

# **PLAN DE PARTICIPACIÓN DE PARTES INTERESADAS**

**Proyecto de modernización del transporte de pasajeros  
en la Línea Mitre**

## Contenido

1.	Introducción .....	4
2.	Principios rectores.....	6
3.	Marco normativo.....	6
3.1.	Normativa Nacional.....	6
3.2.	Normativa Provincial .....	7
3.2.1.	Provincia de Buenos Aires .....	7
3.2.2.	Ciudad Autónoma de Buenos Aires.....	8
3.3.	Estándares Ambientales y Sociales del Banco Mundial .....	8
4.	Objetivos .....	8
4.1.	Objetivos generales.....	8
4.2.	Objetivos específicos.....	8
5.	Resumen de actividades realizadas a la fecha .....	9
6.	Identificación de actores y partes interesadas .....	14
6.1.	Partes Afectadas.....	14
6.2.	Otras partes interesadas .....	15
6.3.	Individuos o grupos minoritarios favorecidos o vulnerables .....	17
6.4.	Resumen de las necesidades de las partes interesadas del proyecto .....	17
7.	Programa de participación de partes interesadas .....	18
7.1.	Situación en el marco de la pandemia SARS-CoV2 .....	18
7.2.	Propuesta y cronograma del programa .....	19
7.3.	Estrategia propuesta para la divulgación de la información.....	20
7.3.1.	Diseño de herramientas de comunicación (flyers, material multimedia, compilación de la información del proyecto, selección de las plataformas).....	21
7.3.2.	Lanzamiento, comunicación del proyecto y llamado a participación .....	21
7.4.	Estrategia de consulta propuesta.....	22
7.4.1.	Apertura y recepción de consultas.....	22
7.4.2.	Actividades virtuales con participación comunitaria y de partes interesadas	23
7.4.3.	Recepción de consultas vía web o por correo y cuestionarios .....	23
7.4.4.	Procesamiento y devolución de consultas .....	23
7.4.5.	Continuación de las instancias de participación .....	23
7.4.6.	Instancias periódicas de participación durante la ejecución .....	23
7.5.	Estrategia para la incorporación de grupos vulnerables.....	24
7.6.	Análisis de los comentarios .....	24

7.7.	Etapas futuras del proyecto .....	25
8.	Recursos y responsabilidades .....	25
8.1.	Recursos .....	25
8.2.	Funciones y responsabilidades de gestión .....	26
9.	Mecanismos de atención de quejas y reclamos.....	27
9.1.	Medios presenciales.....	29
9.2.	Medios Virtuales .....	30
10.	Seguimiento y presentación de informes .....	30
10.1.	Participación de partes interesadas en el seguimiento .....	30
10.2.	Presentación de informes a partes interesadas.....	30

## 1. Introducción

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

El proyecto se propone mejorar la accesibilidad, confiabilidad y seguridad de los servicios ferroviarios urbanos de la Línea Mitre como objetivo general. En términos específicos sus objetivos son: aumentar la seguridad operativa; incrementar la confiabilidad del servicio del ferrocarril Mitre a través de la disminución de atrasos y cancelaciones, el aumento de la puntualidad, la disminución de los tiempos de viaje; aumentar la calidad y confort de los servicios, incluyendo espacios ferroviarios en la línea Mitre; 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; potenciar y promover la intermodalidad en todas las estaciones, y favorecer la reducción de la modalidad de transporte por automotor público o privado minimizando la congestión vehicular y generando ahorros en los tiempos de viaje; y generar fuentes de empleo directas e indirectas en el marco de la emergencia económica generada por el COVID-19.

La intervención se realiza sobre una de las líneas más importantes de la metrópolis de Buenos Aires que estructura el sector norte. 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 las necesidades de la comunidad, 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):

- Construcción y puesta en valor de estaciones, andenes y sus entornos: Intervención de 20 estaciones: Retiro; Rivadavia; V. López; Olivos; La Lucila; Martínez; San Isidro; Beccar; Victoria; Schweitzer; El Talar; San Andrés; Malaver; Villa Ballester; Chilavert; J. L. Suárez; Apeadero Río Luján; Otamendi; Km. 83; Zárate.
- Construcción de 2 estaciones nuevas
  - Facultad de Derecho
  - Nueva estación elevada en la localidad de Bancalari
- Adecuación de entornos de estaciones ya intervenidas por ADIF anteriormente: En las cuales sus entornos poseen problemas o deficiencias que afectan la experiencia de viaje: Migueletes, San Martín (Ramal Suárez), Gral. Pacheco, Maschwitz, Escobar (Ramal Zárate), Acassuso, San Fernando y Carupá (Ramal Tigre)
- Servicio de Transferencia entre Zárate - V. Ballester y Victoria – Capilla y extensión frontera eléctrica
  - Renovación y electrificación de la infraestructura entre El Talar y Victoria
  - Electrificación del trayecto J. L. Suárez hasta Benavídez
- Modernización de infraestructura ferroviaria integral del Ramal Tigre
  - Mejoramiento del sistema eléctrico
  - Modernización interal de la infraestructura ferroviaria
- Modernización integral de la Playa de vías de la Estación Retiro



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 13.º, 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 4.º, *la transparencia de las actividades gubernamentales, la probidad y la responsabilidad de los gobiernos en la gestión pública*

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.

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) no han sido meritorios de audiencia pública.

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 ambiental (Ley 123) establece la necesidad de audiencias públicas, si la autoridad de aplicación (Agencia de Protección Ambiental) y, de igual manera, los proyectos antecedentes de similares características han sido eximidos de esta instancia.

En línea con la normativa de la Provincia de Buenos Aires, 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 participación de las partes interesadas durante la preparación de los proyectos, durante su ejecución y el establecimiento de un mecanismo de quejas y reclamos. 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
- Crear y mantener una relación constructiva con ellas, sobre todo con las partes afectadas por el proyecto.
- 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 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 en Buenos Aires – Línea Mitre-, 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 (ADIF SE), y la Sociedad Operadora Ferroviaria.

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

ADIFSE, 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.

SOFSE, tanto desde sus áreas centrales como específicamente, la línea Mitre, 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 ruinoso, desactualización tecnológica y la falta de aptitud, seguridad a las personas usuarias y funcionalidad de estaciones y servicios conexos.

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.

Asimismo, se han realizado reuniones específicas con la operadora relativas a la gestión de los comercios en los sectores bajo su jurisdicción a fin de evaluar riesgos y su mitigación, priorizando medidas para evitar esos riesgos, y en caso de ser inevitables minimizarlos y su forma de gestionarlo.

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

La Secretaria de Asuntos Estratégicos de la Presidencia de la Nación, actúa como subejecutora de los recursos destinados a la evaluación del Proyecto.

Esta dependencia pública ha participado de forma recurrente para la aprobación y revisión del proyecto. En este sentido, desde un comienzo, la SAE ha priorizado una serie de proyectos sobre los cuales trabajar junto con el Banco Mundial durante los próximos años. Entre ellos, se incluyó, dadas las necesidades y prioridades estratégicas identificadas por el Ministerio de Transporte, el presente proyecto de fortalecimiento del sector ferroviario, en el ámbito de la movilidad urbana para el Área Metropolitana de Buenos Aires (AMBA).

### **Actividades con gobiernos locales**

Se ha trabajado articuladamente con los municipios de San Martín y San Fernando, en etapas tempranas, para el diagnóstico general de los entornos y necesidades locales y elaboración de los proyectos, realizando relevamientos conjuntos en territorio e 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 evitar y mitigar dichos impactos.

Esta mesa de trabajo se encuentra abierta con el fin de seguir incorporando la totalidad de los gobiernos locales al desarrollo del proyecto.

### **Actividades con otros organismos públicos**

#### **Agencia Nacional de Discapacidad**

ADIF ha trabajado desde 2014 con la Agencia Nacional de Discapacidad (ex CONADIS), 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” e implementando el convenio firmado, se ha conformado una mesa de trabajo conjunta entre la Agencia Nacional de Discapacidad, SOFSE, ADIF, el Ministerio de Transporte y la 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 se utilizan en cierta proporción 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 y en la implementación de 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 límite 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 Sustentable de la Nación, el Instituto de Tecnología Agropecuaria, la Facultad de Ciencias Forestales de la 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 mejorar las capacidades de docentes y profesionales especializados del Instituto de Tecnología de la Madera ITM, Facultad de Ciencias Forestales 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.

**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.

### **Agencia para la Protección Ambiental**

Como Autoridad de Aplicación Ambiental en la Ciudad de Buenos Aires, se ha dado intervención al APRA para que determine el nivel de impacto ambiental del proyecto de “Modernización, renovación y ampliación de la Playa de estación Retiro FFCC General Mitre e integración con Ferrocarril General San Martín”, actual Licitación LP 80/2016. Dicha Autoridad se ha manifestado al respecto eximiendo al proyecto del procedimiento de evaluación de impacto Ambiental y estableciendo recomendaciones para su ejecución, las cuales se han incorporado a la gestión social y ambiental de la obra.

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

Tanto ADIF como SOFSE han dado intervención en el desarrollo de sus proyectos principalmente edilicios, a la Comisión Nacional de Museos, Lugares y 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 para su tratamiento a la Comisión.

En este sentido se ha sometido a aprobación el proyecto de “Elevación y Refacción de Andenes e Iluminación de la Nave Oeste de la Estación Retiro – Línea Gral. Mitre”, que se realizará en paralelo a la LP 80/16 “Modernización, renovación y ampliación de la Playa de estación Retiro FFCC General Mitre e integración con Ferrocarril General San Martín”, facilitando su etapabilidad.

### **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 el del presente Plan y forman parte de una dinámica de trabajo que continúa y se promueve para ser institucionalizada.

### **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 (SOFSE, 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 Ley Micaela 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 del presente Plan.

### **Federación LGBT**

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 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, como 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 2021. Estas instancias contribuyen con la integración de la perspectiva de género desde el diseño del Proyecto de Modernización del Transporte Ferroviario de Pasajeros en Buenos Aires – Línea Mitre, 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.

### **Actividades de consulta o divulgación en el marco de la obra de Renovación de la Playa de Estación Retiro**

En el marco de la obra de renovación de la Playa de Estación Retiro, obra que ya se encuentra en marcha desde el año 2017, se han realizado diversas actividades de divulgación que incluyen: anuncios públicos de la obra en medios de comunicación<sup>1</sup> y cartelería en vía pública. En lo que refiere a las reuniones formales e informales, como se ha mencionado anteriormente en el apartado dedicado a Ministerio de Transporte, se mantienen reuniones de coordinación constantemente con la empresa operadora (SOFSE) a fin de coordinar las tareas y afectar de la menor forma posible al servicio. En el marco del plan de relacionamiento comunitario de la LP 80/16 “Modernización, renovación y ampliación de la Playa de estación Retiro FFCC General Mitre e integración con Ferrocarril General San Martín”, se han mantenido reuniones informales con vecinos de viviendas linderas a la zona operativa, en el sector conocido como “Usina”, a fin de dar aviso sobre las tareas de obra y minimizar los riesgos para las personas ajenas al proyecto. Se acordó informalmente con 2 familias vecinas (actualmente solo 1 habitando en la zona) cuestiones vinculadas a la seguridad como la correcta adecuación de los cerramientos, cercos, puertas, o enrejados que pudieran permitir acceso franco a la zona de obra, lo cual se materializó sin mayores complicaciones.

---

<sup>1</sup> <https://www.enelsubte.com/noticias/dietrich-presento-la-obra-de-renovacion-de-la-parrilla-de-cambios-de-retiro-mitre/>  
<https://www.cronista.com/economiapolitica/Invierten-us-100-millones-en-el-acceso-de-los-trenes-a-Retiro-20190123-0061.html>

## 6. Identificación de actores y partes interesadas

### 6.1. Partes Afectadas

- **Usuarios de la Línea Mitre:** Las principales partes afectadas por el proyecto son los usuarios de la Línea Mitre habituales, ocasionales o esporádicos, usuarios en general del sistema público de transporte metropolitano con mayor peso para el corredor norte-noroeste 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>2</sup>, considerando un área de influencia de 1.000 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 2.285.977 personas según datos del Censo Nacional 2010. Si se toman los datos de operación, la Línea Mitre vendió 58.520.497 boletos en 2019. Se entiende que tanto pasajeros del modo ferroviario como 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 Mitre:** Dentro del área de influencia del proyecto se encuentran también vecinos de entornos de las estaciones de la Línea Mitre. 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, parquización, iluminación, colocación de mobiliario urbano y le 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 sea se vean impactadas por una mejor movilidad y un mayor flujo de personas.
- **Propietarios de inmuebles sujetos a expropiación o personas afectadas por reasentamientos involuntarios:** se deberán incorporar a la participación como partes interesadas a todos aquellas personas físicas o jurídicas que se vean afectadas por expropiaciones o relocalizaciones forzadas causadas por el proyecto. Es de destacar que, en base al diseño y obras previstas, no se ha considerado necesario afectar inmuebles privados o la relocalización de personas. 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 de la intervención, de forma leve y transitoria, por las molestias derivadas de las tareas constructivas. El movimiento de camiones, polvo en el ambiente, ruidos, cambios

---

<sup>2</sup> Investigación de Transporte Urbano Público de Buenos Aires (INTRUPUBA) disponible en <https://www.argentina.gob.ar/transporte/dgppse/encuestas/estudios>

en el paisaje urbano han sido identificados como principales impactos de las tareas constructivas.

En relación a la etapa de operación del proyecto se identifican cambios en las dinámicas habituales de algunas zonas, especialmente aquellos entornos de estaciones que sean incorporadas al servicio eléctrico.

## 6.2. Otras partes interesadas

- **Trenes Argentinos Operaciones (SOFSE):** Es el organismo (Sociedad del Estado) encargada 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:
  - Municipio de Vicente López
  - Municipio de San Isidro
  - Municipio de San Fernando
  - Municipio de Tigre
  - Municipio de San Martín
  - Municipio de Escobar
  - Municipio de Zárate
  - Ciudad Autónoma de Buenos Aires (como gobierno local con jerarquía provincial)
- **Gobiernos y organismos provinciales** como principales autoridades de aplicación en materia ambiental, responsables de la regulación del transporte exclusivo de sus jurisdicciones<sup>3</sup> y corresponsables con los municipios del ordenamiento territorial, en el caso de la Provincia de Buenos Aires:
  - Provincia de Buenos Aires
  - Organismos provinciales autárquicos con competencia en materia ambiental:
    - Organismo Provincial para el Desarrollo Sustentable (OPDS) de la Provincia de Buenos Aires
    - Agencia de Protección Ambiental (APRA) de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires
- **Ministerio de Transporte de la Nación:** organismo de la administración pública nacional con competencia en materia de política del transporte. Fija objetivos, lineamientos y prioridades, dicta normas de regulación en materia de transporte. Es uno de los

---

<sup>3</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.



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 Mitre. 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 incorporarán a las instituciones de educación superior que tengan antecedentes en el campo de la movilidad y la planificación. Entre estas se encuentran instituciones como Universidad de Buenos Aires (UBA), Universidad Tecnológica Nacional (UTN), Universidad de San Martín (UNSaM), Universidad Nacional de General Sarmiento (UNGS), 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 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 CPAU, Alianza por el Clima, Accionar Joven, Bio Activo, entre otras organizaciones posibles.
- **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 de obreros 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 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 mejorar de estos espacios en materia de accesibilidad. Como se mencionó anteriormente, ADIF mantiene un convenio con la Comisión Nacional de Discapacidades (CONADIS), 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. Se incluyen en esta identificación a los grupos caracterizados en el EAS 7.

**Grupos socio-económicos vulnerables:** Las trazas a intervenir circulan por sectores del AMBA con contrastes sociales en el cual conviven sectores de alto 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 obtener de parte de estos grupos sociales una mirada propia que dé cuenta de puede afectar el proyecto a estas comunidades. Se podrá convocar a organizaciones locales vinculadas a los barrios populares de la zona de influencia.

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

Grupo de partes interesadas	Características principales	Medios de notificación	Necesidades específicas
Usuarios de la Línea Mitre	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 de la Línea Mitre	Asociaciones de vecinos o comerciantes locales	Volante, anuncios dirigidos en redes sociales y aplicaciones de mensajería	Facilitar medios electrónicos virtuales de consulta
Propietarios de inmuebles sujetos a	Individuos o personas jurídicas con afectación	Notificación formal por nota	Facilitar medios de consulta virtuales y

expropiación o personas afectadas por reasentamientos involuntarios	patrimonial o necesidad de relocalización		precisiones tempranas sobre las afectaciones
SOFSE	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	7 municipios + Ciudad Autónoma de Buenos Aires	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
Comisión Nacional de Monumentos	Organismo con competencia sobre edificios de patrimonio histórico	Mensaje por correo electrónico y refuerzo por teléfono	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	CONADIS, 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 o discapacidades
Grupos socio-económicos vulnerables	Organizaciones villeras, organizaciones locales de barrios vulnerables	Mensaje por correo electrónico, refuerzo por teléfono	Facilitar medios electrónicos virtuales de consulta

## 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 (ASPO/DISPO) emanadas de las normativas nacionales, provinciales y municipales se deberá proveer a la comunidad de los medios adecuados para propiciar la participación. 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.

En caso de resultar necesarias instancias de intercambio similares 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, resolver 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:

<b>Etapas o actividad de participación</b>	<b>Fecha estimada</b>	<b>Actividades</b>	<b>Método</b>
Preparación	15/11/2020 al 11/12/2020	Contacto con organizaciones e instituciones con interés o competencia en la temática, elaboración del material de difusión	Correo electrónico, contacto telefónico
Difusión del proyecto y convocatoria a la instancia de participación	12/12/2020 al 26/12/2020	Publicación y difusión de material de la información del proyecto y la convocatoria a la participación de partes interesadas	Sitio web ADIF, redes sociales, cartelera en vía pública y estaciones
Recepción de consultas	12/12/2020 al 26/12/2020	Recepción de consultas, intercambio con partes interesadas	Correo electrónico, formulario de contacto, reuniones participativas virtuales o presenciales
Sistematización y compilación de consultas	21/12/2020 al 28/12/2020	Derivación a las áreas competentes para respuestas, ordenación de consultas por temas	-
Devoluciones, repuestas e incorporación de sugerencias	28/12/2020 al 04/01/2021	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	05/01/2021	Carga en sitio web de los resultados de la consulta	Sitio web ADIF
Diseño participativo de las intervenciones	Vigente actualmente hasta el inicio de obras	Reuniones con gobiernos locales, intercambio de información, recepción de consultas de la comunidad	Correo electrónico, reuniones virtuales, reuniones presenciales, visitas a campo, sitio web ADIF
Recepción de inquietudes de la comunidad durante la ejecución	Vigente actualmente hasta 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 recurrirán 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: Facebook, Twitter, LinkedIn y 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 a 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 a cartelera en vía pública, afiches, comunicaciones directas a frentistas, uso de redes sociales, entre otros.

<b>Etapas del proyecto</b>	<b>Lista de información que se divulgará</b>	<b>Métodos propuestos</b>	<b>Cronograma: lugares/fechas</b>	<b>Partes interesadas destinatarias</b>	<b>Porcentaje alcanzado</b>	<b>Responsabilidades</b>
Preparación	Información técnica del proyecto	Carga en sitio web oficial, difusión en redes sociales, correo electrónico	12/12/2020 al 26/12/2020 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 Mitre	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, contacto telefónico	15/11/2020 al 26/12/2020 Anuncios dirigidos por localización geográfica e intereses, envío de correos, contacto telefónico de invitación	Pasajeros usuarios del servicio, vecinos, organizaciones locales, instituciones con interés o competencia en la temática	>75% de usuarios de la Línea Mitre	Gerencia de Prensa, Comunicación y Relaciones Institucionales
Preparación	Publicación de consultas y respuestas	Sitio web, correo electrónico	05/10/2020	Pasajeros usuarios del servicio, vecinos,	100% de las partes que efectuaron	Gerencia de Calidad, Ambiente Salud y Seguridad,

			Envío de correos, carga en sitio web	organizaciones locales, instituciones con interés o competencia en la temática	consultas y usuarios en general	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 (flyers, 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 al diseño del manual de marca de Trenes Argentinos, adaptado para diferentes redes sociales o aplicaciones de mensajería y cartelería en vía pública. Se realizará 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 Mitre 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 Mitre:** 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 habilitará 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 cartelería 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 con estudio en materia de movilidad y planificación se realizará la convocatoria por correo electrónico o mail. Se diferencia de este grupo a SOFSE, 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 se 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 que algunas de las consultas no puedan ser respondida 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 adaptado 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 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 el Consejo Nacional de Discapacidades (CONADIS) 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, 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 Planamiento 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 comitente, destinará a 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 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 relación a lo estrictamente relacionado a la operación ferroviaria, Trenes Argentinos Operaciones (SOFSE) 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 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 sociales y ambientales de las obras a ejecutarse, ya sea de forma particular o delegándolas en las contratistas. Debe también llevar delante de la inspección de obra en materia de seguridad ocupacional, salud comunitaria y socio-ambiental, en consonancia con las normativas nacionales, provinciales y locales, lo estipulado en los Planes de Gestión Ambiental elaborados para cada obra y las guías o lineamientos dispuestos por ADIF en materia de calidad, salud y seguridad ocupacional, cuidado del ambiente y relacionamiento comunitario. El área está integrada por especialistas sociales y ambientales (geógrafos, urbanistas, geólogos, ingenieros)

La Gerencia de Planeamiento Estratégico (GPE) tienen a su cargo parte 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.

Por su parte, el Programa de Genero de ADIF abordará temáticas vinculadas la disminución de la brecha de género en el transporte y el espacio público, tanto mediante relevamientos y la compilación de estadísticas, como el asesoramiento a las áreas de diseño de infraestructura. 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 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 (SOFSE): 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 Mitre 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 acerca de los contratiempos, demoras, cambios o alteraciones en las dinámicas cotidianas y realizar la gestión de quejas y reclamos bajo 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 Buenos Aires – Línea Mitre-, 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 incluido 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.

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 requerimiento en pliegos de obra y en particular a través de lo establecido en el Programa de Relacionamento Comunitario del PGAS de cada proyecto, la obligación de la Contratistas a garantizar la existencia, publicidad y facilidad de acceso a los canales de comunicación establecidos para la realización de quejas y reclamos, tarea que será supervisada por la inspección de obra (ADIF) para verificar su cumplimiento.

En lo que refiere a la comunicación de la comunidad con ADIF, como se mencionó anteriormente, existe un sitio web institucional propio, y uno específico del proyecto, accesible en <https://www.argentina.gob.ar/transporte/trenes-argentinos-infraestructura>, mediante el cual el ciudadano puede acceder a los canales de contacto a disposición, y un formulario web.

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 SOFSE.

ADIF también posee, 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.

El área de ADIF encargada habitualmente de la comunicación institucional es la Gerencia de Prensa, Comunicaciones y Relaciones Institucionales. Este área es quien centraliza las comunicaciones, las cuales son gestionadas internamente con las áreas correspondientes según la temática. 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.

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 la Ley 27.275 éstos 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 recibidos con posterioridad, a fin de facilitar su gestión y garantizar un tratamiento eficaz de las mismas.

### 9.1. Medios presenciales

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 socio-ambiental 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 los habitantes del área de influencia directa e indirecta 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 la comunidad, las autoridades municipales, las directivas de las instituciones y líderes en general presenten.

La empresa contratista informará inicialmente 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 a 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.

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 del proyecto, el contratista deberá presentar el cierre de todas las manifestaciones ciudadanas y el cierre de las actas de compromiso.

## **9.2. Medios Virtuales**

Los distintos organismos vinculados al control y gestión transporte (ADIF, Ministerio de Transporte, CNRT, SOFSE 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 de anexo 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.