



# Plan de Participación de Partes Interesadas

Proyecto de modernización del transporte  
ferroviario de pasajeros en la Línea  
Belgrano Sur

Versión marzo 2022



## Contenido

1.	Introducción .....	4
2.	Principios rectores.....	7
3.	Marco normativo.....	7
3.1.	Normativa Nacional.....	7
3.2.	Normativa Provincial .....	8
3.2.1.	Provincia de Buenos Aires .....	8
3.2.2.	Ciudad Autónoma de Buenos Aires.....	9
3.3.	Estándares Ambientales y Sociales del Banco Mundial .....	9
4.	Objetivos .....	9
4.1.	Objetivos generales .....	9
4.2.	Objetivos específicos.....	9
5.	Resumen de actividades realizadas a la fecha .....	10
6.	Identificación de actores y partes interesadas .....	16
6.1.	Partes Afectadas.....	16
6.2.	Otras partes interesadas .....	17
6.3.	Individuos o grupos minoritarios favorecidos o vulnerables .....	19
6.4.	Resumen de las necesidades de las partes interesadas del proyecto .....	19
7.	Programa de participación de partes interesadas .....	20
7.1.	Situación en el marco de la pandemia SARS-CoV2 .....	20
7.2.	Propuesta y cronograma del programa .....	21
7.3.	Estrategia propuesta para la divulgación de la información.....	22
7.3.1.	Diseño de herramientas de comunicación (folletería, material multimedia, compilación de la información del proyecto, selección de las plataformas) .....	23
7.3.2.	Lanzamiento, comunicación del proyecto y llamado a participación .....	23
7.4.	Estrategia de consulta propuesta.....	24
7.4.1.	Apertura y recepción de consultas.....	24
7.4.2.	Actividades virtuales con participación comunitaria y de partes interesadas	25
7.4.3.	Recepción de consultas vía web o por correo y cuestionarios .....	25
7.4.4.	Procesamiento y devolución de consultas .....	25
7.4.5.	Continuación de las instancias de participación .....	25
7.4.6.	Instancias periódicas de participación durante la ejecución .....	25
7.5.	Estrategia para la incorporación de grupos vulnerables.....	26
7.6.	Análisis de los comentarios .....	26
7.7.	Etapas futuras del proyecto .....	27



8.	Recursos y responsabilidades .....	27
8.1.	Recursos .....	27
8.2.	Funciones y responsabilidades de gestión .....	28
9.	Mecanismos de atención de quejas y reclamos.....	29
9.1.	Medios presenciales para gestión de reclamos y quejas .....	31
9.2.	Medios Virtuales .....	32
10.	Seguimiento y presentación de informes .....	33
10.1.	Participación de partes interesadas en el seguimiento .....	33
10.2.	Presentación de informes a partes interesadas.....	33



## ACRÓNIMOS Y ABREVIATURAS

**ADIFSE:** Administración de Infraestructuras Ferroviarias Sociedad del Estado

**AMBA:** Área Metropolitana de Buenos Aires

**ANDIS:** Agencia Nacional de Discapacidad

**APRA:** Agencia de Protección Ambiental de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

**BCyL:** Belgrano Cargas y Logística Sociedad Anónima (Trenes Argentinos Cargas)

**CABA:** Ciudad Autónoma de Buenos Aires

**CNRT:** Comisión Nacional de Regulación del Transporte

**DECAHF:** Desarrollo de Capital Humano Ferroviario SAPEM

**EAS:** Estándar Ambiental y Social

**EDENOR:** Empresa Distribuidora y Comercializadora Norte S.A.

**EIA:** Evaluación de Impacto Ambiental

**EsIA:** Estudio de Impacto Ambiental

**FASE:** Ferrocarriles Argentinos Sociedad del Estado

**FCE:** Facultad de Ciencias Forestales

**INADI:** Instituto Nacional contra la Discriminación, la Xenofobia y el Racismo

**MAYDS:** Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible de la Nación

**OPDS:** Organismo Provincial para el Desarrollo Sostenible, actualmente Ministerio de Ambiente de la Provincia de Buenos Aires

**OPISU:** Organismo Provincial de Integración Social y Urbana (OPISU)

**PaN:** Paso a nivel

**SAE:** Secretaría de Asuntos Estratégicos

**SOF:** Sociedad Operadora Ferroviaria Sociedad del Estado

**UNSE:** Universidad Nacional de Santiago del Estero

## 1. Introducción

El presente Plan de Participación de Partes Interesadas se enmarca en el **Proyecto de modernización del transporte de pasajeros de la línea Belgrano Sur**.

El proyecto se propone **mejorar la accesibilidad en el área de influencia de la Línea Belgrano Sur de manera sustentable, segura e incluyente como objetivo general**.

En términos específicos sus objetivos consisten en:

- Aumentar la seguridad y confiabilidad del servicio ferroviario en la línea Belgrano Sur a través de la disminución de atrasos y cancelaciones, disminución



de incidentes y accidentes ferroviarios, el aumento de la puntualidad y frecuencia y la disminución de los tiempos de viaje.

- Aumentar la calidad y confort de los servicios ferroviarios en la línea Belgrano Sur, incluyendo espacios seguros, de calidad y uso comunitario, mejorando el paisaje circundante y sus condiciones ambientales.
- Garantizar la accesibilidad a los servicios ferroviarios mediante el cumplimiento de la Ley 24.314 de Accesibilidad Universal y reducir las brechas de género en la utilización del transporte.
- Promover la integración territorial y la intermodalidad en todas las estaciones, y favorecer la reducción de la modalidad de transporte automotor público o privado minimizando la congestión vehicular, generando ahorros en los tiempos de viaje.
- Reducir las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) por el cambio modal y la modificación de la tecnología de tracción en el ferrocarril.
- Generar fuentes de empleo directas e indirectas en el marco de la emergencia económica generada por el COVID-19 y mejorar la accesibilidad a trabajos en el AMBA.

La intervención se realiza sobre una de las líneas más importantes de la metrópolis de Buenos Aires que estructura el sector sudoeste. Se encuentra rodeada casi en su totalidad de zonas urbanas, antropizadas, por lo cual la participación de la comunidad se convierte en un factor importante para mejorar el proyecto, atender sus necesidades, anticipar y mitigar impactos negativos, potenciar los impactos positivos y dotar de legitimidad y consenso público al proyecto.

El proyecto consta de las siguientes intervenciones de obra (ver Ilustración 1):

- Renovación de vías, pasos a nivel, cerramientos, edificios y talleres incluyendo:
  - o Renovación de vías del tramo Tapiales – González Catán
  - o Renovación de sectores parciales del tramo Sáenz – Tapiales
  - o Instalación de cerramiento perimetrales
  - o Construcción de edificios operativos
- Obras de arte (puentes y alcantarillas ferroviarias) en tramos Sáenz – Tapiales y Tapiales González Catán
- Señalamiento y telecomunicaciones
  - o Instalación de señalamiento en tramos sin intervención (Sáenz – Tapiales, Tapiales – González Catán)
  - o Adecuación del señalamiento a la electrificación en tramos actualmente en ejecución (Constitución – Sáenz, Tapiales – Marinos del Crucero Gral. Belgrano)
- Transformación de PaN en cruces a distinto nivel
- Estaciones y entornos de estación
- Electrificación:
  - o Subestaciones y sistemas de tracción
  - o Distribución y ubicaciones de puestos de seccionamiento y autotransformadores.
  - o Sistema de catenaria



Ilustración 1. Esquema de obras previstas



## 2. Principios rectores

El presente Plan se basa en los principios del derecho ciudadano a la participación en la gestión pública. Se entiende a la participación como parte integrante del proceso de construcción social de las políticas públicas, que canaliza, da respuesta o amplía los derechos económicos, sociales, culturales, políticos y civiles de las personas, y los derechos de las organizaciones o grupos en que se integran, así como los de las comunidades y pueblos indígenas.

El respeto y consolidación de los valores democráticos representa otro de los principios rectores y se interpreta a la participación pública como una actividad consustancial de la democracia.

Se propiciará la participación de los actores bajo los criterios de igualdad, autonomía, gratuidad, corresponsabilidad social entre Estado y ciudadanos, respeto a la diversidad y no discriminación y la adecuación tecnológica

Además, el presente proceso participativo adoptará carácter institucional y será abordado como un eje central del proyecto dentro del organismo y de las áreas intervinientes. Se procurará facilitar que la práctica, aprendizaje y conocimientos adquiridos durante el desarrollo sea incorporado a otras políticas públicas

## 3. Marco normativo

### 3.1. Normativa Nacional

Las instancias de participación ciudadana se encuentran reconocidas y amparadas por distintas normativas.

En la Constitución Nacional, el derecho a la participación se encuentra garantizado en los principios de libre asociación (Art. 14), al derecho *a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno y a en la participación de las asociaciones de consumidores y usuarios y de las provincias interesadas, en los organismos de control, para la prestación de bienes y servicios* (Art 42). Se suman a estos los mecanismos consagrados en el Art. 43 de Recursos de Amparo, Hábeas Corpus y Hábeas Data.

Con jerarquía constitucional se ubican también los pactos internacionales adheridos por la República Argentina mediante el Art. 75 inc. 22 y leyes de adhesión sancionadas con posterioridad a la reforma constitucional de 1994, entre los cuales se encuentran el

- Pacto Internacional de los Derechos Civiles y Políticos, cuyo artículo 19.º establece que *nadie podrá ser molestado por causa de sus opiniones y que toda persona tiene derecho a la libertad de expresión, la cual comprende la libertad de buscar, recibir y difundir informaciones e ideas de toda índole sin consideración de frontera*
- Pacto de San José de Costa Rica, que establece, en su artículo 13º, que *toda persona tiene derecho a la libertad de pensamiento y de expresión*
- Carta Democrática Interamericana de la Asamblea General de la Organización de Estados Americanos (OEA), la cual establece, en su artículo 4º, *la transparencia de las actividades gubernamentales, la probidad y la responsabilidad de los gobiernos en la gestión pública*



- 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, más conocido como *Acuerdo de Escazú*, que tiene como objetivo “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, así como la creación y el fortalecimiento de las capacidades y la cooperación, contribuyendo a la protección del derecho de cada persona, de las generaciones presentes y futuras, a vivir en un ambiente sano y a su desarrollo sostenible.”

Por su parte, en lo que refiere a leyes y decretos nacionales, han de mencionarse las siguientes normativas:

- El decreto 1172/2003, de Acceso a la Información Pública, como antecedente, y la posterior sanción de la Ley de Acceso a la Información Pública (Ley 27.275 del año 2016) la cual tiene entre sus objetos *garantizar efectivo ejercicio del derecho de acceso a la información pública, promover la participación ciudadana y la transparencia de la gestión pública*. Por su parte, el mencionado decreto, aún vigente reglamenta cuestiones referidas a las audiencias públicas mediante el Reglamento General de Audiencias Públicas para el Poder Ejecutivo Nacional.
- La Ley 19.549 de Procedimiento Administrativo en el Art. 1 inc. f) garantiza por parte del Estado en sus administraciones centralizada y descentralizada el derecho de los interesados al debido proceso adjetivo entre los que se encuentra el derecho a ser oído, derecho a ofrecer y producir pruebas y el derecho a una decisión fundada.
- Ley 25.831 de Régimen de libre acceso a la información pública ambiental, sancionada en año 2004, cuyo objeto principal es garantizar el derecho de acceso a la información ambiental que se encontrare en poder del Estado, tanto en el ámbito nacional como provincial, municipal y de la Ciudad de Buenos Aires, como así también de entes autárquicos y empresas prestadoras de servicios públicos, sean públicas, privadas o mixtas.

Han de mencionarse las Cartas Iberoamericanas de Calidad en la Gestión Pública y de Participación Ciudadana, sin carácter legal, pero como guías y rectores para la administración pública en lo que respecta a la participación ciudadana, la información pública y la incorporación de los ciudadanos a los procesos de toma de decisión.

## 3.2. Normativa Provincial

### 3.2.1. Provincia de Buenos Aires

Dentro de las normativas provinciales vinculadas a la participación ciudadana y el control público de los proyectos, la Ley 11.723 de Protección, Conservación, Mejoramiento y Restauración de los Recursos Naturales y del Ambiente en General, la cual regula los procesos de aprobación ambiental, establece en su Art. 18 que en caso que *la autoridad ambiental provincial o municipal lo crea oportuno, se convocará a audiencia pública a fin de recepcionar y responder (...) todas las observaciones fundadas que hayan sido emitidas por personas físicas o jurídicas, públicas o privadas interesadas en dar opinión sobre el impacto ambiental del proyecto*.

Sin embargo, es de destacar que anteriormente se han presentado proyectos de envergadura y características similares al presente proyecto, los cuales, según la autoridad de





aplicación en materia ambiental de la Provincia de Buenos Aires (Organismo Provincial para el Desarrollo Sustentable – actualmente Ministerio de Ambiente) no han sido meritorios de audiencia pública.

A su vez, los procedimientos para la evaluación de impacto ambiental en la jurisdicción bonaerense se encuentran normados por la Resolución 492/2019 de la ex OPDS, la cual en el apartado 6.8 del Anexo I hace referencia a la necesidad de participación ciudadana en los procesos de aprobación ambiental. La norma establece que la autoridad de aplicación definirá, habiendo tomado vista del proyecto y conforme a la naturaleza del mismo, acerca de qué tipo y modalidad de participación ciudadana es necesaria.

Los procedimientos para las audiencias públicas se encuentran reguladas por la Ley 13.569.

### 3.2.2. Ciudad Autónoma de Buenos Aires

En el caso de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, similar al de la provincia de Buenos Aires, la reglamentación en materia de evaluación de impacto ambiental (Ley 123) establece la necesidad de audiencias públicas, si la autoridad de aplicación (Agencia de Protección Ambiental) así lo considera.

Los procedimientos de audiencia pública se encuentran regulados por la Ley 6.

## 3.3. Estándares Ambientales y Sociales del Banco Mundial

El presente Plan se basa, fundamenta y enmarca en los Estándares Ambientales y Sociales del Banco Mundial (EAS) en general y particularmente en el EAS 10 de Participación de las Partes Interesadas y Divulgación de Información que *reconoce la importancia de la interacción abierta y transparente entre el Prestatario y las partes interesadas afectadas por el proyecto como elemento esencial de las buenas prácticas internacionales.*

En esta línea se estructurará el presente Plan comprendiendo la difusión previa de información para facilitar la participación de las partes interesadas durante la preparación de los proyectos, durante su ejecución y el establecimiento de un mecanismo de quejas y reclamos inclusivo y accesible a todas las partes interesadas. A su vez también se compromete a garantizar capacidad institucional y recursos para la adecuada gestión de la participación de partes interesadas.

## 4. Objetivos

### 4.1. Objetivos generales

El objetivo del presente Plan es mejorar la sostenibilidad ambiental y social del proyecto, incrementar su aceptación en la comunidad y los actores intervinientes y contribuir significativamente al éxito del diseño y su ejecución, desde etapas tempranas.

### 4.2. Objetivos específicos

Se establecen como objetivos específicos del presente Plan:



- Identificar a las partes interesadas, con una particular atención a partes interesadas vulnerables
- Crear y mantener una relación constructiva con ellas, sobre todo con las partes afectadas por el proyecto y las partes interesadas más vulnerables.
- 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 y el desempeño ambiental y social
- Promover durante todo el ciclo del proyecto la participación inclusiva y eficaz de las partes interesadas, y en particular las partes afectadas en relación con las cuestiones que podrían tener impacto en ellas, y brindar los medios necesarios para dicha participación
- 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 ADIF, el operador y las contratistas respondan a dichos reclamos y los gestionen

## 5. Resumen de actividades realizadas a la fecha

El Proyecto de Modernización del Transporte Ferroviario de Pasajeros de la Línea Belgrano Sur-, se ha conformado al momento, como resultado de una continua interacción entre distintas partes que han expuesto sus necesidades, demandas, y sugerencias.

### **Ministerio de Transporte**

El Proyecto es impulsado por el Ministerio de Transporte de la Nación como primer responsable de la generación, ejecución y gestión de políticas de transporte federales, a través de sus dependencias y organismos descentralizados. En este sentido, ha identificado las necesidades y prioridades estratégicas en el ámbito de la movilidad urbana para el Área Metropolitana de Buenos Aires (AMBA).

A la fecha, el proyecto se ha conformado a través de una mesa de trabajo continua y abierta principalmente con la Dirección General de Programas y Proyectos Sectoriales y Especiales, dependiente de la Subsecretaría de Gestión Administrativa del Ministerio de Transporte, la Administración de Infraestructuras Ferroviarias Sociedad del Estado (ADIFSE), y la Sociedad Operadora Ferroviaria (SOF).

La Dirección General de Programas y Proyectos Sectoriales y Especiales, ha participado en la mesa de trabajo como responsable de la coordinación general y la administración financiera del Proyecto, supervisando en todo momento la ejecución físico-financiera del Programa.

ADIF, como responsable con competencia primaria en la construcción y el desarrollo de la infraestructura ferroviaria, ha ejercido el rol central en la definición, diseño y ejecución de todo el proyecto.

SOF, tanto desde sus áreas centrales como específicamente la Línea Belgrano Sur, ha participado en la mesa activamente manifestando las necesidades de la línea. Ha expuesto los sectores y tramos de la infraestructura que presenta en algunos de sus componentes estado de deterioro, desactualización, obsolescencia tecnológica, falta de aptitud para la seguridad de las personas usuarias y disfuncionalidad de estaciones y servicios conexos. El intercambio con la



operadora es constante y se realizan tanto reuniones y envío de información, así como visitas a las instalaciones y trazas con personal técnico de ADIF, así como también se han celebrado reuniones y visitas con parte del equipo del Banco Mundial.

Por lo tanto, en esta mesa de diálogo continua, los tres actores han evaluado y precisado las situaciones que impactan en la calidad del servicio, y las intervenciones que se requieren para mejorar la operación, como también la gestión de los impactos que se generen en la operación, producto de las obras sobre el servicio.

### **Secretaría de Asuntos Estratégicos (SAE)**

La Secretaría de Asuntos Estratégicos de la Presidencia de la Nación, se enfoca en generar evidencia sobre la contribución de la estrategia de financiamiento internacional a: i) el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible; ii) los lineamientos prioritarios de la gestión de gobierno y iii) los logros que se alcanza en términos de fortalecimiento institucional del Estado nacional y las jurisdicciones.

Desde un comienzo, la SAE ha priorizado una serie de proyectos sobre los cuales trabajar junto con el Banco Mundial durante los próximos años.

Esta dependencia pública participa de forma recurrente para la aprobación y revisión del proyecto, liderando las actividades de evaluación en los aspectos estratégicos, técnicos y metodológicos, pero manteniendo la gestión fiduciaria y la ejecución financiera en cabeza del ejecutor.

### **Actividades con gobiernos locales**

Se ha trabajado articuladamente con los municipios de La Matanza, Morón y Merlo, en etapas tempranas, para el diagnóstico general de los entornos y necesidades locales y elaboración de los proyectos, intercambiando propuestas realizadas entre ADIF y dichos municipios. Asimismo, se han considerado proyectos y obras previstas por parte de los gobiernos locales que puedan resultar sinérgicos con el proyecto ferroviario o por el contrario considerar de forma anticipada alguna limitación o incompatibilidad a resolver. También se ha avanzado en el análisis de riesgos e impactos que pudieran surgir durante la ejecución del proyecto, en vistas a aunar esfuerzos para evitarlos y mitigarlos.

Esta mesa de trabajo se encuentra abierta con el fin de incorporar al Gobierno de la CABA para alcanzar así a la totalidad de los gobiernos locales en los cuales se desarrolla el proyecto.

En particular, con el Municipio de La Matanza se ha trabajado recientemente de forma articulada para la construcción de 3 pasos bajo nivel en la línea Belgrano Sur ramal G e intervención en el entorno urbano de las estaciones de Laferrere y González Catán, de gran importancia y envergadura. Estos proyectos si bien son ejecutados por el Municipio, han sido elaborados en pleno intercambio con ADIF a fin de garantizar la correcta operación ferroviaria y los proyectos a futuro asociados al servicio, a la vez que se han diseñado de manera de potenciar la intermodalidad y la calidad urbana de los entornos de estaciones. Actualmente se encuentran en ejecución por parte del gobierno local, con financiamiento de ADIF. Si bien estas intervenciones no forman parte del proyecto objeto del préstamo, han de ser contempladas a la hora de elaborar y diseñar las propuestas, así como coordinar las intervenciones y evaluar posibles interferencias entre obras.



Se mantuvo una reunión con el área de tránsito de La Matanza a fin de conocer su visión y perspectiva respecto de la movilidad en el distrito y la vinculación con el ferrocarril, conocer proyectos futuros e intercambiar información relevante para el proyecto de modernización de la Línea Belgrano Sur.

## **Actividades con otros organismos públicos**

### **Agencia Nacional de Discapacidad**

ADIF trabaja desde 2014 con la Agencia Nacional de Discapacidad (ANDIS), en pos de incorporar en el diseño y la construcción de infraestructuras ferroviarias criterios de accesibilidad. Con este organismo posee un convenio para el trabajo conjunto, y la capacitación de las áreas técnicas de ADIF en materia de accesibilidad.

Actualmente en cumplimiento con la Ley 24.314 que establece que es prioridad *"la supresión de barreras físicas en los ámbitos urbanos arquitectónicos y del transporte que se realicen o en los existentes que remodelen o sustituyan en forma total o parcial sus elementos constitutivos con el fin de lograr la accesibilidad para las personas con movilidad reducida"*, y en el marco del convenio firmado, se ha conformado una mesa de trabajo conjunta entre la ANDIS, SOF, ADIF, el Ministerio de Transporte y la Comisión Nacional de Regulación del Transporte (CNRT). El objeto de esta mesa es revisar constantemente la planificación de obras en las estaciones y consensuar los alcances en el cumplimiento de la Ley. Entre las obras analizadas y revisadas se encuentra el presente proyecto.

### **Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible de la Nación (MAyDS)**

En los proyectos ferroviarios de renovación de vías, se utilizan una proporción menor de durmientes de madera, por lo que ADIF, ha trabajado junto con el MAyDS en medidas que garanticen que la extracción, procesamiento, tratamiento y transporte de durmientes utilizados en obras ferroviarias, sean realizados de acuerdo a lo establecido legalmente. Asimismo, se han implementado actividades que colaboren con el fortalecimiento de la cadena productiva de durmientes de quebracho y al aprovechamiento sostenible de los recursos, como forma también de contribuir al control y limite al avance de la frontera agropecuaria.

Para llevar a cabo esta política, se han celebrado reuniones con la Comisión de Desarrollo Forestal de Santiago del Estero integrada por el Ministerio de Producción, Recursos Naturales, Forestación y Tierras, el Nodo Regional Parque Chaqueño dependiente del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible de la Nación, el Instituto de Tecnología Agropecuaria, la Facultad de Ciencias Forestales de la Universidad Nacional de Santiago del Estero (FCF / UNSE), el Colegio de Graduados de Ciencias Forestales y las agencias de Desarrollo Regional, que dieron como resultado:

- Mejoras de controles de obra: "Guía de traslado de productos forestales"
- Mejoras de requerimientos en los pliegos licitatorios y la firma de un Convenio Marco con el fin de:
  - Contribuir al desarrollo de las economías regionales promoviendo, en los proyectos de desarrollo de infraestructura ferroviaria, el aprovechamiento sustentable de los recursos naturales en general y de los bosques nativos.
  - Potenciar los sistemas productivos mejorando la infraestructura, logística y canales comerciales en el marco de un fortalecimiento del tejido social ligado a



la cadena de valor de los durmientes provenientes del aprovechamiento sustentable del bosque nativo que puedan ser requeridos para proyectos de infraestructura ferroviaria.

- Propiciar el desarrollo de proveedores locales e industrias básicas para recuperar polos de desarrollo ferroviario mediante la transferencia de tecnología, creando múltiples fuentes genuinas de empleo, transitoria y permanentes y promoviendo el desarrollo del consumo interno.

En este sentido, al momento se han realizado acciones que se centran en:

- el fortalecimiento de capacidades técnicas en calidad orientado a mejorar las capacidades de docentes y profesionales especializados del Instituto de Tecnología de la Madera (ITM), s FCF UNSE, y la transferencia de conocimientos técnicos a los productores. Esta transferencia de conocimiento fortalece gradualmente la cadena productiva de durmientes de quebracho, con las especificaciones requeridas para las obras ferroviarias, evitando rechazos y promoviendo el aprovechamiento sostenible de los recursos.
- el dictado de capacitaciones para la gestión responsable en materia de seguridad y salud de los productores involucrados en la cadena de producción de durmientes. Estas acciones educativas se orientaron hacia la implementación de medidas de seguridad y buenas prácticas, metodologías, técnicas y un programa de formación para prevenir accidentes en función al reconocimiento e identificación de riesgos.

### **Ministerio de Ambiente de la Provincia de Buenos Aires (ex Organismo Provincial para el Desarrollo Sostenible de la Provincia de Buenos Aires, OPDS)**

Como Autoridad de Aplicación en materia ambiental en la Provincia de Buenos Aires, se han mantenido una serie de comunicaciones en torno a la definición de los proyectos, los riesgos e impactos ambientales que podrían conllevar y los instrumentos y procedimientos necesarios para garantizar el correcto desempeño ambiental y la obtención, en caso de corresponder, de las Declaraciones de Impacto Ambiental. En la misma línea, el organismo ha evaluado otros proyectos en la Línea Belgrano Sur que poseen alguna vinculación con el presente proyecto de modernización, los cuales ya cuentan con la aprobación ambiental correspondiente y se encuentran en ejecución.

### **Agencia de Protección Ambiental de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, APRA**

Al igual que con el Ministerio de Ambiente de la Provincia de Buenos Aires, tanto ADIF como el Ministerio de Transporte han intercambiado información con la Agencia de Protección Ambiental de la CABA en relación a proyectos precedentes o en ejecución sobre el ferrocarril Belgrano Sur. Para el presente proyecto y el tipo de obras previstas, según corresponda, se deberá requerir de la aprobación ambiental de las obras. Por ello, se espera continuar trabajando e intercambiando información conforme avancen las diferentes etapas o el organismo ambiental lo solicite.

### **Organismo Provincial de Integración Social y Urbana (OPISU) - Provincia de Buenos Aires,**



Se ha iniciado una mesa de trabajo con el OPISU, prestatario del Proyecto de "Transformación urbana del Área Metropolitana de Buenos Aires" (financiado por el BIRF). Dicho proyecto tiene por objetivo mejorar las condiciones de vivienda y el acceso a infraestructura y servicios básicos en barrios desfavorecidos seleccionados en el Área Metropolitana de Buenos Aires (AMBA), y fortalecer la capacidad institucional para la gestión urbana a nivel metropolitano. El trabajo conjunto supone la identificación de sinergias entre los proyectos que puedan contribuir a una mejora en las condiciones de accesibilidad, movilidad, y calidad de vida de los habitantes de los barrios ubicados entre las estaciones Villegas e Isidro Casanova, como ser Villa Puerta de Hierro.

### **Comisión Nacional de Monumentos, de Lugares y de Bienes Históricos**

Tanto ADIF como SOF han dado intervención en el desarrollo de sus proyectos principalmente edilicios, a la Comisión Nacional de Monumentos, de Lugares y de Bienes Históricos, en el marco de lo establecido en la Ley 12.665 que contempla que los inmuebles históricos no pueden ser sometidos a reparaciones o restauraciones, ni destruidos en todo o en parte, transferidos, gravados o enajenados sin aprobación o intervención de la Comisión Nacional. Para su implementación, todos los proyectos que posean alguna afectación a edificios de patrimonio histórico se elevan a la Comisión para su tratamiento.

### **Actividades en relación a la Evaluación del marco normativo sobre trabajo y las condiciones laborales de Argentina para la propuesta de Proyecto Modernización de la Línea Ferroviaria Metropolitana de Pasajeros Belgrano Sur (P178067)**

El Banco Mundial se encuentra realizando una evaluación de las políticas, leyes, instituciones y los sistemas de implementación que operan actualmente en Argentina para la identificación, evaluación y gestión de los posibles riesgos e impactos del Proyecto en relación con el trabajo y las condiciones laborales, en el marco del EAS2. Dicha evaluación ha requerido la participación de diversos actores como ser: ANDIS, Ministerio de Transporte, SOF, Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social y organismos dependientes, gremios del ámbito ferroviario y de la construcción, INADI, Ministerio de Mujeres, Diversidad y Género, Provincia ART, entre otros. Se encuentra en etapa de intercambios y recepción de la información.

### **Actividades con actores no gubernamentales**

#### **Empresa Distribuidora y Comercializadora Norte S.A. (de energía eléctrica) (EDENOR)**

Se han iniciado las gestiones con la empresa prestadora de energía que suministrará la alimentación a la futura subestación eléctrica de la Línea Belgrano Sur para el servicio electrificado. Dentro de las gestiones se destacan un intercambio de información respecto del proyecto y una devolución por parte de la prestadora para la consideración de ADIF acerca de los requerimientos técnicos y costos estimados, entre otras cuestiones vinculadas al suministro eléctrico.

### **Actividades para la inclusión de perspectiva de género**



Las siguientes actividades han formado parte de la incorporación de la perspectiva de género en los proyectos ferroviarios en general y en el presente Plan, y forman parte de una dinámica de trabajo continua.

### **Mesa de conjunta Ferrocarriles Argentinos Sociedad del Estado (FASE) y Ministerio de Transporte.**

Se ha creado una mesa de enlace de género, con referentes de género y diversidad de las empresas que componen FASE (SOF, ADIF, BCyL, DECAHF y representantes del Ministerio de Transporte de la Nación). En el marco de dicha mesa se ha generado la primera capacitación en el marco de lo previsto en la Ley 27499 (Ley Micaela)<sup>1</sup> para Gerentes y referentes gremiales de todos los organismos. Actualmente parte del equipo del Programa de Género está realizando el curso de "Formación de Replicadores y Replicadoras" del Ministerio de las Mujeres, Géneros y Diversidad. Dicha formación incluye a agentes del organismo que forman parte de la elaboración del diseño, planificación y gestión de proyectos ferroviarios incluidos aquellos que forman parte de la implementación del presente Plan.

### **Actividades de género y diversidad a cargo de la operadora**

SOF viene realizando actividades vinculadas a la temática en todo el país, en articulación con el Ministerio de Mujeres, Género y Diversidad y otros organismos, con el fin de apoyar las políticas de igualdad y de protección de personas víctimas de violencias de género. Particularmente en la Línea Belgrano Sur ha llevado adelante el lanzamiento de la Red de Asistencia Integral de las Violencias por Motivos de Género en conjunto con el Ministerio de Mujeres, Género y Diversidad en González Catán durante el año pasado, la cual brinda apoyo a las víctimas.

También, desde hace varios años se realiza un estudio sobre acoso y violencias de género en ámbito ferroviario, para todas las líneas del AMBA, el cual arrojó que, en la Línea Belgrano Sur sobre el total de encuestados, un 28% sufrió y/o observó situaciones de violencia de género, arrojando una estadística menor al promedio de todas las líneas (45,5%)

### **Federación Lesbianas, Gays, Bisexuales y Trans (FALGBT)**

Se realizó una alianza con la Federación a través de su departamento de enlace empresarial para articular formaciones internas a colaboradoras y colaboradores de ADIF en temas relacionados a los colectivos Lesbianas, Gays, Bisexuales, Transgénero e Intergénero (LGBTI), diversidad sexual y afectiva y estereotipos de género.

### **Ingeniería sin fronteras**

Se ha realizado con la asociación civil "Ingeniería sin Fronteras" un taller para personal de ADIF, introductorio de la necesidad de repensar la Ingeniería desde la perspectiva de género y también como un relevamiento con participantes internos para trabajar en conjunto el diseño de contenidos de formación a desarrollar en 2022. Estas instancias contribuyen con la integración de la perspectiva de género desde el diseño del Proyecto de Modernización del Transporte Ferroviario de Pasajeros en la Línea Belgrano Sur, con el fin de integrar los entornos de estaciones, haciendo de estos espacios lugares de contención, integración e intercambio de comerciantes y emprendedores, donde además se brinde seguridad e información a cualquier persona víctima de violencia por motivos de género.





## 6. Identificación de actores y partes interesadas

### 6.1. Partes Afectadas

- **Usuarios de la Línea Belgrano Sur:** Las principales partes afectadas por el proyecto son los usuarios de la Línea Belgrano Sur, sean habituales, ocasionales o esporádicos, así como usuarios en general del sistema público de transporte metropolitano con mayor peso para el corredor oeste-sudoeste del AMBA. Estos son los principales destinatarios de la infraestructura al hacer uso de los servicios que circulan sobre ella y por lo tanto recibirán impactos positivos del proyecto en lo que refiere a calidad de vida y movilidad. El área geográfica que se estimó para analizar a los principales beneficiarios del sistema de transporte se ha elaborado en base a la propuesta metodológica de INTRUPUBA<sup>1</sup>, considerando un área de influencia de 1.210 metros para las estaciones de CABA, 2.000 metros para la primera corona del AMBA, 3.000 metros para la segunda y 3.500 para la tercera. En base a esta metodología, la población servida por el proyecto se encuentra en torno a 1.923.828 personas según datos del Censo Nacional 2010 (último censo de población disponible). Si se toman los datos de operación, la Línea Belgrano Sur vendió 17.487.689 boletos en 2019 (año pre pandemia) y 10.017.655 en 2021. Se entiende que tanto los pasajeros del modo ferroviario como los usuarios en general del sistema de transporte del área de influencia del proyecto mejorarán su movilidad y verán beneficiada su experiencia de viaje en general.
- **Vecinos de estaciones de la Línea Belgrano Sur, de la Playa de Maniobras Tapiales y de zonas de vías a intervenir:** Dentro del área de influencia del proyecto se encuentran también vecinos de entornos de las estaciones de la Línea Belgrano Sur, de la Playa de Maniobras Tapiales y sectores de vía corrida a intervenir. Si bien se encuentra contabilizada la población en la estimación poblacional hecha anteriormente, la afectación esperada de estos grupos gira en torno a una mejora en la calidad urbana general de los entornos gracias a la adecuación, mejoramiento y ornamento de espacios públicos y zonas de tránsito peatonal mediante la construcción de solados, parqueización, iluminación, colocación de mobiliario urbano y la mejora general del servicio de transporte. Esto redundará en una mejor calidad de vida y en una mejora de beneficios económicos para aquellas actividades comerciales que se vean favorecidas por una mejor movilidad y un mayor flujo de personas. Empero, se prevé alguna afectación habitual de las obras de este tipo como ruidos, material particulado, congestión vehicular, entre otros a evaluarse en las instancias de estudios ambientales y sociales.
- **Propietarios de inmuebles sujetos a expropiación o personas afectadas por reasentamientos involuntarios, adquisición de terrenos y restricciones de acceso (temporales o permanentes):** Es de destacar que, en base al diseño y obras previstas durante la fase de preparación del proyecto, no se ha considerado necesario para el proyecto o sus obras afectar inmuebles privados o la relocalización de personas o restricciones de acceso a inmuebles o negocios. En caso de que durante la ejecución del proyecto no fuera posible evitar estos impactos, se deberán incorporar a la participación como partes interesadas a todos aquellas personas físicas o jurídicas que se vean afectadas por expropiaciones o relocalizaciones involuntarias o restricciones de acceso

---

<sup>1</sup> Investigación de Transporte Urbano Público de Buenos Aires (INTRUPUBA) disponible en <https://www.argentina.gob.ar/transporte/dgppse/encuestas/estudios>





causadas por el proyecto. Este procedimiento se enmarcará en el EAS 5 de Adquisición de tierras, restricciones sobre el uso de la tierra y reasentamiento involuntario.

Los dos primeros grupos podrían verse afectados negativamente por el desarrollo de las obras, ya sea por demoras o contratiempos en el servicio de pasajeros o por los impactos sociales y ambientales en los sitios de la intervención, de forma habitualmente moderada, pero transitoria y reversible, por las molestias derivadas de las tareas constructivas. El movimiento de camiones, polvo y gases en el ambiente, ruidos y vibraciones, cambios antrópicos en el paisaje urbano han sido identificados como los principales potenciales impactos desfavorables de las tareas constructivas.

En relación con la etapa de operación del proyecto se identifican cambios en las dinámicas habituales de algunas zonas, por la mejora debida a la electrificación del servicio y también en la modalidad de los viajes.

## 6.2. Otras partes interesadas

- **Trenes Argentinos Operaciones (SOF):** Es el organismo (Sociedad del Estado) encargado de la operación ferroviaria y de la prestación de los servicios, por lo tanto, el destinatario directo de la infraestructura y de su explotación. En vistas a esto, es también luego el responsable de su mantenimiento.
- **Gobiernos locales** como representantes de las comunidades locales, responsables del planeamiento de las ciudades y del mantenimiento del espacio público corresponsables del ordenamiento territorial (junto con el gobierno provincial en el caso de la Provincia de Buenos Aires) por donde atraviesa la traza, como principales competencias, de los cuales tienen especial interés las áreas de espacio público, obras públicas, tránsito o transporte o similares. Los gobiernos locales incluidos son:
  - Municipalidad de La Matanza
  - Municipalidad de Morón
  - Municipalidad de Merlo
  - Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (como gobierno local con jerarquía provincial)
- **Gobiernos y organismos provinciales y de la CABA** como principales autoridades de aplicación en materia ambiental, responsables de la regulación del transporte exclusivo de sus jurisdicciones<sup>2</sup> y, en el caso de la Provincia de Buenos Aires, corresponsables con los municipios del ordenamiento territorial:
  - Provincia de Buenos Aires
    - Organismo Provincial de Integración Social y Urbana (OPISU)
    - Ministerio de Infraestructura y Servicios Públicos
    - Ministerio de Gobierno
    - Ministerio de Ambiente de la Provincia de Buenos Aires
  - Ciudad Autónoma de Buenos Aires
    - Agencia de Protección Ambiental (APRA)
    - Ministerio de Desarrollo Urbano y Transporte
- **Ministerio de Transporte de la Nación:** organismo de la administración pública nacional con competencia en materia de política del transporte. Fija objetivos, lineamientos y

---

<sup>2</sup> La Provincia de Buenos Aires regula las líneas de transporte de colectivos que circulan por la Provincia de Buenos Aires y que no ingresan a CABA (números 200 al 499 y 600 en adelante). La Ciudad de Buenos Aires regula el servicio de taxis y remises dentro de su jurisdicción.



prioridades, dicta normas de regulación en materia de transporte. Es uno de los impulsores del proyecto y uno de los organismos encargados de realizar el seguimiento de su ejecución

- **Comisión Nacional de Monumentos, de Lugares y de Bienes Históricos:** Entre las funciones de la Comisión se encuentra la de ejercer la superintendencia sobre todos los bienes declarados como monumentos, debiendo revisar y autorizar las intervenciones que se propongan en ellos, en concurrencia con las respectivas autoridades locales, y de aquellos de propiedad nacional que tengan más de 50 años de antigüedad entre las cuales se encuentran muchas de las estaciones de la Línea Belgrano Sur. Posee además la función de acordar con los propietarios de los monumentos la forma cooperativa de asegurar los fines patrióticos alcanzados por su ley de creación y brindar asistencia técnica a las autoridades nacionales, provincias y municipales y a los particulares respecto de la mejor forma de conservación y restauración de los bienes tutelados. Será por lo tanto el organismo encargado de prestar la conformidad para las obras en caso de que estas requieran su intervención por afectar edificios patrimoniales. En el marco de lo recomendado en el EAS 8 de Patrimonio Cultural se incorpora a este organismo y se deja abierta la participación de cualquier otra institución, organización u asociación civil creada con los fines de propiciar la conservación del patrimonio cultural.
- **Instituciones educativas** con antecedentes en materia de movilidad, planificación y transporte: se prevé incorporar a las instituciones de educación superior que tengan antecedentes en el campo de la movilidad y la planificación. Entre estas se encuentran instituciones como Facultad de Ingeniería de la Universidad de Buenos Aires (UBA), Facultad Regional Buenos Aires de la Universidad Tecnológica Nacional (UTN), Instituto del Transporte de la Universidad de San Martín (UNSaM), Instituto del Conurbano de la Universidad Nacional de General Sarmiento (UNGS), Departamento de Humanidades y Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de La Matanza (UNLAM), Departamento de Desarrollo Productivo y Tecnológico de la Universidad Nacional de Lanús (UNLa) entre otras. Se valora el aporte técnico que estas partes interesadas puedan hacer al proyecto.
- **Organizaciones de la sociedad civil con antecedentes en materia de planificación del transporte, estudio de los ferrocarriles, planificación urbana y cuidado del ambiente:** entre estas instituciones se encuentran asociaciones que cuentan con importantes recursos técnicos y profesionales entre sus integrantes, los cuales se desenvuelven en el campo de la planificación del transporte y del desarrollo ferroviario. Se pueden incluir entre estas a la Asociación Latinoamericana de Ferrocarriles (ALAF), Laboratorio de Políticas Públicas, Fundación Metropolitana, Observatorio Metropolitano del Consejo Profesional de Arquitectura y Urbanismo (CPAU), Colegio de Arquitectos de la Provincia de Buenos Aires (CAPBA), organizaciones ambientalistas (como las vinculadas con la Reserva Natural de Ciudad Evita, p.ej. Fundación Ambiente y Recursos Naturales, entre otras), cámaras que agrupan a los prestadores de transporte en las áreas de influencia de los ramales (colectivos, chárteres, remises, etc.).
- **Organizaciones sindicales:** se incluyen en este grupo a las asociaciones sindicales cuyos trabajadores forman o formarán parte del diseño, desarrollo y explotación del proyecto. Aquellas pertenecientes al gremio ferroviario como Unión Ferroviaria (UF), La Fraternidad, Asociación Señaleros Ferroviarios Argentinos (ASFA), Asociación del Personal de Dirección de Ferrocarriles Argentinos (APDFA) y aquellas del rubro de la construcción como Unión Obrera de la Construcción de la República Argentina (UOCRA), Unión Empleados de la Construcción y Afines (UECARA) o el Sindicato de Trabajadores



de la Industria de la Construcción y afines (SITRAIC) entre otros. Se valora el aporte de estas instituciones en los aspectos de derechos laborales, seguridad y salud ocupacional.

### 6.3. Individuos o grupos minoritarios favorecidos o vulnerables

**Personas con discapacidad:** Los grupos de personas con algún tipo de discapacidad serán incorporados como parte interesada dentro de los grupos minoritarios vulnerables. Interesan particularmente el abordaje para aquellas personas con movilidad reducida y la perspectiva de estos grupos para con el proyecto. En vistas a las intervenciones en las estaciones de la Línea, se espera recoger las deficiencias y necesidades de mejora de estos espacios en materia de accesibilidad. Como se mencionó anteriormente, ADIF mantiene un convenio con la **Agencia Nacional de Discapacidad (ANDIS)**, a fin de dar cumplimiento a la Ley 24.314. Para el presente Plan se dará continuidad al trabajo con este organismo que incluye una mesa de trabajo periódica.

**Minorías étnicas o sexuales:** En el diseño e implementación de obras o servicios, si no se tienen en cuenta las necesidades de las mujeres, diversidades o minorías étnicas, así como grupos vulnerables, convierte a estas infraestructuras en "ciegas" a grupos diversos o minoritarios. Esto puede hacer que una misma obra o servicio, que en teoría beneficia a toda la población por igual, en realidad impacte de una manera desigual a las personas que van a construirlas y a las que van a utilizarlas. Se busca con la participación de estos grupos dotar de una visión de equidad al proyecto, a la gestión social y ambiental de la obra y la futura operación. Se espera continuar el trabajo con la Federación LGBT, Ingeniería Sin Fronteras y otras organizaciones que puedan sumarse.

**Grupos socioeconómicos vulnerables:** Las trazas a intervenir circulan por sectores del AMBA con contrastes sociales en el cual conviven sectores de alto/medio poder adquisitivo y sectores de los deciles más bajos, con alta vulnerabilidad. Uno de los aspectos más marcados de esta vulnerabilidad y desigualdad gira en torno a la cuestión habitacional y de infraestructura. Estos déficits impactan tanto en el acceso a vivienda adecuada como en la movilidad de las personas y el acceso a servicios. Se espera que los residentes de villas y asentamientos precarios de las zonas de influencia vean afectada positivamente su movilidad. Sin embargo, se espera a través del proceso de participación de partes interesadas del proyecto obtener de parte de estos grupos sociales una mirada propia que dé cuenta de cómo puede afectar el proyecto a estas comunidades. Se podrá convocar a organizaciones locales vinculadas a los barrios populares del área del proyecto.

### 6.4. Resumen de las necesidades de las partes interesadas del proyecto

Grupo de partes interesadas	Características principales / particularización	Medios de notificación	Necesidades específicas
Usuarios de la Línea Belgrano Sur	Asociaciones de consumidores y usuarios a seleccionar, pasajeros en general	Publicidad en la Línea y entornos (vía pública, estaciones, formaciones), anuncios dirigidos en redes sociales y aplicaciones de mensajería	Facilitar medios electrónicos virtuales de consulta
Vecinos de estaciones y trazas de la Línea Belgrano Sur	Asociaciones de vecinos o comerciantes locales	Volante, anuncios dirigidos en redes sociales y aplicaciones de mensajería	Facilitar medios electrónicos virtuales de consulta y/o presenciales, si fuera factible considerando el contexto



			futuro de la pandemia y necesario
Propietarios de inmuebles sujetos a expropiación o personas afectadas por reasentamientos involuntarios o restricciones de acceso (en caso de que fuera aplicable)	Individuos o personas jurídicas con afectación patrimonial o necesidad de relocalización	Notificación formal por nota	Facilitar medios de consulta virtuales o presenciales, si fuera factible considerando el contexto futuro de la pandemia y necesario, y precisiones tempranas sobre las afectaciones
SOF	Operador de la línea	Mensaje por correo electrónico, reuniones de coordinación periódicas	Podría ser corresponsable para responder algunas consultas efectuadas por otros actores
Gobiernos locales	3municipios + Ciudad Autónoma de Buenos Aires y dependencias	Mensaje por correo electrónico y refuerzo por teléfono	Facilitar medios electrónicos virtuales de consulta
Ministerio de Transporte	Controlante de SOF y ADIF	Mensaje por correo electrónico	Podría ser corresponsable para responder algunas consultas efectuadas por otros actores
Otros organismos o entes gubernamentales públicos	Organismos públicos nacionales, provinciales con competencia o injerencia potencial en el proyecto en temas puntuales	Mensaje por correo electrónico, comunicación telefónica	Facilitar medios electrónicos virtuales de consulta
Instituciones educativas o especializadas en transporte	UBA, UTN, UNSaM, UNLa, UNGS, IAF, ALAF, otros	Mensaje por correo electrónico y refuerzo por teléfono	Facilitar medios electrónicos virtuales de consulta
Gremios	UF, LF, ASFA, APDFA, UOCRA, SITRAIC, UECARA	Mensaje por correo electrónico y refuerzo por teléfono	Facilitar medios electrónicos virtuales de consulta
Personas con discapacidad, minorías étnicas, sexuales	ANDIS, organizaciones que representan a colectivos LGBTIQ, afrodescendientes, villeros, personas en situación de calle	Mensaje por correo electrónico y refuerzo por teléfono	Facilitar medios electrónicos virtuales de consulta, lugares y medios adecuados para movilidad reducida u otro tipo de discapacidades
Grupos socioeconómicos vulnerables	Organizaciones villeras, organizaciones locales de barrios vulnerables	Mensaje por correo electrónico, refuerzo por teléfono, visita o contacto directo	Facilitar medios de consulta virtuales o presenciales, si fuera factible considerando el contexto futuro de la pandemia y necesario, y precisiones tempranas sobre las afectaciones

Todo contacto efectuado contendrá, además de la información sobre el proyecto, indicaciones precisas de cómo y dónde acudir para realizar consultas y hacer efectiva la participación, ya sea a través de medios electrónicos, telefónica o presencial (ADIF) así como plazos y cronogramas de participación e intervenciones previsto.

## 7. Programa de participación de partes interesadas

### 7.1. Situación en el marco de la pandemia SARS-CoV2

Ante la situación suscitada por la pandemia mundial del COVID-19 y las restricciones a las reuniones sociales emanadas de las normativas nacionales, provinciales y municipales se deberá proveer a la comunidad de los medios adecuados para propiciar la participación efectiva e



inclusiva. Por ello, se sugiere no recurrir a las reuniones comunitarias como medio de participación a fin de evitar la propagación del virus como así también posibilitar la participación de grupos de riesgo.

Las metodologías sugeridas incluirán medios electrónicos como redes sociales con canales de contacto habilitados, sitios web especialmente creados para tal fin y la puesta a disposición de la comunidad de información del proyecto en formatos accesibles, con la menor cantidad de tecnicismos posibles y en lenguaje accesible para un público no especializado.

En caso de resultar necesarias instancias de intercambio similares a las reuniones, se recurrirá también a medios electrónicos como videoconferencias con difusión e inscripción previa y la participación de profesionales y personal técnico capacitado para responder las preguntas e inquietudes de la comunidad.

## 7.2. Propuesta y cronograma del programa

El programa se propone identificar, recoger y sistematizar aquellas inquietudes de la comunidad con respecto al proyecto, resolverlas y responderlas e identificar e incorporar posibles mejoras al diseño y alcance de los proyectos. Así mismo, pretende dotar legitimidad a la intervención ante la comunidad en general y de los grupos y partes interesadas en particular.

Busca también establecer un vínculo fluido con la comunidad y partes interesadas para la identificación y gestión de inquietudes *ex dure*, como así también comunicar los avances y resultados del proyecto y del proceso participativo.

Las fechas exactas de cada reunión se irán definiendo con los actores según su disponibilidad y estando organizadas dentro de los plazos previstos en el cronograma siguiente:

Etapa o actividad de participación	Fecha estimada	Actividades	Método
Preparación	16/02/2022 al 18/03/2022	Contacto con organizaciones e instituciones con interés o competencia en la temática, elaboración del material de difusión, sitio web, formulario de contacto para la comunidad e instituciones	Correo electrónico, contacto telefónico
Difusión del proyecto y convocatoria a la instancia de participación	17/03/2022 al 30/03/2022	Publicación y difusión de material de la información del proyecto y la convocatoria a la participación de partes interesadas	Sitio web ADIF, redes sociales, cartelería en vía pública y estaciones
Recepción de consultas	17/03/2022 al 30/03/2022	Recepción de consultas, intercambio con partes interesadas	Correo electrónico, formulario de contacto, reuniones participativas virtuales o presenciales
Recepción de consultas de grupos vulnerables	17/03/2022 al 07/04/2022	Recepción de consultas, intercambio con partes interesadas identificados dentro de grupos vulnerables	Correo electrónico, formulario de contacto, reuniones participativas virtuales o presenciales
Sistematización y compilación de consultas	23/03/2022 al 07/04/2022	Derivación a las áreas competentes para respuestas, ordenación de consultas por temas	-
Devoluciones, repuestas e incorporación de sugerencias	23/03/2022 al 08/04/2022	Respuesta a partes interesadas sobre consultas planteadas, incorporación a los proyectos de sugerencias con pertinencia, compilación y edición para publicación	Correo electrónico
Publicación de consultas y respuestas	13/04/2022	Carga en sitio web de los resultados de la consulta	Sitio web ADIF



Diseño participativo de las intervenciones	Vigente actualmente hasta el inicio de las obras	Reuniones con gobiernos locales, intercambio de información, recepción de consultas de la comunidad y grupos vulnerables	Correo electrónico, reuniones virtuales, reuniones presenciales, visitas a campo, sitio web ADIF
Recepción de inquietudes de la comunidad durante la ejecución	Vigente actualmente hasta el fin de la ejecución	Recepción de consultas, gestión de los reclamos o sugerencias, respuesta a los interesados, incorporación de sugerencias, medidas de mitigación, reuniones periódicas semestrales con partes interesadas	Buzón de sugerencias en obrador, correo electrónico, redes sociales, teléfono, reuniones virtuales o presenciales
Publicación de indicadores, estado de avance del proyecto y respuestas a inquietudes de la comunidad	Semestral	Compilación de indicadores del proyecto, consultas, quejas, reclamos y sus respuestas, publicación	Sitio web ADIF, correo electrónico, teléfono

### 7.3. Estrategia propuesta para la divulgación de la información

Se recurrirá a diversos medios para la convocatoria a la participación y la difusión de la información, orientados según el tipo de actor al cual se desea llegar, los tiempos y cronogramas previstos, así como los medios con los cuales cuenta el organismo.

En lo que se refiere a herramientas virtuales, ADIF cuenta con un sitio web propio oficial, dentro del cual se generará un apartado especial para el presente proyecto. Además, cuenta con redes sociales: Twitter, LinkedIn e Instagram.

Por otro lado, el organismo posee una amplia red de vinculación con actores territoriales y de la sociedad, basada en la extensa trayectoria y reconocimiento que data desde la constitución de los ferrocarriles en Argentina, la cual puede ser útil para divulgar la información del proyecto y convocar a la participación.

Por su parte, las contratistas de obra, de acuerdo con los pliegos de licitaciones, las recomendaciones y guía de relacionamiento comunitario de ADIF y las órdenes de servicio que se pudieran emitir, poseen la obligación de comunicar a la comunidad acerca de las obras y el avance particular de las tareas que afecten a la comunidad. Para ello, se incluyen entre los medios disponibles: cartelera en vía pública, afiches, comunicaciones directas a frentistas, uso de redes sociales, entre otros.

Etapa del proyecto	Lista de información que se divulgará	Métodos propuestos	Cronograma: lugares/fechas	Partes interesadas destinatarias	Porcentaje alcanzado	Responsabilidades
Preparación	Información técnica del proyecto	Carga en sitio web oficial, difusión en redes sociales, correo electrónico	17/02/2022 al 18/03/2022 Anuncios dirigidos por localización geográfica e intereses, envío de correos	Pasajeros usuarios del servicio, vecinos organizaciones locales, instituciones especializadas y educativas	>75% de usuarios de la Línea Belgrano Sur	Gerencia de Prensa, Comunicación y Relaciones Institucionales y Gerencia de Ingeniería y Construcciones
Preparación	Convocatoria a la etapa participativa	Difusión en redes sociales, correo electrónico, cartelera en vía pública,	17/03/2022 al 07/04/2022 Anuncios dirigidos por localización geográfica e intereses,	Pasajeros usuarios del servicio, vecinos, organizaciones locales, instituciones con interés o	>75% de usuarios de la Línea Belgrano Sur	Gerencia de Prensa, Comunicación y Relaciones Institucionales



		contacto telefónico	envío de correos, contacto telefónico de invitación	competencia en la temática, grupos vulnerables		
Preparación	Publicación de consultas y respuestas	Sitio web, correo electrónico	13/04/2022 Envío de correos, carga en sitio web	Pasajeros usuarios del servicio, vecinos, organizaciones locales, instituciones con interés o competencia en la temática	100% de las partes que efectuaron consultas y usuarios en general	Gerencia de Calidad, Ambiente Salud y Seguridad, Gerencia de Prensa, Comunicación y Relaciones Institucionales
Construcción	Estado de avance del proyecto, indicadores y respuestas a inquietudes de la comunidad	Sitio web, correo electrónico, teléfono	Semestral envío de correos y carga en sitio web	Pasajeros usuarios del servicio, vecinos, organizaciones locales, instituciones con interés o competencia en la temática	100% de las partes que efectuaron consultas y usuarios en general	Gerencia de Calidad, Ambiente Salud y Seguridad, Gerencia de Prensa, Comunicación y Relaciones Institucionales
Construcción	Publicación de la información, avance y avisos de obras	Cartelería en vía pública, notificación particular, correo electrónico, redes sociales	Desde el inicio al fin del proyecto, vinculado al avance de obra	Pasajeros, usuarios del servicio, vecinos frentistas	>75% de grupos afectados directamente	Contratistas bajo supervisión de la inspección de obra

A continuación, se listan, detallan y conceptualizan una serie de subetapas y actividades las cuales formarán parte del proceso de preparación de la instancia participativa

### 7.3.1. Diseño de herramientas de comunicación (folletería, material multimedia, compilación de la información del proyecto, selección de las plataformas)

ADIF compilará la información de los componentes del proyecto de forma tal que pueda ser apta para la interpretación de todas las partes interesadas. Se procurará evitar tecnicismos o material de compleja lectura, apto para ser consultado en cualquier plataforma electrónica, preferentemente en formatos estándar de imagen, video o PDF. Su extensión debe ser breve y sintética para permitir una rápida lectura en interpretación.

Las áreas de ADIF encargadas diseñarán el material de comunicación de acuerdo con el manual de marca de Trenes Argentinos, adaptado para diferentes redes sociales o aplicaciones de mensajería y cartelería en vía pública. Se aplicará un criterio de selección para direccionar la comunicación a los grupos sociales que puedan tener mayor interés en el proyecto, focalizando en las zonas geográficas de influencia identificadas, usuarios de la Línea Belgrano Sur y personas con interés en la planificación participativa de la movilidad.

### 7.3.2. Lanzamiento, comunicación del proyecto y llamado a participación

ADIF comunicará a la comunidad de forma pública en las plataformas seleccionadas, sitios propios, cartelería en vía pública, vía contacto directo a actores específicos y otros medios





disponibles acerca de la existencia del proyecto y las instancias de participación de partes interesadas.

Este llamado contendrá acceso facilitado a la información del proyecto, en un sitio debidamente adaptado dentro de la web de ADIF, donde se podrá descargar toda la información y enviar consultas, inquietudes o dudas.

#### 7.4. Estrategia de consulta propuesta

ADIF recibirá las consultas a través de su sitio web en un apartado especialmente dedicado al proyecto, vía un formulario de contacto, vía correo electrónico o a través de las instancias de reuniones virtuales o presenciales de ser posible. Dichas consultas se sistematizarán y compilarán a fin de poder ser redirigidas a las áreas u organismos competentes.

Las respuestas serán redactadas por las áreas y sus profesionales afines a las temáticas consultadas, en un lenguaje directo, claro, sintético y simple, evitando respuestas vagas, evasivas o imprecisiones. Las respuestas serán compiladas junto con cada pregunta.

Tras esta instancia, se publicarán las respuestas en los sitios destinados a la consulta pública, así como también se enviará por correo a los interesados las respuestas o un link de acceso a las mismas.

Según cada parte se recurrirá a las siguientes modalidades y métodos:

**Usuarios de la Línea Belgrano Sur:** Se considerarán como actores en representación de los usuarios a organizaciones de usuarios y consumidores. Adicionalmente, se habilitará la participación de usuarios en general. Para la vinculación con estas partes interesadas se abrirá un canal de contacto vía formulario web en el sitio oficial de ADIF, el cual contendrá un breve cuestionario que permitirá relevar información de la percepción de la comunidad acerca del proyecto. Se recibirán consultas por correo electrónico o nota. En instancias posteriores se podrá contemplar la realización de videoconferencias o reuniones con grupos reducidos a fin de continuar las instancias de intercambio con las partes interesadas.

**Vecinos de las estaciones:** se considerará como principales actores a aquellas organizaciones civiles que nucleen a comerciantes y vecinos de estaciones. Cámaras de comercio o agrupaciones vecinales vinculadas estrechamente con una zona particular cercana a los entornos serán los principales destinatarios de la convocatoria y envío de las invitaciones particulares de este grupo. Correo electrónico y contacto telefónico serán los medios más adecuados para llegar a estos, y se reforzará con la convocatoria a través de redes sociales y cartelera en estaciones para aquellos colectivos organizados que no hayan podido ser identificados e individuos que posean algún interés particular en el proyecto.

**Otras partes interesadas:** en el caso de otros organismos públicos, instituciones educativas y/o asociaciones de estudio en materia de movilidad y planificación se realizará la convocatoria por correo electrónico o mail. Se diferencia de este grupo a SOF, con la cual existe una comunicación constante por diversos medios.

##### 7.4.1. Apertura y recepción de consultas

ADIF recibirá las consultas que provengan de partes interesadas y la comunidad en general. Se indicará el plazo previsto para la recepción de consultas, con una fecha clara y precisa para el límite de recepción de consultas.





#### 7.4.2. Actividades virtuales con participación comunitaria y de partes interesadas

Abierta la etapa de consulta se evaluará la necesidad de diagramar reuniones abiertas públicas o privadas con partes interesadas en las cuales las mismas podrán manifestar de forma más dinámica y directa sus consultas, dudas, inquietudes o sugerencias respecto del proyecto.

En el marco de las restricciones para las reuniones comunitarias, estas quedan limitadas a la realización de forma virtual por teleconferencia. En el caso de que sean reuniones abiertas a la comunidad, estas se realizarán con inscripción previa. Serán convocadas con anticipación para permitir la lectura del material y favorecer la participación.

#### 7.4.3. Recepción de consultas vía web o por correo y cuestionarios

Durante la etapa de consulta pública se habilitará un canal en el sitio web oficial de ADIF con un formulario de contacto para enviar consultas acerca del proyecto. Dicho formulario contendrá una presentación que facilite el usuario manifestar su opinión respecto del proyecto (con un cuestionario breve de preguntas específicas) y un apartado para manifestar dudas o consultas puntuales.

Por otro lado, ADIF recibirá también las dudas o consultas respecto del proyecto por correo electrónico a una dirección específica.

#### 7.4.4. Procesamiento y devolución de consultas

A medida que lleguen las consultas al proyecto, estas serán compiladas, clasificadas según su tema y giradas a las áreas de ADIF u otros organismos en caso de ser necesario, para la respuesta y devolución.

Por otra parte, todas las etapas de las consultas públicas de tipo reuniones presenciales o virtuales serán documentadas en formato de minutas y/o grabación u otro recurso que permita compilar, sistematizar y dejar debido registro de las reuniones mantenidas. Las manifestaciones de los asistentes y las respuestas serán transcritas. En caso de que algunas de las consultas no puedan ser respondidas en el momento, se procurará responder por vía mail u otro medio de contacto al interesado

Los intercambios recibidos tanto desde las consultas virtuales como de las reuniones presenciales y virtuales mantenidas y sus respuestas serán compilados, sistematizados y publicados en el sitio de la web de ADIF específico para el proyecto.

#### 7.4.5. Continuación de las instancias de participación

Durante los meses posteriores a la consulta pública se mantendrá abierto el canal de comunicación con las partes interesadas a fin de proseguir los trabajos que requieran intercambios, gestiones o coordinaciones con múltiples actores. De la misma manera, las partes interesadas podrán continuar elevando sus inquietudes respecto del proyecto por los canales que habilite ADIF, como así también por aquellos habilitados por la contratista (ver sección 9)

#### 7.4.6. Instancias periódicas de participación durante la ejecución

Una vez iniciado el proyecto se deberán realizar instancias periódicas de participación de partes interesadas a fin de fortalecer el desarrollo del proyecto. Estas podrán tener diferentes modalidades y formatos según sea conveniente para la salud de la comunidad, en el marco de la pandemia del COVID-19, procurando minimizar los riesgos de contagio.

Se prevé una frecuencia semestral de actualización y convocatoria, conteniendo las siguientes actividades:



#### 7.4.6.1. *Revisión de compromisos asumidos en etapas de anteriores*

Periódicamente se revisarán los compromisos asumidos previamente, tanto en la etapa inicial de participación de partes interesadas, como los que fueran surgiendo en las etapas siguientes o aquellas vinculadas a quejas, consultas o inquietudes manifestadas a ADIF o las contratistas de obra. Para ello se llevará a cabo un seguimiento de las consultas y respuestas realizadas de las cuales se deban contemplar medidas mitigatorias, cambios al proyecto, a la metodología constructiva u otros compromisos asumidos en la etapa de consulta pública como también de aquellas que puedan surgir en la etapa constructiva. Se informará a el/los interesado/s de la evolución de su inquietud de forma periódica o al resolverse su consulta, según sea el caso.

#### 7.4.6.2. *Actualización y divulgación de la información de avance del proyecto*

ADIF publicará periódicamente el estado de avance del proyecto, detallando para cada componente su porcentaje de ejecución, consultas recibidas y respuestas. Así mismo publicará el avance de los compromisos asumidos.

#### 7.4.6.3. *Comunicación de indicadores y datos de interés*

Se publicarán datos relativos a los componentes del tipo indicadores que puedan ser de utilidad para la comunidad, respecto del desarrollo del proyecto.

### 7.5. *Estrategia para la incorporación de grupos vulnerables*

Se procurará convocar con anticipación a los grupos vulnerables a fin de que estos puedan acceder a la información, descargarla y analizarla acabadamente. Se comprenderá y tendrá especial consideración respecto a las complicaciones que podría aparejar la participación para estos grupos en el marco de la pandemia, especialmente si sus representantes se encontraran imposibilitados de movilizarse o asistir a reuniones presenciales. Se facilitarán los medios para posibilitar el intercambio y la recepción de sus inquietudes

Se procurará diferenciar a los grupos en caso de realizarse consultas virtuales o tipo videoconferencia según sus temáticas de interés o tipo de afectación. Por un lado, se abordarán con la Agencia Nacional de Discapacidad (ANDIS) cuestiones especialmente relacionadas a accesibilidad y movilidad reducida y otros asuntos sobre los cuales este organismo pueda realizar aportes. En otro orden se analizarán temáticas de grupos minoritarios, de derechos vulnerados o con antecedentes de discriminación o segregación como afrodescendientes, minorías sexuales o étnicas, a fin de visibilizar y conocer sus padecimientos o afectaciones en las dinámicas de movilidad o los contextos de obra pública. Se procurará que los materiales de difusión contengan formatos accesibles para personas con discapacidades sensoriales.

### 7.6. *Análisis de los comentarios*

La respuesta de las consultas será vehiculizada según los temas a distintas áreas de ADIF o en caso de ser necesario redirigidas hacia otros organismos procurando mantener la celeridad.

En el caso de las consultas referidas a cuestiones técnicas de ingeniería, estructurales, de diseño o de temáticas similares, éstas serán tomadas por las áreas de ingeniería y construcciones de ADIF. Aquellas que tengan que ver con el vínculo comunitario, los mecanismos de prevención y mitigación de impactos negativos o potenciación de impactos positivos serán abordadas por el área de Calidad, Ambiente, Salud y Seguridad de ADIF o Prensa y Relaciones Institucionales. Para las cuestiones referidas a ejecución, plazos de obra, presupuesto, estas serán respondidas por las áreas de Planeamiento Estratégico u otras áreas que tengan intervención, o incluso organismos externos como Ministerio de Transporte. Por otra parte, aspectos relacionados con



la seguridad operativa, adaptación a normativas vigentes en la materia podrían ser consultados organismos externos como la Comisión Nacional de Regulación del Transporte (CNRT).

Las respuestas serán dirigidas a los remitentes de las consultas y enviadas por correo o se les enviará un link para descargar o acceder a las respuestas. Todas las respuestas serán publicadas en la web de ADIF, en el apartado exclusivo dedicado al proyecto, con lo cual podrán ser accedidas y consultadas en todo momento por cualquier interesado, haya o no participado de la instancia participativa. Funcionará además como un compromiso público respecto de los temas abordados, las inquietudes planteadas y las medidas adoptadas.

### 7.7. Etapas futuras del proyecto

Las instancias de diseño participativo del proyecto e intercambio con actores continuarán luego la etapa de consulta pública. En estas se espera recoger e intercambiar información útil y necesaria para la elaboración y diseño de los proyectos que aún no cuenten con un nivel de definición avanzado, así como obtener la perspectiva y opinión de las partes interesadas acerca de las intervenciones propuestas.

Ya en instancias de ejecución, se les comunicará a los interesados identificados en el presente plan o aquellas partes que puedan incorporarse durante el desarrollo de la etapa participativa, los avances, datos de interés y novedades del proyecto. Asimismo, se les dará intervención en caso de ser necesaria, así como se los invitará a participar de las instancias participativas y de seguimiento periódicas que se realicen.

Por otra parte, ADIF aborda en todas las obras un mecanismo de relacionamiento comunitario que será desarrollado en el apartado Mecanismo de atención de quejas y reclamos y se implementará también en las obras del presente proyecto.

## 8. Recursos y responsabilidades

### 8.1. Recursos

ADIF como subejecutora, destinará varias áreas a la tarea de llevar adelante la instancia de participación de partes interesadas, así como también ha incluido en su ejercicio anual los recursos financieros necesarios para llevar adelante el presente PPPI. La elaboración, implementación y seguimiento del presente Plan está a cargo de la Gerencia de Calidad, Ambiente, Salud y Seguridad (GCASS).

ADIF posee un sitio web institucional propio accesible en <https://www.argentina.gob.ar/transporte/trenes-argentinos-infraestructura> mediante el cual el ciudadano puede establecer contacto con el organismo mediante un formulario web. Allí se publicará, en un apartado especial, la información relacionada al proyecto y un formulario de contacto particular para participar de la convocatoria. ADIF posee además presencia en redes sociales como Facebook (@trenesarginf), Instagram (@trenesarginf), Twitter (@trenesarginf), LinkedIn (trenesarginf) y Youtube (Trenes Argentinos Infraestructura). Se suman a estos canales un teléfono de contacto a través del cual se puede comunicar con cualquiera de las áreas anteriormente mencionadas: +54 11 4318 3333. Mediante todos los canales mencionados, ADIF recibe y responde consultas, sugerencias, quejas o inquietudes de los ciudadanos de toda índole, de manera habitual. Posee además una mesa de entradas y salidas para ingresar notas en sus oficinas centrales. La actividad y contacto presencial se encuentran actualmente restringidos en el marco de la pandemia del SARS-CoV2.



Al ser parte de la administración pública, como una Sociedad el Estado, ADIF se encuentra alcanzado por la Ley 27.275 de Acceso a la Información Pública y, por lo tanto, obligado a brindar la información que sea requerida en los plazos y bajo las condiciones, limitaciones y responsabilidades establecidas por la mencionada normativa. En la misma línea, la ley 25.831 de Acceso a la Información Pública Ambiental también obliga a ADIF, como organismo público, a informar a la ciudadanía en general y/o interesados, sobre temas de índole ambiental que se encuentren bajo su órbita o intervención.

En relación con lo estrictamente relacionado a la operación ferroviaria, Trenes Argentinos Operaciones (SOF) posee un portal propio similar al de ADIF en donde comunica regularmente información relativa al servicio e informará oportunamente de demoras, cancelaciones o contratiempos que pudieran surgir producto de las obras. Para el mismo fin posee también un aplicativo móvil donde informa al instante el estado de los servicios de pasajeros del AMBA. Posee canales propios de contacto y, al igual que ADIF se encuentra alcanzado por la Ley 27.275.

## 8.2. Funciones y responsabilidades de gestión

Por parte de ADIF:

La Gerencia de Calidad, Ambiente, Salud y Seguridad (GCASS) ha formado parte de los relevamientos territoriales y propuestas generales de intervención para detectar las problemáticas vinculadas a la movilidad y la calidad urbana de los entornos ferroviarios. Es además la encargada de gestionar los requerimientos y licencias socioambientales de las obras a ejecutarse, ya sea de forma particular o delegándolas en las contratistas. Debe también llevar adelante la inspección de obra en materia socioambiental y de salud y seguridad ocupacional, en consonancia con las normativas nacionales, provinciales y locales, lo estipulado en los Planes de Gestión Ambiental y Social de los proyectos y las guías o lineamientos dispuestos por ADIF. La Gerencia se encuentra integrada por especialistas sociales y ambientales y especialistas en materia de Seguridad e Higiene.

La Gerencia de Planeamiento Estratégico (GPE) tienen a su cargo parte de los vínculos con los principales actores institucionales, especialmente las gestiones con el organismo financiador y el Ministerio de Transporte. Los perfiles del área se componen de profesionales con formación en economía y ciencias sociales.

El Programa de Género de ADIF abordará temáticas vinculadas a la brecha de género en la movilidad de las personas mediante estudios y relevamientos e identificará acciones para la disminución de tal brecha. Esta área posee especialistas del rubro de las ciencias sociales con especialización y trayectoria en temáticas de género y diversidad sexual.

La Gerencia de Prensa, Comunicación y Relaciones Institucionales (GCRI) será la encargada de diseñar el material gráfico y audiovisual para la campaña de convocatoria, los espacios web de comunicación con la comunidad acerca del proyecto, así como co-gestionar parte de la comunicación con instituciones y organizaciones de la sociedad civil. Finalizada la etapa de consulta, compilará y publicará las respuestas a las inquietudes de la comunidad. El área de Prensa posee personal capacitado en comunicación y diseño gráfico.

La Gerencia de Ingeniería y Construcciones (GIC) fue la encargada de elaborar los diseños y requerimientos técnicos del proyecto. Por ello, serán los encargados de resolver o responder las inquietudes más relacionadas con cuestiones técnicas, así como de incorporar las modificaciones que hayan sido consideradas adecuadas para la mejora del proyecto. Durante la etapa de ejecución el área de Construcciones ejerce el rol de inspección de obra, garantizando



que el proyecto se lleve adelante conforme al proyecto. En conjunto con la GCASS verifican que se lleven a cabo cumpliendo con lo establecido en las normativas nacionales, provinciales y locales, lo estipulado en el Plan de Gestión Ambiental y Social y las guías o lineamientos dispuestos por ADIF en materia de calidad, salud y seguridad ocupacional, cuidado del ambiente y relacionamiento comunitario. Ingenieros y arquitectos con formación y experiencia en el diseño y construcción de infraestructura ferroviaria son los perfiles principales del área.

Trenes Argentinos Operaciones (SOF): Si bien ha sido identificada como una de las partes interesadas por ser la principal destinataria de las obras del presente proyecto para su explotación, forma parte de las áreas del Estado que destinan recursos y poseen responsabilidades para llevar adelante el proyecto bajo el cumplimiento de los Estándares Ambientales y Sociales. Al ser el operador de la infraestructura destina y destinará parte de sus recursos técnicos a todo lo relacionado con la elaboración diagnóstica de los problemas del sistema ferroviario de pasajeros. Por lo tanto, informa regularmente acerca de las necesidades en materia de infraestructura. En relación específica al presente proyecto, tiene la responsabilidad principal de realizar la comunicación al usuario pasajero de la Línea Belgrano Sur acerca de posibles contratiempos en el servicio ferroviario surgidos durante la ejecución de las obras.

Contratistas: las contratistas, además de ejecutar las obras, son las encargadas de llevar adelante la comunicación a la comunidad durante la ejecución, comunica acerca de los contratiempos, demoras, cambios o alteraciones en las dinámicas cotidianas y realizar la gestión de quejas y reclamos. A tal fin debe considerar la metodología propuesta en los Planes de Gestión Ambiental y Social, las órdenes emanadas por la inspección de obra y las guías o lineamientos dispuestos por ADIF en materia de calidad, salud y seguridad ocupacional, cuidado del ambiente y relacionamiento comunitario. ADIF requiere para todas las obras que las contratistas posean especialistas ambientales y sociales, con perfiles acordes y una dedicación horaria adecuada para las dimensiones de cada intervención.

## 9. Mecanismos de atención de quejas y reclamos

Durante la ejecución del Proyecto de Modernización del Transporte Ferroviario de Pasajeros en la Línea Belgrano Sur-, se implementarán mecanismos para la atención de quejas y reclamos, tanto de forma presencial como virtual.

Las empresas contratistas serán los actores más tangibles en el territorio, constituyendo la cara visible del proyecto y seguramente el canal de recepción más directo de las quejas, consultas y sugerencias; por lo que se espera una interacción continua entre dichas empresas y la comunidad.

ADIF solicitará que los mecanismos anteriormente nombrados, estén incluidos en los Planes de Gestión Ambiental y Social y; como responsable de la supervisión de las obras velará por el cumplimiento de dichos mecanismos.

ADIF asegurará que los mismos se implementen, o bien, en caso de corresponder, la derivación y seguimiento de la consulta, queja o sugerencias, por parte del organismo que tuviera injerencia.

Con respecto a las actuaciones contra situaciones de violencia por motivos de género, los canales de quejas que centralizarán las contratistas, registrarán todo hecho y derivarán a los canales, protocolos y organismos de aplicación según cada caso; por ejemplo, si la persona

afectada fuese personal de ADIF, en este caso aplicará el Protocolo de prevención y actuación contra la violencia laboral por motivos de género y violencia doméstica de ADIF, que cuenta con un equipo de abordaje designado multidisciplinar e intergerencial, el cual entrevistará a la persona y posteriormente, por medio del comité de Género, Diversidad e Inclusión y la gerencia de Asuntos Legales, intimará a la Contratista a tomar medidas al respecto, a los fines de que cese la situación de violencia, garantizando en todo momento los principios de la confidencialidad y la no victimización. Sin embargo, si tanto la persona afectada como la persona señalada son de la Contratista, el Protocolo que aplicará será el de las propias contratistas. Dichos protocolos deberán contar con la adhesión a los principios rectores del protocolo para ADIF de protección a las personas afectadas y, como medidas cautelares, deberán disponer de recursos o rutas críticas locales, adaptadas así a la realidad de cada obra en particular. De esa manera el equipo de ADIF podrá auditar el funcionamiento de cada protocolo, que incluirá un programa de prevención, mecanismos de abordaje de situaciones de violencia por motivos de género.

Semestralmente se incluirá dentro del informe de participación de partes interesadas, las acciones y modificaciones que se efectuaran, cuando así correspondiera, como resultado de las quejas, consultas o sugerencias por parte de la comunidad, evitando todo tipo de información que pudiera guardar relación con la identificación de las personas. A su vez, dicho informe será publicado en una página web asociada al proyecto.

ADIF procurará, mediante los términos de referencia de los pliegos de obra y las instrucciones de la inspección de obra, garantizar la existencia, publicidad y facilidad de acceso a los medios de comunicación para quejas y reclamos. Para una gestión adecuada, ADIF posee una guía de relacionamiento comunitario para la implementación de buenas prácticas en materia de vinculación con el ciudadano en las etapas de obra.

En lo que refiere a la comunicación de la comunidad con el organismo, como se mencionó anteriormente, ADIF posee un sitio web institucional propio accesible en <https://www.argentina.gob.ar/transporte/trenes-argentinos-infraestructura> mediante el cual el ciudadano posee los medios de contacto a disposición. A través de allí también puede establecer contacto con el organismo mediante un formulario web, en un apartado especial, dedicado al proyecto. ADIF posee además presencia en redes sociales como Facebook (@trenesarginf), Instagram (@trenesarginf), Twitter (@trenesarginf), LinkedIn (trenesarginf) y Youtube (Trenes Argentinos Infraestructura). Se suman a estos canales un teléfono de contacto a través del cual se puede comunicar con cualquiera de las áreas: +54 11 4318 3333. Mediante todos los canales mencionados ADIF recibe y responde consultas, sugerencias, quejas o inquietudes de los ciudadanos de toda índole, de manera habitual. Se contemplarán adicionalmente quejas y reclamos que pudieran hacer llegar los ciudadanos a través de otros medios de carácter más informal o vías no institucionalizadas como redes sociales públicas de los funcionarios en ejercicio o aquellas dirigidas a otros organismos como Ministerio de Transporte o SOF. Existen dos canales que permiten un contacto anónimo o con reserva de identidad que son el formulario de la consulta pública y la vía telefónica.

ADIF posee además una mesa de entradas y salidas para ingresar notas en sus oficinas centrales. A través de esta área se ingresan comunicaciones formales y el ciudadano puede realizar quejas, reclamos o sugerencias a través de este medio. Es de mencionar que este mecanismo se encuentra actualmente limitado por la pandemia del SARS-CoV2.





El área de ADIF encargada habitualmente de la comunicación institucional, incluidas las quejas de la comunidad es la Gerencia de Prensa, Comunicaciones y Relaciones Institucionales (GCRI). Esta área es quien centraliza las comunicaciones y estas son gestionadas internamente con las áreas correspondientes según la temática. La GCASS realiza el seguimiento de la gestión social y ambiental de los proyectos y es por lo tanto el área encargada de realizar el seguimiento de las quejas y reclamos de la comunidad y el diseño e implementación de medidas para la resolución de los reclamos, en conjunto con otras áreas de ser necesario. El envío final de la comunicación es realizado por GCRI, si el reclamo ingresa por vía institucional o por la contratista si el reclamo ingresa a través de ésta.

ADIF se encuentra enmarcado dentro de la Ley de Procedimiento Administrativo N°19.549, la cual dispone un plazo de respuesta para las comunicaciones formales al organismo de hasta 60 días hábiles y contempla la facultad del "silencio administrativo" como respuesta negativa a la petición. Sin embargo, para el presente proyecto, ADIF viabilizará un mecanismo de respuestas veloz, ágil, eficiente y dinámico, procurando no exceder los 20 días hábiles para la respuesta. En el caso de consultas y pedidos de información fundamentados en las leyes 27.275 o 25.831, estos plazos no pueden exceder los 15 días hábiles. Todas las respuestas deberán estar en un lenguaje directo, claro, sintético y simple, evitando respuestas vagas, evasivas o imprecisiones.

Al igual que con las comunicaciones recibidas en la etapa de consulta pública, se realizará un seguimiento y sistematización de las quejas y reclamos recibidas con posterioridad, a fin de facilitar su gestión y garantizar un tratamiento eficaz de las mismas.

### 9.1. Medios presenciales para gestión de reclamos y quejas

Cada empresa Contratista preverá la instalación de buzones estratégicamente distribuidos (Obrador, frentes de obra cercanos a instituciones, etc.) y/o libro para registro de consultas con la comunidad (en obrador y frente de obra), específico para recepcionar las quejas, reclamos e inquietudes relacionadas con el objeto de la obra. En ambos casos, se deberán identificar y señalar la presencia de estos canales, principalmente en el obrador y frentes de obra.

El especialista social o socioambiental del contratista deberá recoger y atender periódicamente las dudas, reclamos o sugerencias allí manifestadas. No obstante, dentro de las inducciones a todo personal de obra, independientemente de su cargo, modalidad de contratación, se indicará las potenciales demandas o conflictividades vinculadas a las características generales de la obra que puedan surgir. La contratista pondrá en conocimiento del personal los mecanismos y canales existentes para la recepción de demandas relativas a la obra en ejecución. Se capacitará al personal para que puedan orientar a la población acerca de cómo viabilizar sus demandas de acuerdo con lo estipulado en los sistemas de atención a la comunidad previstos, conforme a los grados de complejidad de las obras y la etapa de realización en la que se encuentre. De esta forma, se asegurará que toda, queja, consulta o sugerencia pueda ser registrada y canalizada.

Previo al inicio de las actividades de obra y durante toda la etapa de construcción del proyecto, el contratista deberá dar respuesta y solución a las diferentes manifestaciones ciudadanas que presenten la comunidad ya sea desde ciudadanos individuales, líderes comunitarios u organizaciones, así como a las directivas de instituciones u organismos públicos..



La empresa contratista informará inicialmente a los responsables de la gestión del reclamo, consulta o sugerencia y dentro de los siguientes 5 días hábiles se le notificará consultante o reclamante, el plazo para requerido para su resolución o respuesta formal de acuerdo con la naturaleza de la consulta o reclamo.

El estado de la consulta se considerará cerrada (cuando la manifestación ciudadana ha sido resuelta y el ciudadano u organización que la presentó quedó satisfecha con la respuesta o acción desarrollada por parte del contratista) y abierta (cuando la manifestación ciudadana no ha sido resuelta, está pendiente o en proceso de trámite).

En caso de que el reclamo, la consulta o sugerencia no fuera procedente, se deberán explicar el motivo y dejar asentado la respuesta para elevar posteriormente a ADIF. Si la persona que efectuara el reclamo, queja o sugerencia no quedará satisfecha con la respuesta otorgada, la empresa Contratista deberá informar la situación a ADIF. En todos los casos se le informará al reclamante, el proceso de reclamo que podrá efectivizar ante ADIF y las disposiciones, procedimientos y mecanismos legales que amparan al ciudadano a la hora de realizar reclamos administrativos. No obstante, los ciudadanos poseen en todo momento la posibilidad de, ante una situación de vulneración de sus derechos, accionar judicialmente, como así también recurrir al organismo financiador (ver 9.2).

Cada mes se realizará el consolidado de las manifestaciones ciudadanas que se presentaron en ese período, con base en lo desarrollado en el Formulario de Atención al Ciudadano. La información a) número total de manifestaciones ciudadanas, b) número de manifestaciones cerradas y porcentaje y c) número de manifestaciones abiertas y porcentaje. El Consolidado de las manifestaciones ciudadanas será entregado a ADIF en un reporte mensual.

Para el cierre ambiental de la etapa de obra, el contratista deberá presentar el cierre de todas las manifestaciones ciudadanas y el cierre de las actas de compromiso.

El procedimiento interno para las consultas que ingresen por medio de las contratistas de obra se organiza de la siguiente manera: la persona, institución, organización, ente u organismo ingresa el reclamo a la contratista de obra, la cual sistematiza y envía el reclamo a la inspección socio ambiental (GCASS). Esta última analiza el reclamo y en un plazo de 5 días hábiles se comunica a la contratista el tiempo de respuesta estimado, para que le sea informado al requirente junto con la confirmación de recepción. Internamente, GCASS gestiona con las áreas internas responsables u organismos externos si fuera necesario, la información solicitada o la respuesta a dar. Transcurridos un máximo de 15 días hábiles del reclamo, elabora y envía la respuesta al contratista de obra para que éste envíe la respuesta final.

## 9.2. Medios Virtuales

Los distintos organismos vinculados al control y gestión transporte (ADIF, Ministerio de Transporte, CNRT, SOF y otros) así como los contratistas poseen canales de comunicación virtuales, ya sea por correo electrónico o redes sociales (Instagram, Facebook, Twitter, etc.). En algunas ocasiones, estos medios son escogidos por ciudadanos para manifestar quejas, demandas o sugerencias respecto de intervenciones de ADIF.

La contratista deberá estar preparada y predispuesta para gestionar estos reclamos que puedan surgir y que serán transmitidos por los canales de comunicación entre ADIF y la contratista, así como aquellos contactos que pudieran llegar a sus sitios web o redes sociales.





## 10. Seguimiento y presentación de informes

### 10.1. Participación de partes interesadas en el seguimiento

Las partes interesadas podrán participar del avance de los compromisos asumidos en las primeras instancias participativas. 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.

### 10.2. Presentación de informes a partes interesadas

ADIF informará del seguimiento y resolución de inquietudes a lo largo del desarrollo del proyecto. El registro de las actividades de participación que se desarrollen en el marco del Proyecto será incorporado en forma informes con anexos detallados y/o a futuras versiones revisadas del presente Plan. Esa información será utilizada asimismo para poder informar a todas las partes interesadas sobre los avances del Proyecto. Los informes para los grupos de las partes interesadas serán presentados semestralmente a fin de permitir su seguimiento, junto con la información de avance de ejecución de las obras. No obstante, quedan abiertos y a disposición todos los mecanismos de quejas y reclamos previstos, lo cual será informado a los interesados.

---

<sup>i</sup> Esta norma establece la capacitación obligatoria en temas de género y violencia contra las mujeres, a todas las personas que trabajan en el Estado Nacional.