

PLAN DE PARTICIPACIÓN DE PARTES INTERESADAS (PPPI)

Apoyo a la Transición hacia un Sector Eléctrico Sostenible en Argentina (P506430)

Secretaría de Energía, Ministerio de Economía de la Nación

Documento de avance

25 de septiembre de 2024

REVISIÓN HISTÓRICA

Versión	Fecha	Responsable	Revisión BM
1	06/09/2024	Coordinación Ambiental y Social (Secretaría de Energía, MECON)	10/09/2024
2	22/09/2024	Coordinación Ambiental y Social (Secretaría de Energía, MECON)	24/09/2024
3	25/09/2024	Coordinación Ambiental y Social (Secretaría de Energía, MECON)	25/09/2024

ACRÓNIMOS Y ABREVIATURAS

BM	Banco Mundial
CGP	Coordinación General de Proyecto
EAS	Estándares Ambientales y Sociales (BM)
MECON	Ministerio de Economía de la Nación
MAS	Marco Ambiental y Social
MQRS	Mecanismo de Quejas, Reclamos y Sugerencias
OE	Organismo Ejecutor
PBC	Performance-based contracts por sus siglas en inglés
PCAS	Plan de Compromiso Ambiental y Social
PPPI	Plan de Participación de las Partes Interesadas
RASE	Registro de Acceso a los Subsidios a la Energía
SAR	Servicio de Atención de Reclamos del BM
SE	Secretaría de Energía de la Nación
SSEE	Subsecretaría de Energía Eléctrica
SINTyS	Sistema de Identificación Nacional Tributario y Social

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	6
1.1. Objetivos generales del PPPI	7
1.2. Objetivos específicos del PPPI.....	7
2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO	8
2.1. Contexto General y fundamentación del Proyecto	8
2.2. Sobre el Proyecto ATSES	9
2.3. Objetivo de desarrollo del Proyecto	9
2.4. Componentes del Proyecto	9
2.4.1. Componente 1: Gestión del Proyecto, fortalecimiento de capacidades e instrumentos para fomentar la sostenibilidad del sector	9
2.4.2. Componente 2: Financiamiento de subsidios eléctricos para usuarios con criterios de elegibilidad validados	11
2.5. Beneficios e impactos esperados.	13
2.6. Población destinataria del Proyecto.....	14
2.7. Riesgos e impactos ambientales y/o sociales del Proyecto	14
2.8. Relevancia de los Estándares Ambientales y Sociales (EAS) del BM para el Proyecto	15
2.9. Arreglos Institucionales.....	18
3. BREVE RESUMEN DE ACTIVIDADES TEMPRANAS DE PARTICIPACIÓN DE PARTES INTERESADAS Y SU RESULTADO.....	19
4. RESUMEN DEL MARCO LEGAL INSTITUCIONAL DE LA REPÚBLICA ARGENTINA RELEVANTE.....	26
4.1 Brechas identificadas entre el EAS 10 y la Normativa Nacional vigente.....	30
4.2. Abordaje de las brechas identificadas por parte del Proyecto	31
5. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS PARTES INTERESADAS	32
5.1 Identificación de individuos o grupos vulnerables, partes afectadas y otras partes interesadas	35

6. PLAN DE PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS.....	36
6.1. Consultas de las Partes Interesadas en etapa de Preparación y formulación del Proyecto	37
6.2. Etapa de implementación del Proyecto.....	42
6.3. Estrategia de Participación de las Partes Interesadas “afectadas” y divulgación de información	43
6.3.1. Estrategia propuesta para incorporar la opinión de los grupos vulnerables	44
6.5. Análisis de los comentarios	47
6.6. Etapas futuras del proyecto	47
7. RECURSOS Y RESPONSABILIDADES VINCULADOS A LA IMPLEMENTACIÓN DE ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS	48
7.1. Recursos	48
7.2. Funciones y responsabilidades de gestión	49
8. MECANISMO DE ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (MQRS) 49	
8.1. Mecanismo de Atención de Quejas, Reclamos y Sugerencias interno al Proyecto.....	49
8.2. Mecanismo de Atención de Quejas, Reclamos y Sugerencias externo al Proyecto	53
8.3. Recepción y respuesta en la atención de casos de violencia por motivos de género (VG)	54
8.4. Mecanismo de Atención de Quejas, reclamos y Consultas para trabajadores del Proyecto	55
9. SEGUIMIENTO Y PRESENTACIÓN DE INFORMES	57
9.1. Participación de las partes interesadas en las actividades de seguimiento	57
9.2. Presentación de informes a los grupos de partes interesadas.....	57

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Funciones y responsabilidades de gestión del proyecto	18
Tabla 2. Instrumentos legales de Argentina para el ejercicio del libre acceso a la información y participación ciudadana en relación con el Estándar de Participación de las Partes Interesadas del Banco Mundial	27
Tabla 3. Identificación de partes interesadas afectadas del Proyecto	33
Tabla 4. Identificación de “otras” partes interesadas para el Proyecto	34
Tabla 5. Identificación de partes interesadas (Grupos vulnerables) para el Proyecto.	35
Tabla 6. Consulta y participación de las partes interesadas en la etapa de diseño del Proyecto	39
Tabla 7. Estrategia de divulgación de partes interesadas afectadas y grupos vulnerables.....	43
Tabla 8. Cronograma de actividades propuestas para el Plan de Consultas durante el diseño y previo a la implementación.	45
Tabla 9. Cronograma de actividades propuestas para el Plan de Consultas y Participación en la etapa de implementación.	46
Tabla 10. Modelo de Matriz para la sistematización de Comentarios y Aportes recibidos de las Consultas Públicas al PPPI.....	47
Tabla 11. Modelo de matriz para la gestión del mecanismo propuestos para la recepción de quejas, reclamos y sugerencias.	51

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Instancias de consulta y participación en etapa de formulación del Proyecto.	37
----------------------------------------------------------------------------------------------	----

1. INTRODUCCIÓN

El Plan de Participación de las Partes Interesadas (PPPI) forma parte integral de los documentos ambientales y sociales del Proyecto “**Apoyo a la Transición hacia un Sector Eléctrico Sostenible en Argentina**”, que será implementado por el Ministerio de Economía (MECON), a través de la Secretaría de Energía (SE) mediante la Subsecretaría de Energía Eléctrica en adelante (SSEE), junto con “Coordinación General del Proyecto” (CGP), responsable de la coordinación de los aspectos técnicos y la gestión ambiental y social del Proyecto, que incluye la preparación, implementación, monitoreo y evaluación. El Banco Mundial será el organismo financiador.

El PPPI se elabora en cumplimiento de los requerimientos de los Estándares Ambientales y Sociales (EAS) establecidos en el [Marco Ambiental y Social](#) del BM (MAS). También se ajusta al marco normativo internacional y nacional de la República Argentina. El PPPI define la proporcionalidad, el alcance y la frecuencia de la participación de las partes interesadas, de acuerdo con el propósito, la naturaleza y la escala del proyecto.

Los estándares del MAS del BM que adquieren mayor relevancia para la preparación de este documento corresponden al EAS 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](#)”.

La Secretaría de Energía será la responsable de determinar las instancias de participación y divulgación necesarias para cada etapa del ciclo de Proyecto, estableciendo su cronograma de elaboración y ejecución, así como sus posibles riesgos e impactos. Este proceso cuenta con el apoyo del Banco Mundial quien brinda la No Objeción (NO) al documento.

El PPPI es un documento dinámico (vivo) que se actualizará conforme se disponga de nueva información. En caso de que se realicen cambios significativos en el PPPI, la SE publicará una versión actualizada para mantener informadas a las partes interesadas.

La participación de las partes interesadas es un proceso inclusivo, continuo e iterativo que abarca todo el ciclo de vida del proyecto. Por ello, es crucial iniciar este proceso de manera temprana, oportuna y adecuada. Además, debe fundamentarse en la construcción de relaciones sólidas, constructivas y receptivas. Estas relaciones son esenciales para una gestión eficaz de los riesgos e impactos ambientales y sociales del proyecto. El proceso participativo estará libre de manipulación, interferencia, coerción, discriminación e intimidación externas.

Finalmente, el PPPI adopta un enfoque de género, derecho e interseccionalidad que está alineado a la [Estrategia de género del BM para el 2024-2030](#). Esta estrategia busca alcanzar la igualdad de género para lograr un futuro sostenible, resiliente e inclusivo. Entre sus objetivos principales están poner fin a la violencia de género, ampliar los servicios digitales y jurídicos, y promover la participación de las mujeres en posiciones de liderazgo. Estas acciones se fundamentan en los

principios de no discriminación, inclusión e igualdad de oportunidades, abarcando a las minorías sexuales y de género, así como a todos los grupos vulnerables, incluyendo personas con discapacidad, minorías étnicas, migrantes, personas en condiciones socioeconómicas desfavorecidas y grupos etarios potencialmente excluidos.

1.1. Objetivos generales del PPPI

El presente Plan de Participación de Partes interesadas (PPPI) tiene como objetivo general promover la participación equitativa, temprana, oportuna y culturalmente apropiada de los diferentes actores vinculados a la implementación del Proyecto **“Apoyo a la Transición hacia un Sector Eléctrico Sostenible en Argentina”**, a través del fortalecimiento de las organizaciones locales, así como de los espacios de participación, articulaciones interinstitucionales y gestión vigente.

1.2. Objetivos específicos del PPPI

- Informar e invitar a la participación a las partes interesadas vinculadas a las acciones del Proyecto con foco en las partes directamente afectadas.
- Establecer un enfoque sistemático para la participación de las partes interesadas, aportando a identificarlas y establecer mecanismos accesibles a las partes interesadas y sostenibles de intercambio, inclusive un mecanismo de quejas, reclamos y sugerencias, y coordinación de acciones para el bien común, entre las partes interesadas.
- 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 sobre ellas, y brindar los medios necesarios para favorecer dicha participación.
- Evaluar el nivel de interés y de apoyo de las partes interesadas en relación con el Proyecto, y permitir que las partes interesadas se tengan en cuenta en el diseño del Proyecto y en el desempeño ambiental y social.
- Desarrollar capacidades institucionales para el diálogo horizontal en la toma de decisiones compartida y el involucramiento de las partes interesadas en las actividades de planificación, seguimiento y evaluación del Proyecto.
- Garantizar que se divulgue información adecuada sobre los riesgos e impactos sociales a las partes interesadas en un formato y de una manera que sean accesibles, oportunos, comprensibles y apropiados.
- Garantizar mecanismos apropiados para la gestión de quejas, reclamos e inquietudes en relación con el Proyecto.
- Realizar un seguimiento, monitoreo y evaluación de los resultados de las estrategias de participación y difusión de la información durante el ciclo del Proyecto e identificar lecciones aprendidas.

En términos generales, el Proyecto prevé la participación de las Partes Interesadas, en tanto partes afectadas positivamente y/o negativamente por las actividades del Proyecto, y Otras Partes Interesadas en las distintas fases de la ejecución. La participación de las partes interesadas se prevé adecuada a cada contexto y a escala de cada actividad (aunque no de manera excluyente).

El proceso de participación de las partes interesadas implica:

- i. Identificación y análisis de las partes interesadas,
- ii. Planificación de cómo se llevará a cabo la participación de las partes interesadas,
- iii. Divulgación de información,
- iv. Consultas significativas a las partes interesadas,
- v. Abordaje y respuesta a las quejas, reclamos y sugerencias,
- vi. Presentación de informes y reportes a las partes interesadas.

El presente documento se constituye en el pilar fundamental que contempla el proceso de difusión, participación y consultas significativas dirigido a todas las partes interesadas, el cual será llevado a cabo por la SSEE (en su carácter de organismo ejecutor). Las consultas significativas a todas las partes interesadas se llevarán a cabo brindando información oportuna, pertinente, comprensible y accesible, de manera culturalmente adecuada, sin manipulaciones, interferencias, coerción, discriminación, ni intimidación.

El Proyecto mantendrá y divulgará, como parte de la gestión social, un registro documentado de la participación de las partes interesadas, que incluirá una descripción de las partes interesadas consultadas, un resumen de las opiniones recibidas y una breve explicación de cómo se tuvieron en cuenta las opiniones, o las razones por las que esto no sucedió.

2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

2.1. Contexto General y fundamentación del Proyecto

Con un producto interno bruto (PIB) de US\$641 mil millones en 2023, Argentina es la tercera economía más grande de América Latina, pero su desarrollo se ha visto obstaculizado por la falta de inversión y los recurrentes desafíos macroeconómicos. La federación, que consta de 23 estados autónomos, junto con la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, está altamente urbanizada, con el 92 por ciento de sus 46,6 millones de habitantes viviendo en ciudades. La clase media del país ha sido históricamente grande, y los indicadores sociales, en general, han estado por encima de los promedios regionales, aunque muestran persistentes desigualdades sociales internas. Durante los últimos cincuenta años, Argentina ha crecido a un ritmo más lento (2,5 por ciento) que el promedio regional (3,6 por ciento) y su inversión durante los últimos 30 años, con un 17 por ciento del PIB, estuvo por debajo del promedio del 29 por ciento en los países en desarrollo y del 20 por ciento en América Latina. La tasa de desempleo tras la pandemia se mantiene entre el 6 y el 7 por ciento, pero casi la mitad de los empleados trabaja en el sector informal o son autónomos. La combinación del impacto de una grave sequía a fines de 2022 y las elecciones presidenciales de octubre de 2023, ejerció una presión adicional sobre la economía, resultando en una inflación extremadamente alta, una gran brecha entre los tipos de cambio oficiales y de mercado, un aumento en el agotamiento de las reservas internacionales y un incremento de la deuda comercial con entidades extranjeras.

2.2. Sobre el Proyecto ATSES

El Proyecto “Apoyo a la Transición hacia un Sector Eléctrico Sostenible en Argentina” (ATSES) es de alcance nacional y apoyará reformas políticas para mejorar la focalización de los subsidios y la sostenibilidad y eficiencia del sector eléctrico argentino.

Las reformas apuntarán a un sector eléctrico financieramente sostenible en el mediano plazo, asegurando amortiguar el impacto en los sectores vulnerables de la población. La operación propuesta buscará apoyar, entre otras cosas, el fortalecimiento de las capacidades institucionales de los actores claves, mejorar la calidad de la información existente sobre hogares e individuos, generar información nueva y valiosa que optimice la capacidad de identificar adecuadamente a los hogares, mejorar el flujo de información para superar las barreras administrativas entre instituciones, y crear incentivos para que las organizaciones en jurisdicciones provinciales se unan para optimizar el mecanismo de focalización de subsidios.

Las actividades del proyecto no implican obras civiles, inversiones en infraestructura o cualquier otro tipo de intervenciones físicas. La mayoría de los impactos relacionados serían indirectos y difíciles de atribuir exclusivamente a la ejecución del proyecto

El préstamo propuesto de Financiamiento de Proyectos de Inversión (IPF, por sus siglas en inglés) financiaría la construcción de capacidades y actividades habilitadoras para mejorar la racionalización de los subsidios a la electricidad en Argentina, e incluirá "Condiciones Basadas en el Desempeño" (PBCs, por sus siglas en inglés) vinculadas a gastos como los subsidios otorgados a los hogares identificados a través de los mecanismos de focalización mejorados. La operación propuesta constará de dos componentes, detallados a continuación, y se implementará a lo largo de 4 años.

2.3. Objetivo de desarrollo del Proyecto

Los objetivos de desarrollo del Proyecto son Fortalecer las capacidades institucionales para mejorar la racionalización de los subsidios eléctricos en Argentina.

2.4. Componentes del Proyecto

Se describen a continuación los componentes del Proyecto.

2.4.1. Componente 1: Gestión del Proyecto, fortalecimiento de capacidades e instrumentos para fomentar la sostenibilidad del sector

Este componente se centrará en proporcionar recursos y fortalecer las capacidades del Gobierno de Argentina para la implementación del Componente 2 y garantizar que los esfuerzos en curso y las posibles reformas de los subsidios puedan ser efectivos, eficientes y se comuniquen claramente. En ellas se evaluarán los impactos negativos en los hogares vulnerables, así como en el sector energético en general. Las actividades incluirán la gestión del Proyecto y la asistencia técnica para la Secretaria de Energía y otras entidades relevantes, como otros ministerios del gobierno nacional

y agencias competentes, organismos reguladores provinciales o nacionales, generación, distribución o cualquier otra empresa relevante del sector energético.

El componente apoyará la mejora de las capacidades para evaluar y abordar los impactos clave de la reforma de los subsidios, en particular en los hogares más vulnerables, así como los impulsores clave de la sostenibilidad del sector energético. Además, el componente 1 apoyará la producción de productos y proporcionará pruebas para la formulación de políticas en el sector energético. Cuando proceda, se procurará aplicar enfoques innovadores para tener en cuenta la reducción de las emisiones de GEI que resultaría de mejorar el uso de la energía a nivel residencial. Las actividades tratarán de mejorar la comprensión de las cuestiones sectoriales clave por parte de las partes interesadas críticas y apoyar la elaboración de estrategias de comunicación generales y específicas para garantizar una aplicación satisfactoria. Además, se implementará un enfoque de género para garantizar que las estrategias de comunicación o las evaluaciones de resultados sobre la población más vulnerable afectada sean inclusivas y sensibles al género. Se procurará garantizar la participación igualitaria de varones y mujeres en las actividades de fortalecimiento de capacidades que se desarrollarán en el marco del proyecto. La generación de datos mejorados para optimizar la planificación energética, así como para informar sobre las campañas de cambio de comportamiento y las políticas para mejorar la eficiencia energética, también tendría impactos positivos en la mitigación del cambio climático. Permitirá una previsión más precisa de la demanda y la oferta, lo que conducirá a un uso optimizado de la energía y un mejor apoyo a la integración de fuentes renovables, así como a fomentar hábitos de eficiencia energética, como apagar las luces o desenchufar los electrodomésticos. Esto conducirá a una reducción de las emisiones y ayudará a fortalecer la resiliencia y la adaptación del sector. El componente 1 constará de dos subcomponentes:

- a. **Gestión del Proyecto:** El subcomponente se centrará en proporcionar apoyo y capacidades para la gestión general del Proyecto. Las actividades incluirán la coordinación, la implementación, el diseño técnico, los aspectos legales, adquisiciones, gestión financiera y el cumplimiento de todas las obligaciones fiduciarias; el enlace y el establecimiento de acuerdos de implementación pertinentes con las instituciones clave que colaboran o participan en el Proyecto, la comunicación, la gestión ambiental y social (según el Plan de Compromiso Ambiental y Social del Proyecto y sus instrumentos relacionados), el monitoreo, el seguimiento de los resultados e impactos de mitigación y adaptación, y la evaluación; participación y consultas con las poblaciones objetivo y los beneficiarios para fomentar el cambio de comportamiento (incluida la implementación del presente Plan de Participación de las Partes Interesadas del Proyecto y sus Mecanismos de Atención de quejas y reclamos).
- b. **Fortalecimiento de las capacidades y procesos institucionales para mejorar la sostenibilidad del sector:** Este subcomponente buscará mejorar las capacidades de la Secretaría de Energía para gestionar y evaluar subsidios, incluido el apoyo a la elaboración de una estructura ad hoc para centralizar la información que proporcionarán las diferentes fuentes de datos y registros (como RASE, SINTyS y los

reguladores provinciales), abordar las brechas de información relevantes para el otorgamiento adecuado de los subsidios, fortalecer los sistemas de datos y las capacidades generales de gestión de la información, así como analizar los posibles impactos de la reforma de los subsidios, ayudar a diseñar iniciativas mejoradas y eficientes en el uso de la energía y diseñar mecanismos innovadores de entrega de subsidios que podrían ser probados y desplegados por el Gobierno de Argentina. Las actividades financiables podrían incluir, entre otras, las siguientes:

- a. Actividades de capacitación e implementación de soluciones tecnológicas para la centralización y procesamiento de datos de RASE, SINTyS, entidades reguladoras u otras fuentes relevantes, según sea necesario.
- b. Desarrollo de protocolos y procedimientos que permitan el intercambio sistemático de información entre entidades reguladoras, organismos provinciales, Secretaria de Energía, CAMMESA y otros actores clave a nivel federal y subnacional (o provincial).
- c. Suministro de software y soporte técnico a SE, empresas provinciales y distribuidoras, y otras instituciones que SE defina según sea necesario, para mejorar los procesos de actualización de datos e identificación de usuarios.
- d. Diagnóstico y apoyo a entidades distribuidoras para mejorar las bases de datos de consumos residenciales.
- e. Evaluaciones y pruebas sobre los cambios en los patrones de uso de la energía en los hogares y valoración de los impactos relacionados con las pérdidas no técnicas, así como con la sostenibilidad financiera de las entidades clave del sector.
- f. Metodologías para identificar y definir los hogares de bajos ingresos que deben protegerse de nuevos aumentos de tarifas, incluida la perspectiva de género cuando sea factible
- g. Diseñar políticas e iniciativas de eficiencia energética que puedan mejorar el bienestar de los hogares vulnerables y ayudarles a reducir el gasto energético y las emisiones de GEI. Incluir enfoques innovadores para dar cuenta de la reducción de GEI vinculada a la reforma de los subsidios.
- h. Producir posibles mejoras en la reforma de subsidios para reducir los errores de inclusión y exclusión.
- i. Diseñar y desplegar mecanismos innovadores de entrega de subsidios que puedan ayudar a abordar posibles errores y mejorar la focalización y racionalización de los subsidios.

2.4.2. Componente 2: Financiamiento de subsidios eléctricos para usuarios con criterios de elegibilidad validados

Este componente se basará principalmente en los PBCs para mejorar los mecanismos de focalización y aplicar planes de subvenciones mejor focalizados como resultado de la creación de capacidad y los instrumentos compatibles y desarrollados a través del componente 1. El componente tratará de apoyar, entre otras cosas, la mejora de los registros existentes a nivel nacional (agrupados en SINTys) y provincial o subnacional (entidades reguladoras de la electricidad o instituciones

provinciales), la inclusión adecuada de los hogares vulnerables en dichas bases de datos, la corrección de otros errores de inclusión o exclusión en dichos registros, la captura y el procesamiento adecuados de fuentes de información y datos mejorados sobre el consumo de electricidad en las zonas residenciales y la provisión de subsidios a la electricidad relacionados con impactos o choques externos que interfieren en los costos de generación.

El componente dará como resultado una asignación más eficiente de los subsidios a la electricidad debido a los mecanismos mejorados para identificar adecuadamente a los usuarios elegibles (hogares de bajos ingresos). Corregir los registros de los hogares para clasificarlos apropiadamente en los segmentos adecuados del sistema de subsidios mejorará directamente la focalización y reducirá el gasto innecesario. Garantizar que los grupos de bajos ingresos tengan acceso a electricidad asequible podrá ayudarlos a desarrollar resiliencia contra las crisis climáticas, ya que la electricidad puede alimentar sistemas de refrigeración, mejorar la capacidad de almacenamiento de alimentos y, por lo tanto, permitirá estar mejor equipados para gestionar los riesgos climáticos, como inundaciones, sequías u olas de calor extremo. Además, la mejora de las fuentes de información y los datos sobre el consumo de electricidad de los hogares facilitará el seguimiento del uso de la energía y permitirá que los programas y las políticas incentiven un uso más eficiente de la electricidad, aumentando la adaptación y reduciendo las emisiones de GEI.

A lo largo de 2024, el Gobierno de Argentina ha estado implementando un conjunto de iniciativas de reforma de los subsidios que recibirán apoyo en el marco de este componente. Entre ellas, la definición de criterios y procesos clave de identificación para que los potenciales beneficiarios soliciten y obtengan subsidios eléctricos (tal como se hizo a través de la Resolución N° 91 de junio de 2024), el mejoramiento de los formularios de registro del RASE para incorporar información adicional y potenciar el cruce con el SINTyS, y la suscripción de convenios legales para el intercambio de información entre el RASE y el SINTyS. Además, la SE ha continuado trabajando en la mejora de la información contenida en el RASE y en la disminución de la proporción de entradas que dependen íntegramente de datos auto-declarados o proporcionados por la Tarifa Social provincial. Dado que los resultados previstos para ser incorporados en el Proyecto ya se han alcanzado, se justifica su financiación retroactiva de hasta el 30/40 por ciento en el marco de la operación.

La provisión de subsidios a la electricidad relacionados con choques externos se activará en caso de eventos externos que afecten los costos de generación y, por lo tanto, las tarifas pagadas por los usuarios vulnerables. Los desembolsos estarán vinculados a los criterios establecidos en el Manual Operativo del Proyecto (MOP) y se espera que se realicen durante los dos primeros años de implementación del proyecto. El objetivo es proteger a los usuarios vulnerables de los choques, como sequías o situaciones extremas que impacten el costo de los combustibles importados para generar electricidad, cubriéndolos de aumentos inesperados en las tarifas. El periodo de elegibilidad es de los primeros 24 meses del proyecto, ya que se considera la fase más crítica del proceso. El monto asignado se estimó para cubrir tres meses del posible costo incremental debido al choque.

El desembolso de fondos para el resto de las actividades planificadas del componente se activará con el logro de Condiciones Basadas en el Desempeño específicas (PBCs por su sigla en inglés) y estará vinculado a los gastos en subsidios proporcionados a los hogares identificados a través de los mecanismos de focalización mejorados. Las PBCs incluidas en este componente se resumen a continuación:

Se incluirán condiciones referidas al despliegue de mecanismos para mejorar la racionalización de subsidios, como el despliegue de plataformas operativas integradas para facilitar el flujo de información de usuarios y consumo residencial desde fuentes provinciales o subnacionales hacia la Secretaría de Energía (SE); la sistematización de los intercambios de información entre la SE y sus registros, y bases de datos regulatorias o provinciales. También a acciones que fortalezcan los esquemas de focalización, apoyando el diseño, desarrollo, implementación y cumplimiento de un sistema para abordar inconsistencias de clasificación de los hogares y resolver quejas relacionadas; Adicionalmente se incluirá el seguimiento y Comunicación de la Reforma de Subsidios junto con el desarrollo de campañas de comunicación y educación, incluyendo la elaboración de una estrategia de comunicación oportuna, asertiva y dirigida para presentar claramente cualquier reforma de subsidios a las partes interesadas y beneficiarios clave; la preparación de análisis profundos del impacto general de la reforma en el sector, incluyendo a todos los actores.

2.5. Beneficios e impactos esperados.

En este apartado se describen los principales beneficios e impactos positivos que se esperan alcanzar a partir de la puesta en marcha del Proyecto:

a. Mejoras en la Focalización de los subsidios:

- Optimizar la asignación de los subsidios, dirigiéndose de manera más eficiente hacia los grupos vulnerables, lo que resultará en un uso más efectivo de los recursos fiscales. El sinceramiento de las tarifas, necesario para la sostenibilidad del sector, se implementará de manera que se proteja a los hogares de bajos ingresos.
- Bases de datos eficientes a nivel nacionales y provinciales con la inclusión adecuada de los hogares vulnerables minimizando/eliminando los errores de inclusión o exclusión en los esquemas de subsidios.

b. Ahorro de Energía y Reducción de Emisiones:

- Contribuir a la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero a partir del uso eficiente de la energía eléctrica.
- Generación de ahorro de energía eléctrica en favor de la sostenibilidad ambiental

c. Fortalecimiento Institucional:

- Promover el fortalecimiento de capacidades institucionales para la mejora de la sostenibilidad y eficiencia del sector energético, incluyendo la creación de mecanismos para el intercambio y validación de información entre bases de datos y registros.
- Desarrollo económico: La reducción de los subsidios ineficientes permitirá liberar recursos fiscales que pueden ser redirigidos a otras áreas críticas del desarrollo económico. Además,

un sector eléctrico más sostenible mejoraría la capacidad del país para atraer inversiones en el sector energético

- Mecanismos de comunicación y participación ciudadana sólidos garantizando el pleno ejercicio al derecho de acceder a la información pública.

2.6. Población destinataria del Proyecto

A continuación, se describe la población destinataria por componente del Proyecto:

Los beneficiarios directos del proyecto son los usuarios residenciales de energía eléctrica de todo el país, identificados como vulnerables (según la normativa vigente a tal fin) y pasibles de recibir una bonificación sobre la tarifa. Los beneficiarios directos adicionales incluirán los hogares a los que se dirigirán las estrategias de comunicación sobre los beneficios de un mejor uso de la energía, los usuarios actuales del servicio de electricidad que se beneficiarán de las medidas de mitigación de la reforma de subsidios que podrían introducirse (incluido el mecanismo de mitigación de eventos climáticos extremos), y los ciudadanos y entidades en general que se beneficiarán de un contexto macroeconómico mejorado derivado de la reducción de los subsidios y el aumento de los saldos fiscales de la región país.

La operación propuesta también apoyará directamente el fortalecimiento de las capacidades institucionales de los agentes clave. El proyecto permitirá el desarrollo de nuevas capacidades y el fortalecimiento de las existentes dentro de la SE y otras agencias de línea involucradas en la gestión de subsidios a la electricidad, tales como agencias reguladoras, entidades provinciales o subnacionales o empresas de servicios públicos, entre otras. También se orientarán y mejorarán los procesos de recopilación y actualización de información de las empresas de servicios públicos, lo que aumentará aún más la capacidad de esas entidades y facilitará una mejor gestión. Además, se reforzarán los procesos de formulación de políticas mediante la elaboración de nuevos datos empíricos y productos de conocimientos. Por último, al mejorar la información existente sobre el uso de la electricidad y facilitar la colaboración entre las partes interesadas pertinentes, la operación también beneficiará a la gobernanza general y permitirá impulsar iniciativas sectoriales clave en el futuro.

2.7. Riesgos e impactos ambientales y/o sociales del Proyecto

Este proyecto tiene un alcance nacional y la población que se verá directamente afectada (tanto positiva como negativamente) está cubierta por la red de distribución eléctrica (es decir, principalmente población urbana, pero también alguna población rural en áreas donde se presta este tipo de servicio público). Las actividades del proyecto no implican obras civiles, inversiones en infraestructura ni ningún otro tipo de intervenciones físicas. Sin embargo, el diseño del proyecto incluye actividades de desarrollo de capacidades y habilitación (es decir, asistencia técnica), cuyos riesgos e impactos a largo plazo deben ser evaluados durante la implementación. La mayoría de los impactos identificados serían indirectos y difíciles de atribuir exclusivamente a la implementación del Proyecto.

La calificación de riesgo ambiental se considera Moderada en la etapa de Evaluación. Existe una probabilidad muy baja de que el proyecto cause efectos graves al medio ambiente

Los riesgos e impactos identificados son de magnitud baja o mínima, predecibles y reversibles. Sin embargo, se han identificado algunos riesgos e impactos ambientales indirectos, relacionados con la eventual inducción de una transición, a nivel de los hogares, hacia otras fuentes de energía más baratas para la calefacción y la cocina, derivada de la adecuada focalización y potencial reducción de los subsidios a las tarifas de electricidad. En principio, se considera que no son significativos y ocurrirían una vez que la implementación del Proyecto esté muy avanzada. Se requiere una evaluación más profunda de dichos impactos para determinar su probabilidad y relevancia. De ser pertinente, los resultados de esa evaluación más profunda podrían conducir a una reclasificación del riesgo ambiental del Proyecto durante el curso del mismo.

La calificación de riesgo social es moderada en la etapa de preparación. El Proyecto desarrollará nuevos mecanismos que se dirijan adecuadamente a la población vulnerable mediante la consolidación del Registro Nacional de Acceso a los Subsidios de Energía (RASE), el desarrollo de capacidades nacionales para la recopilación y verificación de datos y la mejora de los registros existentes a nivel provincial, corrigiendo los errores de inclusión o exclusión existentes. El Proyecto apoyará el establecimiento de un sólido mecanismo de reclamo y reparación para proporcionar a las personas beneficiarias canales para una retroalimentación efectiva. El Proyecto también garantizará que las reformas tarifarias puedan ser efectivas, eficientes y evitar impactos negativos en los hogares vulnerables. Por lo tanto, es crucial implementar estrategias de comunicación durante o el ciclo del Proyecto, que sean inclusivas y oportunas para garantizar que todas las partes interesadas estén bien informadas y puedan adaptarse a los cambios de manera efectiva.

La Secretaría de Energía (SE) utilizará partes del marco legal e institucional nacional de Argentina para cumplir con los requisitos de las Normas Ambientales y Sociales (ESS, por sus siglas en inglés) 1 y 2 del Banco Mundial. En cuanto a la ESS1, durante los primeros 2 años de implementación del proyecto, se utilizarán las directrices establecidas por la Resolución 337/19 del ex Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible para realizar Evaluaciones Ambientales Estratégicas. Estas evaluaciones se utilizarán para analizar los riesgos e impactos indirectos asociados con la eventual transición, a nivel de los hogares, hacia fuentes de energía más económicas y más contaminantes para calefacción y cocina, como resultado de la reducción del acceso a los subsidios a las tarifas eléctricas. En lo que respecta a la ESS2, para abordar las condiciones laborales y de trabajo, se utilizará el marco legal de Argentina (Ley Nacional 20.744), ya que está mayormente alineado con los principios de dicha norma. El Plan de Compromisos Ambientales y Sociales (ESCP) incluye acciones adicionales necesarias para cubrir las brechas identificadas y cumplir con los estándares del Banco Mundial.

2.8. Relevancia de los Estándares Ambientales y Sociales (EAS) del BM para el Proyecto

Como ya se indicó el presente PPPI se elabora teniendo en cuenta el Marco Ambiental y Social del BM. Dicho marco comprende una visión para el desarrollo sostenible, una política ambiental y social y los estándares ambientales y sociales. Éstos últimos establecen los requisitos que deben cumplir

los Prestatarios en relación con la identificación y evaluación de los riesgos e impactos ambientales y sociales asociados con los proyectos respaldados por el Banco a través del financiamiento para proyectos de inversión.

A continuación, se presenta un breve resumen sobre la relevancia de cada EAS para este Proyecto.

- **Estándar Ambiental y Social 1: Evaluación y Gestión de Riesgos e Impactos Ambientales y Sociales.** Este estándar es Relevante para este proyecto. Las actividades del Proyecto no implican obras civiles ni intervenciones físicas. En etapa de preparación ninguna actividad tiene el potencial de dañar a las personas o al medio ambiente y no existen riesgos o impactos ambientales y sociales significativos y de gran magnitud. Todos los riesgos e impactos identificados se consideran predecibles y pueden mitigarse fácilmente. El Proyecto está diseñado para beneficiar a los grupos vulnerables abordando los errores de exclusión. Se han identificado riesgos e impactos ambientales indirectos menores (relacionados con cambios a energías alternativas debido al aumento percibido de las tarifas), pero no se consideran significativos y ocurrirán una vez que la implementación del proyecto esté avanzada. Esto merecerá una mayor evaluación a menos que el diseño del proyecto se adapte para evitarlos o minimizarlos.
- **Estándar Ambiental y Social 2: Trabajo y Condiciones Laborales.** Este estándar es Relevante para este Proyecto. El proyecto será implementado por funcionarios públicos y trabajadores directos y contratados. No se espera que las actividades tengan un impacto negativo relacionado con la mano de obra y las condiciones laborales de las personas involucradas en la gestión del proyecto.
- **Estándar Ambiental y Social 3: Eficiencia en el Uso de los Recursos y Prevención y Gestión de la Contaminación.** Este estándar es Relevante para este proyecto. Se espera que las acciones del Proyecto, induzcan una reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI).
- **Estándar Ambiental y Social 4: Salud y Seguridad de la Comunidad.** Este estándar es Relevante para este proyecto. El riesgo de que la reducción de subsidios induzca indirectamente un aumento en el uso de fuentes de energía alternativas para calefacción y cocina podría tener implicancias en la salud (por ejemplo, mayor exposición a desechos peligrosos y contaminación del aire exterior) las cuales de producirse serán abordadas en la etapa de implementación del proyecto mediante las Actividades Requeridas para la Gestión de Riesgos Ambientales y Sociales.
- **Estándar Ambiental y Social 5: Adquisición de Tierras, Restricciones sobre el Uso de la Tierra y Reasentamiento Involuntario.** Este estándar no es Relevante para este proyecto. La evaluación ambiental y social en etapa de preparación no identificó ningún riesgo o impacto

potencial de relevancia vinculado a la EAS 5. Las actividades del Proyecto no requieren adquisición, ni restricciones a la tierra, como tampoco reasentamiento involuntario o afectación a los medios de vida.

- **Estándar Ambiental y Social 6: Conservación de la Biodiversidad y Gestión Sostenible de los Recursos Naturales Vivos.** Este estándar es Relevante para este Proyecto, dados los riesgos mencionados de que la reducción de subsidios obligue a algunos grupos a aumentar el uso de otras fuentes de energía más económicas derivadas de recursos naturales vivos para calefacción y cocina (como leña, carbón o turba). Si no se gestionan adecuadamente estos riesgos, dicho aumento en el uso de recursos naturales vivos podría causar degradación del hábitat. Estos riesgos y sus eventuales impactos se abordarán en el Resumen de Actividades Requeridas para la Gestión de Riesgos Ambientales y Sociales.
- **Estándar Ambiental y Social 7: Pueblos Indígenas/ Comunidades Locales Tradicionales Históricamente Desatendidas del África Subsahariana.** Este estándar es Relevante para este Proyecto. Argentina es un país multicultural con presencia de población indígena que según el último censo realizado por el INDEC en 2022 determinó que el 2,9 % del total de las personas en viviendas particulares (en todo el país) se reconoce indígena o descendiente de pueblos indígenas u originarios. El Proyecto focalizará adecuadamente los subsidios de energía eléctrica para hogares vulnerables que estén conectados al servicio eléctrico del país sin distinción de etnias. Si bien no se prevén impactos negativos sobre los pueblos indígenas, dado el objetivo del proyecto de mejorar la distribución de subsidios a las familias vulnerables, la implementación del Proyecto deberá garantizar que la comunicación y la participación se realicen de manera culturalmente apropiada y oportuna. Además de las especificaciones en el presente PPPI, también se especificará en el Plan de Compromiso Ambiental y Social (PCAS) del Proyecto.
- **Estándar Ambiental y Social 8: Patrimonio Cultural.** Este estándar no es Relevante para este proyecto. La evaluación ambiental y social en etapa de preparación no identificó ningún riesgo o impacto potencial de relevancia vinculado a la EAS 8.
- **Estándar Ambiental y Social 9: Intermediarios Financieros.** Este estándar no es Relevante para este proyecto. El Proyecto no implicará intermediarios financieros.
- **Estándar Ambiental y Social 10: Participación de las Partes Interesadas y Divulgación de Información.** Este estándar es Relevante para este proyecto. Se realizarán consultas durante la preparación del Proyecto. El PCAS incluirá acciones específicas que pueden ser necesarias de implementar en la etapa de implementación del Proyecto. Se adoptará un mecanismo de quejas y reclamos para proporcionar a las partes interesadas canales de comunicación y retroalimentación permanente durante todo el ciclo de vida del proyecto. También se incluirán campañas de comunicación para promover el cambio de comportamiento para apoyar el uso eficiente de la

energía y lograr ahorros para contrarrestar cualquier otro impacto negativo por la reducción de los subsidios.

2.9. Arreglos Institucionales

La institución responsable de la ejecución del Proyecto es la Subsecretaría de Energía Eléctrica (SSEE), a través de una “Coordinación General del Proyecto” (CGP), responsable de definir los aspectos técnicos de la ejecución del Proyecto, y de la coordinación, implementación, monitoreo y evaluación de este. La CGP estará conformada para la ejecución del proyecto por el Equipo Técnico que integra la Coordinación Ambiental y Social, responsables principales de implementar las pautas establecidas en lo relativo a la gestión ambiental y social del proyecto, incluido la implementación de lo establecido en el presente PPPI, así como velar por el cumplimiento de lo establecido en el Plan de Compromisos Ambientales y Sociales del Proyecto (PCAS).

Tabla 1. Funciones y responsabilidades de gestión del proyecto

EQUIPO	ROL	RESPONSABILIDADES
CGP	Coordinación General del Proyecto	Responsable de definir los aspectos técnicos de la ejecución del Proyecto, y la coordinación general en el diseño, implementación, monitoreo y evaluación de este. Articulación institucional con los actores involucrados en el proyecto
COMPONENTE 1	Coordinación	Diseño, planificación y coordinación de actividades para la estructuración del componente. Contacto y articulación con los distintos actores del proyecto.
	Equipo Técnico	Asistencia técnica.
COMPONENTE 2	Coordinación	Diseño, planificación y coordinación de actividades para la estructuración del componente. Contacto y articulación con los distintos actores del proyecto. Apoyo al diseño por parte del componente 3.
	Equipo Técnico	Asistencia técnica.
AMBIENTAL Y SOCIAL	Equipo Técnico a nivel de coordinación general del proyecto	Especialistas sociales y ambientales responsables en el diseño, implementación y monitoreo de los instrumentos de evaluación y gestión de riesgos según estándares del BM
ADQUISICIONES	Coordinación	Coordinación en planificación, programación, formulación, implementación, supervisión, monitoreo y evaluación de programas y proyectos con financiamiento externo.

	Equipo Técnico	Elaboración de la estrategia de adquisiciones, plan de adquisiciones, definición de procesos según políticas BIRF en base a los requerimientos del área sustantiva. Diseño de arreglos institucionales de implementación del Programa.
ADMINIS- TRATIVO, FINANCIERO Y DESEMBOLSOS	Coordinación	Coordinación en planificación, programación, formulación, implementación, supervisión, monitoreo y evaluación de programas y proyectos con financiamiento externo.
	Equipo Técnico	Planificación del PEP juntamente con el equipo técnico.

Fuente: Elaboración Propia, 2024

3. BREVE RESUMEN DE ACTIVIDADES TEMPRANAS DE PARTICIPACIÓN DE PARTES INTERESADAS Y SU RESULTADO

Durante este año, se han realizado dos audiencias públicas en las cuales se ha manifestado la necesidad de focalizar los subsidios para poder asistir a quienes más lo necesitan de una manera efectiva.

A partir del 16 de diciembre de 2023, con el Decreto de Necesidad y Urgencia No 55 se declaró la emergencia del Sector Energético Nacional en lo que respecta a los segmentos de generación, transporte y distribución de energía eléctrica bajo jurisdicción federal, y de transporte y distribución de gas natural.

En ese marco, mediante el artículo 177 del Decreto de Necesidad y Urgencia No 70 de fecha 20 de diciembre de 2023, el Poder Ejecutivo Nacional facultó a la Secretaría de Energía del Ministerio de Economía a redeterminar la estructura de subsidios vigentes y le otorgó facultades para definir los mecanismos específicos que materialicen la asignación y efectiva percepción de los subsidios por parte de los usuarios, determinando los roles y tareas que desempeñarán de manera obligatoria los distintos actores públicos, empresas concesionarias, y otros actores o agentes que integren los sistemas del servicio público de que se trate, en su carácter de responsables primarios.

En este contexto, el gobierno nacional llevó adelante dos instancias de audiencia pública realizadas en enero y febrero de este año, con gran participación de partes interesadas, en las que se debatieron temas relacionados con el nuevo esquema de subsidios establecido en esa oportunidad y la adecuación transitoria de los cuadros tarifarios del servicio público de distribución en el AMBA, entre otros.

A continuación, se presenta un breve resumen de cada una de las audiencias públicas:

1. Audiencia Pública para la adecuación transitoria de los cuadros tarifarios del servicio público de distribución de energía eléctrica en el Área Metropolitana de Buenos Aires (AMBA)

El 26 de enero de 2024 se llevó a cabo la Audiencia Pública en la que se pusieron en conocimiento y se escucharon opiniones respecto de las propuestas que las distribuidoras EDENOR y EDESUR presentaron para obtener una adecuación transitoria de los cuadros tarifarios del servicio público de distribución de energía eléctrica en el Área Metropolitana de Buenos Aires (AMBA).

La audiencia fue convocada por el Ente Nacional Regulador de la Electricidad (ENRE) mediante la Resolución No 2/2024. La misma se realizó en forma virtual y con la participación de 62 expositores.

Los principales conceptos que fueron presentados y compartidos durante la audiencia por parte de los funcionarios públicos a cargo de la misma fueron los siguientes:

- El sistema eléctrico nacional se encuentra en crisis porque las tarifas no reflejan el costo económico eficiente del suministro, la cadena de pagos está al borde de la ruptura, y no hay desarrollo de infraestructura para ampliar y mejorar el servicio. En consecuencia, existe un problema técnico y de recaudación del sistema. Por eso, el camino para salir de esta crisis consiste en: 1) readecuar la estructura tarifaria, 2) reasignación de subsidios, 3) realizar revisión tarifaria cada cinco años y 4) asegurar el suministro eléctrico.
- Las tarifas cubren apenas el 45% del precio de generación y transporte: “El 55 % restante lo pagan todos los ciudadanos, tengan o no suministro eléctrico, a través del presupuesto nacional”. A su vez, también señaló que en relación al Valor Agregado de Distribución (VAD) los usuarios solo abonan un 30 % de su costo total, ya que el resto está subsidiado.
- El sector tiene que ser autosuficiente económica y financieramente con asistencia puntuales y excepcionales por parte del Estado frente a situaciones imprevistas o bien dando cobertura mediante subsidios a los usuarios vulnerables.
- Las tarifas deberán ser fijadas por el ente regulador en un todo de acuerdo a la Ley 24.065 y sus respectivos contratos de concesión asegurando la auto sustentabilidad económica y financiera del sector y para ello deberá tener en cuenta los términos del artículo 2 del inciso d de la ley 24.065 asegurando que las tarifas sean justas y razonables y del artículo 40 inciso c de la misma ley que indica que en la tarifa de distribuidores el precio de venta de la electricidad a los usuarios incluirá un término representativo de los costos de adquisición de la electricidad en el MEM.

El nuevo enfoque tiene los siguientes objetivos:

- Restaurar la cadena de pagos del sector y salir de la coyuntura de vulnerabilidad que tiene el sistema en los tres segmentos importantes de la industria (generación, transporte y distribución)
- Volver a fijar el Precio Estacional a valores que representen el costo de abastecimiento de mediano plazo y que cubra todos los costos de producción.
- Restaurar las señales de precios en el mercado de generación para atraer inversiones en generación y transporte, lo que permitirá contar con generación más eficiente y proveniente de sitios donde están localizados nuestros recursos naturales
- Buscar que el sector privado sea el responsable de la expansión de la infraestructura.

- Asegurar el suministro energético para permitir el crecimiento sostenido de la economía sin restricciones de infraestructura energética.
- Enfocar los subsidios a los sectores más vulnerables, estableciendo volúmenes indispensables de energía a ser subsidiados por zona bioambiental.
- Convertir al país en un actor confiable en los mercados internacionales para revertir la Balanza Comercial Energética deficitaria (U\$S 30.000 millones en los últimos 20 años) en el corto plazo.
- A partir del DNU 70/2023 se reconoce los desequilibrios en las tarifas heredadas de la emergencia económica, por ello una de las medidas necesarias es la correcta asignación de los subsidios actualmente existentes.

De la generalización de los subsidios se pasó a una segmentación que teniendo por objeto el uso eficiente de los recursos naturales y el ahorro de recursos económicos tenía sus falencias heredadas:

- Los usuarios N1, N2 y N3 siguieron recibiendo subsidios generalizados porque los precios fijados en los mercados mayoristas no cubrían el total de los costos.
- Hay superposición de los beneficiarios de los planes sociales con estos subsidios porque la mayoría de estos están categorizados como N2.
- Hay una falta de control del padrón de usuarios del Registro Nacional Único de Titulares de Servicios Públicos Esenciales (RENUT) e incoherencias o discrepancias con el RASE y la base de datos del SINTyS.
- Los subsidios se otorgan según condiciones del contratante del suministro sin control del grupo conviviente.

Luego de la exposición de los dos funcionarios del gobierno se otorgó la palabra a cada uno de los participantes. Las exposiciones y las consideraciones realizadas por los participantes de la Audiencia Pública junto con las respectivas respuestas se pueden visualizar en el siguiente informe.

Aquí se presenta un resumen de los aportes más relevantes de las partes interesadas que participaron y expusieron sus puntos de vista durante la audiencia pública:

- Se presentaron preocupaciones respecto de la adecuada difusión de la audiencia, manifestando que la ciudadanía si tuviera mayor información participaría de manera más amplia. Se sugirió la utilización de las redes sociales como un medio de comunicación masivo.
- En este mismo sentido también se destacó la importancia que las audiencias se realicen bajo la modalidad mixta es decir presencial y virtual para lograr mayor participación
- Se expresó una falta de conocimiento sobre la información relacionada con los temas a tratar, lo que dificulta la formulación de opiniones. Por ejemplo, la falta de información sobre el cuadro tarifario impide la participación, la toma de decisiones, así como la posibilidad de realizar aportes o generar debates sobre aspectos que no se conocen.

- Se destacó la reiteración de los cortes frecuentes, las zonas que se afectan, los barrios, las calles que se afectan año tras año, que son los mismos. (...) La deficiente información que brindan las empresas sin horario de restitución o, cuando ponen un horario de restitución, no se cumple; las fallas en los canales de comunicación y la cantidad de reclamos que se realizan sin respuestas a los mismos.
- Se puso en consideración la necesidad de concretar un plan de apoyo a la revisión, reparación y actualización de las instalaciones de transmisión, de conducción de la corriente eléctrica, de las maquinarias y de los artefactos electrodomésticos”. “...es necesario aplicar recursos públicos y de las empresas concesionarias del servicio para lograr que no se gaste energía sin provecho. Esto supone asignar recursos a la instrucción sobre el correcto y más razonable uso de la energía, pero sobre todo para el mejoramiento de las instalaciones de conducción de la corriente eléctrica y de los artefactos que utilizan la electricidad para su funcionamiento”.
- Se destacó la importancia de no solo discutir las tarifas sino también la calidad del servicio
- Las tarifas que se determinen deberán cubrir adecuadamente tanto las necesidades operativas como de mantenimiento e inversión, exigiendo al concesionario el cumplimiento de los objetivos de la calidad fijada.
- En este mismo sentido se destacó la necesidad de adecuación de las tarifas, y adecuación no es solamente aumentar o rebajar, sino también hacerlo de una manera lógica.
- Se destacó que el sistema energético está en un colapso que, de continuar manifestándose en este formato, los consumidores, a través de tarifa o de sus impuestos, seguirán manteniendo un sistema obsoleto que no tiene ningún sentido mantener y que le sale muy caro, no solo al consumidor, sino al patrimonio estatal.

Para acceder a toda la documentación vinculada a la audiencia pública acceder al siguiente link. <https://www.argentina.gob.ar/enre/tarifas/audiencia-publica-adequacion-tarifaria-edenor-edesur-2024/documentacion-oficial>.

2. Audiencia Pública por nuevo esquema de subsidios

El 29 de febrero de 2024 se llevó a cabo una Audiencia Pública por nuevo esquema de subsidios convocada por Resolución Número RESOL-2024-8-APN-SE#MEC. La misma se desarrolló de manera virtual y fue transmitida on-line vía a través de la plataforma Webex y la plataforma YouTube, con acceso irrestricto de interesados; se registraron 97 inscriptos en carácter de oradores; hicieron uso de la palabra 45 oradores, 32 de los cuales correspondieron a personas jurídicas, asociaciones de usuarios y municipios.

Los objetivos principales fueron los siguientes: 1) la redeterminación de la estructura de subsidios vigente a fin de asegurar a los usuarios finales el acceso al consumo básico y esencial de electricidad y gas natural, incluyendo la consideración de los subsidios destinados a aquellos usuarios que carecen de conexión a la red de gas natural; 2) su incidencia sobre el precio estacional (PEST) en el Mercado Mayorista Eléctrico (MEM), el precio del gas en el Punto de Ingreso al Sistema de Transporte (PIST) y el precio del gas propano indiluido por redes; y 3) la readecuación del esquema

de subsidios previsto en el Programa Hogares con Garrafa (HOGAR) aprobado por el Decreto No 470 del 30 de marzo de 2015.

El informe metodológico sobre la propuesta para un nuevo régimen de subsidios en el sector energético nacional destaca que, de acuerdo a datos relevados de la experiencia internacional, la energía es el segundo gasto corriente más grande en los hogares de América Latina y el Caribe. La asequibilidad de los servicios representa un desafío significativo en los hogares con menores ingresos.

El consumo per cápita de los hogares argentinos es de los más altos de la región. Sin embargo, como consecuencia de las malas políticas energéticas y tarifarias (durante largos períodos el costo real de la energía no ha sido trasladado a la demanda), la incidencia del gasto energético en el conjunto de ingresos de los integrantes del hogar en Argentina es uno de los más bajos de América Latina y el Caribe.

El hecho de no haber pagado durante muchos años el costo real de la energía provoca esta baja incidencia del gasto energético en los ingresos familiares y resulta en consumos excesivos e ineficientes, soportados por un esquema de subsidios generalizados y sin topes, que se torna por demás inequitativo cuando se considera el resto de las necesidades de la población en su conjunto. En consecuencia, resulta necesario adoptar un esquema que cumpla con las siguientes características, conforme a las lecciones aprendidas en la experiencia comparada internacional:

- **Bien Dirigidos:** los subsidios deben llegar a aquellos hogares que verdaderamente los necesitan y en la medida que los necesiten y no deben entrar en conflicto con otros instrumentos y objetivos.
- **Eficientes:** los subsidios no deben desincentivar a los agentes del sector energético ni a los usuarios para proveer o usar los servicios de manera eficiente, minimizando las distorsiones del mercado.
- **Bien fundamentados:** los programas deben estar justificados por medio de un análisis profundo de los costos y beneficios asociados.
- **Prácticos:** el costo total del subsidio debe ser posible de afrontar y la administración del subsidio debe implicar costos razonables.
- **Transparentes:** la información sobre la cantidad de dinero que el Gobierno destine al subsidio y que reciban los beneficiarios debe ser informada al público.

Los principales conceptos que fueron presentados y compartidos durante la audiencia por parte de los funcionarios públicos a cargo de la misma fueron los siguientes:

El objetivo del espacio es sincerar y transparentar el costo real de la energía eléctrica y el gas natural, de modo de erradicar la opacidad de las tarifas, especialmente en lo que se refiere a su financiamiento y su impacto en el usuario final.

Se efectuó un análisis vinculado al contexto general energético, iniciando sus observaciones sobre el subsidio a la generación eléctrica, informando que la distorsión producida en la relación natural entre la oferta y la demanda, que año tras año, fue distorsionando el precio de generación, que era absolutamente distinto al que pagaba la demanda por el mismo concepto.

- El modelo de autoabastecimiento quería mostrar que podía desplegar sus virtudes a través de diferentes instrumentos regulatorios. Y, por tanto, que era posible, ahora sí, subsidiar a la demanda, en forma indiscriminada y universal, cualquiera fuera ella, rompiendo las bases más elementales de la economía”.
- El propio informe que dio sustento al régimen del Decreto No 332/2022 afirmaba que: “El sistema energético debe contribuir a mejorar la calidad de vida de la población de nuestro país disminuyendo progresivamente los costos de su matriz energética; esto implica garantizar el acceso universal y equitativo a servicios energéticos modernos y de calidad a todos los hogares, independientemente de su ubicación geográfica y de la condición socioeconómica”.
- Los últimos veinte años la tarifa precio estacional fijada por el Estado nacional no llegaba a cubrir el total del costo de la generación ni llegaba a cubrir el total del costo del transporte nacional, generando un subsidio o una necesidad de subsidio, que fueron las inyecciones que debió hacer el Estado a través del Tesoro Nacional directamente, en este caso, el fondo unificado que es el que asiste al fondo de estabilización.
- Se reforzó que el objetivo de la audiencia y de los mecanismos o temas nuevos de subsidios no buscan excluir, sino que buscan focalizar en los sujetos o en las familias más vulnerables.
- Se resaltó la necesidad de focalizar los subsidios y que se subsidie no cualquier volumen de demanda, sino una demanda que sea razonable;
- Para terminar con el subsidio, se destacó lo siguiente: Las realidades son diferentes y tenemos que focalizarnos muy bien en solo subsidiar lo que es indispensable y al grupo más vulnerable.

Una vez terminadas las exposiciones por parte de los representantes del Estado Nacional se le otorgó la palabra a las personas e instituciones participantes de la audiencia.

Las exposiciones y las consideraciones realizadas por los participantes de la Audiencia Pública se pueden encontrar en el informe de cierre.

Finalmente, todos los documentos que son parte de este proceso se encuentran disponibles en la página web de la Secretaría de Energía de la Nación: Orden del día, Versión taquigráfica; Informe técnico e informe de cierre, junto con la documentación complementaria y la normativa vigente. Aquí se presenta un resumen de los aportes más relevantes de las partes interesadas que participaron y expusieron sus puntos de vista en la 2° audiencia:

- Se destacó un principio básico referido a que el precio de los servicios públicos debe reconocer los costos eficientes de su prestación; y por otro lado, deben subsidiar

solamente a los usuarios que estén en condiciones de vulnerabilidad socioeconómica hasta un determinado nivel de consumo

- Se expresó que, en el proceso de segmentación, se asumió la carga con cruzamientos de datos con el SINTyS y con otros padrones. A los efectos de poder lograr este esquema que permita evitar que mucha gente quede excluida -en Salta hay un 46% de personas sin conectividad que no pueden registrarse en el RASE- se ha pedido que permitan utilizar el soporte de papel. Adujo que en estos momentos en Salta hay 18.573 familias que no tienen acceso al RASE por no tener Internet.
- Del análisis del sistema presentado surgen algunas dudas que deben ser aclaradas para que cumpla con su misión. Esto es que, en función de la fórmula, se considere a los beneficiarios que realmente necesitan el subsidio y evitar que se excluya erróneamente a distintos hogares.
- Necesidad de evitar mayores restricciones al acceso a subsidios para los usuarios del servicio de energía, así como también prever tarifas especiales que disminuyan el costo final energético para el noroeste cordobés, en razón del criterio de biozonas.
- Solicitud para que la autoridad de aplicación dé mayores precisiones o datos para estimar cuántos usuarios actualmente se encuentran dentro de los segmentos N1, N2 y N3 que dejarían de percibir los subsidios, utilizando el nuevo esquema.
- Disconformidad respecto de los criterios fijados para excluir a los usuarios de los subsidios, como por ejemplo tomar de parámetro los viajes realizados al exterior con cinco años de anterioridad. Hay coincidencia en que hay que transparentar los costos, las inversiones, los subsidios y las tarifas, pero también hay que transparentar cuánto es lo que las empresas tienen de ganancias y cuánto es lo que las empresas invierten
- La pobreza está sobrerrepresentada entre las niñas, niños y adolescentes y si hay voluntad en focalizar en los pobres, hay que focalizar en los niños. De este modo, se destacó la preocupación por el impacto que las modificaciones de los subsidios pudieran tener sobre los hogares donde viven personas hasta 17 años de edad.
- Si bien en todo el material puesto a consideración se hace alusión permanentemente a la necesidad de reducción de errores al momento de conceder los beneficios, se objetó la acción del cruzamiento de 17 registros como criterio de inclusión en un país que, por citar un solo ejemplo, tiene el 40% de empleo no registrado; por lo que se pidió que, a los efectos de la verificación de los criterios de inclusión se establezca un sistema que deje de lado toda burocracia que propicia la comisión del yerro.
- Se destacó que el subsidio no debe limitarse únicamente a las familias más vulnerables, que ya cuentan con protección, sino que también debe dirigirse a la clase media, que es la que tiene el mayor problema con la propuesta de la Canasta Básica Energética.
- Se reconoció que es injusto e ineficiente que el Estado continúe destinando recursos finitos a subsidiar a los sectores más privilegiados de la población, pero “...es de una injusticia intolerable que el Estado no subsidie a las personas en situación de vulnerabilidad”

Para acceder a toda la documentación vinculada a la audiencia pública acceder al siguiente enlace: <https://www.argentina.gob.ar/economia/energia/audiencia-publica-por-nuevo-esquema-de-subsidios>

Basados en los comentarios de los participantes de las dos audiencias públicas mencionadas previamente, se consideraron dentro del diseño del Proyecto actividades para evaluación del impacto distributivo y sectorial de la reforma de subsidios energéticos a nivel nacional, a través del diseño de metodologías para identificar y definir los usuarios de bajos ingresos que deben ser alcanzados por los mismos. Además, se han incorporado elementos para poder suministrar información analítica que permita corregir errores de identificación de esos usuarios, permitiendo mejorar las capacidades y procedimientos de la SE para manejar la información junto con un robusto diseño de mecanismos de comunicación efectiva y eficiente, para así evitar impactos negativos en los hogares vulnerables asegurando la participación ciudadana.

4. RESUMEN DEL MARCO LEGAL INSTITUCIONAL DE LA REPÚBLICA ARGENTINA RELEVANTE.

La legislación argentina es consistente con los requerimientos de los estándares ambiental y sociales (EAS), en cuanto a establecer un enfoque sistemático con respecto a la participación de las partes interesadas involucradas en el Proyecto, que ayudará a identificarlas, crear y mantener una relación constructiva entre las partes.

En Argentina, el derecho de acceso a la información pública se vincula estrechamente con el principio republicano de publicidad de los actos de gobierno y se infiere del propio texto y espíritu de la Constitución Nacional, asimismo constituye un objetivo primordial del Poder Ejecutivo Nacional garantizar su ejercicio para fortalecer los pilares básicos del sistema republicano y la confianza de los ciudadanos en las instituciones.

La [Ley Nº 27.275](#) junto con el [Decreto 780/2024](#) de “Acceso a la Información Pública”, tiene por objeto garantizar el efectivo ejercicio del derecho de acceso a la información pública, promover la participación ciudadana y la transparencia de la gestión pública.

En este marco, y juntamente con lo establecido por el EAS10 del Marco Ambiental y Social (MAS) del Banco Mundial, **se elabora este PPPI el cual establece los mecanismos para garantizar la divulgación de información adecuada sobre los riesgos e impactos ambientales y sociales, y la participación de las partes interesadas en un formato y de una manera que sean accesibles, oportunos, transparentes comprensibles y apropiados.**

A continuación, se incluye una tabla que presenta el detalle de las brechas y/o diferencias entre el marco legal argentino y el EAS 10 del BM.

Tabla 2. Instrumentos legales de Argentina para el ejercicio del libre acceso a la información y participación ciudadana en relación con el Estándar de Participación de las Partes Interesadas del Banco Mundial

EAS 10: Participación de las Partes Interesadas y Divulgación de Información	
<p>Objetivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecer un enfoque sistemático con respecto a la participación de las partes interesadas que ayudará a los Prestatarios a identificarlas y crear y mantener una relación constructiva con ellas, sobre todo con las partes afectadas por proyectos. • Evaluar el nivel de interés y de apoyo de las partes interesadas en relación con el proyecto, y permitir que las opiniones de las partes interesadas se tengan en cuenta en el diseño del proyecto y el desempeño ambiental y social. • Promover y brindar medios de participación eficaz e inclusiva con las partes afectadas por el proyecto durante todo su ciclo respecto de cuestiones que podrían afectarlas. • Garantizar que se divulgue información adecuada sobre los riesgos e impactos ambientales y sociales a las partes interesadas en un formato y de una manera que sean accesibles, oportunos, comprensibles y apropiados. • Proporcionar a las partes afectadas por el proyecto medios accesibles e inclusivos para plantear problemas y reclamos, y permitir que los Prestatarios respondan a dichos reclamos y los gestionen. 	
Resumen de los requisitos	Normativa nacional relevante
<p><u>Alcance:</u> Los Prestatarios deberán interactuar con las partes interesadas durante todo el ciclo del proyecto, comenzando lo antes posible en el proceso de desarrollo del proyecto y en un plazo que permita llevar a cabo consultas significativas sobre el diseño del proyecto. La naturaleza, el alcance y la frecuencia de la participación de las partes interesadas será proporcional a la naturaleza y la escala del proyecto, y a sus posibles impactos y riesgos.</p> <p>Parte interesada se refiere a individuos o grupos que:</p> <p>a) se vean afectados o puedan verse afectados por el proyecto (partes afectadas por el proyecto), y</p> <p>b) pueden tener interés en el proyecto (otras partes interesadas).</p> <p>Participación durante la preparación de proyectos:</p> <p>El Prestatario identificará tanto a las partes afectadas por el proyecto como a otras partes interesadas. Se deberá identificar a las partes afectadas por el proyecto (individuos o grupos) que,</p>	<p>Constitución Nacional:</p> <p>Artículo 41: Todos los habitantes gozan del derecho a un ambiente sano, equilibrado, apto para el desarrollo humano y para que las actividades productivas satisfagan las necesidades presentes sin comprometer las de las generaciones futuras; y tienen el deber de preservarlo. Las autoridades proveerán a la protección de este derecho mediante, entre otros, brindando acceso a la información y educación ambiental.</p> <p>Acuerdos internacionales más relevantes:</p> <p>Ley Nacional Nº 27.566 - Acuerdo regional sobre el acceso a la información, la participación pública y el acceso a la justicia en asuntos ambientales en América Latina y el Caribe.</p>

<p>por sus circunstancias particulares, podrían ser vulnerables o menos favorecidos.</p> <p>En consulta con el Banco, el Prestatario elaborará e implementará un plan de participación de las partes interesadas (PPPI) proporcional a la naturaleza y la escala del proyecto, y a sus posibles riesgos e impactos. En el PPPI se describirán los métodos y el momento de la participación de las partes interesadas durante todo el ciclo del proyecto, según lo acordado entre el Banco y el Prestatario, y se distinguirá entre partes afectadas por el proyecto y otras partes interesadas. Asimismo, se describirá el alcance de la información y el momento en que esta se comunicará a las partes afectadas por el proyecto y a otras partes interesadas, así como el tipo de información que se les solicitará.</p> <p>Cuando la participación de los individuos y las comunidades locales depende sustancialmente de representantes de la comunidad, el Prestatario hará esfuerzos razonables para verificar que tales personas representen las opiniones de tales individuos y comunidades, y que faciliten el proceso de comunicación de manera adecuada.</p> <p>El Prestatario divulgará información sobre el proyecto para permitir que las partes interesadas comprendan sus riesgos e impactos y las posibles oportunidades. Asimismo, brindará a las partes interesadas acceso a la siguiente información tan pronto como sea posible, antes de que el Banco dé comienzo a la evaluación inicial del proyecto y en un plazo que permita llevar a cabo consultas significativas a las partes interesadas sobre el diseño del proyecto:</p> <p>a) el propósito, la naturaleza y la escala del proyecto;</p> <p>b) la duración de las actividades propuestas para el proyecto;</p> <p>c) los riesgos e impactos potenciales del proyecto en las comunidades locales, y las propuestas para mitigarlos, destacando posibles riesgos e impactos que puedan afectar desproporcionadamente a los grupos vulnerables y menos favorecidos, y describiendo las medidas diferenciadas adoptadas para evitarlos y minimizarlos;</p> <p>d) el proceso de participación de las partes interesadas propuesto, en el que destacan las maneras en que las partes interesadas pueden participar;</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tiene como objeto garantizar la implementación plena y efectiva en América Latina y el Caribe de los derechos de acceso a la información ambiental, participación pública en los procesos de toma de decisiones ambientales y acceso a la justicia en asuntos ambientales. • Establece que los Estados parte contarán con uno o más sistemas de información ambiental actualizados, entre otros, aplicable a los procesos de evaluación de impacto ambiental y de otros instrumentos de gestión ambiental, cuando corresponda, y las licencias o permisos ambientales otorgados por las autoridades públicas. • Establece que los Estados parte garantizarán mecanismos de participación del público en los procesos de toma de decisiones, revisiones, reexaminaciones o actualizaciones relativos a proyectos y actividades, así como en otros procesos de autorizaciones ambientales que tengan o puedan tener un impacto significativo sobre el medio ambiente, incluyendo cuando puedan afectar la salud. • La difusión de las decisiones que resultan de las evaluaciones de impacto ambiental y de otros procesos de toma de decisiones ambientales que involucren la participación pública deberá realizarse a través de medios apropiados, que podrán incluir los medios escritos, electrónicos u orales, así como los métodos tradicionales, de forma efectiva y rápida. La información difundida deberá incluir el procedimiento previsto que permita al público ejercer las acciones administrativas y judiciales pertinentes.
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>e) el horario y el lugar de las reuniones de consulta pública propuestas, y el proceso por el cual estas se notificarán, resumirán e informarán;</p> <p>f) el proceso y el medio por el cual se plantearán y se abordarán las quejas y los reclamos.</p> <p>La información se divulgará en los idiomas locales pertinentes y de manera que sea accesible y culturalmente adecuada, teniendo en cuenta las necesidades específicas de los grupos que puedan verse afectados por el proyecto en forma diferente y desproporcionada, o de grupos de la población que tengan necesidades de información específicas (como discapacidad, alfabetismo, género, movilidad, diferencias en el idioma o accesibilidad).</p> <p>El Prestatario llevará a cabo un proceso de consulta significativa de manera tal que brinde a las partes interesadas oportunidades para expresar sus opiniones sobre los riesgos e impactos del proyecto, y las medidas de mitigación, y que permita al Prestatario considerarlas y responder a ellas. La consulta significativa se llevará a cabo en forma continua a medida que evolucione la naturaleza de los problemas, los impactos y las oportunidades.</p> <p>El Prestatario mantendrá y divulgará, como parte de la evaluación ambiental y social, un registro documentado de la participación de las partes interesadas, que incluirá una descripción de las partes interesadas consultadas, un resumen de las opiniones recibidas y una breve explicación de cómo se tuvieron en cuenta las opiniones, o las razones por las que esto no sucedió.</p> <p>Participación durante la ejecución de proyectos e informes externos:</p> <p>El Prestatario seguirá involucrando a las partes afectadas por el proyecto y otras partes interesadas, y les brindará información, durante todo el ciclo del proyecto, de una manera adecuada a la naturaleza de sus intereses y los posibles riesgos e impactos ambientales y sociales del proyecto.</p> <p>Si hubiera cambios significativos en el proyecto que generen riesgos e impactos adicionales, en especial cuando estos puedan recaer sobre las partes afectadas por el proyecto, el Prestatario proveerá información sobre estos riesgos e impactos y consultará a las partes afectadas por el proyecto respecto de cómo se mitigan estos riesgos e impactos. Deberá publicar un PCAS actualizado en el que se establezcan las medidas de mitigación adicionales.</p> <p>Mecanismo de atención de quejas y reclamos:</p>	<p>Ley General del Ambiente (LGA Nº 25.675) define que, la participación ciudadana es un instrumento de relevancia para cumplimentar dicha gestión, “toda persona tiene derecho a opinar en procedimientos administrativos que se relacionen con la preservación y protección del ambiente que sean de incidencia general o particular, y de alcance general”. Son las autoridades, las responsables de institucionalizar estos procedimientos de consulta, como instancias obligatorias, para la autorización de aquellas actividades que puedan generar efectos negativos y significativos sobre el ambiente. La participación es no vinculante y son las provincias las que fijan los procedimientos para dichas instancias. La participación ciudadana deberá asegurarse, principalmente, en los procedimientos de evaluación de impacto ambiental y en los planes y programas de ordenamiento ambiental del territorio, en particular, en las etapas de planificación y evaluación de resultados</p> <p>Ley 27.275 - Derecho de acceso a la información pública - Publicada en septiembre de 2016.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El objetivo de la ley es garantizar el ejercicio efectivo del derecho de acceso a la información pública, promover la participación ciudadana y la transparencia de la gestión pública. • Decreto 780/2024: Reglamentación. <p>Guía Evaluación de Participación Pública y Evaluación de Impactos Sociales - MAYDS - Publicado 2019</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proporciona orientación detallada sobre evaluación social y participación de las partes interesadas. Incluye orientación detallada sobre los roles y responsabilidades de los proponentes
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>El Prestatario responderá oportunamente a las inquietudes y los reclamos de las partes afectadas por el proyecto en relación con el desempeño ambiental y social del proyecto. Para este fin, propondrá e implementará un mecanismo de atención de quejas y reclamos para recibir dichas inquietudes y reclamos y facilitar su resolución.</p>	<p>del proyecto y la participación de las partes interesadas a lo largo del ciclo del proyecto.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contiene un capítulo sobre evaluación de impacto socioeconómico, con una subsección sobre grupos vulnerables. La nota enfatiza la importancia del vínculo entre vulnerabilidad y riesgos y es explícita sobre la jerarquía de mitigación con respecto a los impactos sociales. • El capítulo normativo tiene una sección que compara las diferencias y similitudes entre el Acuerdo de Escazú y las leyes nacionales sobre acceso a la información. • El capítulo normativo también incluye una sección sobre estándares ambientales y sociales internacionales. Indica explícitamente que los proyectos financiados por organizaciones internacionales requieren un análisis de brechas entre las leyes nacionales / provinciales / locales y las medidas para abordar esas brechas. <p>El Decreto Nacional N° 1.172 / 2003 requiere la realización de instancias de consultas públicas para obtener comentarios de los ciudadanos (por ejemplo, donde se están construyendo carreteras nacionales). Sin embargo, los resultados de estas consultas no son vinculantes.</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Fuente: Elaboración Propia, 2024

4.1 Brechas identificadas entre el EAS 10 y la Normativa Nacional vigente

Del análisis de los instrumentos legales especificados en la Tabla 2, se han identificado las siguientes brechas vinculadas con el EAS10:

- Sin perjuicio de que la normativa nacional contempla la participación pública y el adecuado acceso a la información pública en los procesos de toma de decisiones y Evaluación de Impacto Ambiental respecto a actividades y proyectos de potencial impacto, dicha normativa no especifica que ello debe ocurrir en todo el ciclo del proyecto, particularmente

en las etapas iniciales, para garantizar que se identifiquen y aborden todos los riesgos e impactos ambientales y sociales potencialmente significativos.

- El requisito de establecer un mecanismo de atención de quejas, reclamos y sugerencias por parte de los proponentes del proyecto no está contemplado explícitamente en la normativa vigente. A fin de atender a esta brecha, el organismo ejecutor dispondrá de este mecanismo acorde a lo propuesto por el EAS 10. El mismo estará vigente durante todo el ciclo de vida del proyecto. Cabe destacar que el organismo ejecutor ya implementó otros programas y proyectos con financiamiento internacional y cuenta con experiencia previa en la gestión de dicho mecanismo.

4.2. Abordaje de las brechas identificadas por parte del Proyecto

El objetivo del PPPI es establecer los principios, procedimientos y elementos de la participación de las partes interesadas durante todo el ciclo de vida del Proyecto, incluida la fase de preparación.

La naturaleza, el alcance y la frecuencia de la participación de las partes interesadas será proporcional a la naturaleza y la escala del Proyecto, y a sus posibles impactos y riesgos identificados. En consonancia con el EAS 10, se considerará como partes interesadas a individuos o grupos que: a) se vean afectados o puedan verse afectados por el Proyecto (partes afectadas por el proyecto), y b) pueden tener interés en el Proyecto (otras partes interesadas). En la sección 5. “Identificación y análisis de Partes Interesadas” se establece una identificación preliminar para la fase de la preparación del Proyecto y para la fase de ejecución, aunque, sin perjuicio será revisada y ajustada en todo el ciclo del Proyecto.

Siguiendo lo dispuesto en el EAS10 sobre el requerimiento de identificación por parte de SE de las partes afectadas por el Proyecto y las otras partes interesadas, así como de implementación de mecanismos de participación durante la preparación del Proyecto, en el PPPI se describen los métodos de participación de las partes interesadas durante todo el ciclo del Proyecto, según lo acordado entre el Banco y SE, haciendo la distinción entre partes afectadas por el Proyecto y otras partes interesadas. Asimismo, se describe el alcance de la información y el momento en que se comunicará a las partes afectadas, y a otras partes interesadas, así como el tipo de información que se les solicitará, brindando acceso a la información y educación ambiental.

La difusión de documentos elaborados en el marco del Proyecto (en todas sus fases) se realizará a través de la página web de la Secretaría de Energía y de canales adecuados según las características identificadas para cada parte interesada (afectada y/u otras partes), contemplando el registro, sistematización y difusión de resultados de las consultas públicas. Asimismo, el BM publicará en la sección documentos de su página [web](#). Durante la etapa de implementación del Proyecto, se conformarán reuniones que constituirán espacios de comunicación, divulgación de la información y consulta permanentes.

En cumplimiento con el EAS 10 se habilitará el **Mecanismo de Atención de Quejas, Reclamos y Sugerencias (MQRS)** para todas las partes interesadas (afectadas y otras partes) y el público en general sin costo ni retribución y asegurando el principio de confidencialidad.

La información se divulgará en los idiomas locales pertinentes y de manera que sea accesible y culturalmente adecuada, teniendo en cuenta las necesidades específicas de los grupos que puedan verse afectados por el Proyecto en forma diferente y desproporcionada, o de grupos de la población que tengan necesidades de información específicas (como personas con discapacidades, personas analfabetas, personas según su condición de género, personas migrantes, personas adultas mayores, etc.).

La SE llevará a cabo un proceso de consulta significativa de manera que brinde a las partes interesadas oportunidades para expresar sus opiniones sobre los riesgos e impactos del Proyecto, y las medidas de mitigación, y que permita al Prestatario considerarlas y responder a ellas. La consulta significativa se llevará a cabo en forma continua a medida que evolucione la naturaleza de los problemas, los impactos y las oportunidades. La SE mantendrá y divulgará, como parte de la evaluación ambiental y social, un registro documentado de la participación de las partes interesadas, que incluirá una descripción de las partes interesadas consultadas, un resumen de las opiniones recibidas y una breve explicación de cómo se tuvieron en cuenta las opiniones, o las razones por las que esto no sucedió.

El MQRS presente en este PPPI contempla la recepción de quejas, reclamos y sugerencias a través de diferentes canales de comunicación adecuados a cada contexto donde se ejecutarán las actividades de cada Componente. La SE responderá oportunamente a las inquietudes, quejas y reclamos de las partes afectadas por el proyecto en relación con el desempeño ambiental y social del mismo. Asimismo, tendrá un registro centralizado de las quejas, reclamos y sugerencias para la elaboración de informes semestrales que serán publicados en la página web de la SSEE y remitidos al equipo del Banco Mundial para su consideración.

5. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS PARTES INTERESADAS

Como parte de la preparación y posterior implementación del Proyecto, es esencial llevar a cabo un proceso de participación de las partes interesadas que incluya a los diversos actores relevantes en los sectores público y privado. Con este objetivo, se pretende implementar, desde las etapas iniciales del Proyecto, una serie de acciones de consulta y retroalimentación específicas. Estas acciones buscan asegurar que tanto las poblaciones identificadas como potencialmente afectadas, aquellas que podrían enfrentar vulneraciones, y quienes puedan ofrecer aportes significativos sobre el Proyecto, tengan la oportunidad de expresar sus preocupaciones, intereses y propuestas, basadas en su experiencia, desde el inicio hasta la finalización del Proyecto.

A los efectos del presente PPPI, se consideran partes interesadas del Proyecto a aquellos afectados o que se pueden ver afectados por el Proyecto, esto incluye a los actores beneficiarios directos e indirectos, como a aquellos actores que se ven afectados de manera positiva o negativa, esto incluye a las organizaciones sociales, organismos públicos y privados.

Se entiende como partes interesadas del Proyecto (según la definición del EAS 10) a aquellas personas a las que se informará y consultará sobre el Proyecto, incluidas las personas, los grupos o las comunidades según dos grandes categorías a saber:

- **Partes afectadas:** actores sociales que se vean afectados (positiva o negativamente) o podrían verse afectados por el Proyecto, incluyendo a los beneficiarios directos e indirectos.
- **Otras partes interesadas:** puedan tener interés y/o participación en el proyecto. Se identifica al grupo más amplio de partes que pueden tener interés en el proyecto debido a su ubicación, o debido al sector o las partes involucradas.

Durante la fase de preparación del Proyecto, se ha realizado un mapeo de actores para identificar organizaciones, grupos e instituciones clave en las diferentes temáticas que el Proyecto aborda a nivel nacional y/o provincial. Se espera que estos actores reflejen las inquietudes, sugerencias y aportes de los grupos que representan, así como difundan y den a conocer el Proyecto dentro de sus instituciones mediante los canales de comunicación establecidos y conocidos en sus dinámicas.

En las etapas posteriores, para las acciones derivadas de los componentes 1 y 2 del Proyecto, será necesario identificar nuevos actores específicos que sean representativos de las partes interesadas a nivel local.

En términos generales se describen a continuación las partes interesadas afectadas del proyecto:

Tabla 3. Identificación de partes interesadas afectadas del Proyecto

Grupo	Parte Interesada	Vinculación con el proyecto
Organismo Gubernamental	Ente Nacional Regulador de la Electricidad (ENRE)	Es el organismo responsable de controlar y regular la prestación de los servicios públicos de distribuidoras Edenor y Edesur. Con base de datos disponibles para entrecruzamiento
Organismo Gubernamental	Compañía Administradora del Mercado Mayorista Eléctrico S.A. (CAMMESA)	Con base de datos disponibles
Organismo Gubernamental	Sistema de Identificación Nacional Tributario y Social (SINTyS)	Recolector de datos.
Organismo Gubernamental	Administración Nacional de la Seguridad Social (ANSES)	Recolector de datos.
Asociación	Asociación de Distribuidores de Energía Eléctrica de la República Argentina (ADEERA)	Con base de datos de distribuidoras de energía eléctrica de origen público, privado y cooperativo.

Asociación	Asociación de Entes Reguladores Eléctricos (ADERE)	Energía
Asociación Usuarios y Consumidores	ADDUC - ASOCIACIÓN DE DEFENSA DE DERECHOS DE USUARIOS Y CONSUMIDORES	Participo en Audiencias Públicas
Asociación Usuarios y Consumidores	PROCURAR - PROTECCION A LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS DE LA REPÚBLICA ARGENTINA ASOCIACIÓN CIVIL	Participó en Audiencias Públicas
Asociación Usuarios y Consumidores	DEUCO - DEFENSA DE USUARIOS Y CONSUMIDORES	Participó en Audiencias Públicas
Asociación Usuarios y Consumidores	ASOCIACION DE DEFENSA DE USUARIOS Y CONSUMIDORES - ADECUA	Participó en Audiencias Públicas

Fuente: Elaboración Propia, 2024

En términos generales se presentan a continuación **las otras partes interesadas** del proyecto por su incumbencia en el desarrollo, diseño y/o ejecución sea por parte del sector privado como público. Las mismas se ajustarán en la medida que se avance en la articulación con diversos actores, así como también en la definición del diseño de actividades específicas.

- **Organismos:** organismos y/o empresas que, por su función, misión tengan relación con los objetivos y actividades del Proyecto.

Tabla 4. Identificación de “otras” partes interesadas para el Proyecto

Grupo	Parte Interesada	Vinculación con el Proyecto
Distribuidoras Eléctricas	Distribuidoras Eléctricas provinciales https://www.argentina.gob.ar/economia/energia/energia-electrica/estadisticas/enlaces-de-interes-1	Empresas de distribución de electricidad que prestan servicios a los usuarios a nivel provincial. mejorar base de datos de consumos residenciales.
Academia	Centro de Estudios de la Actividad Regulatoria Energética (CEARE- Universidad de Buenos Aires)	Regulación Energética
Academia	Universidad Austral	Departamento de Energía
Academia	Universidad Católica Argentina (UCA)	Observatorio de la Deuda social Argentina

Fuente: Elaboración Propia, 2024

5.1 Identificación de individuos o grupos vulnerables, partes afectadas y otras partes interesadas

En la etapa de diseño del Proyecto se identifican preliminarmente diferentes grupos de actores considerados vulnerables con quienes el Proyecto abordará de ser necesario estrategias particulares de participación y de comunicación para alcanzarlos de manera adecuada.

Se considera en este Proyecto dentro del grupo vulnerable de actores sociales a: mujeres, niños, niñas, jóvenes, personas adultas mayores y personas con electrodependencias por cuestiones de salud y/o que radiquen en barrios populares, villas y asentamientos.

De manera general y transversal, para asegurar el acceso a esta información del Proyecto se tiene especial recaudo sobre aquellas personas con discapacidad, así como también de personas analfabetas y/o analfabetas digitales tanto en el ámbito rural como urbano. Para lo cual, se prevé considerar las acciones de comunicación previstas.

Si bien la identificación de organizaciones que representan a estas partes interesadas es más amplia, la Defensoría del Pueblo de la Nación como las Defensorías y sus equivalentes provinciales se configuran como instituciones que conocen sus necesidades y velan por los intereses de los grupos identificados vulnerables. En este sentido, el proceso de participación prestará principal atención en promover las estrategias que se identifiquen necesarias.

Tabla 5. Identificación de partes interesadas (Grupos vulnerables) para el Proyecto.

Parte interesada	Nombre de actor	Vinculación
Grupos vulnerables	Defensoría del Pueblo de la Nación Argentina (Es una institución de la Nación que actúa con plena independencia y autonomía funcional, cuya misión es la defensa y protección de los derechos, garantías e intereses tutelados en la Constitución Nacional y las leyes, ante hechos, actos u omisiones de la Administración y el control del ejercicio de las funciones administrativas públicas).	Dentro de sus competencias se encuentran líneas específicas destinadas a la defensa de los derechos de grupos vulnerables (mujeres, niños, niñas, jóvenes, personas adultas mayores y personas con discapacidad)
	Defensorías del Pueblo a nivel provincial	Dentro de sus competencias se encuentran líneas específicas destinadas a la defensa de los derechos de grupos vulnerables (mujeres, niños, niñas, jóvenes, personas adultas mayores y personas con discapacidad)
	INAI – Instituto Nacional de Asuntos Indígenas. Incluye el Concejo de Participación indígenas a nivel de cada una de los Pueblos Indígenas y a nivel de cada una de las provincias.	Presta atención y apoyo 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.
	Agencia Nacional de Discapacidad (ANDIS)	Organismo de Gobierno dependiente del Ministerio de Salud de la Nación con competencias en el desarrollo y la aplicación de políticas que consoliden derechos de las personas con discapacidad
	Fundación Emperador	Organismo que busca mejorar la calidad de vida de todas las personas con discapacidad, particularmente las denominadas electrodependientes y sus familias.
	Defensora de los Derechos de las niñas, niños y adolescentes	Participante de Audiencia Pública- Representa a niñas, niños y adolescentes

Fuente: Elaboración Propia, 2024

6. PLAN DE PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

El presente plan de participación abarca las etapas de diseño, implementación y retroalimentación del Proyecto a lo largo del mismo y se fundamenta en los Estándares Ambientales y Sociales del Banco Mundial, así como en la legislación argentina relacionada a la participación de las partes y otras partes interesadas en las decisiones relacionadas con su comunidad, su entorno y el ambiente.

Las instancias de consulta, participación y divulgación de partes interesadas se planifican para todas las etapas del Proyecto.

La divulgación de información relevante sobre el Proyecto contribuye a que se comprendan los riesgos, impactos y oportunidades que éste entraña: (i) el propósito, la naturaleza y escala del Proyecto; (ii) la duración de las actividades propuestas del Proyecto; (iii) los riesgos e impactos posibles sobre los actores sociales y las medidas de mitigación pertinentes; (iv) el proceso de participación de los actores sociales previsto, y (v) el mecanismo de quejas y reclamos.

El PPPI propuesto es proporcional a la naturaleza y al alcance del Proyecto, teniendo en cuenta sus posibles riesgos e impactos, así como la experiencia y conocimiento previo del Organismo ejecutor en la gestión ambiental y social de proyectos. Para su diseño se consideraron las características principales de las partes interesadas identificadas en el apartado 0 y los diferentes niveles de participación y consultas adecuadas para las mismas.

Como se ha mencionado el organismo responsable de la implementación del presente Plan es la SSEE.

A continuación, se describen las consideraciones generales para promover un proceso de consulta efectivo y significativo:

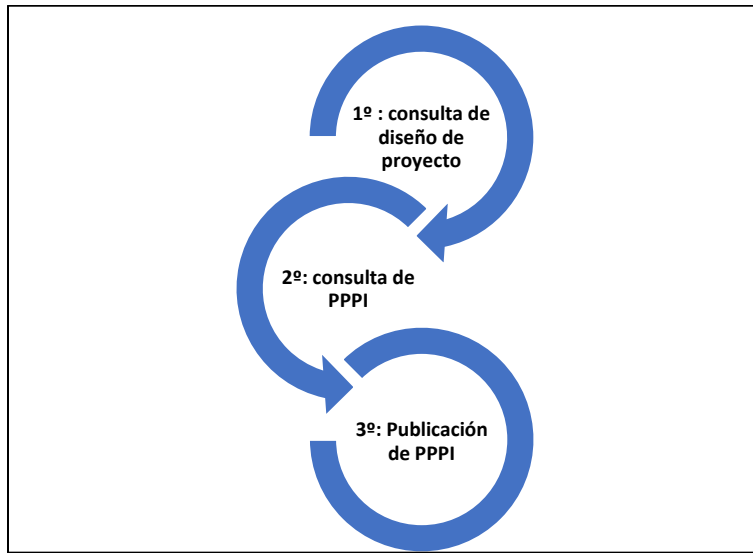
- Proveer de información relevante a las personas participantes, en una forma y lenguaje que pueda ser entendido por los mismos, con la suficiente anticipación a la fecha propuesta para la consulta pública.
- Asegurar una participación inclusiva y equitativa de las partes interesadas: garantizar que la consulta permita la participación de las mujeres, comunidad LGTBI+ en la misma medida que de los varones para poder facilitar la participación activa de todas las personas sin distinción de género, estatus migratorio, condición social, etc.
- Documentar todas las instancias participativas (formales e informales), incluyendo los eventos de consulta y los resultados de estos. Los documentos deberán reflejar los aspectos claves discutidos, cualquier acuerdo alcanzado e inquietud manifestada por los participantes.
- Reflejar en los documentos del Proyecto los resultados de los procesos participativos incluyendo las instancias de consulta, así como garantizar que los comentarios y las sugerencias realizadas por las personas participantes durante el proceso hayan sido consideradas en el diseño del Proyecto y en la implementación de este.
- Describir y analizar, tanto en los documentos del Proyecto como en los del proceso de consulta, cualquier sugerencia de las personas participantes que no pueda ser considerada, justificando las razones por las cuales no pueden ser incorporadas en el diseño y la implementación del Proyecto.
- Difundir los documentos del proceso de consulta, detallando cómo las personas participantes pueden realizar comentarios o discrepancias y la forma en la cual el proceso y los resultados del proceso de consulta han sido documentados.

A continuación, se presentan las estrategias llevadas adelante en cada instancia de diseño y planificación del Proyecto; y las que se prevén realizar en la etapa de implementación.

6.1. Consultas de las Partes Interesadas en etapa de Preparación y formulación del Proyecto

Esta etapa está conformada por las siguientes tres instancias que se grafican a continuación y se describen más abajo:

Gráfico 1. Instancias de consulta y participación en etapa de formulación del Proyecto.



Fuente: Elaboración Propia, 2024

1º Instancia: Consulta del diseño del Proyecto

Durante esta fase se han realizado consultas e intercambios con organismos gubernamentales, y a las "otras" partes interesadas involucradas en la etapa de planificación de las actividades de los componentes que conforman el Proyecto, a fin de conocer sus consideraciones, aportes al Proyecto, como así también afianzar y promover articulaciones, sinergias y convenios para la etapa de ejecución con el fin de potenciar los objetivos esperados por el Proyecto.

En este sentido, se llevaron a cabo reuniones de articulación con diferentes dependencias para identificar programas existentes que podrían vincularse con los alcances del Proyecto y de sus Componentes, así como con áreas que posean información vinculada a registros de posibles beneficiarios juntamente con sectores de la SEEE que dispongan del registro de usuarios residenciales.

Para ambos componentes se están llevando reuniones de articulación con el equipo técnico del Centro de Atención Telefónica del Ministerio de Economía al que pertenece la SE para adecuar el Mecanismo de Atención de Quejas, Reclamos y Sugerencias (MQRS) para todos los componentes.

Sumado a ello, se están llevando adelante acuerdos entre áreas y se propone un trabajo colaborativo para el diseño, así como el relevamiento de necesidades de equipamiento que pudiera requerir el equipo para llevar la tarea adelante.

A continuación, se presenta un cuadro síntesis de las instancias y estrategias de consulta para la etapa de Diseño del proyecto (realizadas y programadas).

Tabla 6. Consulta y participación de las partes interesadas en la etapa de diseño del Proyecto

Tema de consulta	Parte interesada	Fecha	Metodología utilizada	Partes	Tema de consulta y acuerdos
Definiciones de Segmentación Tarifaria	Ente Nacional Regulador del Gas (ENARGAS)	Reunión semanal los meses de marzo, abril, mayo, junio, julio, agosto de 2024	Reunión Presencial	(Gerencia de Tecnología de la Información y Comunicación)	<p>Se consensuaron propuestas sobre diferentes cruces de información entre los padrones de usuarios eléctricos, de gas y el padrón de inscripciones al RASE contra la información que se encuentra en SINTyS.</p> <p>Se acordó normalizar los padrones entre las áreas involucradas y lograr la unificación de campos claves de las bases de datos para unificar datos y mejorar la calidad de los cruces tanto para la asignación del beneficio como las tablas comparativas entre lo declarado por las empresas y ENARGAS y el resultado del RASE.</p>
Definiciones de Segmentación Tarifaria	Ente Nacional Regulador de la Electricidad (ENRE)	Reunión semanal los meses de marzo, abril, mayo, junio, julio, agosto de 2024	Reunión Presencial	(Departamento Operativo de Atención de Usuarios)	Se conversaron posibles propuestas sobre diferentes cruces de información entre los padrones de usuarios eléctricos, de gas y el padrón de inscripciones al RASE contra la información que se encuentra en SINTyS.
Definiciones de Segmentación Tarifaria	Compañía Administradora del Mercado Mayorista Eléctrico S.A. (CAMMESA)	Reunión semanal los meses de marzo, abril, mayo, junio, julio, agosto de 2024	Reunión Presencial	(Gerencia de Transacciones Comerciales)	Se consensuaron propuestas sobre diferentes cruces de información entre los padrones de usuarios eléctricos, de gas y el padrón de inscripciones al RASE contra la información que se encuentra en Sintys. Se acordó normalizar los padrones entre las áreas

PLAN DE PARTICIPACIÓN DE PARTES INTERESADAS (PPPI)

					involucradas y lograr la unificación de campos claves de las bases de datos para unificar datos y mejorar la calidad de los cruces tanto para la asignación del beneficio como las tablas comparativas entre lo declarado por las empresas a CAMMESA y el resultado del RASE
Definiciones de Segmentación Tarifaria	Sistema de Identificación Nacional Tributario y Social (SINTyS)	Reunión semanal los meses de marzo, abril, mayo, junio, julio, agosto de 2024	Reunión Presencial	(Dirección de Gestión de la Información)	Se consensuaron propuestas sobre diferentes cruces de información entre los padrones de usuarios eléctricos, de gas y el padrón de inscripciones al RASE contra la información que se encuentra en SINTyS.
Definiciones de Segmentación Tarifaria	Administración Nacional de la Seguridad Social (ANSES)	Reunión semanal los meses de julio, agosto de 2024	Reunión Presencial	(Dirección de Innovación Prestacional)	Se consensuaron propuestas sobre diferentes cruces de información entre los padrones de usuarios eléctricos, de gas y el padrón de inscripciones al RASE y ANSES contra la información que se encuentra en SINTyS.
Definiciones de Segmentación Tarifaria	Asociación de Distribuidores de Energía Eléctrica de la República Argentina (ADEERA)	Reunión en junio del 2024	Reunión Presencial		Se mantuvieron conversaciones para lograr mejoras en la calidad de la información suministrada por las empresas a la SE, que resulta en un mayor porcentaje de eficacia en los cruces contra las inscripciones al RASE
Definiciones de Segmentación Tarifaria	Asociación de Entes Reguladores Eléctricos (ADERE)	Reunión en junio del 2024	Reunión Presencial		Se mantuvieron conversaciones para lograr mejoras en la calidad de la información suministrada por las empresas a la SE, que resulta en un mayor porcentaje de eficacia en los

					cruces contra las inscripciones al RASE
Definición Segmentación	Defensor del Pueblo de Tucumán	Reunión en Mayo 2024	Reunión Presencial		Acciones a seguir en temas subsidios.

Fuente: Elaboración Propia, 2024

2° y 3° instancia: Consulta del Plan de Participación de las Partes Interesadas (PPPI) y su publicación en etapa de preparación

A partir de la aprobación del BM del documento borrador el PPPI se pondrá en consideración de las partes interesadas afectadas y otras partes interesadas, un resumen del perfil de la propuesta del Proyecto.

Como herramienta de relevamiento se utilizará un formulario a través del cual se consultará sobre la pertinencia, para los grupos destinatarios de esta propuesta. También se incluirán preguntas abiertas que indaguen sobre nuevas sugerencias que no se hubiera tenido en cuenta, o comentarios sobre el Proyecto. La guía de preguntas está orientada a relevar información y opinión valiosa respecto a cinco ejes: Diseño del Proyecto, Riesgos y factores críticos identificados, gestión ambiental y social, Mecanismos de Atención de Quejas, Reclamos y Sugerencias e identificación de Partes interesadas.

La Secretaría de Energía de la Nación dispone en su página web de una sección denominada "Programa y Proyectos". En este espacio se incluirá toda la información relacionada con el Proyecto para garantizar la transparencia y el acceso a la información.

Esta propuesta se pondrá a consideración del público general a través de la página web de la Secretaría de Energía y se enviará por correo electrónico de forma personalizada a las partes interesadas identificadas el Capítulo 5 del presente PPPI (Tablas 3, 4 y 5) junto a una invitación a participar del proceso según cada sector de grupo de interés identificado en el presente PPPI. En efecto, este proceso prevé culminar en el transcurso dentro del mes de octubre 2024 como parte del proceso de preparación del Proyecto.

Para asegurar la retroalimentación a través de los aportes de las personas participantes y de las diferentes organizaciones tanto públicas como privadas, será considerada la experiencia aprendida en el marco del Proyecto Energía Limpia para Hogares y Comunidades Vulnerables (BIRF 9521), la cual su implementación ha sido exitosa, de forma de replicar acciones en ese proyecto allí realizado. Para ello, un equipo de sistematización recuperará los aportes que serán incluidos en el PPPI que incluirá una descripción de las partes interesadas consultadas, un resumen de las opiniones recibidas y una breve explicación de cómo se tuvieron en cuenta las opiniones, o las razones por las que esto no sucedió. Una vez incluidas las consideraciones de las partes interesadas en los

documentos de Proyecto, las versiones finales de estos volverán a ser publicadas en las páginas web de la Secretaria de Energía y del BM respectivamente, para visita y consulta de todas las partes interesadas.

Todos estos instrumentos serán actualizados tantas veces sea necesario a lo largo de toda la implementación del Proyecto, incluyendo la debida divulgación.

6.2. Etapa de implementación del Proyecto

Debido a la naturaleza del Proyecto, es fundamental llevar a cabo diversas instancias de difusión y participación para mantener a la ciudadanía informada sobre los avances y recibir retroalimentación de manera constante.

Como se ha indicado, el PPPI es un documento vivo que permite su actualización permanente. Es por ello que luego de la primera instancia de consulta se considera que se tendrán insumos valiosos como parte de la retroalimentación que permitan diseñar las mejores estrategias futuras para la etapa de implementación del Proyecto.

El proyecto desarrollará una estrategia proactiva de comunicación y participación ciudadana y de partes interesadas. Dichos instrumentos incorporarán los principios de utilizar los comentarios de los beneficiarios (especialmente las mujeres y grupos vulnerables) recopilados en las consultas sobre el diseño y la ejecución de los proyectos y comunicar esas decisiones y cambios a los beneficiarios. La operación también apoyará la elaboración de estrategias para sensibilizar a la población sobre cambios de comportamiento que podrían ayudarlos a usar mejor la electricidad y lograr ahorros para contrarrestar cualquier impacto negativo potencial adicional de la reducción de subsidios, medidas de mitigación y para "cerrar el círculo" al incluir sus comentarios. El monitoreo del proyecto hará un seguimiento del número de quejas relacionadas con los errores de clasificación y la satisfacción de los hogares y las informará durante la ejecución.

A la fecha de elaboración de este documento, no se dispone de información clara sobre las próximas estrategias de comunicación y participación que se implementarán, dado que aún no se han definido las demandas futuras de las partes interesadas. En este sentido, se prevé disponer en un periodo no mayor a los 60 días posteriores a la declaración de efectividad del Proyecto de una planificación de actividades estratégicas para desarrollar de forma efectiva la comunicación con las partes interesadas. Esta planificación integrará la versión del PPPI actualizado, la cual será revisado por el BM y reemplazará la versión presente.

Un elemento importante del proceso de consulta y participación está vinculado a la capacidad de gestionar circunstancias imprevistas. La planificación es un factor clave, sin embargo, pueden producirse circunstancias imprevistas, y las dificultades de implementación son habituales. "La medida de un sistema de gestión de riesgo ambiental y social robusto no está dada por garantizar que no se producirán impactos adversos (lo cual es imposible) sino por tener la capacidad de minimizar la probabilidad de que se produzcan riesgos, de identificar problemas y dificultades

rápidamente cuando surgen y de responder efectiva y adecuadamente. Las consultas continuas y significativas con las partes interesadas son clave para esta gestión adaptativa” (BID, 2017)¹.

Es por ello que las actividades propuestas promoverán la información y consulta de manera constante y especialmente a propósito de cualquier cambio significativo en el proyecto. Se informará regularmente a las personas afectadas sobre el progreso de las acciones del proyecto, y se generarán los espacios de relacionamiento a fin de recibir la retroalimentación de las partes interesadas.

6.3. Estrategia de Participación de las Partes Interesadas “afectadas” y divulgación de información

A continuación, se detallan las estrategias a través de las cuales se llevará adelante la divulgación del Proyecto, los instrumentos y formas de articulación con las Partes Interesadas “afectadas” identificadas en la sección 5 de este PPPI involucradas en los distintos componentes del proyecto.

En la tabla a continuación se consignan mecanismos de comunicación, divulgación y participación:

Tabla 7. Estrategia de divulgación de partes interesadas afectadas y grupos vulnerables

Etapa	Divulgación	Métodos	Participantes	Responsabilidades
Diseño	<ul style="list-style-type: none"> -Proyecto -PPPI -Resumen con los aspectos fundamentales del PPPI -Formulario de Consultas 	<ul style="list-style-type: none"> -Correo electrónico -página web 	<p>Organismos específicos que representan a los grupos vulnerables y demás partes interesadas identificadas en las tablas 3,4 y 5 del presente documento</p> <p>Otras partes interesadas que pudieran surgir durante la implementación del Proyecto</p>	CGP. Gestión ambiental y social del proyecto. Elaboración de documentos y divulgación de información del Proyecto.

¹ Guía de [Consulta significativa con las partes interesadas \(BID, 2017\)](#):

Etapa	Divulgación	Métodos	Participantes	Responsabilidades
Implementación	-Actualización y avances del Proyecto -Actualización documentos relacionados al Proyecto (PPPI y otros que pudieran elaborarse en el transcurso de la operatoria) -MQRS	-Correo electrónico -página web -Otros a definir en función de los aportes recibidos en la etapa anterior	Organismos específicos que representan a los grupos vulnerables y demás partes interesadas identificadas en las tablas 3,4 y 5 del presente documento Otras partes interesadas que pudieran surgir durante la implementación del Proyecto	CGP. Gestión ambiental y social del proyecto. Elaboración de documentos y divulgación de información.

Fuente: Elaboración Propia, 2024

6.3.1. Estrategia propuesta para incorporar la opinión de los grupos vulnerables

Como parte de la preparación del Proyecto, se han identificado e incluido organismos específicos que representan a los grupos vulnerables y partes afectadas en el proceso de consulta y participación. Estos organismos serán invitados a participar en la consulta prevista durante la etapa de diseño y consulta del PPPI y, posteriormente, en las instancias sucesivas de participación, con el fin de conocer sus recomendaciones, aportes y puntos de vista sobre el Proyecto.

En esta etapa de preparación, de forma preliminar no se ha identificado la necesidad de establecer espacios de diálogo y retroalimentación con instituciones u organismos específicos. Sin embargo, si surge esta demanda como parte del proceso participativo, o si algún organismo presenta inquietudes que no puedan ser atendidas en las consultas generales, se podrán planificar reuniones bilaterales (u otra metodología acordada) para abordar esas necesidades particulares.

A lo largo del ciclo de vida del Proyecto, se fomentará un diálogo constante con las instituciones identificadas inicialmente y con aquellas que se sumen durante su ejecución. Se prestará especial atención a las organizaciones que trabajan en la defensa de los derechos de los grupos vulnerables mencionados en este documento. El objetivo es abordar y eliminar las barreras que impidan que estas personas accedan a los beneficios del Proyecto.

Además, se difundirá el Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos, que servirá como un canal para recibir retroalimentación de las partes interesadas.

Es importante destacar que el PPPI es un documento dinámico, en continua construcción y adaptación. Esto implica que se aceptarán nuevas incorporaciones derivadas del proceso

participativo, que puedan incluir riesgos emergentes, grupos vulnerables adicionales y las correspondientes medidas de mitigación.

En este sentido, de acuerdo con lo establecido en la Sección 6.2. se prevé disponer en un periodo no mayor a los 60 días posteriores a la declaración de efectividad del Proyecto de una planificación de actividades estratégicas para desarrollar de forma efectiva la comunicación con las partes interesadas y en particular con las partes interesadas vulnerables identificadas en la Sección 5.1.

6.4. Cronograma Plan de Consultas

A continuación, se presenta el cronograma para la consulta en la etapa de preparación del Proyecto.

En términos generales, para el Componente 1 y 2 se señalan las consultas que se deberán planificar en la etapa previa a la implementación, teniendo en cuenta que su ejecución es de forma progresiva. La etapa previa a la implementación se preparará el Plan de Consulta en el que se elabora el mapa de actores para identificar a las partes interesadas afectadas y poder llevar a cabo las consultas y actividades de participación ajustadas a los requerimientos identificados en este PPPI y otros que surgieran del diagnóstico.

Tabla 8. Cronograma de actividades propuestas para el Plan de Consultas durante el diseño y previo a la implementación.

Etapa	Actividad	Año		2024			
		Mes		Septiembre		Octubre	
		Quincena		1º	2º	1º	2º
Diseño	Preparación de la metodología, instrumentos y registros de la participación adecuada a cada parte interesada	X	X				
	Diseño de formulario para consulta pública	X	X				
	Difusión del proyecto y Resumen ejecutivo del PPPI en web de SSEE para consulta pública		X				
	Sistematización de los aportes recibidos		X				
	Incorporación de aportes al diseño del proyecto		X				
	Actualización del PPPI y publicación		X				
	Diseño de formulario para Centro de Atención Telefónica de la SSEE y MQRS				X	X	

En relación con las actividades en la etapa de implementación, como se mencionó anteriormente, aún no se dispone de información específica. Sin embargo, se presenta el siguiente cuadro de manera general, que refleja el compromiso de mantener un proceso participativo constante y oportuno durante esta etapa del Proyecto.

Tabla 9. Cronograma de actividades propuestas para el Plan de Consultas y Participación en la etapa de implementación.

Etapa	Actividades previstas	Año (1° y 2° Semestre)							
		2025		2026		2027		2028	
		1°	2°	1°	2°	1°	2°	1°	2°
Implementación	Actividades de difusión y participación (a definir)								
	Seguimiento y monitoreo del MQRS (General, Casos de VG, Trabajadores del Proyecto)								
	Actividades de difusión y participación (A definir)								
	Seguimiento y monitoreo del MQRS (General, Casos de VG, Trabajadores del Proyecto)								
Implementación	Actividades de difusión y participación (A definir)								
	Seguimiento y monitoreo del MQRS (General, Casos de VG, Trabajadores del Proyecto)								
	Actividades de difusión y participación (A definir)								
	Seguimiento y monitoreo del MQRS (General, Casos de VG, Trabajadores del Proyecto)								
Implementación	Actividades de difusión y participación (A definir)								
	Seguimiento y monitoreo del MQRS (General, Casos de VG, Trabajadores del Proyecto)								
	Actividades de difusión y participación (A definir)								
	Seguimiento y monitoreo del MQRS (General, Casos de VG, Trabajadores del Proyecto)								
Cierre	Informe de cierre (Principales resultados del Proceso participativo y lecciones aprendidas)								

Fuente: Elaboración Propia, 2024

6.5. Análisis de los comentarios

Todas las instancias de retroalimentación de las partes interesadas serán sistematizadas. Los comentarios serán analizados en cada caso y los mismos se utilizarán para actualizar de manera permanente el presente documento.

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.).

La siguiente tabla muestra de qué manera serán sistematizados los aportes y comentarios recibidos de las partes interesadas del Proyecto.

Tabla 10. Modelo de Matriz para la sistematización de Comentarios y Aportes recibidos de las Consultas Públicas al PPPI.

Parte Interesada	Comentario	Respuesta	Aporte

Fuente: Elaboración Propia, 2024

6.6. Etapas futuras del proyecto

Se mantendrá informadas a las partes interesadas a medida que se desarrolle el proyecto, lo que incluye presentar informes sobre el desempeño social del proyecto y sobre la implementación del PPPI y del Mecanismo de Atención de Quejas, Reclamos y Sugerencias (MQRS).

Durante el desarrollo del proyecto se informará a las partes interesadas al menos una vez al año, pero a menudo se hará con mayor frecuencia durante los periodos especialmente activos, cuando el público quizá experimente más impactos o cuando se pase a otra etapa (por ejemplo, informes trimestrales durante la implementación de puesta en marcha de acciones de los componentes 1 y 2 que tengan impacto en la comunidad, y luego en los informes anuales durante la ejecución).

En el caso de que la naturaleza de la información lo amerite (ya sea por cambios sustanciales en el Proyecto o por requerimientos de alguna de las partes interesadas y/o de la coordinación del Proyecto), se podrá implementar un proceso de consulta bajo la modalidad que resulte más apropiada según el objetivo que se pretenda alcanzar. La misma podrá ser consulta focalizada, ampliada, formal o informal, bajo la modalidad de reuniones institucionales, en formato presencial, virtual o híbrido. Asimismo, se considerará, de ser relevante para las partes interesadas participantes de las consultas, una instancia anual de seguimiento.

Todas las instancias futuras de participación llevadas adelante durante el ciclo de vida del Proyecto deberán seguir los mismos procedimientos que las instancias participativas llevadas adelante en la etapa de preparación del Proyecto.

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

7.1. Recursos

Los recursos para la puesta en marcha del PPPI se encuentran contemplados en el Componente 1. Este componente prevé el financiamiento de los gastos vinculados a la administración, seguimiento, coordinación y supervisión de la ejecución del proyecto incluyendo la gestión ambiental y social; el seguimiento y el control de los resultados e impactos de la mitigación y la adaptación, y la evaluación; la participación y las consultas, el apoyo y el seguimiento de la implementación.

En este sentido, los recursos para implementar el PPPI corresponden a tres tipos:

- **Humanos:** Equipo de la CGP y de otras partes identificadas tanto en la SE, autoridades gubernamentales nacionales, provinciales y municipales, que participarán en la puesta en marcha de las acciones previstas en los componentes del Proyecto.
- **Equipamiento:** se requiere fortalecer en equipamiento tanto a sectores de la SE y SSEE involucrados como así otras partes interesadas involucradas en la ejecución del PPPI y del proyecto como por, ejemplo el Centro de Atención Telefónica y Área de Sistemas.
- **Financieros:** Se adecuará el presupuesto según cada actividad del Componente 1 asociada a la implementación de los Componentes.
- En la instancia de preparación de los documentos ambientales y sociales del Proyecto, el organismo ejecutor no cuenta con un presupuesto específico vinculado a la gestión del Plan de Participación de las Partes Interesadas. Las actividades del presente plan son absorbidas por los equipos técnicos que desempeñan funciones dentro del organismo ejecutor a nivel de Proyecto.

Cabe destacar que en lo que respecta al presupuesto vinculado a la consulta pública (en su etapa de diseño y preparación) la misma será solventada con recursos propios de la Secretaría de Energía, incluyendo la sociabilización de los documentos, coordinación de reuniones virtuales y/o presenciales, sistematización de las respuestas obtenidas e incorporación de las recomendaciones a los documentos en la faz de diseño.

Respecto al presupuesto para las actividades que hacen a la implementación, las mismas serán solventadas desde el componente 1. Desde este componente se financiarán todas las actividades que hacen a la gestión social del proyecto y la contratación técnica profesional para el refuerzo del área que permita el cumplimiento de las actividades y obligaciones comprometidas.

En la próxima revisión del PPPI se contará con más información para detallar el presupuesto estipulado con detalle de acciones y montos asignados.

7.2. Funciones y responsabilidades de gestión

La responsabilidad de la implementación de este PPPI recaerá en la Coordinación Ambiental y Social de acuerdo con cada componente e instrumento comprometido.

8. MECANISMO DE ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (MQRS)

El objetivo específico del MQRS es dar respuesta a quejas, reclamos y/o sugerencias que surjan durante todo el ciclo de vida del Proyecto y que tengan vinculación con las actividades del Proyecto. 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 de este 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 MQRS busca promover y reforzar relaciones de confianza entre el organismo ejecutor y las partes interesadas sostenido por los principios de proporcionalidad, transparencia, agilidad, adecuación, culturalmente apropiado, accesible y confidencial.

Los mecanismos deberán ser comprensibles y transparente, además de culturalmente apropiado y de fácil acceso. Asimismo, deberá procurar resolver las inquietudes a la brevedad y sin costo ni represalia alguna para quienes planteen el problema o la preocupación. El mecanismo no deberá impedir el acceso a otros recursos administrativos o judiciales existentes en la República Argentina. El organismo ejecutor informará a las personas afectadas e interesadas acerca del mecanismo durante las instancias de participación de los actores sociales

El Proyecto contempla la vigencia de su propio mecanismo de quejas, reclamos y consultas, como así también la promoción de otros canales externos que están disponibles para la comunidad.

8.1. Mecanismo de Atención de Quejas, Reclamos y Sugerencias interno al Proyecto

El mecanismo el Proyecto contará con las siguientes etapas:

a) Recepción y registro de quejas, reclamos y sugerencias

- Para la recepción de quejas, reclamos, y/o sugerencias se habilitarán varios canales de comunicación, para facilitar la recepción de estas. Estos canales estarán acorde a las necesidades de las partes interesadas y de acuerdo con cada Componente del Proyecto. Se habilitarán opciones dentro del teléfono específico de llamado de consultas y reclamos existente en el **MECON: 0800-222-7376** cuyo horario de atención es de 8 a 20 horas.
- Se habilitará una dirección de email específica para recibir reclamos. La misma será: atses@mecon.gob.ar

- Se habilitará una línea de whatsapp específica para el MQRS del Proyecto. En este momento la Secretaria de Energía se encuentra realizando las gestiones administrativas para disponer de este canal de comunicación habilitado.
- A través de las instancias participativas previstas para la formulación y ejecución del proyecto.
- Otros a definir juntamente con las personas involucradas durante todo el ciclo de vida del Proyecto

Estos mecanismos serán informados y publicitados y estarán siempre disponibles para cualquier parte interesada que quisiera acercar una inquietud, queja o reclamo.

Se llevará un registro de evidencias de las instancias y los medios a través de los cuales se realizaron las actividades de información y difusión de los medios disponibles para realizar inquietudes, quejas y reclamos. Todo ingreso, sin importar el medio por el cual haya sido recibido, será registrado, atendido con debido seguimiento y archivado.

A continuación, se define cada uno de los tipos de solicitudes y su clasificación:

- **Quejas:** Es una inconformidad que presenta una persona ante una conducta irregular de un servidor público en el momento en que está haciendo su trabajo. Las quejas se perciben como oportunidades para mejorar las acciones que están provocando malestar.
- **Reclamos:** son señales de alerta que requieren una atención más inmediata. Pueden estar vinculados a un amplio espectro de problemas relacionados con las actividades del Proyecto, entre los que figuran 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, entre otros.
- **Sugerencias:** es una herramienta de comunicación para dar voz a las distintas ideas de mejora, propuestas de soluciones, iniciativas y recomendaciones puedan aportar a la mejora de los objetivos esperados por el Proyecto y sus subproyectos. Aquí También se podrán recibir consultas siempre que estén vinculadas con actividades de Proyecto en particular, y si involucrara la solicitud de información de carácter público, el pedido estará respaldado por la [Ley de Derecho al Acceso a la Información Pública Nº 27.275 junto con su decreto reglamentario.](#)

En la siguiente tabla se establece un modelo de matriz para gestión de las quejas, reclamos y sugerencias que permite la clasificación del reclamo, el beneficiario y la identificación de responsables de recibir los reclamos para las distintas intervenciones de los Componentes 1 y 2 que se describirán en los apartados más abajo.

Tabla 11. Modelo de matriz para la gestión del mecanismo propuestos para la recepción de quejas, reclamos y sugerencias.

Clasificación (Reclamo, Quejas o sugerencia)	Beneficiario/a	Responsables de recepción de reclamos, quejas y sugerencias
Reclamo, queja o sugerencia	Usuarios, Agencias reguladoras, empresas provinciales o subnacionales, empresas de servicios públicos, Instituciones y Organismos de gobierno	Centro de Atención Telefónica de la Secretaría de Energía (MECON) encargado de la atención de los canales telefónicos CGP (a través la Coordinación Ambiental y Social del Proyecto) como administradora del correo y del whatsapp.

Fuente: Elaboración Propia, 2024

Dado que Sistema contempla todas las quejas, reclamos y sugerencias que se generen en el amplio universo del Proyecto se propondrá una clasificación en diferentes tipos para facilitar no solo su registro sino su monitoreo y posterior reporte en los informes consolidados. Esta clasificación se realizará en un trabajo articulado con el equipo del Centro de Atención Telefónica de la Secretaría de Energía (MECON) encargado de la atención de los canales telefónicos.

En la tabla a continuación se presenta un esquema del formulario de registro en el cual se indican los principales campos (de mínima) que se completarán con los datos de cada caso recepcionado por cualquiera de las vías mencionadas arriba.

Tabla 12. Ejemplo Matriz de registro de quejas, reclamos y sugerencias unificado para todo el Proyecto.

Nº	Canal	Reclamante	Motivo	Clasificación	Fecha de ingreso	Fecha respuesta	Tipo de respuesta	Estado
1	-0-800 -Mail -WhatsApp -Otro	Solo se registrará el nombre en caso de que la persona de consentimiento de registrarlo	-Queja -Reclamo -Sugerencia -Otro	-Comp. 1 -Comp. 2	x/x/x	x/x/x	Se indican las acciones vinculadas a la respuesta	-Resuelto -En proceso -Descartado

Fuente: Elaboración Propia, 2024

b) Evaluación de inquietudes, quejas y reclamos

En caso de que se trate de una inquietud, reclamo o queja respecto del proyecto, el mismo será considerado y la persona reclamante será debidamente informado. En caso de no ser posible su respuesta el canal que recepciona la queja y/o denuncia según el presentado de respuestas que se esperan recibir se deberá informar al reclamante (ver punto siguiente). En todos los casos, la persona reclamante será informada de la decisión y de los motivos de esta. Para ello, deberá brindarse información pertinente, relevante y entendible de acuerdo con las características socioculturales del reclamante. La persona reclamante deberá dejar constancia de haber sido informado, la cual será archivada junto con el reclamo y se le dará el seguimiento correspondiente de acuerdo con la relevancia de la queja, reclamo o sugerencia.

Para cerrar los casos de reclamos, el registro debe tener evidencia de la respuesta dada por la persona reclamante, del cumplimiento de acciones acordadas si fuera el caso y de la conformidad (o no) del mismo.

De no haber conformidad con la respuesta, la persona reclamante tiene la opción a apelar ante la instancia que considere oportuna.

c) Respuesta a inquietudes, quejas y reclamos

Los reclamos pertinentes al proyecto deberán ser respondidos en un lapso no mayor a 10 días consecutivos. La información que se brinde debe ser relevante y entendible de acuerdo con las características socioculturales de quien consulta. Éste último debe dejar una constancia de haber sido informado y de haber satisfecho su reclamo. Dicha constancia será archivada junto con el reclamo.

De no ser posible su respuesta, por ejemplo, en caso de tratarse reclamos que no se relacionen específicamente con el proyecto o que requieran un análisis técnico particular, los mismos deberán ser remitidos a los organismos públicos pertinentes para que puedan resolverla. el organismo ejecutor deberá realizar las gestiones correspondientes para que la persona reclamante pueda obtener su respuesta o cuente con la información necesaria para conocer a esto dónde dirigirse. Dichas gestiones deberán quedar registradas.

Según el tipo de consulta, queja o reclamo el Centro de Atención Telefónica responde lo establecido en el Manual de Operador en el que se especifica el procedimiento de atención y posibles respuestas según el tipo de consulta, reclamo o sugerencia.

d) Monitoreo

La responsabilidad del monitoreo y seguimiento de registro del MQRS será de la CGP a través la Coordinación Ambiental y Social del Proyecto. En vista de que las entradas de los casos son variadas, se contempla la formulación de una herramienta digital para la consolidación de la cantidad y tipo de casos. Se utilizará la plataforma a tal efecto para la generación de formularios digitales que se pueden cargar y visualizar en tiempo real desde el acceso a la cuenta que será generada para el Proyecto. El llenado de esta matriz permitirá analizar las situaciones recurrentes en los distintos

componentes, de manera que proporcione datos, alertas y recomendaciones, para la toma de decisiones gerenciales que permitan mejorar aspectos técnicos, de organización, aborde con las comunidades beneficiadas y evitar la desinformación.

El formulario de registro de quejas, reclamos y sugerencias en línea permitirá visualizar la queja, la hora, si se remitió o no a la persona correspondiente, si le dio respuesta, cual fue, si es una queja apelable y si se les proveyeron al usuario los pasos y canales a seguir para hacer efectiva la apelación. La misma tabla contempla el seguimiento que se le está dando y si QRS es recurrente, es decir, si hay muchas sobre ese tema.

La información generada en este registro digital de control de casos será procesada por el Equipo Ambiental y Social de la CGP para ser reportada en los informes semestrales que se difundirán a las partes interesadas y que a su vez serán enviados al Banco Mundial.

Toda, queja, reclamo o sugerencia que se haya cerrado con conformidad por parte de la persona reclamante, deberá ser monitoreado durante un lapso de 30 días corridos a fin de comprobar que los motivos de queja o reclamo fueron efectivamente solucionados.

e) Solución de conflictos

En caso de que no haya acuerdo entre el organismo executor y quien realizó la inquietud, queja o reclamo, sea por que haya sido rechazada o por no llegar a un acuerdo en la solución a implementar, la CGP deberá 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 órganos estatales, invitar a mesas de diálogo, mediaciones, conciliaciones.

Para el caso en el que la queja no pueda manejarse en el ámbito del proyecto, la parte interesada podrá exponer su reclamo en sede administrativa y ante los tribunales, en Defensoría del Pueblo de la Nación o a nivel provincial, o bien recurrir al sistema de atención de quejas del BM, de acuerdo con la normativa vigente.

8.2. Mecanismo de Atención de Quejas, Reclamos y Sugerencias externo al Proyecto

El sistema de reclamación vigente en la República Argentina comprende reclamos ante la Administración (Poder Ejecutivo). 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 de actuación de órganos y entes integrantes de la Administración Pública Nacional, resulta de aplicación la Ley Nacional de Procedimientos Administrativos aprobada por Ley 19.549 y su reglamento. Por actos administrativos emanados de la SGE, se podrá recurrir ante la propia Secretaría. Este procedimiento es general, emana de la ley nacional de procedimientos administrativos y es aplicable a cualquier otro acto de la administración pública nacional.

Del mismo modo, un particular podrá recurrir ante sede judicial cumpliendo con los requisitos previstos normativamente, 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.

Las quejas ante la [Defensoría del Pueblo de la Nación](#) pueden realizarse de las siguientes formas:

- **Presencial:** en las oficinas de Suipacha 365, de 10 a 17 Hs. Ciudad Autónoma de Buenos Aires, o en cualquiera de las oficinas localizadas en las provincias
- **Por teléfono o fax:** por teléfono desde cualquier parte del país con el costo de una llamada local al 0810-333-3762
- **Por WhatsApp:** 11-3762-4966
- **Por sitio web:** a través del [formulario online](#)

En la Página de la Defensoría también se puede acceder a datos de contacto de defensorías a nivel provincial y regional como receptorías a nivel provincial.

El BM también dispone de un **servicio de atención de reclamos (SAR)** para que las personas y las comunidades presenten reclamo directamente al Banco Mundial si consideran que un proyecto respaldado por la entidad ha tenido o es probable que tenga efectos adversos para ellas, sus comunidades o el medio ambiente. El SAR mejora la capacidad de respuesta y la rendición de cuentas del Banco Mundial frente a las comunidades afectadas por sus proyectos garantizando que los reclamos se examinen y se aborden con prontitud. El SAR se asegura de que los reclamos recibidos sean examinados rápidamente a fin de abordar las inquietudes relacionadas con los proyectos.

En el siguiente [link](#) podrán acceder a información detallada sobre los pasos para presentar una queja o reclamo ante el BM.

8.3. Recepción y respuesta en la atención de casos de violencia por motivos de género (VG)

En caso de incidentes relacionados con violencia por motivos de género incluyendo el Abuso y Explotación Sexual (AES), la respuesta a los hechos se debe manejar en forma diferenciada del resto de los incidentes.

En general las mujeres son las principales víctimas de VG, pero también puede afectar a niños/niñas o a individuos del colectivo de lesbianas, gays, bisexuales y transgéneros (LGBT).

Ante un caso de denuncia de violencia por motivos de género el organismo ejecutor se pondrá 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 en situación de violencia con asesoramiento específico.

Las acciones de respuesta frente a casos de VG y/o trata de personas incluyen los aspectos clave que se detallan a continuación:

- 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 personas en situación de violencia; y
- Documentar, realizar el seguimiento hasta el cierre y monitorear el caso (tiempo a definir)

A continuación, se comparten los proveedores de servicios a las personas víctimas de violencia por motivos de género disponibles en Argentina:

- **[Línea telefónica 137](#)** Asistencia y acompañamiento para víctimas de violencia familiar y/o sexual y asesoramiento para el acceso a la justicia, las 24 horas de los 365 días del año. A través de sus dos opciones se puede obtener asistencia y asesoramiento:
 - [Línea 137 opción 1](#), o por Whatsapp al [\(54-11\) 3133-1000](#) en caso de violencia familiar y/o sexual, grooming.
 - También se puede hacer una consulta de manera confidencial a través de un formulario disponible en la página web ([link de acceso](#))
 - [Línea 137 opción 2](#) en caso de tener obstáculos en el acceso a tus derechos, como, por ejemplo, en temas de seguridad social, acceso a documentación, conflictos laborales, acceso a la salud, violencia institucional, defensa del consumidor, vivienda y desalojos
- **Línea telefónica 911** Nivel Nacional Para casos de riesgo y emergencia.
- **Acceso a los Centros de Acceso a la Justicia (CAJ)** de todo el país. Los CAJ son oficinas que brindan servicios de atención legal primaria gratuita.

El organismo ejecutor deberá comprometerse a:

- Asegurar que se realice el seguimiento y evaluación (de la calidad) de los servicios brindados por los proveedores de servicios de atención y asistencia a las víctimas de VG.
- Notificar inmediatamente al BM de cualquier queja sobre violencia por motivos de género con pleno consentimiento de la persona en situación de violencia y con el pleno resguardo de información identificable sobre los casos individuales. Brindar reportes mensuales y/o semestrales de acuerdo a la severidad del caso.

8.4. Mecanismo de Atención de Quejas, reclamos y Consultas para trabajadores del Proyecto

El estándar EAS 2 “**Trabajo y Condiciones Laborales**” reconoce la importancia de la creación de empleos y la generación de ingresos en la búsqueda de la reducción de la pobreza y el crecimiento económico inclusivo. En este sentido, promueve que los prestatarios puedan promover relaciones adecuadas entre los trabajadores y la gerencia, y mejorar los beneficios de desarrollo que genera un proyecto al tratar a los trabajadores del proyecto de manera justa y brindarles condiciones laborales seguras y saludables.

El EAS 2 establece que se debe implementar un **Mecanismo de Atención de Reclamos, Quejas y Sugerencias** (MRQS) específico para todos los trabajadores involucrados en el Proyecto, con la finalidad de que puedan plantear sus inquietudes relacionadas con aspectos laborales.

A fin de dar cumplimiento a este requisito este Proyecto adoptará los canales que ya se encuentran disponibles, a saber:

- **Centro de Orientación al Ciudadano (COC)** que brinda **asesoramiento** a trabajadores y empleadores sobre temas laborales, prestaciones de empleo y trámites de la Secretaría de Trabajo, Empleo y Seguridad Social (Ministerio de Capital Humano):
 - Línea telefónica: [0800 666 4100](tel:08006664100)
 - Email: consultas@trabajo.gob.ar
 - [Formulario on line](#)
 - Consultas en los puestos de atención telefónica ubicados en:
 - Av. Alem 650, CABA.
 - Av. Alem 638, CABA.
 - 25 de Mayo 633, CABA.
 - Av. Callao 114, CABA.
- **Horarios de atención:** Lunes a Viernes de 8 a 20hs

La Secretaría de [Trabajo, Empleo y Seguridad Social](#) también dispone de mecanismos para presentar denuncias de trabajo no registrado, trabajo infantil y/o trabajo adolescente irregular. Se pueden presentar denuncias individuales o colectivas y de manera anónima. En el siguiente link se puede acceder a la información completa de los pasos a seguir para hacer una denuncia laboral: [Link de acceso](#)

Para enfrentar el trabajo no registrado la Secretaría de [Trabajo, Empleo y Seguridad Social](#) despliega dos líneas estratégicas de acción: por un lado, estimula el **trabajo registrado**; y, por otra parte, realiza **controles y sanciona a las empresas** que no tienen registrados a sus trabajadores.

La [Ley 26.940](#) de Promoción del Trabajo Registrado y Prevención del Fraude Laboral incluye dos herramientas concretas para estas finalidades: El Registro Público de Empleadores con Sanciones Laborales (**REPSAL**) y los **regímenes de promoción del empleo registrado**.

- **Denuncias de violencia laboral en la Administración Pública Nacional (APN)**

Para aquellos trabajadores estatales comprendidos en el Convenio Colectivo de Trabajo General para la Administración Pública Nacional (Decreto 214/2006) ya sea que revistan la categoría de personal por contrato o de Planta Permanente, tendrán la posibilidad de presentar la denuncia que involucre a la Violencia Laboral ante la Comisión de Igualdad de Oportunidades y Trato (CIOT), ya sea de modo digital a través de la Plataforma de Trámites a Distancia o mediante documento papel. En este último caso es importante consignar en la misma, el lugar, la fecha y el organismo donde se presta servicios. Siempre se podrán adjuntar archivos respaldatorios que se considere necesarios.

Las presentaciones que reciban las delegaciones deberán ser remitidas a la CIOT una vez constatada la relación jerárquica y la pertenencia al ámbito. El trámite permite garantizar el derecho del interesado a ser oído, a la igualdad de oportunidades y de trato, con el objeto de lograr un entorno de trabajo libre de discriminación y violencia laboral.

A continuación, se detallan los pasos a seguir:

- Acceder a la Plataforma de Trámites a Distancia (TAD), mediante el siguiente link: [Denuncia de violencia laboral en la APN](#) y cargar tu denuncia completando los campos que se piden.
- Denuncia de modo presencial en la Delegación CIOT del organismo o a CIOT Central (Av. Roque Saenz Peña 511, CABA-Mesa de entradas).

9. SEGUIMIENTO Y PRESENTACIÓN DE INFORMES

Se realizarán informes semestrales, los mismos serán publicados en la página web de la SSEE y remitidos al Banco Mundial.

9.1. Participación de las partes interesadas en las actividades de seguimiento

La metodología de seguimiento será 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.

9.2. Presentación de informes a los grupos de partes interesadas

El registro de las actividades de participación que se desarrollen en el marco del Proyecto será incorporado en forma de anexo a futuras versiones revisadas del presente plan. Esa información será utilizada así mismo para poder informar a todas las partes interesadas sobre los avances del Proyecto. Los informes para los grupos de las partes interesadas serán presentados semestralmente a fin de permitir su seguimiento.