas de desarrollo comunitario, incluyendo el fortalecimiento de las organizaciones comunitarias y la articulación con la comunidad para la implementación de planes comunitarios de gestión de riesgos ante desastres, entre otros; (ii) Proyectos de Fortalecimiento del Capital Social y Humano (PFCSyH) que fomentan la participación de mujeres y personas LGBTQ+; (iii) Proyectos de Iniciativa Comunitaria (PIC) que implican la formulación y ejecución, por parte de la comunidad, de obras de baja complejidad priorizadas por los vecinos a través de un proceso de diseño participativo y considerando las necesidades y los intereses específicos de las mujeres y los miembros de la comunidad LGBTQ+ (incluyen proyectos de mobiliario urbano, plazas adecuación y modernización de equipamientos comunitarios con consideraciones al cambio climático).

Componente 3: Fortalecimiento Institucional y Gestión de Proyectos: este componente financiará estudios y actividades para fortalecer las capacidades del gobierno nacional y los gobiernos subnacionales con miras a una ejecución eficiente y escalable de las políticas y proyectos sobre hábitat, suelo y vivienda, y apoyará la gestión del Proyecto. Estará compuesto por dos subcomponentes.

Subcomponente 3.1: Apoyo a las Políticas de Hábitat, Vivienda y Suelo, y Fortalecimiento de la Capacidad del Gobierno Nacional y los Gobiernos Subnacionales. Este subcomponente respaldará actividades de fortalecimiento institucional, incluyendo:

- a) **Fortalecimiento de la capacidad del gobierno nacional y los gobiernos subnacionales para definir y ejecutar políticas de suelo,** que incluyen las siguientes acciones, entre otras: (i) realizar análisis de suelo urbano, tales como mapeo del valor del suelo y de los terrenos de oportunidad; (ii) apoyar el desarrollo de reglamentaciones y planes urbanos que consideren riesgos climáticos y socio-ambientales; (iii) asistir en el diseño e implementación de los instrumentos relativos a la gestión del suelo, incluidos instrumentos de captación del valor del suelo, bancos de tierras y catastros multipropósito; (iv) brindar asistencia técnica, y llevar adelante talleres, sesiones de intercambio y capacitaciones, (v) realizar estudios sobre las limitaciones del lado de la oferta y de la demanda para informar futuros programas, tales como subsidios del lado de la demanda y acceso a hipotecas.
- b) **Fortalecimiento de la capacidad del gobierno nacional y de los gobiernos subnacionales para el diseño y ejecución de políticas y proyectos de mejora del hábitat en VAA,** mediante, entre otras cosas: (i) el análisis del déficit actual de viviendas y hábitat, utilizando para ello datos actualizados³; (ii) el diseño de estrategias para mejorar la eficiencia e implementar proyectos de hábitat; (iii) brindar asistencia técnica y reforzar con la contratación de recursos humanos a las UE para mejorar las capacidades con miras a ejecutar proyectos de hábitat, (iv) realizar talleres, sesiones de intercambio y capacitaciones.

Subcomponente 3.2: Gestión del Proyecto. Este subcomponente incluirá un apoyo integral a la gestión, implementación, monitoreo y evaluación del Proyecto, lo que incluye, entre otras cosas: (i) brindar asistencia técnica para llevar a cabo auditorías del Proyecto; (ii) ofrecer soporte tecnológico y/o informático; (iii) realizar capacitaciones, seminarios y talleres relacionados con el Proyecto; (iv) realizar campañas de divulgación para difundir el Proyecto; (v) realizar encuestas de evaluación del impacto de medio término y del impacto final del Proyecto; (vi) brindar asistencia técnica en materia de compras, gestión ambiental y social y requisitos de gestión financiera, incluida la contratación de personal; y (vii) financiar los costos operativos.

³ Se espera que los datos del Censo 2022 se publiquen en 2023.

Componente 4: Respuesta a Emergencias de Contingencia (CERC). Este Componente es un mecanismo de financiamiento contingente disponible para que Argentina tenga acceso inmediato a la financiación del Banco para responder ante una crisis o emergencia elegible, definida como “un evento que ha causado, o tiene alta probabilidad de causar, un impacto económico y/o social adverso asociado con un desastre natural o una crisis provocada por el hombre”. El mecanismo para la activación del CERC se establecerá 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 introducirá una asignación de fondos a las categorías de desembolso del préstamo 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 el Manual del CERC.

2. Plan de Participación de las Partes Interesadas

El **Plan de Participación de las Partes Interesadas** forma parte integral del PHAYS. La participación de las partes interesadas es un proceso incluyente, continuo e iterativo, que se lleva a cabo a lo largo de la vida del Proyecto (preparación, implementación y cierre).

El mismo está orientado a optimizar la articulación de las distintas partes interesadas: instituciones gubernamentales (nacionales, provinciales y municipales), instituciones no gubernamentales (sector privado, empresas prestatarias, y organizaciones de la sociedad civil, OSC) y organizaciones con presencia territorial (comunitarias, vecinales, otras) permitiendo la mayor transparencia y participación de la comunidad en todas las etapas del ciclo de proyecto. Esta articulación debe promover, desde el comienzo de la gestión, el mayor involucramiento de los distintos actores involucrados en el proyecto. La gestión del proyecto y cada subproyecto estará marcada por el acceso a la información y a la participación tanto de los pobladores como de otros actores sociales involucrados desde el relevamiento y el diseño del proyecto hasta la evaluación de sus resultados, reconociendo que este protagonismo resultará en un verdadero fortalecimiento del capital social y del capital humano.

En este sentido, la propia naturaleza del proyecto, su diseño y los arreglos institucionales para su ejecución están orientados a asegurar la participación, por lo tanto, además de las instancias previstas por la normativa local (como, por ejemplo, a nivel nacional la audiencia pública, o a nivel provincial o municipal las consultas públicas, consejos consultivos u otros), existen otras instancias que forman parte de un modelo de gestión que asegura la existencia de distintos espacios de participación de diversos actores en las distintas fases de los proyectos.

La interacción con los/as vecinos/as excede la discusión de las obras en sí y se produce en el marco de un proceso más amplio, de promoción de la participación comunitaria, que abarca también acciones de otros programas y que probablemente tenga un alcance mayor a la duración del proyecto en sí. En este sentido, la presencia del equipo de campo, así como el hecho de que exista un espacio en el barrio identificado, promueve el acercamiento de los vecinos a los equipos y la generación de espacios para la expresión de inquietudes y propuestas por parte de los vecinos, independientemente de los encuentros específicos que se puedan generar para dar a conocer las acciones de un proyecto. Adicionalmente, si bien no constituyen instancias formales de consulta, hay acciones que forman

parte del proceso de intervención en los barrios que constituyen también espacios válidos para que los vecinos puedan conocer detalles sobre las actividades de obras y socio comunitarias y expresar sus preocupaciones e intereses (como, por ejemplo: las entrevistas que el equipo de campo realiza para el relevamiento de las viviendas). De la misma forma, las actividades para difusión de otras actividades de acompañamiento por parte del Municipio en el barrio pueden constituirse también en espacios informales de intercambio sobre actividades del proyecto.

A estos espacios menos estructurados en los que se promueve la participación comunitaria, se suman también instancias más formales y regladas, como son las mesas de gestión y las consultas públicas, que se describen en las secciones siguientes.

Este PPPI contempla un cronograma articulado con las instancias necesarias para el desarrollo del contenido completo del Proyecto (ver Cuadro 1 - Cronograma de actividades, responsabilidades y recursos).

2.1 Breve Resumen de Actividades Previas de Participación de Partes Interesadas

El PHAYS da continuidad a una línea de trabajo en diversos programas y proyectos previos implementados por el Ministerio de Desarrollo Territorial y Hábitat. Por ello existe una importante trayectoria y experiencia de involucramiento de las partes interesadas en el ciclo de proyectos.

En esta línea, y como parte del trabajo previsto en el marco de las instancias de participación temprana, se previó abordar las Lecciones Aprendidas sobre el proyecto atendiendo particularmente al PPPI. Esta propuesta surge de las lecciones aprendidas en proyectos anteriores, donde se han realizado encuentros en la apertura y cierre de cada proyecto.

Para registrar las discusiones sobre las *Lecciones aprendidas*, se dejaron registrados los resultados del /los encuentros de participación temprana que incluye detalles relevantes de los mismos. A continuación, el cuadro síntesis de las actividades desarrolladas durante la preparación del proyecto (ver Tabla 1). Los referentes del MDTyH participaron de los encuentros de manera virtual.

Tabla 1. Participación Temprana

Subproyecto	Fecha	Cantidad y Perfil de los Participantes	Temas tratados
Proyecto de Mejoramiento Barrial Villa Banana - Rosario	15 / 11 / 22	13 participantes. Representantes de la UEM, vecinas/os y representantes de organizaciones sociales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Introducción general al PHAYS, componentes y actividades ▪ Introducción al Marco Ambiental y Social de BM ("MAS") y los Estándares Ambientales y Sociales ("EAS")
Proyecto Integral La Favorita 5ta etapa - Mendoza	15 / 11 / 22	20 participantes Equipo de Campo, UEM, uniones vecinales, referentes vecinales, contratistas (jefe de obra,	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Introducción al Plan de Participación de Partes Interesadas <ul style="list-style-type: none"> - Participación a nivel Proyecto

		Representante Ambiental y Social - RAS)	- Participación a nivel subproyecto
Asentamiento Papa Francisco - Catamarca	16 / 11 / 22	Representantes de la Organización Barrial, Integrantes de la Unidad Ejecutora Provincial y del Equipo de Campo, Representante Técnico y R.A.S. de la Empresa Constructora	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Introducción Marco de Gestión Ambiental del Proyecto y otras herramientas de gestión socio-ambiental - Similitudes y diferencias con el Proyecto en Ejecución ▪ Lecciones Aprendidas del Proyecto Integral de Hábitat y Vivienda

En la Sección 3 se presenta un resumen de las actividades desarrolladas de participación temprana y los resultados más relevantes obtenidos.

2.2 Identificación de partes interesadas y grupos vulnerables

Es importante identificar las partes interesadas a las que se informará y consultará sobre el proyecto, incluidas las personas, los grupos o las comunidades que:

- se vean afectados o puedan verse afectados por el proyecto (partes afectadas por el proyecto);
- puedan tener interés en el proyecto (otras partes interesadas).

Según la naturaleza, la magnitud y los posibles riesgos e impactos del proyecto, las otras partes interesadas pueden ser las autoridades gubernamentales, las organizaciones locales, las empresas, las organizaciones no gubernamentales (ONG) y de la sociedad civil (OSC) y las comunidades cercanas. También pueden incluir políticos, sindicatos, académicos, grupos religiosos, organismos sociales y ambientales del sector público nacional y medios de comunicación.

- Partes afectadas

Las partes afectadas consideradas en el presente PPPI son fundamentalmente aquellos individuos, grupos, comunidades locales, etc. que puedan verse afectados por el PHAYS, ya sea de forma directa o indirecta, de forma positiva o negativa. Asimismo, se contemplan sectores relevantes que pueden tener algún interés o injerencia en el mismo, por ejemplo, representantes gubernamentales.

Durante la instancia de preparación del proyecto (ver Cuadro 1 - Cronograma de actividades, responsabilidades y recursos) en la cual se realizarán instancias de participación temprana se identifican las siguientes partes afectadas: (i) Representantes de Organizaciones comunitarias / Vecinales/ referentes barriales, (ii) Representantes de Autoridades Nacionales, Provinciales / Municipales y Equipos de Campo y (iii) Representantes de empresas contratistas y prestatarias.

En tanto que, como parte de las tareas de elaboración de los subproyectos que formarán parte del PHAYS, las partes afectadas identificadas son: (i) Representantes del barrio, vecinos y vecinas, familias-hogares, Organizaciones comunitarias / Barriales / Vecinales/ referentes de la comunidad, (ii)

Representantes de Autoridades Nacionales, Provinciales / Municipales y equipos de campo, (iii) Representantes de empresas prestatarias (Agua potable, cloaca, electricidad, gas, etc.).

- Otras partes interesadas

Las otras partes interesadas constituyen el grupo más amplio de partes que pueden tener interés en el PHAYS debido a su ubicación, su proximidad, o debido al tipo sector. Si bien es posible que estas partes no se vean afectadas directamente por el proyecto, pueden tener alguna función en su preparación o estar situados en zonas próximas al área de los subproyectos o tener preocupaciones más generales, independientemente de su zona de residencia.

Tanto durante la instancia de preparación del proyecto (ver Cuadro 1 - Cronograma de actividades, responsabilidades y recursos) como durante las tareas de elaboración de los subproyectos que formarán parte del PHAYS, se identifican las siguientes partes interesadas: (i) Organizaciones de la sociedad civil relacionadas con la temática, (ii) Representantes de Instituciones académicas Nacionales y/o Locales (por ejemplo, universidades, grupos de expertos, escuelas).

- Individuos o grupos menos favorecidos, con alguna y /o múltiples vulnerabilidades

Parte de los destinatarios del PHAYS pueden ser considerados como menos favorecidos o vulnerables, los cuales precisarán del apoyo o recursos adicionales para asegurar su efectivo involucramiento en las actividades participativas planteadas por este Plan y los alcances del proyecto.

Se identifican tanto durante la instancia de preparación del proyecto (ver Cuadro 1 - Cronograma de actividades, responsabilidades y recursos) como durante las tareas de elaboración de los subproyectos: Individuos o grupos menos favorecidos, con alguna y /o múltiples vulnerabilidades (colectivo LGTBIQ+, mujeres y—en especial: jefas de hogar, mujeres en situación de violencia de género-, niñas/os, adultas/os mayores, personas con discapacidad, migrantes, entre otros). Por ejemplo, en el caso de adultos mayores, algunas de las barreras puntuales para ser parte de las diferentes instancias de participación se asocian con posible falta de conocimiento de los eventos según el tipo de diseminación de la información, dificultad para acceder a recursos de Internet y dificultades de movilidad y/o salud. Por su parte, un grupo vulnerable relevante son las mujeres -en especial jefas de hogar o en situación de violencia de género- quienes podrían enfrentar barreras para su participación efectiva dada la falta de tiempo debido a las tareas domésticas y de cuidado (de niñas/os y/o adultos mayores). Asimismo, la vigencia de estereotipos género puede implicar dificultades para expresar sus opiniones en público. Lo mismo puede ocurrir con el colectivo LGTBIQ+ que pueda ver disminuida su participación en el proyecto por sufrir discriminación o por no verse visibilizados como grupo.

Tabla 2. Identificación y análisis de partes interesadas a nivel Proyecto

Grupo / Institución/Organización	Nivel de interés	Influencia
----------------------------------	------------------	------------

Partes afectadas por el proyecto		
MDTYH	ALTO	ALTO
Organismos provinciales y/o municipales a cargo de la ejecución de los subproyectos	ALTO	ALTO
Otras partes interesadas		
Organismos del Estado Nacional (Instituto Nacional de Asuntos Indígenas (INAI), Ministerio de Desarrollo Social, Ministerio de la Mujer, Géneros y Diversidad, y la Agencia Nacional de Discapacidad), Instituto Nacional de Asociaciones de la Economía Social (INAES), Ministerio de Economía	ALTO	ALTO
Representantes de Instituciones académicas Nacionales y/o Locales (por ejemplo, universidades, grupos de expertos, escuelas)	BAJO	BAJO

Tabla 3. Identificación y análisis de partes interesadas a nivel Subproyecto

Grupo / Institución/Organización	Naturaleza de su interés en el subproyecto	Nivel de Interés	Influencia
Partes afectadas por el proyecto			
Representantes del barrio, vecinos y vecinas, familias-hogares, Organizaciones comunitarias / Barriales / Vecinales/ referentes de la comunidad Individuos o grupos con múltiples vulnerabilidades (colectivo LGTBIQ+, mujeres niños, adultos mayores, personas con discapacidad, inmigrantes, recolectores informales de residuos, entre otros)	Fortalecimiento organizacional/ mejorar las condiciones del barrio	Alto	Alta
Representantes de Autoridades Nacionales, Provinciales / Municipales y equipos de campo	Generar mayor grado de bienestar de la población representada	Alto	Alta
Representantes de empresas prestatarias (Agua potable, cloaca, electricidad, gas, etc.)	Mejorar y ampliar la capacidad operativa, y/o la cobertura de prestación del servicio	Medio	Alta

Otras partes interesadas			
Organizaciones de la sociedad civil relacionadas con la temática a nivel local	Articular las intervenciones en el territorio	Bajo	Baja
Representantes de Instituciones académicas (por ejemplo, universidades, grupos de expertos, escuelas)	Generar intercambio de conocimiento	Bajo	Baja

3. Participación temprana

Durante la preparación del proyecto se previó la realización de encuentros con Unidades Subejecutoras y otros actores, que representan a vecinos y organizaciones comunitarias y que han sido participantes del desarrollo del Proyecto Integral de Hábitat y Vivienda. Su finalidad fue compartir las experiencias y a partir de la reflexión conjunta extraer lecciones aprendidas que puedan ser incorporadas en la definición del PHAYS. Por lo tanto, la participación temprana se realizó con actores vinculados a nivel subproyecto, promoviendo la participación de Organizaciones que representen o aborden temáticas de grupos vulnerados en sus derechos, con alguna y /o múltiples vulneraciones (colectivo LGTBQ+, mujeres, niños, adultos mayores, personas con discapacidad, inmigrantes, entre otros).

La realización del primer encuentro se realizó en el mes de noviembre de 2022. Para la convocatoria se informará e invitará a las partes interesadas que el organismo ejecutor evalúe necesaria, a través de las vías institucionales (Nota de invitación y programa). Entendiendo que las unidades subejecutoras a través de los Equipos de Campo (EDC) y medios de comunicación comunitarios convocarán a las partes interesadas de cada subproyecto, prestando especial atención al mapeo preliminar realizado (ver Tabla 2), favoreciendo que la misma asegure una adecuada cobertura según género y edad, y llegue a las organizaciones que representen grupos sociales menos favorecidos (colectivo LGTBQ+, mujeres –incluyendo en especial: jefas de hogar, mujeres en situación de violencia de género-, niñas/os, adultas/os mayores, personas con discapacidad, migrantes, entre otros).

Resumen de la actividad Participación Temprana sobre el PHAYS

La realización de estas actividades tuvo lugar los días 15 y 16 de noviembre de 2022. Se presentó documentación ilustrada (filminas en PowerPoint, Prezi, etc.) de los aspectos más importantes del PHAYS y se hizo foco en la socialización inicial del MGAS y el PPPI; además en esta instancia se abordaron las diferencias entre las salvaguardas vigentes del Proyecto Integral de Hábitat y Vivienda (“Hábitat 1”) y los Estándares Ambientales y Sociales vigentes del BM.

En los días mencionados la Coordinación del Equipo Técnico Ambiental y Social del Ministerio de Desarrollo Territorial y Hábitat organizó reuniones virtuales con Unidades Subejecutoras (USE) y actores relevantes de los subproyectos que se encuentran en ejecución del Proyecto Integral de

Hábitat y Vivienda (BIRF-8712, Hábitat 1), con el fin de recabar lecciones aprendidas dentro de la instancia de “Participación Temprana” contemplado en el Plan de Participación de Partes Interesadas en la etapa de Preparación del PHAYS (Proyecto de Hábitat y Suelo Urbano).

Se realizaron tres reuniones: con la UEM Rosario, Santa Fe, “Proyecto B° Villa Banana”; con la UEM Mendoza “Proyecto B° La Favorita; y con la UEP Catamarca “Proyecto Asentamiento Papa Francisco”. Participaron actores relevantes convocados por las diferentes Unidades Subejecutoras, entre ellos, técnicos y autoridades de las USE, Equipo de Campo (EdC), representantes de las empresas contratistas, referentes barriales, vecinas/os, etc.

En cada encuentro, se realizó una presentación del Proyecto PHAYS y se mencionaron las actualizaciones en las políticas del BM en cuanto a los aspectos ambientales y sociales. En este sentido, se explicaron los nuevos Estándares Ambientales y Sociales (EAS) que aplicarían al Proyecto, así como el Plan de Participación de Partes Interesadas (PPPI).

Como aspectos relevantes aportados por los participantes pueden destacarse los siguientes:

- **Necesidad de reducir los tiempos entre la etapa de formulación y ejecución**, para que la formulación de los subproyectos no quede desactualizada al momento de la licitación.
- **Mejorar la adaptación y flexibilidad con respecto a la realidad de los barrios y los territorios**. Para que los subproyectos resuelvan la situación de las familias, es necesario que los mismos contemplen y se adapten a la complejidad e informalidad de las zonas de intervención. Por ejemplo, para que las obras de infraestructura puedan llegar a la mayor cantidad de hogares, en muchos casos es necesario que se prevean las conexiones intradomiciliarias (dentro del lote) en el marco de la intervención, ya que algunos/as vecinos/as no cuentan con recursos ni trabajo para realizarlas por sus propios medios quedando la conexión en la línea municipal, pero sin conectar a la vivienda⁴.
- **La importancia de la presencia del equipo de campo en el territorio**. Todas las USE destacaron la importancia de contar con un equipo en la zona de intervención que sea el interlocutor y articule entre los diferentes actores y la comunidad para resolver los conflictos que surgen durante toda la ejecución del subproyecto. Los vecinos y vecinas resaltaron la contribución del equipo de campo en cuanto al desarrollo de las líneas de acción y al acompañamiento en el territorio.
- **Mecanismo de Atención de Reclamos y Resolución de Conflictos**. También se mencionó como instrumento positivo el MARRC. Los vecinos y vecinas como así también los referentes barriales que participaron de las reuniones, destacaron la importancia de contar con canales para poder gestionar los reclamos e inquietudes que se generan principalmente en la etapa de ejecución de la obra.

Complementariamente, de forma continua se realizan reuniones interministeriales con el Ministerio de la Mujeres, Géneros y Diversidad, Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, Ministerio de Economía, Ministerio de Desarrollo Social, Ministerio de Cultura, Instituto Nacional de Asuntos Indígenas (INAI), la Agencia de Administración de Bienes del Estado (AABE).

⁴ Este aspecto ha sido previsto en el diseño del Proyecto

El PPPI se actualizará para incluir los resultados y los comentarios de la instancia de participación temprana (es decir, un resumen de las consultas y los principales problemas planteados, incluida la documentación de respaldo de las consultas, como registros, fechas, formato, participantes, etc.).

3.1 Mesas de Gestión

Un elemento clave de los procesos de formulación y ejecución de los subproyectos son las Mesas de Gestión, cuyo funcionamiento se define en el Manual Operativo del Proyecto y que constituyen un espacio de participación de las partes interesadas. Los mismos inician formalmente en la etapa de formulación y continúan a lo largo de la ejecución del subproyecto. En esta etapa deberá basarse en la identificación y el análisis de las partes interesadas en el Subproyecto. En la etapa de formulación se define la periodicidad de los encuentros de la mesa de gestión, pero no está preestablecido su nivel de permanencia. Las mesas de gestión no se establecen en lugares físicos permanentes, sino que se definen ad hoc en cada reunión.

Es importante mencionar que, si bien las mesas de gestión se constituyen formalmente para la Formulación de los subproyectos, los contactos con los vecinos, organizaciones y actores gubernamentales locales con representantes del OE comienzan antes, cuando se genera la inquietud entre estos actores sobre la posibilidad de la implementación de acciones en el barrio y se inicia el contacto con el OE para explorar la posibilidad de un subproyecto que sea elegible y pueda obtener la viabilidad. Luego de estos intercambios iniciales, que incluyen la visita del OE a territorio, que eventualmente podrá dar lugar a la preparación de la documentación para la obtención de viabilidad. Si corresponde, la obtención de la viabilidad se convoca formalmente a la mesa de gestión. Como se mencionó anteriormente, en esta instancia ha existido ya un proceso de intercambio con diversos actores institucionales, organizaciones y vecinos, que se formaliza en la organización y funcionamiento de la mesa.

Las Mesas de Gestión serán convocadas por el Subejecutor a través de canales oficiales de comunicación e invitaciones personales previo a la etapa de *Formulación* del/los subproyecto/s. La convocatoria podrá abarcar uno o un grupo de subproyectos. Se integrarán con representantes de la UEP/UEM, representantes de los equipos de otros subproyectos en la órbita de la UEP/UEM que deban articular acciones con el PHAYS, representantes de los vecinos de los barrios del área de influencia (directa e indirecta) del subproyecto y demás actores institucionales involucrados (empresas de servicios, entes de control, organismos responsables de la legalización de la tenencia de la tierra, otros organismos públicos, entre otros) a fin de establecer acuerdos y mecanismos ágiles de aprobación, gestión y articulación, necesarios para la formulación, ejecución, operación y mantenimiento del subproyecto.

Luego de cada Mesa de Gestión se labrará el correspondiente Acta donde se incluirán los temas tratados así como las decisiones conclusiones y resultados alcanzados de forma consensuada entre los actores participantes, a la vez que se incluirán los compromisos asumidos por las partes en cada encuentro realizado⁵. Se definirá en la misma Mesa de Gestión la frecuencia de las próximas

⁵ El contenido del Acta queda abierto a la particularidad de cada mesa. No obstante, es importante que se incluya en caso de surgir información al respecto, el siguiente detalle: (i) acuerdos sobre requerimientos de las empresas prestatarias frente a escenarios del PE definitivo, (ii) circuitos definidos de presentación de la documentación, (iii) plazos, etc. Todo esto con el fin de agilizar los tiempos de otorgamiento de la factibilidad y firma de compromiso de operación.

reuniones. En las reuniones, el subejecutor podrá énfasis para que en lo posible los plazos acordados, sean compatibles con los estimados o acordados con la OE para cada fase del ciclo del subproyecto.

En la Mesa de Gestión se presentará a los actores participantes, los acuerdos alcanzados con las empresas u organismos prestatarios de servicios en relación con los Convenios para la Transferencia de las Obras realizadas y su compromiso de Operación y Mantenimiento. Asimismo, se presentarán los convenios que garanticen aportes complementarios para servicios y obras necesarias para la completa conclusión subproyecto. Todos los convenios que correspondan deberán encontrarse suscriptos en forma previa al cierre del Proyecto Ejecutivo Integral (PEI).

3.2 Consulta Pública

La **Consulta Pública** será un proceso fundamental en la fase de formulación del PEI, durante el cual un borrador del mismo, y en especial del Plan de Gestión Ambiental y Social (PGAS), se somete a la consideración de los beneficiarios, organismos gubernamentales, ONG locales, grupos de interés, participantes de la Mesa de Gestión y público en general. Será un requisito obligatorio, previo al cierre definitivo del PEI, siendo el Subejecutor responsable de su ejecución.

Durante el transcurso de la Consulta Pública será obligatoria asimismo la realización de una jornada en el barrio, llamada Audiencia Barrial, donde se presente el subproyecto para que los destinatarios e instituciones participantes puedan despejar sus dudas, plantear sus preocupaciones, sugerencias o recomendaciones. En la Audiencia Barrial se presentarán los principales ejes de intervención en el territorio en los aspectos sociales, legales, ambientales y las obras públicas a ejecutar.

La Audiencia Barrial es un momento de diálogo entre la comunidad del barrio y el Estado, durante el cual se someterán a discusión todos y cada uno de los componentes del subproyecto. En su transcurso se mencionará el objetivo de la intervención y la forma en que se trabajará, adquiriendo el valor de un compromiso público de los diferentes niveles de gobierno (nacional, provincial y municipal), beneficiarios y todo otro actor que esté involucrado con la ejecución del subproyecto.

Resulta así relevante entonces distinguir los alcances diferenciales de la Consulta Pública como proceso, la Audiencia Barrial como actividad particular y, en caso de que fuera requerida como instancia obligatoria de acuerdo con la legislación provincial, la Audiencia Pública.

El documento de consulta pública deberá contener los siguientes elementos:

- Diagnóstico Integral
- Lotes comprendidos en el subproyecto
- Propuesta integral de intervención y detalle de etapa, si correspondiese
- Memoria descriptiva sintética y planos generales de las obras a licitar
- Evaluación de impactos y riesgos ambientales y sociales potenciales del subproyecto y el PGAS inicial del mismo.

Todas las decisiones previas (cómo se realizará la preparación y convocatoria, cómo se dará inicio, definiciones vinculadas a la organización de la Audiencia Barrial, etc.) que guíen la elaboración del documento para consulta pública deberán ser presentadas como parte de la PGAS

En el proceso de Consulta Pública pueden definirse los siguientes momentos:

→ Preparación y Convocatoria

La documentación a presentar en la consulta pública deberá enviarse al OE para su análisis a los fines de que se emita la aprobación y proceder con la CP. La UEP/UEM realizará la coordinación de las tareas requeridas por el procedimiento de Consulta Pública. Estas incluyen un relevamiento de los actores directa e indirectamente involucrados en el subproyecto para proceder a la difusión e invitación a participar del evento, garantizando la presencia de los actores implicados en el subproyecto. En los sectores a intervenir, se buscará realizar una convocatoria personal y por correo electrónico a las distintas organizaciones, tanto públicas como privadas. Esta convocatoria personal se realizará también “puerta a puerta” para invitar a los vecinos/as a las reuniones informativas barriales. Además, la UEP/UEM informará a través de los medios periodísticos la puesta a disposición del público en general del documento de consulta. El aviso correspondiente será publicado en un periódico de circulación local, al menos una vez. La duración de la Consulta Pública es de 15 días corridos. También se publicará en el Boletín Oficial local y en la página oficial del MDTyH. Asimismo, se hará especial hincapié en que la información de la consulta pública y la presencia a la audiencia barrial llegue en especial a los grupos sociales más vulnerados (LGTBI+, personas con discapacidad, mujeres, inmigrantes, otros). Para lo cual la unidad ejecutora deberá asegurar estrategias de comunicación, traslado y cuidado para lograr este objetivo.

Para ésta y todas las demás instancias de participación, se deberán prever las condiciones necesarias para asegurar la participación plena de los grupos vulnerables antes mencionados. Por ejemplo, se deberán proporcionar las soluciones de transporte diseñadas a la medida de personas de tercera edad, discapacitadas o en estado de avanzada enfermedad. Por otra parte, se deberán asegurar el acceso a plataformas virtuales y/o la conectividad requerida para todos aquellos grupos que no puedan acceder a las páginas web del proyecto. Asimismo, el proyecto debe asegurar formatos y lenguajes socio-culturalmente accesibles para el desarrollo de materiales informativos y de divulgación de la información del proyecto.

Las instancias participativas del proyecto deben contemplar además horarios y lugares convenientes para realizar reuniones y consultas que garanticen la participación de mujeres, incluyendo el proveer espacio de cuidado para niños, ludotecas o considerar las reuniones en horarios en que los niños están en la escuela. También, en el caso de las mujeres, y especialmente aquellas en situación de violencia de género, considerar organizar reuniones separadas para este grupo.

Para apoyar la difusión del subproyecto, así como reforzar las presentaciones en el barrio, se preparará material gráfico pudiendo utilizarse diferentes recursos: presentaciones tipo PowerPoint, imágenes, paneles, afiches, maquetas, etc., explicativos de la situación actual y el subproyecto de intervención a realizarse, incluyendo obras físicas (con planos o esquemas sencillos de las obras). Para la consulta pública se elaborará un breve resumen del subproyecto, que describa la situación actual y las intervenciones que se realizarán. El resumen podrá ser un folleto, tríptico, etc. que podrá entregarse en el barrio o a los interesados que así lo soliciten. La participación de la comunidad en la Audiencia Barrial deberá planificarse, dependiendo de la convocatoria, la metodología y técnicas a utilizar, la participación de los diferentes actores, los tiempos, la atención a emergentes durante la reunión, el registro escrito, visual, etc. La forma de realización de la audiencia barrial dependerá de las condiciones contextuales (COVID 19, etc.).

→ **Inicio de Consulta Pública**

Para dar inicio a la Consulta Pública, se elaborará un Acta de Inicio en Libro de Actas que firmará la UEP/UEM. Como inicio formal, podrá realizarse un acto institucional, en dependencia pública o en el barrio, con invitación a autoridades y entidades representativas del barrio, organizaciones no gubernamentales, universidades, destinatarios, etc. Dicho espacio es propicio para explicitar los objetivos generales del subproyecto y el procedimiento de trabajo.

El Libro de Actas estará a disposición del público que concurra a revisar el documento de consulta pública, dando la posibilidad a dejar plasmada su opinión, duda, sugerencia, oposición, etc. Tanto el Libro de Actas como el documento de CP estarán disponibles durante los 15 días del proceso de consulta en oficinas públicas cercanas al barrio o en el propio barrio a ser intervenido por el proyecto. Es recomendable que durante la exposición del documento se exhiban los paneles, afiches o maquetas elaborados; se puedan despejar dudas o dar explicaciones en el momento, por lo que es necesario prever los horarios de atención por parte de los miembros del equipo de formulación, responsables del municipio, o promotores del subproyecto.

→ **Audiencia barrial**

Durante el período de consulta es obligatorio realizar una jornada participativa en cada subproyecto (Audiencia Barrial). En el caso de no disponerse de lugar en el barrio se podrá realizar en dependencia pública adecuada (asegurando la participación de los destinatarios/as). En la Audiencia Barrial se explicará en detalle el subproyecto. Es conveniente no realizarla en los primeros días del proceso de consulta, dando la posibilidad a los interesados de revisar la documentación expuesta antes de la Audiencia. La Audiencia barrial se prevé como un encuentro único que forma parte del proceso de CP, por lo cual también está prevista la publicación (al menos una vez) de la fecha y sitio de su realización en un periódico de circulación local.

Para la Audiencia Barrial deberá garantizarse la invitación a cada familia y entidades intermedias y otros actores del barrio. También deberán ser invitados aquellos actores (gubernamentales y ONGs, provinciales o municipales), relacionados directamente con algún aspecto del subproyecto. Es recomendable que otros actores indirectamente involucrados como instituciones relacionadas al barrio, al Municipio, colegios profesionales, universidades, etc., también estén presentes.

La convocatoria especial a los vecinos se hará a través del/los medio/medios de comunicación que se considere/n más adecuado/s en cada caso: invitaciones personales, divulgación radial, afiches en lugares públicos, comisión vecinal, etc. La audiencia en el barrio se planifica considerando, al menos, dos momentos:

a) El momento de presentación del subproyecto:

En esta instancia actuará un equipo designado previamente. Como introducción, puede incluirse una breve explicación acerca de las cuestiones institucionales (la intervención nacional-provincial-municipal, el carácter integral de la intervención, la modalidad de financiamiento, su carácter de subsidio a los destinatarios, etc.), si no ha sido realizado un acto institucional previo. También se explicará el objetivo del encuentro y la metodología de trabajo que se utilizará. Posteriormente se

explicará de manera clara, sencilla y breve las intervenciones a realizar, apoyándose en dibujos, esquemas, afiches, planos, fotos, paneles, ppt, entre otros.

b) El momento de presentación de dudas, propuestas y presentaciones de los vecinos y organizaciones que operan en el barrio:

En este momento se dará lugar a las preguntas del público presente, ordenadas por un moderador. Es importante que se promueva la participación de los presentes, induciendo a que se formulen la mayor cantidad posible de preguntas, se realicen comentarios o se formulen propuestas. Para ello, es recomendable que las preguntas sean orales y no escritas. En lo posible, las preguntas se responderán en el mismo momento; si quedan pendientes, se indicará a los participantes cuándo serán contestadas.

Durante la Audiencia Barrial se deberá registrar en el Libro de Actas todo lo que ocurra durante la misma, en particular, las dudas, preguntas, objeciones o sugerencias planteadas por los participantes, y las respuestas recibidas. Al finalizar la Audiencia, se invitará a los presentes a firmar el Acta. También deberá realizarse una grabación de la Audiencia para su futura transcripción y tomar fotografías para documentar la participación efectiva.

→ **Cierre de la Consulta Pública**

Vencido el plazo de los 15 días y dentro de los primeros cinco días hábiles a partir del cierre de la Consulta, la UEP/UEM elaborará el Informe de Consulta Pública mencionando quiénes participaron de dicho proceso y resumiendo los principales temas discutidos, e incluyendo específicamente las preguntas, dudas, inquietudes, objeciones, etc., que hayan surgido durante la Audiencia Barrial y/o las registradas en el Libro de Actas durante todo el proceso de Consulta Pública, así como las respuestas correspondientes, indicando si implican modificaciones al subproyecto y de qué manera.

La UEP/UEM evaluará los resultados y las observaciones surgidas del proceso de Consulta Pública y aquellas que sean pertinentes deberán incorporarse al subproyecto. Esta documentación será remitida al MDTyH para la correspondiente elevación e informe al Banco. La versión definitiva del subproyecto (PEI) incorpora los resultados de la Consulta Pública tanto mediante las modificaciones al diseño del subproyecto que hayan surgido a partir de este proceso, como por el Informe de CP que debe ser incluido el cual contiene de forma general una sistematización de los resultados obtenidos. Esta versión final del subproyecto (PEI) incorporando los ajustes y resultados del proceso de CP se publica de forma online en las páginas oficiales de las unidades subejecutoras (UEP/UEM).

3.3 Mecanismo de Atención a Reclamos y Resolución de Conflictos (MARRC)

El MARRC contribuye a dar cumplimiento al EAS N° 10 “Participación de las Partes Interesadas y Divulgación de Información” en la medida que es un instrumento que se implementa a lo largo de todo el subproyecto, a disposición de las partes interesadas, y donde las mismas pueden dar a conocer sus reclamos, comentarios, sugerencias, solicitudes, otros, considerando especialmente las distintas interseccionalidades presentes en la población.

El sistema de reclamación vigente en la República Argentina comprende reclamos ante la Administración (Poder Ejecutivo) y ante los tribunales de Justicia (Poder Judicial). A estas instancias se suma la posibilidad de presentar reclamos ante el Defensor del Pueblo de la Nación (Ombudsman), designado por el Poder Legislativo.

En cuanto se refiere a las reclamaciones por un acto administrativo, éstas pueden canalizarse a la entidad de competencia de la Administración. En todos los casos, resulta de aplicación la Ley Nacional de Procedimientos Administrativos aprobada por Ley 19.549 y su reglamento. Por actos administrativos emanados del Ministerio de Desarrollo Territorial y Hábitat, cualquier reclamo podrá ser realizado frente al propio Ministerio, dependiendo del caso. Este procedimiento es general, emana de la ley nacional de procedimientos administrativos y es aplicable a cualquier otro acto de la administración pública.

Del mismo modo, un particular podrá recurrir directamente ante sede judicial, aplicándose el sistema general vigente en el país con base en lo previsto por la Constitución Nacional. Al respecto, todo conflicto entre partes adversas debe ser resuelto por un juez imparcial en base a las reglas de competencia.

Paralelamente, podrán presentarse reclamos ante la Defensoría del Pueblo de la Nación quien tiene la obligación de darle trámite y resolverlo. Para ello, podrá realizar los pedidos de información que se consideren pertinentes para luego emitir una recomendación al respecto.

A nivel central el MDTyH recibe consultas y reclamos de forma presencial y postal (Dirección: Esmeralda 255, CABA, Argentina), por teléfono (0810 222 7777/ (011) 5071-9985 / (011) 5071-9600 y por correo electrónico a mesadeentrada@minhabitat.gob.ar

No obstante, como consecuencia de la adopción de un sistema de ejecución descentralizada, el mecanismo de reclamación se adecuará al vigente en cada jurisdicción, conforme a la normativa local. En el marco del PEI se propiciará la consecución de un amplio conocimiento y participación de la comunidad en las distintas etapas. El objetivo del PEI deberá ser garantizar el consenso entre los distintos actores y aprovechar las distintas dificultades que puedan generarse como posibles aprendizajes.

Si bien en la concepción de los distintos PEI se prevé la participación de la comunidad en una Mesa de Gestión, y los talleres de diagnóstico y formulación participativa, además como parte de los PEI se deberá contar con un Mecanismo de Atención de Reclamos y Resolución de Conflictos (MARRC). El MARRC deberá arbitrar los medios y mecanismos transparentes para facilitar la recepción de inquietudes (consultas, reclamos, quejas) de las partes interesadas del PEI y responder a las mismas, a fin de solucionarlas y de anticipar potenciales conflictos.

En los casos en los que no sea posible evitar conflictos, deberá promover la negociación y esforzarse en alcanzar la resolución del mismo de forma que todos los actores involucrados se vean beneficiados con la solución. Se deberá elegir el canal más adecuado según el contexto del PEI a analizar de manera que resulte en un mecanismo accesible para todos los actores interesados.

Para el diseño del MARRC, se tendrán en cuenta los resultados de la evaluación social de cada PEI de manera de asegurar que estos estén culturalmente adecuados y contendrán como mínimo los elementos que faciliten la recepción de inquietudes (consultas, reclamos y quejas) de las partes interesadas del PEI y su respuesta a fin de solucionarlas y de anticipar potenciales conflictos. La metodología que se aplique será aquella que garantice la transparencia del proceso. A nivel central, el MDTyH desarrollará un protocolo general de orientación a los distintos MARRC que forman parte de los PEI, para que estos mecanismos garanticen los derechos del reclamante basados en los principios de confidencialidad, anonimato, imparcialidad y equidad.

En la oficina de cada Equipo de Campo estará centralizado el MARRC, donde se proveerá de material informativo -culturalmente adecuado- acerca de cómo y dónde efectuar los reclamos y/o consultas sobre el PEI. El material establecerá claramente los mecanismos regulares tanto para la presentación

como para la resolución y el seguimiento de quejas o reclamos con los que cuenta cada subproyecto, incluyendo los datos de los organismos responsables (UEM/UEP y organismos nacionales, entes reguladores de servicios públicos, Organismos Ambientales, etc.- y los canales de comunicación oficiales.

El/la responsable de la UEP/UEM deberá asegurarse de la implementación de las diferentes etapas y múltiples mecanismos de recepción de reclamos y/o consultas (números telefónicos, grupos de whatsapp, etc.) que compongan el MARRC, el cual será diseñado sobre la base de los lineamientos anteriormente expuestos, garantizando que la atención de reclamos y la resolución de conflictos se lleve a cabo de una manera adecuada y amplia. Asimismo, será el/la encargado/a de supervisar el proceso, detectando desvíos y asegurando su solución.

El MARRC previsto para el PEI deberá ser presentado como parte del PGAS.

Por su parte, el OE será responsable de recibir los respectivos MARRC desarrollados por las UEP/UEM a fin de hacer seguimiento, análisis y mantener una visión general de la implementación del proyecto.

Asimismo, se prevé que cada uno de los MARRC desarrollados como parte de los PEI se planifiquen e implementen de forma sensible al género. Esto implica que debe asegurarse que los mismos abarquen, entre sus contenidos, los aspectos específicos relacionados con la atención de denuncias por violencia de género, incluyendo acoso y abuso sexual (SEA/SH), que pudieran derivarse por ejemplo de la afluencia de trabajadores o de cualquier otra situación asociada a la consecución de las obras. La adaptación del MARRC a fin de que sea sensible al género requerirá que incluya un énfasis significativo en aclarar el concepto de violencia de género y especificar cuáles son los riesgos de violencia de género en cada subproyecto y por qué las denuncias de violencia de género requieren un enfoque diferente (principios de confidencialidad y anonimato, consentimiento informado, seguridad, registro de datos, vías de derivación, etc.). En caso de articular el MARRC de un subproyecto con un mecanismo de gobierno (nacional o local), será necesario detallar cómo funciona (roles, responsabilidades, formulario de quejas, canales disponibles, los procedimientos para la presentación de quejas, estrategia de comunicación, etc.). Este tipo de sistemas deben ser atendidos por personal capacitado que pueda recibir las denuncias con empatía y profesionalismo. En el caso de que el MARRC incluya una Persona Focal de Quejas Comunitarias, se recomienda que preferentemente la misma sea una mujer y perteneciente a la misma comunidad de implantación del subproyecto, que deberá recibir capacitación, particularmente sobre cómo manejar las quejas SEA/SH.

A modo de referencia, se detallan a continuación las distintas etapas y mecanismos que componen el MARRC, las cuales deben ser definidas en particular, como parte del diseño del MARRC:

1) Recepción y registro de reclamos

Se podrá disponer de los siguientes mecanismos:

- Instalación de un buzón de reclamos en locaciones de las obras y en las oficinas de la Municipalidad a donde se lleve a cabo la intervención.
- Disposición de un teléfono y dirección de correo electrónico.
- A través de la participación en reuniones periódicas consideradas como parte de la implementación del PEI.

Estos mecanismos deberán ser informados y regularmente publicitados (i.e. folletos, carteles, espacios de referencia comunitarios, etc.) y estar siempre disponibles para cualquier parte interesada que quisiera acercarse un reclamo. Se tendrá especial consideración a los grupos menos favorecidos,

con alguna o múltiples vulnerabilidades para asegurar la existencia del MARRC a partir de mecanismos específicos necesarios (lenguaje accesible e inclusivo, lugares accesibles para los reclamos, entre otros).

2) Evaluación de reclamos

En caso de que se trate de un reclamo respecto del PEI, el mismo deberá ser considerado y respondido. En caso de que el reclamo o la queja sean rechazadas, el/la reclamante deberá ser informado de la decisión y de los motivos de la misma. Para ello, deberá brindarse información pertinente, relevante y entendible de acuerdo con las características socioculturales del reclamante.

3) Respuesta a reclamos

Los reclamos pertinentes al PEI deberán ser respondidos en un lapso dentro de los 15 días a la presentación, teniendo en cuenta la celeridad que amerite el reclamo. La información que se brinde debe ser relevante y entendible de acuerdo con las características socioculturales de quien consulta.

Los reclamos deberán ser respondidos por las administraciones locales donde se lleve a cabo las intervenciones. De no ser posible o de tratarse de una denuncia específica deben ser remitidas a los organismos provinciales pertinentes que puedan resolverla.

4) Solución de conflictos

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

Para el caso en el que la queja no pueda manejarse el ámbito del PEI, el interesado podrá exponer su reclamo en sede administrativa y ante los Tribunales de Justicia de las respectivas Provincias.

4. Cronograma de actividades, responsabilidades y recursos

En el Cuadro 1 presentado más abajo se detalla cómo las actividades participativas previstas en el presente PPPI se relacionan temporalmente con las distintas etapas del ciclo de proyecto.

La convocatoria a cada actividad deberá ser prevista con los tiempos necesarios para garantizar la participación de la totalidad de los participantes.

Por otro lado, los actores responsables (el Ministerio de Desarrollo Territorial y Hábitat -MDTyH- a través de la Secretaría de Hábitat -SH-, la Secretaría de Desarrollo Territorial -SDT y los Organismos Subejecutores: UEP/UEP) determinarán -de acuerdo a las necesidades de cada instancia la implementación de los recursos y medios que considere pertinentes y la organización necesaria para desarrollar las actividades previstas (convocatoria y difusión, espacio físico e instalaciones requeridas, insumos y materiales necesarios, movilidades para aquellos participantes que lo requieran, espacios de cuidado, entre otros).

Es importante aclarar que cada Organismo Subejecutor (UEP/UEM) se hará cargo de los gastos y recursos derivados de la ejecución para el PPPI que no estén contemplados en el pliego licitatorio de cada subproyecto (que incluyen: movilidad, oficina del EDC, equipos de comunicación, etc.).

Cuadro 1. Cronograma de actividades, responsabilidades y recursos

Actividad	Nivel	Tema	Ciclo de Proyecto	Actor Responsable	Participantes	Gastos y Recursos / Difusión a los actores sociales
Participación Temprana Componente 1 y 2	Proyecto	Lecciones aprendidas. Avances en la preparación del Préstamo. Nuevos EAS - BM	Preparación del Préstamo	OE / MDTYH /UEP UEM/ EDC	OE / MDTYH /UEP UEM/ EDC/representantes de la comunidad	OE/UEP/UEM Invitaciones institucionales
Instancia de participación intermedia Componente 1 y 2	Proyecto/subproyecto	Socialización del MGAS y PPPI	Con la suscripción del convenio marco de adhesión de las UE	OE / MDTYH /UEP UEM/ EDC	OE / MDTYH /UEP UEM/ EDC/representantes de la comunidad	OE/UEP/UEM Invitaciones institucionales
Mesa de Gestión (a lo largo de todo el proyecto)/ Reuniones institucionales Componente 1y 2	Subproyecto	Instancia de acuerdos institucionales para la formulación y ejecución del PEI	Una vez otorgada la viabilidad/elejibilidad	UEP/UEM	/UEP UEM/ EDC/representantes de la comunidad/ prestadores de servicios/ organismos Gubernamentales/ organizaciones interesadas en la temática	UEP/UEM Invitaciones institucionales
Consulta Pública /Audiencia Barrial Componente 1 y 2	Subproyecto	Puesta a consideración participativa del PEI	Previo al cierre del subproyecto (PEI)	UEP/UEM	UEP UEM/ EDC/representantes de la comunidad/ prestadores de servicios/ organismos Gubernamentales/ organizaciones interesadas en la temática/referentes barriales/ vecinos/as/ grupos sociales vulnerados	UEP/UEM Invitaciones institucionales /publicaciones en medios de circulación masiva y oficiales A escala barrial y para los grupos vulnerables repartirá invitaciones personales, puerta a puerta
Taller de inicio Componente 2	Subproyecto	Presentación del EDC, Empresa contratista, plazos de obra, LADC,	Previo a inicio de obra	UEP/UEM	UEP UEM/ EDC/representantes de la comunidad/ prestadores de servicios/ Empresa contratista/ organismos Gubernamentales/ organizaciones interesadas en la temática/referentes barriales/	UEP/UEM Se repartirá invitaciones personales, redes sociales del proyecto, folletería

					vecinos/as/ grupos sociales vulnerados	
Ejecución de Líneas de acción de desarrollo comunitario (asociadas al diagnóstico participativo y al PEI a lo largo de toda la ejecución del subproyecto) Componente 2	Subproyecto	Temáticas abordadas por cada una de las líneas a implementar	Pre, durante y post obra	EdC	EDC/representantes de la comunidad/ organizaciones y/o instituciones interesadas en la temática/referentes barriales/ vecinos/as/ grupos sociales vulnerados	OE/UEP/UEM Se repartirá invitaciones personales, redes sociales del proyecto, folletería
Implementación del Mecanismo de atención de quejas y reclamos Componente 1 y 2	Subproyecto	Procedimiento para atención de reclamos y resolución de conflictos	Pre, durante y post obra	EdC / UEP /UEM	EdC/referentes barriales/ vecinos/as/ grupos sociales vulnerados/ empresas contratistas y prestadoras de servicios / organismos e instituciones relacionados con los reclamos	UEP/UEM Se difundirá a partir de cartelería, redes sociales del proyecto, folletería
Evaluación Intermedia Componente 2	Subproyecto	Puesta en consideración de la ejecución del proyecto para realizar ajustes	A mitad de proyecto	OE/UEP/UEM/EdC	OE/UEP/UEM/EdC /Vecinos/as	OE Invitaciones institucionales Se repartirá invitaciones personales, redes sociales del proyecto, folletería

5. Seguimiento y presentación de informes a los grupos de partes interesadas

Toda la documentación referida al Proyecto se encontrará disponible en las páginas oficiales del OE.

A su vez, los documentos de cada subproyecto serán de acceso público, dicha información podrá ser consultada en línea en cada una de las páginas oficiales de las Unidades Subejecutoras (UEP/UEM).

Asimismo, la metodología definitiva de seguimiento será comunicada a cada uno de los grupos de partes interesadas contemplados en este Plan y se incorporarán los lineamientos generales de este seguimiento y las fechas previstas. Se propondrán una serie de indicadores para realizar el seguimiento y evaluación de la implementación del PPPI. Por ejemplo, indicadores que den cuenta del MARRC (cantidad de reclamos recibidos, reclamos resueltos, ámbito institucional de resolución de cada reclamo, entre otros)

El seguimiento de las instancias de participación y los resultados de las mismas se hará bajo los lineamientos de los Estándares Ambientales y Sociales del BM y se reportará a través de informes semestrales en forma de Anexo.