



Programa de Desarrollo Productivo y Exportador de la Provincia de Salta (AR-L1386)

Plan de Participación de Partes Interesadas



Tabla de Contenidos

Tabla de Contenidos	2
Lista de Siglas y Abreviaturas.....	4
1. Introducción.....	5
1.1. Consideraciones generales	5
1.2. Componentes del Programa	5
1.3. Objetivos del PPPI	7
2. Proceso de Participación de las Partes Interesadas	8
2.1. Lineamientos Generales	8
2.2. Instancias de Participación según etapa del Programa	9
2.3. Arreglos para la Implementación del PPPI.....	11
3. Consultas Públicas Significativas	12
3.1. Objetivos del Proceso de Consulta Pública Significativa.....	12
3.2. Etapas de la Consulta Pública	13
3.3. Planificación del Proceso de Consulta Pública Significativa.....	14
3.4. Desarrollo de la Consulta Pública Significativa	20
3.5. Informe de Consulta Pública	24
4. Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos (MAQR)	27
4.1. Principios del Sistema de Gestión del MAQR	27
4.2. Lineamientos del MAQR	28
4.3. Gestión del MAQR.....	28
4.4. Alcance	28
4.5. Difusión del Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos (MAQR)	29
4.6. Recepción y Registro de Reclamos	29
4.7. Evaluación de Reclamos.....	31
4.8. Mecanismo de Cierre de Reclamos y Monitoreo.....	32
4.9. Solución de Conflictos.....	32

4.10.	Plazos de Respuesta a Reclamos.....	32
4.11.	Seguimiento y Documentación	33
4.12.	Monitoreo del MAQR.....	33
4.13.	Cronograma de Implementación	33
5.	Mecanismo de Reclamación del Programa por parte del BID.....	34

Lista de Siglas y Abreviaturas

AAS	Análisis Ambiental y Social
BID	Banco Interamericano de Desarrollo
MAQR	Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos
MICI	Mecanismo Independiente de Consulta e Investigación
MPAS	Marco de Política Ambiental y Social del BID
NDAS	Normas de Desempeño Ambiental y Social del BID
OE	Organismo Ejecutor
PGAS	Plan de Gestión Ambiental y Social
PPPI	Plan de Participación de las Partes Interesadas
SAC	San Antonio de los Cobres
UPATecO	Universidad Provincial de la Administración, Tecnología y Oficios
USD	Dólares Estadounidenses

1. Introducción

1.1. Consideraciones generales

Este **Plan de Participación de las Partes Interesadas (PPPI)** forma parte integral del **Programa de Desarrollo Productivo y Exportador de la Provincia de Salta (AR-L1386)**, en adelante el Programa.

El PPPI establece los principios generales de participación y una estrategia colaborativa para identificar a las partes interesadas y planificar un proceso de participación acorde con la Norma de Desempeño Ambiental y Social 10: “**Participación de las Partes Interesadas y Divulgación de Información**” junto con la NDAS 1 “**Evaluación y Gestión de los Riesgos e Impactos Ambientales y Sociales**” y la NDAS 9 “**Igualdad de género**”.

El Plan de Participación de las Partes Interesadas deberá ser tratado como un documento vivo, será actualizado a medida que se disponga de más información, y se divulgará a las partes interesadas cada vez que se introduzcan cambios que resulten relevantes.

Como parte de este Plan se llevarán a cabo las **Consultas Públicas Significativas** correspondientes a los proyectos que se financien bajo el Programa. Particularmente, se incluyen procedimientos para la gestión del proceso participativo durante la etapa preparatoria de los Proyectos: **Polo Tecnológico en la Ciudad de Salta y Polo Tecnológico en San Antonio de los Cobres**.

Este proceso tiene como finalidad asegurar que las partes interesadas tengan la posibilidad de conocer los objetivos de las intervenciones, sus alcances, los impactos ambientales y sociales identificados en el Análisis Ambiental y Social (AAS) y las medidas previstas para evitarlos y/o mitigarlos. También, de expresar opiniones y consultas que deberán ser respondidas.

Asimismo, brindará información sobre el **Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos (MAQR)** que posibilite conocer sus preocupaciones y dudas durante todo el ciclo de los proyectos.

La participación es un derecho reconocido por tratados internacionales y por la normativa nacional de la República Argentina. Ésta debe ser garantizada mediante la implementación de espacios de consulta desde momentos tempranos y durante todo el ciclo del Programa.

1.2. Componentes del Programa

El Programa se estructura en los siguientes componentes:

- **Componente 1. Infraestructura para fortalecer el crecimiento productivo y exportador de la provincia.** Este componente tiene como objetivo apoyar a la provincia de Salta en el desarrollo de proyectos de infraestructura para mejorar la competitividad de las empresas locales y podría financiar, entre otras cosas, las siguientes actividades: (i) infraestructura de conectividad física y digital; (ii) espacios para la generación de capacidades, investigación, transferencia tecnológica, colaboración empresarial, entre otros.
- **Componente 2. Generación de capacidades a la medida de las necesidades de los sectores productivos.** El componente tiene por objeto promover la disponibilidad y capacitación del

talento local en los sectores donde la Provincia tiene mayores oportunidades de crecimiento sostenible. Financiará, entre otras cosas: (i) sistematización de relevamiento de demanda de habilidades requeridas por la industria; (ii) programas de capacitación a la medida; y (iii) mecanismos de intermediación laboral.

- **Componente 3. Internacionalización de la Provincia.** El componente tiene por objeto posicionar a Salta como locación exportadora y destino de inversión en sectores de mayor valor agregado con oportunidades de crecimiento e internacionalización. Para ello el componente financiará, entre otras cosas: (i) estrategias sectoriales; (ii) marcas provinciales y sectoriales; (iii) certificaciones y estándares de calidad; (iv) fortalecimiento de la cadena de proveedores; (v) actividades de posicionamiento y promoción internacional; y (vi) evaluaciones ambientales y sociales de manera que se integren los requisitos del Marco de Política Ambiental y Social del Banco como parte del desarrollo de estrategias sectoriales y del fortalecimiento de la cadena de proveedores.

1.2.1. Instrumento y modalidad

El Programa se financiará un préstamo de inversión de modalidad específica de USD 50 millones con recursos provenientes del Capital Ordinario del Banco Interamericano de Desarrollo, estructurado a través de la operación AR-L1386.

El período de desembolsos de la operación está previsto en **cinco años**, consistente con el tipo de inversiones identificadas en el marco de su preparación.

1.2.2. Esquema de Ejecución

El Prestatario será la provincia de Salta y el Organismo Ejecutor será el **Ministerio de Economía y Servicios Públicos de la provincia de Salta**.

A su vez, se firmarán convenios específicos de ejecución con la **Universidad Provincial de la Administración, Tecnología y Oficios (UPATecO)**, con respecto a actividades financiadas en los componentes 1 y 2, y con la **Fundación ProSalta**, agencia provincial de promoción de exportaciones, beneficiario directo de varias actividades del Componente 3.

1.2.3. Beneficiarios

El Programa prevé contribuir a la diversificación sectorial de la economía salteña y a su mayor participación en cadenas regionales y globales de valor.

Los beneficiarios principales serán las empresas de los sectores de bienes y servicios intensivos en conocimiento que se identifiquen con mayor potencial de desarrollo e internacionalización así como las empresas locales proveedoras de bienes y servicios que participan en las cadenas de valor, personas sujetas a las capacitaciones en habilidades demandadas por las empresas, el ecosistema científico, industrial y emprendedor de Salta, las instituciones educativas dedicadas a formar capital humano y sus estudiantes (como UPATecO), y las instituciones públicas con el mandato de promover la internacionalización (como Fundación ProSalta).

Se espera que el Programa genere beneficios indirectos a través de encadenamientos que se generen en sectores como el turismo y desarrollo de nuevas tecnologías y/o productos más sofisticados.

1.3. Objetivos del PPPI

El objetivo general del Plan de Participación de Partes Interesadas es promover la participación de las partes afectadas y otras partes interesadas desde etapas iniciales del ciclo de proyecto, y durante todo el ciclo de vida de éste, que posibiliten el acceso a información comprensible para el público en general, la aclaración de dudas e inquietudes que pudieran surgir, y la resolución de reclamos y conflictos.

2. Proceso de Participación de las Partes Interesadas

2.1. Lineamientos Generales

La participación de las partes interesadas es un proceso incluyente, continuo e iterativo que se lleva a cabo a lo largo del ciclo de vida del Programa (preparación, implementación y cierre). El proceso se debe diseñar y llevar a cabo adecuadamente, sostenerse en el establecimiento de relaciones sólidas, constructivas y receptivas que son importantes para la gestión satisfactoria de los riesgos e impactos ambientales y sociales del Programa.

La naturaleza, el alcance y la frecuencia de la participación de las partes interesadas es acorde con la naturaleza y escala del Programa y de los proyectos que se financien, su cronograma de elaboración y ejecución y sus posibles riesgos e impactos.

El **Ministerio de Economía y Servicios Públicos de la provincia de Salta**, en su carácter de Organismo Ejecutor del Programa (OE), será responsable de definir y evaluar las instancias de participación y divulgación necesarias para cada etapa del Programa.

La participación de las partes interesadas incluye los siguientes pasos:

- Identificación y análisis de las partes interesadas.
- Planificación de la manera en que se llevará a cabo la interacción con ellas.
- Divulgación de información.
- Consulta con dichas partes.
- Atención y respuesta a quejas y reclamos presentados a través del Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos.
- Presentación de información a las partes interesadas.

Todo el proceso de participación deberá ser debidamente documentado. El OE deberá adoptar medidas para mantener la confidencialidad cuando se lo requiera y cuando sea necesario para proteger los datos personales.

La documentación debe incluir, como mínimo, la siguiente información:

- La **fecha y localización de cada actividad de participación** (por ejemplo, reuniones públicas, encuestas, distribución de folletos), incluyendo una copia de cualquier notificación/invitación a las partes interesadas, o registros de las invitaciones hechas oralmente;
- El **objetivo de la actividad de participación** (por ejemplo, informar a las partes interesadas del proyecto previsto, para consultarlas sobre el cambio de los patrones de circulación del tráfico, para proporcionar información sobre cómo acceder al mecanismo de reclamos y consultas);

- La **forma de participación** (por ejemplo, reuniones públicas o talleres presenciales, grupos focales, consultas por escrito, consultas en línea, divulgación de información antes de un proceso formal de consulta, entrega de documentación en formato papel, encuesta puerta a puerta, etc.).
- El **número de participantes** y, cuando las partes interesadas han sido agrupadas en categorías en el plan de participación de las partes interesadas, la categoría de los participantes (por ejemplo, líderes comunitarios, empresas locales, migrantes, pueblos indígenas, etc.). Es muy importante que no se difundan los nombres de las personas participantes sin su autorización explícita.
- Una **lista de los materiales divulgados o distribuidos a las personas participantes**, incluida cualquier instrucción de que los materiales deben ser revisados antes de una consulta.
- **Copias de cualquier fotografía o videos grabados.**
- Un **resumen de los principales puntos tratados**, ideas, problemas o preocupaciones planteadas por las partes interesadas, y cualquier acuerdo o compromiso adoptado.
- Un **resumen de cómo se respondió a las ideas, problemas o preocupaciones** de las partes interesadas y cómo se tomaron en cuenta en el diseño del proyecto o de mitigación, o en la gestión de las actividades.
- Cualquier problema o actividad que requiera un seguimiento y cómo se lo abordará.

2.2. Instancias de Participación según etapa del Programa

A continuación, se describen las instancias de participación mínimas necesarias de acuerdo con la etapa en la que se encuentren los proyectos a financiar por el Programa:

2.2.1. Preparación del Programa

En la etapa de preparación, la participación debe incluir como mínimo:

- Consultas con las partes interesadas para fundamentar el proceso de identificación y análisis de las partes interesadas;
- Divulgación de información relevante del Programa y los proyectos, incluido el diseño de cada proyecto y cualquier actividad asociada, riesgos e impactos ambientales y sociales relacionados con cada proyecto, medidas de mitigación propuestas y planes de acción (o planes de gestión), así como explicaciones de los beneficios previstos de los proyectos;
- Respuestas a cualquier reclamo o preocupación planteada;
- Información a las partes interesadas, sobre todo a las personas afectadas por los proyectos del Programa, sobre cómo se incorporaron las opiniones de las partes interesadas en cada proyecto y en el diseño y las actividades de mitigación, y en los planes de acción ambiental y social, para mejorar la calidad, sostenibilidad y aceptabilidad de los proyectos a financiarse.

2.2.2. Ejecución del Programa

En la etapa de ejecución, la participación debe incluir como mínimo:

- Esfuerzos regulares para mantener informadas a las partes interesadas sobre lo que sucede en la implementación del Programa y sus proyectos;
- Consultas con las partes interesadas sobre cualquier cambio en el diseño del Programa y sus proyectos, o en los riesgos de impactos ambientales y sociales, en la implementación continua de medidas de mitigación ambiental y social y cualquier aspecto nuevo que surja en relación con la implementación del Programa o durante la misma;
- Respuestas oportunas y consistentes en relación con los reclamos y consultas recibidas a través del MAQR (Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos).
- Revisión del Plan de Participación de las Partes Interesadas, incluida la idoneidad de la identificación de las partes interesadas, a la luz de cualquier problema que haya surgido durante la implementación del Programa.
- Solicitud proactiva de la opinión de las partes interesadas, dando prioridad al diálogo bidireccional además del intercambio de información unidireccional.

Durante la etapa de ejecución, el OE seguirá interactuando con las personas afectadas por los proyectos y otras partes interesadas, brindándoles información durante todo el ciclo de vida de la operación, ajustando la forma de acuerdo con la naturaleza de sus intereses y los posibles riesgos e impactos ambientales y sociales.

En este sentido llevarán adelante la participación de las partes interesadas de conformidad con el Plan de Participación y utilizarán los canales de comunicación e interacción establecidos con dichas partes. En particular, les solicitarán retroalimentación acerca del desempeño ambiental y social del Programa y la aplicación de las medidas del PGAS.

En caso de que los proyectos sufran cambios importantes que redunden en riesgos e impactos adicionales, especialmente si inciden ulteriormente en las personas afectadas por la operación, el OE proporcionará información sobre dichos riesgos e impactos y consultarán con las personas afectadas cómo mitigarlos en cualquier momento del ciclo de vida de los proyectos.

Asimismo, en caso de requerirse, se elaborará y divulgará un plan de acción actualizado en el que se estipule cualquier medida de mitigación adicional y su plazo de ejecución.

2.2.3. Participación Equitativa e Inclusiva de las Partes Interesadas

En la elaboración del Plan de Participación de las Partes Interesadas, el OE asegurará que personas de todos los géneros y grupos en riesgo de marginación (etnia, raza, edad y estatus migratorio, personas con discapacidad) tengan una interacción y participación efectiva, mediante las siguientes acciones (previstas en la NDAS 9):

- Asegurar que el proceso de consulta refleje las preocupaciones de personas de diversas orientaciones sexuales e identidades de género, de diferentes etnias, estatus migratorios, etc.

- Asegurar que no haya ninguna discriminación por motivos de género que pueda restarle a un grupo capacidad de influir en la toma de decisiones en el proceso de consulta.
- Identificar y abordar los obstáculos que impiden a las mujeres y a las personas de diversas orientaciones sexuales e identidades de género participar en las consultas (por ejemplo, menor educación, limitaciones de tiempo y movilidad, menor acceso a información, barreras idiomáticas, menos poder decisorio y experiencia de participación, problemas de seguridad, etc.). Las mujeres y las personas de diversas orientaciones sexuales e identidades de género pueden ser menos capaces de hablar en ambientes públicos o bien sufrir limitaciones de movilidad (como las que se deben al hecho de tener tareas de cuidado) que les impidan asistir a reuniones de consulta celebradas en lugares un poco alejados de sus hogares.
- Facilitar la adopción de medidas para asegurar la participación significativa de las mujeres y las personas de diversas orientaciones sexuales e identidades de género en las consultas, lo que incluye horas adecuadas para las reuniones, transporte, servicios de guardería y convocatoria de reuniones separadas, cuando sea necesario.
- Facilitar la participación inclusiva involucrando a todas las partes interesadas, incluidas las personas o grupos con discapacidades, marginados o vulnerables (personas migrantes, población rural, perteneciente a comunidades originarias) propiciando un proceso de empoderamiento que promueva el involucramiento de todas las personas en el proceso de participación.

2.3. Arreglos para la Implementación del PPPI

El OE será responsable de liderar e implementar el Plan de Participación de las Partes Interesadas y delegará las funciones operativas a los diferentes organismos según corresponda. De ser necesario, para la ejecución de los Proyectos se articularán acciones conjuntas con los municipios involucrados (según corresponda).

El OE definirá funciones, responsabilidades y facultades claras, y designará los recursos humanos y financieros específicos asignados a la aplicación y el seguimiento de las actividades de participación de las partes interesadas, a fin de alcanzar los objetivos de la Norma de Desempeño 10.

El personal asignado será responsable de la planificación, la gestión y el seguimiento de las actividades de participación. En este sentido, el OE se compromete a lograr que los resultados de las actividades de participación se puedan traducir en cambios en el diseño de mitigación y en los planes de acción del Programa, y asegurar la gestión de los asuntos pendientes que surjan durante la ejecución del Programa.

3. Consultas Públicas Significativas

Las consultas públicas significativas¹ se realizan en el marco de lo dispuesto por la **Norma de Desempeño Ambiental y Social 10: Participación de las Partes Interesadas y Divulgación de Información** del BID.

Esta Norma establece, para las operaciones de Categoría “B”, la necesidad de realizar consultas con las partes afectadas por lo menos una vez, preferentemente durante la preparación y revisión de los documentos ambientales y sociales y cuando sea necesario a lo largo del ciclo de vida del Programa. Este proceso debe llevarse a cabo de manera continua, a lo largo del ciclo de vida de los proyectos.

En el marco de este Programa, durante la etapa de aprobación por el BID, se realizará una consulta pública para cada uno de los proyectos a financiarse bajo el Componente 1:

- **Polo Tecnológico en la Ciudad de Salta.**
- **Polo Tecnológico en la Ciudad de San Antonio de los Cobres.**

El proceso de participación con las partes interesadas y se mantendrá durante todo el ciclo de vida de los proyectos.

La evidencia demuestra que las consultas públicas realizadas luego de acciones de información y de diálogo resultan más eficaces, ya que al dar información oportuna y al captar las percepciones y preocupaciones de los portadores de interés desde una etapa temprana, se comprenden mejor las posiciones y percepciones de la audiencia, especialmente en torno a una operación (BID, 2020).

3.1. Objetivos del Proceso de Consulta Pública Significativa

El proceso de Consulta Pública Significativa tiene como objetivo informar a las partes interesadas sobre los impactos (negativos y positivos) socioambientales, las medidas de mitigación y del mecanismo de atención de quejas y reclamos.

Asimismo, el proceso incluye un espacio para que las partes interesadas puedan expresar sus opiniones, preocupaciones y compartir oportunidades de mejora en los temas socio ambientales de los proyectos que se financien en el marco del Programa. El proceso debe llevarse a cabo de manera continua, a lo largo del ciclo de vida de los proyectos.

Las instancias de consultas buscan agregar valor a los proyectos a partir de:

- Tomar conocimiento de los **puntos de vista y percepciones** de personas (en igualdad de género y oportunidades) que pueden verse afectadas o que tienen interés en un proyecto de desarrollo, y proporciona un medio para que esas opiniones sean tenidas en cuenta como aportes a un diseño y una implementación del Programa mejorado, lo cual evita o reduce los impactos adversos y aumenta los beneficios.

¹ Proceso bidireccional mediante el cual se determinan las necesidades, los valores y las preocupaciones del público, que brinda una oportunidad genuina para influir en la toma de decisiones y utiliza una multiplicidad de métodos adaptados de interacción que promueven y sustentan un diálogo justo y abierto.

- Constituyen una fuente importante de **validación y verificación** de datos obtenidos en otros lugares, y mejora la calidad de las evaluaciones de impacto ambiental y social.
- Ayudan a las personas a entender sus **derechos y responsabilidades** en relación con un proyecto.
- Promueven mayor transparencia y participación de las partes interesadas aumentando **la confianza, la aceptación de los proyectos y la apropiación local**, aspectos claves para la sostenibilidad del Programa y resultados de desarrollo.
- Es un requisito del BID en conformidad con las Normas de Desempeño Ambiental y Social del BID (NDAS), en proyectos que tienen el potencial de provocar daño a personas o al medio ambiente.
- Es esencial para la **credibilidad y la legitimidad** del organismo ejecutor y de las instituciones financieras internacionales como el BID.
- Evitan la manipulación, injerencia, coerción, discriminación, represalia o la intimidación externa.

3.2. Etapas de la Consulta Pública

La programación y difusión del proceso de participación, consulta e información deberá realizarse de manera tal de garantizar la participación de las partes interesadas. Será necesario hacer todo lo posible por contar con la asistencia de los grupos que puedan verse afectados de manera adversa por las actividades del Programa y aquellos grupos que hayan sido identificados como partes interesadas, independientemente de que no pertenezcan a la población afectada.

El proceso de consulta deberá considerar como mínimo los siguientes elementos:

- **Identificación de las partes interesadas** (previamente identificadas en el proceso de divulgación de la información);
- **Definir los criterios y procedimientos culturalmente adecuados** que permitan una consulta participativa e informada;
- **Documentos a socializar y disponibilidad de la información pertinente a la consulta;**
- **Convocatoria a Eventos de Consulta de manera oportuna y considerando el contexto socioeconómico en el que se realizará el evento, considerando la accesibilidad del sitio de reunión, fechas y horarios más adecuados;**
- **Desarrollo de los Eventos de Consulta llevando un registro adecuado de participantes, agenda y temas tratados, así como los acuerdos y/o conclusiones que se alcancen** (contenido, dinámica, documentación, etc.);
- **Informe de las Consultas que contenga una descripción de los participantes, y posible ausencia de actores clave, registro de participantes y resultados del proceso.**

Para llevar adelante este proceso, el OE tomará como referencia la guía de [Consulta significativa con las partes interesadas \(BID, 2017\)](#).

El proceso de consulta deberá documentarse. Para ello, se deberá realizar una sistematización de la información, organizarla y redactar las principales conclusiones y acuerdos alcanzados los cuales deberán quedar plasmados en un documento de informe de la consulta pública.

3.3. Planificación del Proceso de Consulta Pública Significativa

A continuación, se incluye una breve descripción de los requisitos a considerar en cada etapa a fin de asegurar que el proceso de consulta sea significativo y responda a lo previsto en **NDAS 10** del BID, anteriormente mencionada. Durante el proceso también se contemplará lo establecido en la **NDAS 6 (Conservación de la Biodiversidad y Gestión Sostenible de Recursos Naturales Vivos)** y **NDAS 9 (Igualdad de Género)**, en lo que respecta a la participación de grupos relacionados a dichas NDAS.

3.3.1. Mapeo de Actores

Se consideran como actores involucrados a individuos, grupos u organizaciones que tienen un “interés” en los beneficios que se ponen en juego al implementar los proyectos, o se verán afectados por su implementación de manera transitoria o permanente.

Además, de acuerdo con el nivel de posicionamiento e interés que tienen en relación con el Programa y con los proyectos bajo análisis, sus perspectivas y el análisis de posibles beneficios o perjuicios, permitirá al organismo ejecutor, definir los posibles facilitadores y detectar dificultades frente a sus interlocutores. Se recomienda que el mapeo de actores o grupos de interés ponga énfasis en ser altamente inclusivo, lo que evitará en la etapa de ejecución, disminuir las quejas y reclamos que podría generar posteriormente.

A continuación, se presenta un Mapeo general a nivel de Programa (**Tabla 1**) y luego se presenta un mapa de actores para los proyectos Polo Tecnológico Salta (**Tabla 2**) y Polo Tecnológico San Antonio de los Cobres (**Tabla 3**).

El mapeo de actores propuesto es indicativo, y se podrá complementar para cada proyecto con las partes interesadas que las autoridades convocantes consideren apropiado invitar a los fines de contribuir a que las consultas sean significativas.

Tabla 1 - Mapa de Actores general a nivel de Programa AR-L1386

Tipo	Actor	Relación con el Programa
Actores institucionales	Ministerio de Economía y Servicios Públicos de la provincia de Salta.	Organismo Ejecutor (Autoridad Convocante)
	Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable de la provincia de Salta.	Parte Interesada (Autoridad Ambiental provincial)
	Municipalidad en la cual se ejecutará el Proyecto.	Parte Interesada (Autoridad Ambiental municipal)
	Universidad Provincial de la Administración, Tecnología y Oficios (UPATecO)	Parte Interesada
	Fundación ProSalta.	Parte Interesada
	Establecimientos Educativos de las localidades a intervenir.	Parte Interesada
	Centros de Investigación de las localidades a intervenir.	Parte Interesada
Actores de la sociedad civil	Comunidad en general de las localidades a intervenir.	Parte interesada
	Vecinos frentistas o con acceso directo a las obras ubicados dentro del área de influencia de los proyectos.	Parte afectada
	Comerciantes, productores, clubes o espacios con actividades recreativas dentro del área de influencia de los proyectos.	Parte afectada
	Organizaciones ambientales y sociales.	Parte interesada
	Grupos vulnerables: comunidades indígenas, población migrante, personas con discapacidades y minorías sexuales (LGBTI+).	Parte interesada

Tabla 2 - Mapa de Actores del Proyecto: Polo Tecnológico Salta

Tipo	Actor	Relación con el Proyecto
Actores institucionales	Ministerio de Economía y Servicios Públicos de la provincia de Salta	Organismo Ejecutor (Autoridad Convocante)
	Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable de la provincia de Salta	Parte Interesada (Autoridad Ambiental provincial)

Tipo	Actor	Relación con el Proyecto
	Municipalidad de Salta	Parte Interesada (Autoridad Ambiental municipal)
	Universidad Provincial de la Administración, Tecnología y Oficios (UPATecO)	Parte Interesada
	Fundación ProSalta	Parte Interesada
Actores de la sociedad civil	Comunidad en general de la localidad de Salta.	Parte interesada
	Establecimientos de Educación Primaria cercanos al área del Proyecto: <ul style="list-style-type: none"> - Escuela N.º 4043 “Monseñor Carlos Mariano Pérez” (Barrio Castaños) - Escuela N.º 4734 “Dr. René G. Favaloro”. (Barrio Castaños) - Escuela N° 4.047 "María Eva Duarte de Perón" (Barrio Castaños) - Escuela N°4029 Dr. Nicolás Avellaneda - Escuela N° 4845 Bicentenario de la Independencia Argentina (Barrio El Huaico) - Escuela N°6002 Provincial de Bellas Artes Tomás Cabrera (Barrio El Huaico) - Colegio Madre Teresa de Calcuta. Anexo Norte 	Parte Interesada
	Establecimientos de Educación Media cercanos al área del Proyecto: <ul style="list-style-type: none"> - Escuela De Educación Técnica N°3141 (Ciudad del Milagro) - Colegio N.º 5021 (Ciudad del Milagro) - Colegio N.º 5075 Benita Campos. (Barrio El Huaico) - Colegio N.º 8100 San José (Barrio Universitario) - Colegio N.º 5035 Batalla de Salta (Barrio Castaños) - Uzzi College 	Parte Interesada
Establecimientos de Educación Universitaria y Terciaria cercanos al área del Proyecto: <ul style="list-style-type: none"> - Universidad Nacional de Salta (UNSa) - Universidad Católica de Salta (UCASAL) 	Parte Interesada	

Tipo	Actor	Relación con el Proyecto
	<ul style="list-style-type: none"> - Universidad Provincial de Administración, Tecnología y Oficios (UPATECO) - Escuela de Cadetes - Policía de Salta 	
	<p>Espacios públicos deportivos y recreativos cercanos al área del Proyecto:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Parque del Bicentenario. - Club de Autos de Colección. - Universitario Rugby Club. - Aero Club Salta. - Salta Polo Club. - Popeye's Béisbol Club. - Complejo Deportivo Sanidad 	Parte afectada
	<p>Comercios en cercanía al área del Proyecto:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hotel Huaico - Estaciones de Servicio YPF, Shell, Refinor - Supermercado Chango Mas - Supermercado Damesco - Supermercado Veá 	Parte Afectada
	<p>Establecimientos de Salud colindantes con la ubicación de proyecto:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hospital Materno Infantil - Centro de Salud N° 11- Ciudad del Milagro - Centro de Salud N° 15 - B° Castañares - Centro de Salud 14 - B° Miguel Ortiz - Centro de Salud 49 - B° Parque Belgrano - Centro de Salud 55 - B° 17 de Octubre 	Parte Afectada
	<p>Fundación Anpuy (organización de la sociedad civil que ayuda a chicos del norte argentino que viven en situación de pobreza a mejorar su calidad de vida a través de la educación).</p>	Parte interesada
	<p>Grupos vulnerables: comunidades indígenas, población migrante, personas con discapacidades y minorías sexuales (LGBTI+) [a definir por el OE]</p>	Parte interesada

Tabla 3 - Mapa de Actores del Proyecto: Polo Tecnológico San Antonio de los Cobres

Tipo	Actor	Relación con el Proyecto
Actores institucionales	Ministerio de Economía y Servicios Públicos de la provincia de Salta	Organismo Ejecutor (Autoridad Convocante)
	Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable de la provincia de Salta	Parte Interesada (Autoridad Ambiental provincial)
	Municipalidad de San Antonio de los Cobres	Parte Interesada (Autoridad Ambiental municipal)
	Universidad Provincial de la Administración, Tecnología y Oficios (UPATecO)	Parte Interesada
	Fundación ProSalta	Parte Interesada
Actores de la sociedad civil	Comunidad en general de la localidad de San Antonio de los Cobres.	Parte interesada
	Establecimientos de Educación Primaria cercanos al área del Proyecto: <ul style="list-style-type: none"> - Escuela N.º 4564 Domingo F. Sarmiento. Modalidad Verano (de Agosto a Junio) - Escuela N.º 4183 Maestro Victorino Sosa. Dirección: Pje. Güemes s/n. Teléfono: 0387 490-9947 - Escuela Hogar N.º 4661 Carlos Guido Spano. Dirección Calle Avellaneda s/n (Ruta N.º 51) - Escuela N.º 7168 de Educación Especial 	Parte Interesada
	Establecimientos de Educación Media cercanos al área del Proyecto: <ul style="list-style-type: none"> - Escuela N.º 5025 Colegio Sagrado Corazón de Jesús (modalidad de marzo a diciembre) Dirección: Av. Gral. Manuel Belgrano, Teléfono: 0387 490-9034 - Escuela de Educación Técnica N.º 3173 - Bachillerato Salteño para Adultos (BSpA) que funciona en la Escuela de Educación Especial. 	Parte Interesada
	Establecimientos de Educación Universitaria y Terciaria cercanos al área del Proyecto: <ul style="list-style-type: none"> - Instituto Superior de Formación Docente N.º 6028 	Parte Interesada

Tipo	Actor	Relación con el Proyecto
	Establecimiento de Educación No Formal: - Centro de Formación de Oficios N.º 7151	Parte Interesada
	Espacios públicos deportivos y recreativos cercanos al área del Proyecto: - Complejo deportivo municipal - Playón deportivo	Parte afectada
	Mercado Artesanal de la Puna	Parte Afectada
	Oficina PAMI	Parte Afectada
	Edificio del Banco Macro.	Parte Afectada
	Edificio del Correo Argentino.	Parte Afectada
	Hospital "Nicolás Pagano"	Parte Afectada
	Parroquia San Antonio de Padua	Parte Afectada
	Fundación Anpuy (organización de la sociedad civil que ayuda a chicos del norte argentino que viven en situación de pobreza a mejorar su calidad de vida a través de la educación).	Parte interesada
	Grupos vulnerables: comunidades Colla de San Antonio de los Cobres, población migrante, personas con discapacidades y minorías sexuales (LGBTI+) [a definir por el OE]	Parte interesada

3.3.2. Preparación y Divulgación de Material

Se deberá poner a disposición de las partes interesadas información sustancial relativa al Programa, y de los proyectos (Análisis Ambiental y Social (AAS)).

Para la difusión de la actividad se elaborarán materiales gráficos y/o audiovisuales que presenten, de manera accesible, los aspectos ambientales y sociales más destacables, junto con información del proceso de consulta pública significativa que se llevará a cabo.

Deberá estar visible la fecha, modalidad, horario, inscripción, lugar, etc. Estos deberán ser difundidos por diversos canales, físicos y virtuales y deberán adecuarse a las características y diversidad de los grupos a los que está destinados.

3.3.3. Diseño de un espacio para recibir consultas de las partes interesadas

Se construirán canales para recibir consultas de las partes interesadas los cuales podrán ser presenciales o virtuales. Esta definición buscará ampliar las posibilidades de participación.

Para ello se deberá tener en cuenta las características de la comunidad, explicitando la decisión en el informe de consulta. Es posible complementar la utilización de una página web institucional, un correo electrónico, número telefónico, WhatsApp y/o un espacio físico destinado a recibir las consultas. Se valorará la amplitud de medios utilizados a los fines de facilitar el acceso a un mayor número de personas.

3.3.4. Diseño de los Eventos de Consulta Pública

La modalidad de los eventos de consulta pública será definida entre el OE y los municipios beneficiarios de los proyectos. La misma podrá ser presencial, virtual o mixta (presencial y transmisión virtual vía plataforma digital YouTube Live / Zoom, y con registro de la transmisión).

Asimismo, la definición de las fechas para la realización de los eventos de consulta pública será acordado entre el OE y los municipios beneficiarios de los proyectos.

Las fechas estimadas para los eventos de consulta pública son:

- **Consulta Pública Proyecto Polo Tecnológico Salta:** [a definir por el OE] semana del 21 al 25 de agosto
- **Consulta Pública Proyecto Polo Tecnológico SAC:** [a definir por el OE] semana del 21 al 25 de agosto

En los materiales de difusión de cada proyecto se informará la modalidad, fecha, hora, lugar y agenda del evento de consulta, considerando las características particulares de cada grupo en cada localidad. Se deberá garantizar una difusión que favorezca la participación de todos los sectores sociales.

El OE será el organismo encargado de divulgar la información sobre el Programa y los Proyectos para que las partes interesadas puedan entender los riesgos e impactos asociados, y las oportunidades potenciales y beneficios de desarrollo que los proyectos bajo análisis presentan.

Se realizará inscripción previa a los fines de planificar adecuadamente el espacio necesario para el desarrollo de los eventos, tanto físico como virtual de acuerdo con el caso. La inscripción deberá ser facilitada de manera tal que se favorezca la participación de todas las partes interesadas.

3.4. Desarrollo de la Consulta Pública Significativa

3.4.1. Convocatoria para participar del proceso de Consulta Pública

Previo a las consultas significativas, las partes interesadas deberán contar con información básica y clara sobre los proyectos a ejecutarse, de manera de permitir su participación posterior debidamente informada.

Para cada proyecto, el OE convocará a los participantes al menos con **catorce (14) días** de anticipación a la realización del evento de Consulta Pública, a fin de garantizar un período suficiente para su correcta difusión y de los materiales vinculados. Se deberá verificar la recepción correcta de las notificaciones.

3.4.2. Difusión de la información

En el marco de la preparación del Programa será necesario la divulgación del **Análisis Ambiental y Social** previo a la Misión de Análisis y envío de los documentos al Directorio.

Una vez definida la modalidad (presencial / virtual / mixta), fecha y lugar, se publicará el llamado a consulta utilizando los canales que resulten más adecuados, incluyendo: sitio web del OE y perfiles de redes sociales, avisos en medios de comunicación locales (diarios, radios, televisión), envío de notificaciones por correo electrónico a actores relevantes (ej., actores institucionales), reparto de volantes informativos en el área de influencia directa de los proyectos, sitio web de los respectivos municipios, etc.

A través de estos canales se difundirá la información correspondiente (documentos de los proyectos, AAS), se incluirá el formulario de inscripción, y se facilitarán los canales para hacer llegar las consultas o inquietudes.

Todo documento ambiental y/o social nuevo que se genere y cualquier otra documentación importante vinculada a las Normas de Desempeño Ambiental y Social (NDAS), será divulgada en el sitio Web del BID y del OE durante la etapa de ejecución, hasta la finalización y cierre del Programa.

Tanto en la invitación personal a los afectados como en la publicación que se realice en medios y en la web para el público en general deberán detallarse los siguientes datos:

- Organismo convocante.
- Programa y proyecto de que se trata.
- Fecha, hora y lugar de los eventos de consulta pública.
- Temas a tratar incluyendo: detalles del Programa, proyectos y principales obras a realizar, Beneficios asociados a la operación del Programa y sus proyectos, Partes involucradas y responsabilidades institucionales, principales riesgos e impactos para las comunidades locales y el medio ambiente y propuesta de medidas para su mitigación, y Mecanismos existentes para atender a reclamos y solucionar conflictos.
- Documentación disponible para las instancias de consulta virtual (de corresponder), lugar y horario en el que se podrá consultar en forma presencial; y sitios web en los que se podrá consultar en forma virtual.
- Indicar la duración de las actividades propuestas.

Durante los 14 días que siguen a la publicación de los materiales de consulta, las partes interesadas podrán consultar los documentos de la web y hacer llegar observaciones, consultas y/o sugerencias a través de los medios habilitados para hacerlo. Éstas serán recopiladas y se realizarán las respuestas durante el evento de consulta correspondiente a cada proyecto.

Se deberá asegurar que todos los medios que se utilicen para estar comunicados con las partes interesadas sean conducidos por personal capacitado para garantizar un ambiente de respeto e igualdad para todas las intervenciones. Tal como ya se ha señalado es importante que las convocatorias sean diseñadas contemplando la perspectiva de género.

La siguiente tabla es un modelo sobre cómo definir los documentos a socializar, medio de comunicación (e-mail, página web, redes sociales), quienes serán convocados y la fecha en la que deberán estar disponibles para el libre acceso de la población.

Tabla 4 - Modelo de documentos a socializar en el proceso de Consulta Pública para cada proyecto

Documentos a socializar	Modalidad / Vía de comunicación	Partes interesadas destinatarias	Fecha de Divulgación	Fecha del evento de Consulta Pública	Responsables
Resumen ejecutivo de alcances del proyecto a consultar	e-mail institucional, página web y redes sociales del OE y Municipios beneficiarios	[Mapa de Actores]	[14 días previos a la fecha definida]	Fecha tentativa: semana del 21 al 25 de agosto	OE
AAS/PGAS del proyecto a consultar	[a definir por el OE]			[a definir por el OE]	

3.4.3. Realización de los Eventos de Consulta Pública

El OE junto con los Municipios beneficiarios de las obras serán responsables de definir la modalidad adecuada para cada proyecto.

Si se define llevar adelante la consulta bajo la modalidad virtual o mixta (presencial y virtual), deberán llevar a cabo una identificación rápida de las herramientas de comunicación virtual que existen a nivel de la entidad, para seleccionar la herramienta adecuada para cada evento (seleccionando una plataforma de uso masivo como Google Meet / Zoom / Facebook Live).

Se deberán considerar los siguientes aspectos:

- que la plataforma seleccionada para las consultas sea libre y gratuita, de fácil acceso
- que exista sensibilización en los facilitadores en cuanto a un enfoque de género para lo cual se habrán desarrollado las capacitaciones necesarias a los facilitadores en caso de que no contaran con experiencia en el tema.
- que los horarios seleccionados para los eventos de consultas sean convenientes, para lo cual se habrá considerado que la reunión interfiera lo menos posible con horarios laborales y de actividades de cuidado. Se deberá tener una especial atención en garantizar la participación igualitaria de varones y mujeres. Se sugiere analizar previamente alternativas de horario juntamente con actores intervinientes.

Si se define que la modalidad sea presencial, se deberán seleccionar lugares de fácil acceso para la mayoría de las personas convocadas, contemplando horarios, duración, espacios de cuidado etc., para garantizar la mayor cantidad de personas.

Desarrollo de los eventos de Consulta Pública

La coordinación de los encuentros estará a cargo de especialistas sociales y ambientales y de los responsables de la ejecución del Programa con experiencia en instancias de consultas públicas y procesos de participación.

En los encuentros se explicará, en primer lugar, el objetivo del proceso de participación y consulta, aclarando que, si bien estos espacios no son vinculantes, las preguntas y propuestas que surjan de los asistentes serán analizadas y contestadas y, en los casos en que resultaran pertinentes, se incorporarán las modificaciones propuestas al Programa y a los proyectos que lo componen.

Se informará que el Programa se desarrolla en cumplimiento con el Marco de Política Ambiental y Social del BID (MPAS) y las diez Normas de Desempeño Ambiental y Social (NDAS) debido a que es el organismo financiador para este Programa.

Posteriormente, se deberá realizar la descripción del Programa y del proyecto bajo consulta, incluyendo sus objetivos, principales características y alternativas consideradas, los impactos ambientales y sociales tanto en la etapa de obra como en la de operación, así como las medidas de mitigación diseñadas para una adecuada gestión ambiental y social de las intervenciones.

Se deberá asegurar que la explicación sea clara y que el lenguaje utilizado permita a las personas asistentes comprender los principales aspectos de los proyectos y sus impactos. Esta explicación deberá estar apoyada por material gráfico que facilite la exposición.

Dadas las características de las obras, se deberá hacer énfasis en los impactos temporales y las medidas previstas para minimizarlas y mitigarlas.

Luego, se dará lugar para las preguntas de las personas asistentes. Para asegurar un adecuado ordenamiento, se ofrecerá la posibilidad de realizar preguntas por escrito (vía la plataforma de chat de la videoconferencia, en caso de modalidad virtual). No obstante, la autoridad de la consulta podrá autorizar el uso de la palabra a algunos invitados que así lo prefirieran, ya que siempre se deberá tender a asegurar que quienes quieran participar puedan hacerlo, poniendo a disposición múltiples vías de comunicación.

Cuando el tenor de las preguntas realizadas haga posible que sean contestadas por las autoridades en el momento, se procederá a dar la respuesta y esto deberá ser reflejado en el Informe de Consulta. En los casos en que no sea posible, las respuestas deberán ser incluidas luego en los Informes de Consulta.

Una vez finalizada la etapa de preguntas, se deberá dar a conocer la fecha y forma en que se publicarán los informes de consulta para que las personas participantes puedan acceder y hacer sus observaciones, si las tuvieran. En esta instancia, se dará a conocer el Mecanismo de gestión de reclamos del Programa y las vías disponibles para hacer reclamos o consultas independientemente de las realizadas en el marco de las instancias de consultas específicas.

Es importante que las personas tengan claro que **las instancias de participación son abiertas, constantes y se pueden realizar durante todo el ciclo de vida del Programa.**

En los casos en que las personas participantes hubieran hecho intervenciones por escrito y hubieran dejado su dirección en el registro de participantes, una copia de los informes de consultas o el enlace a donde éstos pueden ser consultado, deberá ser enviado a esa dirección.

El registro de las consultas deberá incluir también imágenes fotográficas (o capturas de pantalla en caso de modalidad virtual) de cada evento, y un listado de asistentes inscriptos (con nombre, apellido y correo electrónico), como así también toda evidencia o documentación que sirva de respaldo para dicho proceso.

Consultas de las partes afectadas y respuestas remitidas

Además de la publicación de la documentación e información sobre el Programa y los Proyectos, se podrá habilitar un espacio para la recepción de consultas de las partes afectadas e interesadas, y su posterior respuesta, mediante una dirección de correo institucional destinada solo a ese fin.

El OE podrá evaluar la pertinencia de incluir dentro de los mecanismos de recepción de comentarios y aportes un formulario de Google Forms disponible (u otra herramienta) en el sitio web, con el fin de promover mayor participación de las partes involucradas.

El formulario de Google Forms se podrá estructurar en dos partes, una para registrar los datos de contacto del participante y su situación/ubicación respecto de las obras previstas, y una segunda parte para comentarios, sugerencias y/o consultas. Las consultas recibidas, y las respuestas realizadas, se deberán incluir en el Informe de las consultas públicas.

3.5. Informe de Consulta Pública

Una vez finalizados los eventos de consulta de cada proyecto, durante los 7 días siguientes permanecerán publicados los materiales y seguirán abiertos los canales para recibir observaciones, consultas y/o sugerencias. Aquellas consultas recibidas durante ese plazo serán respondidas e incorporadas al Informe de Consulta.

Las instancias de consulta pública quedarán sistematizadas en Informes de Consulta que deberán contener las principales preocupaciones planteadas (tanto durante los distintos eventos, como solicitudes previas o posteriores a los eventos de consultas que pudieran recibirse), indicando cómo se abordaron en el momento o, cuando correspondiera, cuáles fueron las respuestas elaboradas con posterioridad y cómo fueron comunicadas a los interesados y al público en general.

Si bien, como se mencionó, las consultas no son vinculantes, se deberán evaluar las propuestas recibidas e incluir la explicación sobre su pertinencia o no en los informes. En caso de que estas fueran pertinentes, de los informes de consultas surgirán las propuestas de cambios en los proyectos y/o en el PGAS, específicamente recomendaciones para: i) diseño del proyecto; ii) medidas de mitigación y iii) mecanismo de quejas y reclamos.

Los informes de consulta incluirán también copias de los avisos de convocatoria pública en periódicos, los links de las páginas web donde hayan sido publicados la documentación del Programa junto con la documentación ambiental y social correspondiente, la descripción del mecanismo de convocatoria utilizado, la planilla de asistencia de participantes de la reunión de consulta, fotos o capturas de pantalla del encuentro, banners informativos, publicaciones realizadas en medios locales, y otros materiales de difusión utilizados.

A continuación, se incluye un esquema de **contenidos mínimos de los informes de Consulta** al que se podrán agregar aquellos elementos específicos que se considerarán necesarios a partir del desarrollo de las consultas en particular.

1. **Estrategia de participación:** Descripción de cómo se desarrolló el proceso de consulta (coordinaciones previas con autoridades, actores clave, metodología, selección de temas a tratar, etc.).
2. **Mapeo de partes interesadas** (grupos, instituciones o personas que fueron invitadas) y criterio de selección de los actores convocados; mecanismo de invitación
3. **Difusión:** Invitaciones cursadas y publicaciones de la convocatoria en sitios web institucionales y medios de comunicación
4. **Fechas, horarios y sede** (para consultas físicas) o **plataforma tecnológica** (para consultas virtuales) de los eventos.
5. **Análisis de las personas asistentes a las actividades** (en comparación a los invitados). Información desagregada por género y por institución participante.
6. **Materiales enviados y/o publicados** antes de las consultas y utilizados durante las mismas.
7. **Síntesis de las exposiciones realizadas**
8. **Consultas realizadas y respuestas** (propuestas, reclamos o preguntas realizadas por los asistentes y cómo fueron atendidas). Indicar las respuestas dadas en el momento y aquellas que, por la naturaleza de la pregunta o comentario recibido, se elaboraron con posterioridad al desarrollo del evento.
9. **Indicación de cómo se incorporó/incorporará en el diseño del proyecto las propuestas y/o reclamos** de los asistentes. Cualquier acuerdo formal alcanzado con los consultados.
10. Las **conclusiones principales** sobre percepción positiva o negativa del proyecto por los participantes, incluyendo los acuerdos.
11. Elementos recogidos de las consultas, e incluidos en la versión final de los documentos del Programa.

Como anexo a dicho Informe se deberán adjuntar:

- Copia de la presentación realizada (hay que asegurar que se hayan presentado los impactos y las medidas de mitigación del proyecto específico).
- Copia ejemplo de las cartas de invitación enviadas.
- Copia de los acuses de recibo del envío de las cartas de invitación.
- Lista de personas invitadas a participar
- Lista de participantes: interesados/afectados, participantes gubernamentales, institucionales, y de la población en general.

- Fotografías / capturas de pantallas o registro fílmico de la actividad

Los Informes de Consulta Pública deberán ser publicados en el sitio web institucional del OE, de acuerdo con lo comunicado a los participantes en las reuniones de consultas. Asimismo, formarán parte de las versiones finales del Análisis Ambiental y Social de los proyectos consultados, las cuales serán remitidas al BID para su No Objeción.

4. Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos (MAQR)

El **Programa de Desarrollo Productivo y Exportador de la Provincia de Salta (AR-L1386)**, contará con un Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos (MAQR).

El MAQR tiene como objetivo arbitrar los medios y mecanismos para facilitar la recepción de inquietudes (consultas, reclamos, quejas, sugerencias) de las partes interesadas y afectadas de los proyectos, y responder a las mismas a fin de solucionarlas, y de anticipar potenciales conflictos.

En los casos en los que no sea posible evitar conflictos, deberá promoverse la negociación y esforzarse en alcanzar la resolución de éste, de forma que todos los actores involucrados (incluyendo el Programa) se vean beneficiados con la solución.

Dicho mecanismo deberá funcionar a lo largo todo el ciclo del Programa. El procedimiento de gestión de quejas y reclamos deberá cubrir el proceso de recepción, gestión o tratamiento del reclamo y el cierre documentado del mismo.

También queda disponible el Mecanismo Independiente de Consulta e Investigación (MICI) del BID. El acceso al MICI no depende de que se haya agotado el recurso ofrecido por el MARCC del Programa. Todos los procesos del MICI, incluidos los requisitos de procedimiento para presentar una reclamación, están regulados por la Política del MICI, disponible en su sitio web <https://www.iadb.org/mici/>. Los demandantes también pueden ponerse en contacto con el MICI por correo electrónico a través de mechanism@iadb.org para obtener información adicional.

4.1. Principios del Sistema de Gestión del MAQR

El Programa y sus proyectos contarán con un sistema de gestión de retroalimentación/reclamos que comprende su entrada/recepción, análisis, monitoreo, resolución y retorno a la ciudadanía.

Los principios que observará el sistema son:

- El sistema de gestión de interacción/reclamos contará con mecanismos acordes con el contexto local y las características socioculturales de los grupos involucrados en cada proyecto a financiarse por el Programa, con especial consideración y respeto a los grupos más vulnerables (Jóvenes, Mujeres, personas con discapacidad, personas migrantes, personas pertenecientes a comunidades originarias, entre otras).
- Los procedimientos para reclamar, el proceso que seguirá, el plazo y los mecanismos de resolución serán ampliamente difundidos para su conocimiento por las partes interesadas y reclamantes.
- En todos los casos se llevará un registro de la recepción, análisis y resolución de reclamos y conflictos.

4.2. Lineamientos del MAQR

De manera general, el Mecanismo seguirá los siguientes lineamientos:

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

4.3. Gestión del MAQR

El procedimiento se inicia con la presentación de la consulta, reclamo, queja y/o sugerencias (de manera oral o escrita) por parte de cualquier persona vinculada a las acciones del Programa. El proceso termina con el cierre y la conformidad en la resolución de ambas partes. El proceso se documentará mediante un registro (en un archivo físico y digitalizado).

Los reclamos recibidos por el OE por todos los medios de recepción habilitados durante la implementación del Programa deben ser atendidos y clasificados.

Los reclamos que se reciban a nivel de proyectos individuales a ser financiados por el Programa (vía las empresas contratistas de cada obra, u organismos departamentales o municipales) deberán redirigirse al OE para su gestión y seguimiento.

A fin de ampliar los canales de recepción de inquietudes, se articulará con los canales de reclamos y consultas que poseen los Municipios beneficiarios de los proyectos. En todos los casos, se derivarán las inquietudes presentadas al área correspondiente del OE.

4.4. Alcance

El MAQR aplica y podrá ser utilizado por toda persona (población en general) que manifieste cualquier tipo de reclamo, queja o consulta vinculada a las actividades previstas por los proyectos a financiarse por el Programa.

4.5. Difusión del Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos (MAQR)

Para la recepción y registro de reclamos, se habilitará una dirección de email específica, y un buzón de reclamos en los obradores de las empresas contratistas de proyectos bajo el Programa.

La información sobre estos medios de recepción de reclamos se deberá difundir en los distintos canales de divulgación usados por el Programa, entre los que se encuentran:

1. **Cartelería de obra:** En cada proyecto se incluirán los datos de contacto del organismo ejecutor para recepción de reclamos (teléfono, correo electrónico y sitio web). La cartelera explicativa se coloca en las ubicaciones de obradores y en las inmediaciones del área de intervención;
2. **Reuniones formales e informales** en lugares cercanos a las obras de los proyectos, para la difusión y comunicación de actividades relacionadas con la preservación y conservación ambiental definidas en el proyecto, así como para difundir los medios para atender a inquietudes y reclamos. En estas reuniones se difundirán los datos de contacto del OE para recepción de reclamos (teléfono, correo electrónico y/o sitio web).
3. **Redes sociales de los organismos intervinientes** (WhatsApp, Instagram, Facebook, Twitter, etc.).
4. **Otros** [\[a consensuar con la comunidad\]](#)

Los mecanismos de difusión específicos se deberán detallar a partir de la información recabada sobre las comunidades específicas a ser impactadas por los beneficios del Programa.

4.6. Recepción y Registro de Reclamos

Se dispondrá de los siguientes mecanismos y canales habilitados para la recepción de inquietudes:

- Recepción de notas presentadas e ingresadas al OE
- Correo electrónico institucional: sfinanciamiento@salta.gov.ar
- Reclamos ingresados por los medios de contacto habituales del OE detallados en su sitio web: [\[a definir por el OE\]](#)
- Obradores de las empresas contratistas, los cuales tendrán a disposición una línea telefónica y/o correo electrónico disponible para la atención de inquietudes
- Mecanismos habilitados en jurisdicciones o dependencias del OE
- Otros [\[a definir por el OE\]](#)

A continuación, se presenta un modelo de formulario general para el registro de los reclamos recibidos.

Formulario de Reporte de Atención de Reclamos						
Fecha:		Hora:				
Lugar de ocurrencia:		Municipio:				
Atendido por:						
Reclamo:						
Proyecto/Obra:						
N.º de Seguimiento:		Derivado	SI		NO	
Reclamo no Admisible / Motivo						
Descripción de reclamo						
Nivel de severidad	Baja importancia		Alcance del Evento	Nacional		Aclaración
	Mediana importancia			Departamento		
	Alta importancia			Municipal		
Reclamo Vinculado al Proyecto:		Reclamo no vinculado al Proyecto				
Detalles del Reclamo						
TEMA						
Social	Violencia de genero	Ambiental	Salud y seguridad ocupacional y/o comunitaria	Otro		
Estado de resolución	En proceso		Necesidad de respuesta inmediata			
	Resultado		Respuesta no inmediata			
Datos de contacto de la persona reclamante						
Nombre:						
Teléfono:						
Email:						
Dirección:						
Firma del Reclamante						
Contacto adicional²						

4.7. Evaluación de Reclamos

En caso de que se trate de un reclamo relacionado con la obra, el mismo será considerado y respondido por la empresa Contratista o el Organismo Ejecutor (OE).

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

Los reclamos recibidos serán categorizados de acuerdo con lo siguiente:

- **NO ADMISIBLE:** Las quejas o reclamos que no cumplan con uno o más de estos requisitos:
 - No está directamente relacionado con la obra, sus contratistas y con las acciones del proyecto.
 - Su naturaleza excede el ámbito de aplicación del MARCC.
 - No hay una causa real de la acción.
 - Hay otros mecanismos formales e instituciones para presentar la queja de acuerdo con la naturaleza de la queja.
 - Relacionadas con temas laborales deben ser dirigidas a las instancias correspondientes de la empresa constructora.
- **IMPORTANCIA BAJA:** Esta categoría corresponde a las quejas que no requieren resolución, sino que sólo requieren información o una cierta clarificación que debe facilitarse a la persona demandante. Esta categoría incluye quejas que han sido previamente evaluadas y recibieron una respuesta definitiva del Programa.
- **MEDIANA IMPORTANCIA:** Las quejas y reclamos relacionadas con la salud, el medio ambiente, el transporte, y los contratistas y subcontratistas.
- **ALTA IMPORTANCIA:** Incluye las quejas relacionadas con la seguridad del personal, así como de aquellos relacionadas con la salud y seguridad de los frentistas de obra.

En función a la importancia de la queja será canalizada para su atención.

Dentro de un plazo no superior a diez días hábiles, el responsable social de la contratista o la dependencia en que se registre la queja tendrá que evaluar la documentación presentada por la persona demandante.

Cuando sea posible, si se requiere información adicional para la correcta evaluación de la queja, el OE se pondrá en contacto con el demandante en un plazo máximo de diez días hábiles, para obtener la información necesaria. Una vez que la queja es completada y revisada, el personal del proyecto procederá a registrar la queja.

² Contacto adicional de la persona reclamante una vez realizado el reclamo y mientras la resolución esté en proceso, para explicar retrasos, procedimientos, recabar información adicional, etc.

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

4.8. Mecanismo de Cierre de Reclamos y Monitoreo

La resolución de reclamos se realizará por medio de dos instancias:

1. **Interna administrativa local.** La gestión de recepción de reclamos y resolución de conflictos es responsabilidad del OE y será canalizada a través de la Gerencia de Comunicación para ser derivada a la dependencia competente en el tema según la queja/reclamo.
2. **Mediación.** Los casos de reclamos y conflictos no resueltos en la primera instancia se atenderán bajo el mecanismo de mediación. El encargado de esta instancia deberá contar con la autoridad suficiente para mediar por la resolución de los reclamos y conflictos, y la independencia suficiente que proyecte credibilidad en las partes.

4.9. Solución de Conflictos

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

El OE deberá asegurarse de que la atención de reclamos y la resolución de conflictos se lleven a cabo de una manera adecuada y amplia.

Para el caso en el que la queja no pueda manejarse en el ámbito de la obra, el interesado podrá exponer su reclamo ante los Tribunales de Justicia.

También queda disponible el Mecanismo Independiente de Consulta e Investigación (MICI) del BID, disponible en su sitio web <https://www.iadb.org/mici/>.

4.10. Plazos de Respuesta a Reclamos

Todas las quejas deben ser registradas y su propuesta de solución debe ser comunicada a la parte interesada dentro de los siguientes plazos: los reclamos de importancia baja serán atendidos en un plazo máximo de 30 días calendario, los reclamos de importancia media serán atendidos en un plazo de 15 días calendario, y los reclamos de importancia alta serán atendidos en un plazo máximo de 7 días calendario. Los plazos establecidos pueden ser ajustados por el OE.

En todos los casos, se redactará un acta de atención de queja que será suscrita por la persona que presentó la queja en conformidad de la atención de esta. El OE sistematizará los registros de queja y las actas de atención de estas.

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

Asimismo, será el/la encargado/a de supervisar el proceso, detectando desvíos y asegurando su solución.

4.11. Seguimiento y Documentación

El OE será responsable de mantener una base de datos actualizada con toda la documentación e información relacionada con las quejas que se presenten. También será responsable de dar seguimiento al proceso de tramitación de las quejas, en coordinación con las áreas involucradas, y de facilitar la participación del demandante en el proceso.

Para cada caso se completará un formulario de seguimiento. Una vez que se alcance un acuerdo, se dará seguimiento para confirmar que las medidas de resolución correspondientes se están aplicando.

El registro de quejas deberá demostrar que todas estas acciones y los procesos se llevaron a cabo siguiendo lo establecido en el presente documento.

En él se recogerán:

- Fecha en que la queja fue registrada;
- Persona responsable de la queja;
- Información sobre las medidas correctivas propuestas/comunicadas por el demandante (si procede);
- Fecha en que la queja se cerró; y
- Fecha de la respuesta fue enviada al denunciante.

En los Informes Semestrales de cumplimiento, el OE informará al BID sobre el estado de situación y seguimiento de la gestión de quejas y reclamos recibidos en el marco de la ejecución de los proyectos del Programa.

4.12. Monitoreo del MAQR

Todo reclamo cerrado con conformidad por parte del reclamante deberá ser monitoreado durante un lapso razonable de tiempo a fin de comprobar que los motivos de la queja o reclamo fueron efectivamente solucionados. El plazo estimado para tal fin es de 6 (seis) meses contados a partir de la respuesta y/o solución al reclamo.

4.13. Cronograma de Implementación

El MAQR estará disponible durante toda la ejecución del Programa.

5. Mecanismo de Reclamación del Programa por parte del BID

Adicionalmente al Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos (MAQR) del Programa que tendrá disponible el OE, el BID en la página del Proyecto (<https://www.iadb.org/es/project/AR-L1386>) tiene a disposición del público acceso a un mecanismo donde se pueden gestionar las quejas y reclamos que no han podido ser resueltas con el mecanismo de cada proyecto.

The screenshot shows the project page for AR-L1386 on the BID website. The page includes a navigation bar with filters for countries, sectors, and stages, and a search bar. Below the navigation, there are tabs for 'PROYECTOS' and 'DOCUMENTOS'. The main content area displays the project title 'AR-L1386 : Programa de Desarrollo Productivo de la Provincia de Salta' and its stage 'Preparación'. A sidebar on the right contains a 'PERSPECTIVA GENERAL' section with links to 'ADQUISICIONES PARA PROYECTOS', 'CÓMO SE REALIZAN LOS PROYECTOS', and 'QUEJAS AMBIENTALES Y SOCIALES', which is circled in green. Below this is a 'LINKS RELACIONADOS' section with several related links.

DETALLE DEL PROYECTO	
NÚMERO DE PROYECTO	AR-L1386
PAÍS	Argentina
SECTOR	COMERCIO
SUBSECTOR	PROMOCIÓN DE LA EXPORTACIÓN Y LA INVERSIÓN
TIPO DE PROYECTO	Operación de Préstamo
PROJECT LENDING TYPE	SG

BID Mejorando vidas ACERCA DEL BID PROYECTOS PAÍSES SECTORES CONOCIMIENTO NOTICIAS SUSCRÍBASE ESPAÑOL - Q

PERSPECTIVA GENERAL
ADQUISICIONES PARA PROYECTOS
CÓMO SE REALIZAN LOS PROYECTOS
QUEJAS AMBIENTALES Y SOCIALES

Nuestra misión es mejorar vidas en América Latina y el Caribe con integridad y sostenibilidad. Por eso, todas nuestras actividades siguen los más altos estándares ambientales y sociales. Si consideras que algún proyecto financiado por el BID puede provocar daños ambientales o sociales, tienes tres canales para presentar un reclamo:

CANALES DE RECLAMOS AMBIENTALES Y SOCIALES

1. A NIVEL LOCAL
Puedes contactar a las autoridades locales, la agencia ejecutora o el contratista quienes disponen de mecanismos de quejas propios.

2. AL GRUPO BID
Para quejas relacionadas con proyectos del sector público accede abajo al Formulario de Quejas del BID.
Si tu queja está relacionada con un proyecto de BID Invest (sector privado) puedes dirigirte a este enlace.

3. MECANISMO INDEPENDIENTE
También puedes acceder al MICI, una oficina de atención de quejas independiente de los equipos de proyecto, que facilita procesos de resolución de controversias para resolver las inquietudes planteadas. Además, realiza investigaciones independientes para determinar si el Grupo BID ha cumplido sus estándares y mejorar las prácticas del Grupo.

FORMULARIO DE QUEJAS DEL BID

Haznos llegar tu queja de carácter ambiental y/o social a través de este Formulario de Quejas.

Si quieres conocer más sobre qué esperar después de enviar tu queja, [aquí](#) encontrarás el paso a paso del protocolo del BID que delinea procesos de recopilación de información y diálogo para resolver y abordar eficazmente posibles soluciones a tus inquietudes.

Detalle de Operación

PAÍS DE LA OPERACIÓN: *

--Ninguno--

NÚMERO DE OPERACIÓN:

NOMBRE DE LA OPERACIÓN:

SECTOR DE LA OPERACIÓN: *

--Ninguno--

AGENCIA EJECUTORA:

¿SU QUEJA RELACIONADA CON UN PROYECTO FINANCIADO POR EL BID SE REFIERE A UNA O MÁS DE LAS SIGUIENTES OPCIONES? (SELECCIONE TODAS LAS QUE CORRESPONDAN):

- Presuntos incidentes de violencia sexual y de género, incluida la explotación, el abuso y el acoso:
- Presuntos incidentes de trabajo infantil o forzoso en proyectos del BID:
- Accidentes o incidentes que causan muertes, lesiones graves o situaciones de riesgo de vida:
- Presuntos incidentes de impactos significativos no planeados o accidentales sobre los recursos naturales en ecosistemas críticos, como áreas protegidas o áreas clave para la biodiversidad (KBA, por sus siglas en inglés):
- Temor a represalias o temor a represalias o amenazas a la salud y la vida de partes afectadas por el proyecto, defensores de la sociedad civil o denunciantes:

POR FAVOR DÍGANOS QUE HA OCURRIDO:

¿CUÁL SERÍA UNA SOLUCIÓN JUSTA?: *

Información Personal

NOMBRE: *

APELLIDO: *

PAÍS DE RESIDENCIA: *

--Ninguno--

CORREO ELECTRÓNICO: *

CONFIRME EL CORREO ELECTRÓNICO: *

AFILIACIONES: *

--Ninguno--

SI FUERA NECESARIO PARA RESOLVER EL RECLAMO, SEGÚN LO DETERMINE EL BID, ¿CONSIENTE EN QUE SE DIVULGUE INFORMACIÓN PERSONAL O IDENTIFICATORIA RELEVANTE A TERCEROS PERTINENTES, INCLUIDAS LA AGENCIA EJECUTORA Y OTRAS ENTIDADES GUBERNAMENTALES PERTINENTES? *

Sí No

I'm not a robot 
reCAPTCHA
Privacy - Terms

ENVIAR

Asimismo, el BID cuenta con un Mecanismo Independiente de Consulta e Investigación (MICI - <https://www.iadb.org/es/mici/mici-mecanismo-independiente-de-consulta-e-investigacion>), donde también se puede acceder para tramitar reclamos que no se haya podido solventar en los dos niveles de mecanismos de reclamación anteriores. El MICI es una oficina de atención de quejas independiente de los equipos del proyecto, que facilita procesos de resolución de controversias para resolver las inquietudes planteadas. Además, realiza investigaciones independientes para determinar si el Grupo BID ha cumplido sus estándares y mejorar las prácticas del Grupo.

Para acceder al MICI en la misma página del proyecto hay que ir a la tercera opción del nivel de reclamación, como se muestra a continuación.

Hay que tener presente que la tramitación de gestión de una queja debe iniciar por el nivel local para ser elegible en el siguiente nivel. Todos los mecanismos de reclamación estarán disponibles durante todo el ciclo de vida de los Proyectos que se financien en el marco del Programa.

BID Banco Interamericano de Desarrollo

ACERCA DEL BID PROYECTOS PAISES SECTORES CONOCIMIENTO NOTICIAS SUSCRÍBASE

ESPAÑOL

PERSPECTIVA GENERAL

ADQUISICIONES PARA PROYECTOS

CÓMO SE REALIZAN LOS PROYECTOS

QUEJAS AMBIENTALES Y SOCIALES

Nuestra misión es mejorar vidas en América Latina y el Caribe con integridad y sostenibilidad. Por eso, todas nuestras actividades siguen los más altos estándares ambientales y sociales. Si consideras que algún proyecto financiado por el BID puede provocar daños ambientales o sociales, tienes tres canales para presentar un reclamo:

CANALES DE RECLAMOS AMBIENTALES Y SOCIALES

1. A NIVEL LOCAL

Puedes contactar a las autoridades locales, la agencia ejecutora o el contratista quienes disponen de mecanismos de quejas propios.

2. AL GRUPO BID

Para quejas relacionadas con proyectos del sector público accede abajo al Formulario de Quejas del BID.

Si tu queja está relacionada con un proyecto de BID Invest (sector privado) puedes dirigirte a este enlace.

3. MECANISMO INDEPENDIENTE

También puedes acceder al MICI, una oficina de atención de quejas independiente de los equipos de proyecto, que facilita procesos de resolución de controversias para resolver las inquietudes planteadas. Además, realiza investigaciones independientes para determinar si el Grupo BID ha cumplido sus estándares y mejorar las prácticas del Grupo.

