

PROYECTO

**“REDES DE PROTECCIÓN SOCIAL PARA LA POBLACIÓN VULNERABLE DE LA PROVINCIA DE
BUENOS AIRES”**

Plan de Participación de Partes Interesadas

Agosto 2022

INDICE

Introducción	5
1.1 Descripción del Proyecto	5
1.2 Plazo de ejecución	11
1.3 Organización para la ejecución	12
1.4 Gestión ambiental y social	14
2. Riesgos e impactos del Proyecto	15
3. Sección Tarifa Social Eléctrica	16
3.1 Breve resumen de las actividades anteriores de participación de las partes interesadas	16
3.2 Identificación y análisis de las partes interesadas	22
3.3 Individuos o grupos en situación de vulnerabilidad	25
3.4 Resumen de las necesidades de las partes interesadas	27
3.5 Programa de Participación de Partes Interesadas	28
3.6 Recursos y responsabilidades vinculados a la implementación de actividades de participación de las partes interesadas	39
3.7 Mecanismos de atención de quejas y reclamos	40
3.8 Seguimiento y presentación de informes	43
3.9 Consideraciones para la participación de partes interesadas en el marco de la pandemia COVID-19	44
4. Sección Programas Sociales	46
4.1 Breve resumen de las actividades anteriores de participación de las partes interesadas	46
4.2 Identificación y análisis de las partes interesadas	53
4.3 Individuos o grupos en situación de vulnerabilidad	56
4.4 Resumen de las necesidades de las partes interesadas	61
4.5 Programa de Participación de Partes Interesadas	63
4.6 Recursos y responsabilidades vinculados a la implementación de actividades de participación de las partes interesadas	72

4.7 Mecanismos de atención de quejas y reclamos	72
4.8 Seguimiento y presentación de informes	73
4.9 Consideraciones para la participación de partes interesadas en el marco de la pandemia COVID- 19	74
5. Anexos	77
Anexo 1 Informe de Consulta de Documentos Ambientales y Sociales del Proyecto (abril-mayo 2021)	77

HISTORIAL DEL DOCUMENTO

Nro Revisión	Versión	Fecha	Comentarios
00	Versión original	Julio 2019	Documento desarrollado en el marco de la preparación de la operación del Proyecto. El Proyecto originalmente buscó financiar la TSE y fortalecer la capacidad institucional de la PBA para administrar y perfeccionar el esquema de tarifa social, incluyendo actividades que permitan mejorar los mecanismos de monitoreo, destinado a brindar protección a los hogares vulnerables, teniendo en consideración las posibilidades fiscales provinciales.
01	Versión revisada 01	Octubre 2020	<p>La versión 01 consideró la actualización del documento original desarrollado durante la preparación de la operación e incorporó las modificaciones efectuadas al Proyecto en el marco de la primera enmienda al contrato del Préstamo BIRF 9007-AR.</p> <p>A partir de dicha enmienda se incluyó el financiamiento de programas de protección social seleccionados, dirigidos a la población vulnerable en la PBA, como parte de la respuesta de emergencia al COVID 19.</p>
02	Versión revisada 02	Agosto 2021	La versión 02 fue ajustada luego del proceso de consulta realizado durante el período de abril-mayo 2021.
03	Versión revisada 03	Agosto 2022	<p>La versión 03 se actualizó a partir de la segunda enmienda al contrato de Préstamo en la cual se modificó el nombre del programa, se reasignó la matriz de costos, se extendió el plazo de ejecución.</p> <p>Asimismo, esta versión incorpora información del Financiamiento adicional aprobado con destino a los componentes 2 y 4</p>

PLAN DE PARTICIPACIÓN DE PARTES INTERESADAS

Introducción

El presente documento Plan de Participación de Partes Interesadas (PPPI) constituye una versión actualizada del PPPI desarrollado a partir de la reestructuración del Préstamo (primera enmienda al contrato del Préstamo). Asimismo, esta versión considera los ajustes realizados a partir del proceso de consulta efectuado durante los meses de abril-mayo 2021 y las modificaciones realizadas en el marco de la segunda enmienda al contrato del Préstamo. Dicha enmienda consideró el cambio en el nombre del Proyecto, la reasignación de la matriz de costos y la extensión del plazo de ejecución.

El Préstamo BIRF N° 9007- AR cuenta con aprobación de Directorio el día 05/09/2019. La firma del Contrato de Préstamo se realizó el día 24/10/2019 y cuenta con efectividad desde el día 27/11/2019. Asimismo, en el marco de la reestructuración del Préstamo se procedió a la firma de una primera enmienda al contrato el día 18/12/2020 y por otro lado el día 23/05/2022 se procedió a la firma de la segunda enmienda del contrato. El monto del Proyecto es de U\$S 150 millones y se encuentra en ejecución llevando desembolsado a la fecha U\$S 134,98 millones. La fecha de finalización vigente corresponde al día 29/02/2024. Asimismo, el 17/07/22 fue priorizado un Financiamiento Adicional por U\$S 50 millones destinados a financiar la TSE de usuarios de medidores comunitarios (U\$S 12 millones) así como las transferencias a los beneficiarios del Programa Más Vida (U\$S 37,87 millones).

1.1 Descripción del Proyecto

El Proyecto "Redes de protección social para la población vulnerable de la Provincia de Buenos Aires" (el Proyecto), anteriormente denominado "Apoyo a la transición de la Tarifa Social Eléctrica de la Provincia de Buenos Aires, se inscribe bajo un conjunto de acciones que desde el Gobierno de la Provincia de Buenos Aires se implementan para hacer frente a la transferencia de servicios de la Nación a la Provincia. Específicamente, la provincia de Buenos Aires (PBA) a través del Proyecto espera continuar con la política de subsidios a la tarifa eléctrica. Esto le permitirá, por un lado, sostener las condiciones habitacionales de la población en situación de mayor vulnerabilidad que habita en el territorio provincial y, por el otro, llevar a cabo mejoras en la administración de la Tarifa Social Eléctrica (TSE) que redunden en mayor efectividad del esquema vigente.

En ese sentido, el Proyecto busca financiar la TSE y fortalecer la capacidad institucional de la PBA para administrar y perfeccionar dicho esquema de tarifa social, incluyendo actividades que permitan mejorar los mecanismos de monitoreo, destinado a brindar protección a los hogares vulnerables, teniendo en consideración las posibilidades fiscales provinciales.

Por otra parte, dada la situación de emergencia sanitaria debido a la pandemia de COVID-19 y a los efectos producidos por la misma, los grupos de población en situación de vulnerabilidad se encuentran particularmente afectados. En este sentido, se presenta un doble desafío para el estado provincial: el fortalecimiento del sistema de salud para la atención de toda la población, y la asistencia y contención de la población en situación de vulnerabilidad.

En virtud de ello, el gobierno de la PBA consideró necesario reasignar parte de los fondos disponibles en los préstamos de organismos internacionales de crédito vigentes en la PBA para la atención de las necesidades urgentes de la población en situación de vulnerabilidad, fundamentalmente en lo referido a la asistencia nutricional y sanitaria. Al respecto, se han priorizado, en particular, proyectos que contribuyan a mejorar las condiciones de vida de la población más vulnerable, entre los que se encuentran los programas sociales, nutricionales y sanitarios.

En el marco del Proyecto "Redes de Protección Social para la población vulnerable de la Provincia de Buenos Aires" se considera que el acceso a la energía eléctrica constituye un elemento fundamental para el desarrollo humano y que la alimentación constituye un derecho humano básico, siendo una política central para el gobierno provincial en lo que respecta a mejorar las condiciones de vida de los sectores de la población en situación de vulnerabilidad y particularmente a aquellos afectados por la emergencia generada por la pandemia de COVID-19.

Estas políticas se encuentran sustentadas tanto por la legislación nacional como la internacional; específicamente por el artículo 14 bis de la Constitución Nacional que establece, entre otros, la protección integral de la familia y la compensación económica familiar, así como en el art. 25 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos y el art. 11 del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales que establecen que toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure, así como a su familia, la salud y el bienestar, y en especial la alimentación, el vestido, la vivienda, la asistencia médica y los servicios sociales necesarios.

Asimismo, en la Agenda 2030 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, el Objetivo 2 se propone "Poner fin al hambre y asegurar el acceso de todas las personas, a una alimentación sana, nutritiva y suficiente durante todo el año".

En ese sentido, en el marco de la 1era enmienda al contrato se efectuó el redimensionamiento de los componentes del Proyecto para incluir, por un lado, el fortalecimiento de la capacidad institucional del Ministerio de Desarrollo de la Comunidad de la PBA en el Componente 1, el financiamiento del subsidio a la tarifa de energía eléctrica de medidores comunitarios en el Componente 2 e incorporar un cuarto Componente para el financiamiento de la asistencia alimentaria en la emergencia. Bajo este último componente se prevé financiar programas sociales, en particular, aquellos cuyo destino sea mejorar la situación nutricional de la población de la PBA, priorizando el Programa Más Vida. Los mismos son ejecutados por el Ministerio de Desarrollo de la Comunidad (MDC).

Objetivo del Proyecto

El objetivo del Proyecto es apoyar la transición del esquema de tarifa social eléctrica del nivel federal a la provincia de Buenos Aires, y la provisión de programas de protección social seleccionados, dirigidos a la población vulnerable en la PBA, como parte de la respuesta de emergencia al COVID 19.

Objetivos específicos

Los objetivos específicos del Proyecto son: (i) mejorar la producción, sistematización y uso de los datos relativos a la asignación de la TSE y de Programas Sociales, (ii) fortalecer a los organismos rectores en materia de energía eléctrica (actualmente OCEBA y ENRE, o el organismo que lo reemplace) y (iii) fortalecer y apoyar a las empresas locales proveedoras de servicio eléctrico en la gestión de la información de los usuarios y la administración de la TSE.

Descripción de los componentes

A continuación, se describen los componentes del Proyecto:

Componente 1: Desarrollo de capacidades institucionales para la implementación de la Tarifa Social Eléctrica, la eficiencia energética y Programas Sociales.

El objetivo de este componente será mejorar las capacidades técnico-administrativas de los Organismos Provinciales involucrados en la administración, gestión, supervisión y pago de la TSE y de los Programas Sociales en la PBA.

Este componente brindará asistencia técnica para: a) desarrollar el esquema institucional para administrar la TSE y establecer las regulaciones necesarias, en línea con la transferencia de responsabilidades de la administración federal a la provincial; b) brindar solución a las brechas de información del programa TSE y otros programas sociales de emergencia mediante la mejora de los procedimientos de gestión y el fortalecimiento de los sistemas de datos de la Dirección de Subsidios y Subvenciones (DSyS), la Subsecretaría de Energía (SSE) y el MDC; c) realizar estudios sectoriales para mejorar la producción, sistematización, almacenamiento y uso de los datos; y d) desarrollar actividades de sensibilización para incentivar el uso eficiente de energía y el ahorro energético.

Bajo este componente se financiarán los siguientes subcomponentes:

Subcomponente 1.1: Fortalecimiento institucional en la gestión de la TSE, de los programas sociales, procedimientos de información y transparencia: las actividades se centrarán en (i) mejorar la estructura institucional de la PBA para gestionar la TSE, incluida la revisión de roles y responsabilidades para implementar y monitorear la TSE; (ii) mejorar los procedimientos de gestión y el fortalecimiento de los sistemas de datos de la DSyS, de la SSE y el MDC; (iii) mejorar el acceso a la información y los mecanismos de reclamo de la TSE.

Subcomponente 1.2: Recopilación y sistematización de información. Esta actividad apoyará los esfuerzos para completar la información faltante del 28% de los usuarios de electricidad que actualmente impide que sean considerados como posibles beneficiarios de TSE. Las fallas en la aplicación de los criterios de elegibilidad se relacionan principalmente con aquellos con información incompleta, que no están recibiendo la TSE ya que no se puede evaluar la elegibilidad. Las actividades se concentrarán principalmente en: actualizar la información de los usuarios (re-empadronamiento), especialmente para los usuarios sin datos de identificación y combinar fuentes administrativas adicionales para controles cruzados para proporcionar información sobre los usuarios sin atributos socioeconómicos.

Subcomponente 1.3: Evaluación de la TSE y estudios sobre el comportamiento del consumo para promover la eficiencia energética. Las actividades se centrarán principalmente en: fortalecer las

capacidades analíticas para evaluar las políticas para generar recomendaciones para la TSE y evaluar y proponer medidas de eficiencia energética para los beneficiarios de TSE.

Componente 2: Financiamiento del esquema de la Tarifa Social Eléctrica.

El objetivo de este componente es financiar subsidios a la tarifa de energía eléctrica para usuarios individuales y medidores comunitarios. Ello implica la gestión de la TSE para los usuarios individuales que así lo requieran y cumplan con los requisitos de elegibilidad para ser incorporados a la misma, así como de los medidores comunitarios.

Bajo este Componente se financiarán dos subcomponentes: (i) Subcomponente 2.1: Apoyo a la gestión y la implementación de la TSE a través del financiamiento del subsidio a usuarios individuales con TSE; (ii) Subcomponente 2.2: Financiamiento de la TSE de medidores comunitarios.

Una persona titular del servicio eléctrico para calificar a la Tarifa Social debe cumplir al menos con uno de los siguientes criterios de elegibilidad: i) Jubilados, Pensionados y Pensiones no Contributivas (Remuneración bruta \leq 2 Salarios Mínimo Vital y Móvil); ii) Relación de dependencia y monotributistas (Remuneración bruta \leq 2 Salarios Mínimo Vital y Móvil); iii) Beneficiario de programas sociales; iv) Usuario o un familiar a cargo, que cuente con certificado de discapacidad expedido por autoridad competente; v) Monotributista Social, Personal Doméstico y Veteranos de Malvinas; vi) Beneficiario de Seguro de Desempleo.

Además de cumplir con los citados requisitos, las personas deben ser excluidas de la TSE si poseen más de un inmueble, un vehículo patentado con menos de 10 años de antigüedad o aeronaves o embarcaciones de lujo.

Respecto a los usuarios de medidores comunitarios, atendiendo a las condiciones de vulnerabilidad de los asentamientos, estos medidores acceden al beneficio de la tarifa social en los mismos términos establecidos para los usuarios residenciales.

Componente 3: Unidad de Gestión del Proyecto, Monitoreo y Evaluación.

Este Componente apoyará las actividades de la Unidad de Gestión del Proyecto y de la Dirección de Subsidios y Subvenciones mediante los siguientes subcomponentes:

3.1 Apoyar a la Dirección Provincial de Organismos Multilaterales y Financiamiento Bilateral (DPOMyFB) para llevar a cabo sus responsabilidades asociadas con la gestión e implementación del proyecto tal como se establece en el manual operativo.

3.2 Apoyar a la DSyS para: a) monitorear y evaluar el proyecto y b) coordinar los estudios para diseñar una propuesta de Tarifa Social integrada.

Adicionalmente, el gasto del Front end Fee se encuentra incluido en este componente (US\$ 0,375 millones).

Componente 4: Asistencia Alimentaria en la Emergencia.

Este componente prevé el financiamiento de la asistencia alimentaria en la emergencia en la PBA, en el contexto de la pandemia por COVID-19. Bajo este componente se prevé financiar el Programa Más Vida, cuyo objetivo es mejorar la situación nutricional de la población materno infantil, adultos mayores, población con necesidades alimentarias especiales, personas con discapacidad, que se encuentren en situación de vulnerabilidad socio-económica de la PBA. El Programa es ejecutado por el MDC.

Los grupos de población destinataria del Programa se detallan a continuación: i) Mujeres embarazadas; ii) Niños/as de familias, desde su nacimiento hasta el ingreso en el sistema escolar primario; iii) Personas con patologías que requieren alimentos determinados y/o apoyo nutricional: --Componente Celiacía bajo el Programa de Asistencia Alimentaria al paciente Celíaco (PAAC), con idénticos requisitos a los establecidos en las Resolución N° 2049/05 y Resolución N° 683/2010. -Componente VIH/SIDA/ETS bajo el Programa de Asistencia Alimentaria al paciente Inmunodeprimido (PAAI), con idénticos requisitos a los establecidos en las Resoluciones N° 94/03 y N° 683/2010; iv) Adultos mayores de sesenta (60) años sin beneficio previsional; v) Familias mono parentales que atraviesan una situación de vulnerabilidad social, sin ningún tipo de prestación y acorde a previa evaluación a través de un Informe Social realizado por Municipio y/o MDC; vi) Personas con discapacidad.

Por otra parte, el Programa contempla: personas afectadas por razones de emergencia climática, hasta tanto se supere la situación de vulnerabilidad en que se encontraran y personas que, a criterio de la Autoridad de Aplicación, no resulten destinatarias de otro plan alimentario y que las circunstancias de extrema vulnerabilidad, ameriten su incorporación.

Cabe aclarar que el Programa Más Vida financia transferencias a las trabajadoras voluntarias vecinales, no obstante, bajo el préstamo no son elegibles estos gastos.

Estructura de costos

A continuación, se detalla la matriz de financiamiento del Proyecto por componentes, la cual incorpora la reasignación de costos efectuados en el marco de la 2da enmienda al contrato de Préstamo:

Componentes		Financiamiento Externo (en US\$)
1	Desarrollo de capacidades institucionales para la implementación de la TSE, la eficiencia energética y Programas Sociales	3.000.000
2	Financiamiento del esquema de la TSE	115.500.000
2.1	Apoyo a la gestión y la implementación de la TSE a través del financiamiento del subsidio a usuarios individuales con TSE	85.500.000
2.2	Financiamiento de la TSE de medidores comunitarios	30.000.000
3	Unidad de Gestión del Proyecto, Monitoreo y Evaluación	120.000
4	Asistencia Alimentaria en la Emergencia	31.005.000
	Front end Fee	375.000
TOTAL		150.000.000

Tabla 1. Matriz de Financiamiento Proyecto

1.2 Plazo de ejecución

El plazo de ejecución original previsto es de 3 años, el mismo fue prorrogado al 29 de febrero 2024.

1.3 Organización para la ejecución

El Organismo Ejecutor es el Ministerio de Hacienda y Finanzas (MHyF) de la PBA, que actuará a través de la Dirección Provincial de Organismos Multilaterales y Financiamiento Bilateral (DPOMyFB) de la Subsecretaría de Finanzas. La DPOMyFB es la responsable de la Coordinación Ejecutiva y de la administración financiera de la operación y actúa como interlocutor directo con el Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento (BIRF).

La DPOMyFB tiene entre sus funciones, entre otras, las de impulsar las acciones necesarias para la obtención de financiamiento proveniente de organismos multilaterales y bilaterales de crédito y de coordinar los procedimientos administrativos, técnicos y financieros que se relacionen con la programación, negociación, aprobación, suscripción y seguimiento de los proyectos con financiamiento multilateral y bilateral.

La Dirección de Subsidios y Subvenciones¹ (DSyS) de la Subsecretaría de Hacienda del MHyF de la PBA, es la responsable de la Coordinación Técnica en el marco del Proyecto. La DSyS es la Autoridad de Aplicación, conforme los Decretos N° 467/07 y modificatorios y N° 626/08 o los que en el futuro los reemplacen, en todo trámite de otorgamiento de subsidios, subvenciones, asistencias, ayudas financieras y/o transferencias no reintegrables imputables a la partida correspondiente del Presupuesto General de Administración de las distintas reparticiones de la Administración Pública Provincial.

Por otro lado, y en lo relativo a las actividades vinculadas con TSE, la Subsecretaría de Energía² (SSE) del Ministerio de Infraestructura y Servicios Públicos (MlySP) actuará como Coordinador Operativo en acuerdo con la DSyS, y será la responsable operativa del Proyecto.

Entre sus funciones, y conforme las competencias que le asigna la ley de Ministerios y más precisamente la estructura aprobada por el Decreto N° 36/20, se encuentran, entre otras, las siguientes: proponer las políticas públicas en materia de regulación y control de los servicios públicos, determinando su diseño y viabilidad; desarrollar la planificación, desarrollo, garantizar la prestación y

¹ En la estructura del Ministerio de Hacienda y Finanzas de la PBA aprobada por decreto N° 22/2020 la Dirección Provincial de Subsidios y Subvenciones pasa a tener rango de Dirección de Línea, no obstante, mantiene las funciones y responsabilidades asumidas en el marco del presente Proyecto.

² En la estructura del Ministerio de Infraestructura y Servicios Públicos de la PBA aprobada por decreto N° 36/2020, la Subsecretaría de Energía (SSE) reemplaza a la Dirección Provincial de Servicios Públicos (DPSP) y mantiene las funciones y responsabilidades asumidas en el marco del presente Proyecto.

mantenimiento y efectuar el correspondiente control de los servicios públicos, en forma directa o a través de las acciones de los organismos reguladores; efectuar los análisis y estudios necesarios para el dictado de normas y reglamentaciones relacionadas con la prestación, por parte de entes públicos, privados o mixtos, de los servicios públicos de energía eléctrica, agua y saneamiento; intervenir en los análisis y estudios de costos, fijación de tarifas y concesiones, así como en los aspectos técnicos, jurídicos y regulatorios involucrados, en los diferentes servicios públicos todo en coordinación con organismos municipales y nacionales competentes en la materia; coordinar temas vinculados a la energía bajo la órbita de su competencia entre la Provincia de Buenos Aires, el Gobierno Nacional, la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, los Gobiernos de las restantes provincias y las representaciones extranjeras; coordinar la formulación de políticas públicas que permitan una mejora continua y adecuada de la calidad en la prestación, seguimiento y control de servicios públicos y entender en materia tarifaria en las materias de su competencia.

Por otra parte, el Ministerio de Desarrollo de la Comunidad actuará como Coordinador Operativo a través de la Dirección Provincial de Seguridad y Soberanía Alimentaria (DPSySA), en acuerdo con la DSyS, en lo relativo a las actividades vinculadas con los programas sociales. Entre sus funciones, conforme el Decreto 77/2020 de Estructura Orgánico Funcional del MDC se encuentran las siguientes: articular la ejecución de los planes, programas y proyectos del Ministerio, así como entre éste y otros ministerios y demás entidades gubernamentales, generando estrategias de desarrollo regional; afrontar casos de emergencia extrema, que, debido a su urgencia, no puedan ser atendidos a través de los canales de acción habituales del Ministerio; facilitar la relación institucional con organismos municipales, provinciales y nacionales que puedan operar como nexo en la detección y acercamiento de situaciones de urgencia en la demanda de atención social objetivo de este Ministerio; proponer al/la Titular de este Ministerio, la asistencia económica a personas físicas y organizaciones de la sociedad civil, tendientes a fortalecer intervenciones vinculadas a la seguridad y soberanía alimentaria; diseñar y ejecutar programas relacionados con la seguridad alimentaria y la atención nutricional de la población en situación de vulnerabilidad social; articular y asistir a los municipios de la Provincia, con la finalidad de reducir la vulnerabilidad social, en articulación con los distintos actores sociales; contribuir en el mejoramiento de las condiciones de nutrición, crecimiento y desarrollo de las familias destinatarias de los programas alimentarios, sin incidir en sus herencias culturales; planificar la implementación de las políticas alimentarias y promover la incorporación de las familias socialmente

vulnerables a los programas que lleva adelante este Ministerio, con el objeto de lograr la inclusión social de las mismas.

1.4 Gestión ambiental y social

La coordinación y monitoreo de la gestión ambiental y social del Proyecto estará a cargo de la Dirección Provincial de Organismos Multilaterales y Financiamiento Bilateral (DPOMyFB). Cabe destacar que en el marco de la organización para la ejecución del Proyecto la DPOMyFB será la responsable de la Coordinación Ejecutiva y responsable financiera. Asimismo, actuará como interlocutor directo con el BIRF.

Por otra parte, la Dirección de Subsidios y Subvenciones (DSyS), como responsable de la Coordinación Técnica en el marco del Proyecto, tendrá entre sus funciones y responsabilidades el diseño, la planificación de las acciones y la implementación de las medidas específicas de la gestión ambiental y social, del presente Plan de Participación de Partes Interesadas (PPPI) y del Plan de Pueblos Indígenas (PPI).

La Subsecretaría de Energía (SSE) del MlySP brindará apoyo a la DSyS para el diseño, la planificación y la implementación de las medidas específicas, vinculadas a la TSE, de la gestión ambiental y social, del PPPI y del PPI. Cabe destacar que en el marco del Proyecto la SSE actuará como Coordinador Operativo en acuerdo con la DSyS, y será la responsable operativa del Proyecto en las actividades vinculadas a la TSE.

Por otra parte, el Ministerio de Desarrollo de la Comunidad (MDC) brindará apoyo a la DSyS para el diseño, la planificación y la implementación de las medidas específicas, vinculadas a los programas sociales, de la gestión ambiental y social, del PPPI y del PPI y, en particular para los programas alimentarios actuará a través de la Dirección Provincial de Seguridad y Soberanía Alimentaria (DPSySA). Cabe destacar que, en el marco del Proyecto, el MDC actuará como Coordinador Operativo, en acuerdo con la DSyS.

Respecto a la implementación de las medidas contempladas en el marco del Estándar Ambiental y Social 2, Trabajo y Condiciones Laborales, estarán a cargo de la DPOMyFB.

En el marco de las responsabilidades y funciones de la DSyS para el diseño, la planificación y la implementación de la gestión ambiental y social, y las acciones relativas al presente PPPI y al PPI se efectuó la contratación de un especialista social, quién asimismo interactúa en sus tareas específicas con DPOMyFB, MlySP, OCEBA, ENRE y MDC, siendo el enlace entre las áreas.

Por último, se destaca que, en el marco del presente Proyecto "Redes de protección social para la población vulnerable de la Provincia de Buenos Aires", se contempla fortalecer la capacidad de la PBA para administrar, coordinar y monitorear la TSE. Para ello, se desarrollarán diversas asistencias técnicas tanto en el marco de los componentes 1 y 3 mencionados a lo largo del presente documento, que complementarán las acciones previstas en la gestión ambiental y social, PPPI y el PPI.

Asimismo, en el marco del componente 1 del Proyecto, se prevé mejorar las capacidades técnico-administrativas de los Organismos Provinciales vinculados a los programas sociales en la PBA, contemplando asistencia técnica para brindar solución a las brechas de información de programas sociales de emergencia mediante la mejora de los procedimientos de gestión y el fortalecimiento de los sistemas de datos de la DSyS, y el MDC, y realizar estudios sectoriales para mejorar la producción, sistematización, almacenamiento y uso de los datos. Dichas actividades integran y/o complementan las acciones previstas en la gestión ambiental y social, PPPI y el PPI, relativas a estos temas.

2. Riesgos e impactos del Proyecto

La Evaluación Ambiental y Social realizada determina que el Proyecto no generará impactos adversos en la población general y en los pueblos indígenas.

Sin embargo, y en relación a la TSE, dicha Evaluación también señala como riesgos interrelacionados: (i) errores de exclusión o inclusión en la TSE debido a las limitaciones del sistema automático de detección de beneficiarios por cruce de datos y (ii) dificultades de acceso a la TSE por el sistema a demanda por parte de la población vulnerable elegible para el beneficio que no lo ha recibido a partir del sistema automático.

Si bien actualmente no hay datos para determinarlo, en función de lo relevado en las consultas con el CPAI es esperable que estos riesgos identificados apliquen para los miembros de pueblos indígenas.

Por otra parte, y en lo relativo a los programas sociales, en particular el Programa Más Vida, la Evaluación Ambiental y Social realizada identifica los siguientes riesgos: (i) Exclusión - inclusión de beneficiarios (Exclusión al beneficio de población destinataria que cumple con los requisitos de ingreso/Inclusión de personas al beneficio a las cuales no les corresponde el mismo). El riesgo identificado está vinculado con la potencial exclusión al beneficio del Programa de aquellas personas que cumpliendo con los requisitos para recibir el mismo no están siendo beneficiarias. Caso contrario,

se identifica un riesgo vinculado con la potencial inclusión al beneficio de aquellas personas que no cumplen con la totalidad de los requisitos, es decir, cuadrando en alguno de los criterios de exclusión.

Si bien actualmente no hay datos para determinarlo, en función de lo relevado en las consultas, durante la preparación del Préstamo vinculadas a TSE con el CPAI, es esperable que estos riesgos identificados apliquen para los miembros de pueblos indígenas en el marco del Programa Más Vida.

3. Sección Tarifa Social Eléctrica

3.1 Breve resumen de las actividades anteriores de participación de las partes interesadas

3.1.1 Actividades Previas a la Preparación del Proyecto

La TSE viene siendo aplicada por el Gobierno Nacional desde el año 2016 en el marco de la revisión de los subsidios a las tarifas de servicios públicos, por lo cual se han realizado actividades de difusión, participación y atención a reclamos desde entonces.

3.1.2 Divulgación de la información de la TSE

La difusión de la TSE se ha dado, en sus orígenes, a través de acciones publicitarias gubernamentales en los medios masivos de comunicación y mediante comunicaciones de información relativa al acceso al beneficio en las facturas expedidas por las Distribuidoras.

Se destaca que el procedimiento inicialmente es automático. Para ello, los listados de usuarios son remitidos por las empresas prestadoras del servicio al OCEBA o al ENRE según corresponda y éstos los envían al Consejo Nacional de Coordinación de Políticas Sociales (del ámbito de la Presidencia de la Nación) quien, a través del Sistema de Identificación Nacional Tributario y Social (SINTyS), verifica el cumplimiento de los requisitos para ser beneficiario del subsidio y de aquellas condiciones para ser excluido. Una vez realizado dicho control, el SINTyS reenvía dichos listados a cada uno de los organismos de control y regulación para que informen a las distribuidoras a cuáles de sus usuarios se les debe aplicar el descuento de la TSE.

No obstante, para aquellos usuarios que cumpliendo con los criterios de elegibilidad no fueran incluidos en el beneficio de manera automática, pueden gestionar su incorporación a demanda. En el caso en que la incorporación sea a demanda de un usuario, éste debe formalizar el pedido a través de los mecanismos dispuestos para tal fin a los organismos de control y de regulación (OCEBA y ENRE).

La divulgación de la información relativa a la TSE está disponible en:

Páginas web de:

- Organismos de Control y Regulación del Servicio de Energía Eléctrica, OCEBA (<http://oceba.gba.gov.ar/web/>); ENRE (<https://www.argentina.gob.ar/enre>).

- Distribuidoras conurbano bonaerense:

EDESUR (<https://www.edesur.com.ar/servicios-al-cliente/tarifa-social/>) y EDENOR (http://www.edenor.com.ar/cms/SP/CLI/HOG/OFI_TAR_social.html)

Distribuidoras con Concesión Provincial: EDEA (<http://www.edeaweb.com.ar/>); EDEN (<https://www.edensa.com.ar/>); EDELAP (www.edelap.com.ar/); EDES (<https://www.infoedes.com/>)

Distribuidoras con Concesión Municipal, en las páginas de las mismas se remite a la página del Organismo de Control.

Por otro lado, se puede requerir información sobre la TSE en los Centros de Atención Telefónicos gratuitos a usuarios de Organismos de Control (OCEBA, Línea 148) y Regulación (ENRE, 0800-333-3000), y de las Distribuidoras.

De manera presencial en: el Centro de Atención a Usuarios de OCEBA (calle 49 n°687, La Plata, oceba@oceba.gba.gov.ar, horario de atención: 9 a 16 hs), las Delegaciones Regionales de OCEBA Bahía Blanca (Sarmiento 322, bahiablanca@oceba.gba.gov.ar, horario de atención: 7 a 14 hs en primavera/verano y de 8 a 15 hs en la temporada invernal), Mar del Plata (3 de Febrero 3115, mardelplata@oceba.gba.gov.ar, horario de atención: 7 a 14 hs en primavera/verano y de 8 a 15 hs en la temporada invernal) y San Nicolás (Italia 69, sannicolas@oceba.gba.gov.ar, horario de atención: 7 a 14 hs en primavera/verano y de 8 a 15 hs en la temporada invernal), en la oficina central del ENRE (calle Suipacha N° 615, CABA, de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 hs), en las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC). Dichas oficinas conforman un espacio dentro de la infraestructura municipal para la atención de los usuarios del servicio de energía eléctrica. Actualmente, son 120³ municipios los que cuentan con dichas OMIC.

Asimismo, para el caso del ENRE, recibe las consultas, reclamos y solicitudes de ingreso a la TSE, vía formulario de consulta de la TSE que se encuentra en la página web del Organismo, correo electrónico, correo postal a sus oficinas centrales (Suipacha 615, CABA, C1008AAM).

³ Listado de municipios de la PBA con OMIC: <https://www.argentina.gob.ar/produccion/consumidor/oficinas-provinciales/buenos-aires>

Por otra parte, para el caso de OCEBA, se destaca que las solicitudes y los registros relacionados con la TSE se realizan únicamente a través de un aplicativo web "Tarifa Social"⁴ que se encuentra en la página web del Organismo.

También se han efectuado, entre los años 2016 y 2019, acciones de divulgación y registro de solicitudes de ingreso a la TSE en el Programa "Estado en tu Barrio". Al respecto, en el caso del interior de la PBA, OCEBA participó desde mayo de 2017 a enero de 2018, en las ciudades de Mar del Plata y La Plata.

3.1.3 Audiencias Públicas

Ambos Organismos de control y regulación. OCEBA/ENRE, han convocado y coordinado Audiencias Públicas para la aprobación de los nuevos cuadros tarifarios y la revisión tarifaria integral que tuvieron lugar en las siguientes fechas: julio 2016, octubre 2016 y diciembre 2017. En estas audiencias se trataron temas relacionados con la TSE, como se detalla a continuación.

Audiencia Pública (28/07/16), Mar del Plata.

La convocatoria⁵ contó con 188 inscriptos y la finalidad de la misma fue exponer e informar los fundamentos técnicos, económicos, financieros y jurídicos de los valores de los cuadros tarifarios de EDELAP S.A, EDEN S.A, EDES S.A y EDEA S.A y los valores del cuadro tarifario de referencia del Área Atlántica, Norte y Sur, aprobados por la Resolución MIySP N° 22/16 y de esta manera posibilitar la expresión de las distintas opiniones.

En relación a la TSE se destacan las siguientes observaciones y propuestas:

- o Mayor inclusión en relación al universo de beneficiarios.
- o Consideración de algunos casos particulares mediante un análisis socio económico que permita incluir a personas con situaciones de vulnerabilidad concreta.
- o Incorporación de los usuarios de la tarifa T4R (pequeñas demandas, uso residencial en áreas rurales).
- o Necesidad de una mayor difusión al público en general de las características de inclusión y de las condiciones a tener en cuenta para el caso de no estar incluidos. (propuesta expresada por representante de una de las OMIC).

⁴ La implementación del Aplicativo web Tarifa Social, fue aprobado por Resolución, RESFC-2019-88-GDEBA-OCEBA, de fecha 27/03/19.

⁵ Informe Final. Organismo de Control de Energía Eléctrica de la Provincia de Buenos Aires (OCEBA). 25 de agosto de 2016. Audiencia Pública Resolución OCEBA N° 166/16.

En cuanto a las consideraciones de OCEBA respecto a las propuestas y observaciones se destaca:

- o OCEBA indica que, si bien la Provincia en primera instancia se basa en la información enviada por el SINTyS, posterior a ello efectúa un análisis de situaciones que puedan no haber sido evaluadas adecuadamente en función del objetivo de asistir a los que lo necesitan. Asimismo, las Distribuidoras tienen la facultad de incluir a usuarios en el beneficio, cuando así lo considere, teniendo en cuenta su realidad socio-económica, dando la correspondiente información al OCEBA.
- o OCEBA, toma la consideración e incorpora a partir de lo surgido en la Audiencia Pública la categoría de tarifa T4R correspondiente a áreas rurales, uso residencial, pequeñas demandas, al beneficio de la TSE. Cabe destacar que hasta ese momento solo era considerada la categoría T1R (uso residencial, pequeñas demandas) en la Tarifa Social.
- o OCEBA, expresa en relación a la difusión y explicación de la metodología de aplicación de la TSE, que han realizado varias jornadas a través de las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC- Salto, 9 de Julio, Las Flores, La Plata y Bahía Blanca).

Audiencia Pública (12/12/17), Olavarría.

La convocatoria⁶ contó con 73 inscriptos y la finalidad de la misma fue informar el impacto en los usuarios del servicio público de energía eléctrica de la PBA, las medidas adoptadas por el Ministerio de Energía y Minería, a través de la Secretaría de Energía Eléctrica, como resultado de la Audiencia Pública convocada por la Resolución MINEM N° 403 de fecha 25/10/17, con relación a los precios del Mercado Eléctrico Mayorista y al retiro de subsidios del transporte de energía eléctrica y de esta manera posibilitar la expresión de las distintas opiniones.

En relación a la Tarifa Social, se destacan las siguientes observaciones y propuestas:

- o Consideración de la realidad socio-económica de la población.
- o Necesidad de mayor difusión de la Tarifa Social.

En cuanto a las consideraciones de OCEBA, respecto a las propuestas y observaciones se destaca:

- o OCEBA indica que, si bien la Provincia en primera instancia se basa en la información enviada por el SINTyS, posterior a ello efectúa un análisis de situaciones que puedan no haber sido evaluadas adecuadamente en función del objetivo de asistir a los que lo necesitan. Asimismo, las Distribuidoras

⁶ Informe Final. Organismo de Control de Energía Eléctrica de la Provincia de Buenos Aires (OCEBA). 12 de diciembre de 2017. Audiencia Pública Resolución OCEBA N° 316/17.

tienen la facultad de incluir a usuarios en el beneficio, cuando así lo considere, teniendo en cuenta su realidad socio-económica, dando la correspondiente información al OCEBA.

- o OCEBA, comunica la participación en 4 mesas de "El Estado en su Barrio", difundiendo el alcance de la Tarifa Social.

- o OCEBA, contempla continuar con las campañas de difusión de la Tarifa Social y la explicación de la metodología de aplicación, de manera que los usuarios que no cuentan con el beneficio y cumplen con los requisitos correspondientes puedan ser incluidos.

Audiencia pública (28/10/16), CABA.

La convocatoria⁷ contó con 563 inscriptos, de los cuales expusieron 106 personas y la finalidad de la misma fue poner en conocimiento y escuchar las opiniones sobre las propuestas Tarifarias presentadas por EDENOR S.A y EDESUR S.A para el período quinquenal correspondiente (2017-2021); ello dentro del Proceso de Revisión Tarifaria Integral y con carácter previo a definir las tarifas a aplicar por dichas concesionarias en dicho quinquenio.

En relación a la Tarifa social, se destacan las siguientes observaciones y propuestas:

- o Posibilidad de acceso a la Tarifa Social a través de procedimientos simples, ampliando el universo actual.

- o Unificación de los criterios de elegibilidad con el resto de los servicios esenciales.

- o Incremento del consumo subsidiado, sobremanera para aquellos usuarios sin acceso a redes de gas y/o red de agua potable y en especial en época invernal, en la que deben calefaccionarse. La mayoría de los expositores solicitan se lleve de 150 a 300 o 500 la cantidad de kWh mensuales subsidiados.

- o Consideración de un régimen especial para Electrodependientes.

- o Disminución o quita de gravámenes, algunos expositores solicitaron que se aplique la disminución a las Tarifas Diferenciales y otros que la carga tributaria disminuya para la totalidad de los usuarios.

- o Aumento de la información difundida, esto reduciría el caudal de consultas existentes en oficinas municipales.

⁷ <https://www.argentina.gob.ar/enre/tarifas/revision-tarifaria-integral-del-servicio-de-distribucion-electrica>

- o Consideración de una tarifa social con una complejidad mínima para aquel que la pretende o que no es advertido cuando se le asigna.
- o Posibilidad de asignarla desde el Municipio.

Respecto a la consideración de un régimen especial para Electrodependientes, se destaca que mediante la Ley Nacional N° 27.351, Electrodependientes. Beneficio. Registro, de fecha abril/17 (posterior a Audiencia) se establece que si el titular del servicio o uno de sus convivientes que se encuentre registrado como electrodependiente por cuestiones de salud tendrá garantizado en su domicilio el servicio eléctrico en forma permanente; gozará de un tratamiento tarifario especial gratuito en el servicio público de provisión de energía eléctrica; reconocimiento de la totalidad de la facturación del servicio público; estará eximido del pago de los derechos de conexión, si los hubiere. La Resolución E N° 204/2017 Ministerio de Energía y Minería (MEyM), establece a partir de la vigencia de la Ley Nacional N° 27.351, la bonificación aplicable a usuarios electrodependientes).

Asimismo, por Ley Provincial N° 14.988, la PBA adhiere a lo dispuesto por la Ley Nacional N° 27.351 de Electrodependientes.

Conclusiones abordadas a partir del análisis de estas Audiencias

Respecto a lo planteado anteriormente por los diferentes actores y partes interesadas con relación al alcance y características de la implementación de la TSE, y retomando el análisis realizado en el Estándar Ambiental y Social (EAS) 1 del Documento de la Evaluación Ambiental y Social del Proyecto, podemos identificar que un eje hipotético-conceptual a abordar en instancias de participación es la Ampliación de la Difusión, Comunicación y Conocimiento de la TSE.

Asimismo, como consideración de lo surgido en las convocatorias mencionadas anteriormente destacamos la necesidad de tener en cuenta el alcance de las comunicaciones a los potenciales beneficiarios, indicando que aquellos que no accedieron mediante el mecanismo automático, cuentan con distintas vías para su incorporación a demanda. Es decir que los criterios de inclusión-exclusión resultan dinámicos y priorizan en primer término la realidad socioeconómica del usuario, en función del objetivo de asistir a potenciales beneficiarios.

Por otro lado, y tal cual se menciona anteriormente, se destaca en el caso de OCEBA, la incorporación a partir de lo surgido en la Audiencia Pública de la categoría de tarifa T4R correspondiente a áreas rurales, uso residencial, pequeñas demandas, al beneficio de la TSE. Asimismo, la aprobación del

régimen especial para Electrodependientes, mediante la Ley Nacional N° 27.351 y Ley Provincial N° 14.988.

3.1.4 Otros espacios de participación

En el marco del ENRE funciona la Comisión de Usuarios Residenciales (CUR) que está integrada por asociaciones de consumidores, que se reúnen en espacios regulares para tratar cuestiones referidas a la energía eléctrica, entre ellos TSE. En las reuniones establecen minutas de los asuntos tratados y preparan los temas para presentar al Directorio del Organismo.

3.2 Identificación y análisis de las partes interesadas

Se consideran como partes interesadas en el desarrollo del Proyecto a: (1) las partes afectadas por el Proyecto, que son aquellas que están afectadas y/o que puedan verse afectadas; y (2) las otras partes interesadas que son aquellas que manifiestan y/o pueden manifestar un interés en el Proyecto.

3.2.1 Partes afectadas

Como partes afectadas por el Proyecto identificamos a los beneficiarios que cumplen con los criterios de acceso a la TSE. Los grupos de población destinataria del Proyecto se detallan a continuación: (a) Usuarios con jubilación, pensión o pensión no contributiva (Remuneración bruta \leq 2 Salarios Mínimo Vital y Móvil); (b) Usuarios con relación de dependencia (Remuneración bruta \leq 2 Salarios Mínimo Vital y Móvil); (c) Usuarios Monotributistas (Remuneración bruta \leq 2 Salarios Mínimo Vital y Móvil); (d) Usuarios titulares de Programas sociales; (e) Usuario o con un familiar a cargo, que cuente con certificado de discapacidad expedido por autoridad competente; (f) Usuarios que sean Monotributista Social, estar incorporado en el Régimen Especial de Seguridad Social para empleados del Servicio Doméstico (Ley 26.844) y Veteranos de Malvinas; (g) Usuarios Beneficiarios de Seguro de desempleo.

Por otro lado, identificamos como parte afectada por el Proyecto a la población de asentamientos que acceden al servicio de energía eléctrica a través de medidores comunitarios alcanzados por el beneficio de TSE.

Cabe destacar que estos actores están distribuidos en toda la PBA y serán afectados positivamente por el proyecto, en tanto éste contribuye a la sustentabilidad del beneficio que hoy reciben.

3.2.2 Otras partes interesadas

Se consideran como otras partes interesadas en el Proyecto, a aquellas que tienen intereses en el mismo debido a la cercanía con las partes afectadas y, además, puedan tener diferentes intereses y/o prioridades respecto a los impactos del Proyecto, los mecanismos de mitigación y los beneficios.

En el marco de este Proyecto se identifican de manera preliminar como otras partes interesadas, las siguientes:

- **Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC)**, que desempeñan un rol de colaboración con los Organismos de control y regulación en cuanto a la recepción de consultas en general sobre la prestación del servicio de energía eléctrica, entre ellas sobre TSE. Dichas Oficinas brindan información y asesoramiento en forma gratuita, a los consumidores y usuarios en cuanto a los derechos que les asisten. Actualmente 120 municipios⁸ cuentan con OMIC. Se destaca que OCEBA tiene en vigencia y disponible un Convenio de cooperación y asistencia para la atención de usuarios del servicio público de electricidad para aquellos Municipios que quieran adherir, en ese sentido, a septiembre 2020 son 58⁹ las OMIC que han suscrito a dicho Convenio.

- **Empresas Distribuidoras y cooperativas de Energía Eléctrica**, las mismas tienen contacto directo con los usuarios, reciben documentación y en algunos casos consultas y reclamos sobre la TSE. Asimismo, los beneficiarios de TSE reciben el beneficio (bonificaciones de la TSE) a través de las facturas de electricidad emitidas por estas compañías.

- **Consejo Provincial de Asuntos Indígenas (CPAI)** dependiente de la Subsecretaría de Derechos Humanos del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la PBA, es un órgano que trabaja con las comunidades indígenas de las PBA, tratando la temática de forma holística e integral, con el objetivo de cumplir, fomentar y gestionar políticas públicas destinadas a la población indígena radicada en el territorio bonaerense, para proteger, respetar y garantizar los derechos humanos consagrados en las normas provinciales, nacionales e internacionales. Es un órgano de co-decisión que está integrado por funcionarios del Estado provincial y por el **Consejo Indígena de la PBA (CIBA)**. Este último se encuentra conformado por representantes de pueblos que habitan la PBA que tienen al menos tres comunidades

⁸ Listado de municipios de la PBA con OMIC: <https://www.argentina.gob.ar/produccion/consumidor/oficinas-provinciales/buenos-aires>

⁹ Municipios - Omics que firmaron Convenio de Colaboración: Adolfo González Chaves; Alberti; Arrecifes; Ayacucho; Azul; Bahía Blanca; Balcarce; Baradero; Berisso; Bragado; Brandsen; Campana; Capitán Sarmiento; Carlos Casares; Carlos Tejedor; Chascomús; Chivilcoy; Colón; Coronel Rosales; Coronel Suárez; Daireaux; Ensenada; Exaltación de la Cruz; Gral Alvarado; Gral Arenales; Gral Belgrano; Gral Madariaga; General Paz; Gral Viamonte; Gral Villegas; Guaminí; Hipólito Yrigoyen; Junín, Las Flores; Leandro N. Alem; Lobería; Lobos; Luján; Magdalena; Mercedes; Monte Hermoso; Necochea; Nueve de Julio; Pehuajó; Pergamino; Pila; Ramallo; Rauch; Rojas; Saladillo; Salto; San Antonio de Areco; San Miguel del Monte; Tapalqué; Tornquist; Trenque Lauquen; Tres Lomas; Veinticinco de Mayo.

inscritas en el RENACI¹⁰ o REPROCI¹¹. De esta manera, se procura materializar el derecho a la participación y consulta en la elaboración y gestión de las políticas públicas a través de asambleas periódicas.

Tanto el CPAI como el CIBA, y los miembros de la PBA del Consejo de Participación indígena (CPI) del Instituto Nacional de Asuntos Indígenas (INAI) son considerados como partes interesadas en el marco del Proyecto, ya que en la Evaluación Ambiental y Social se determinó que el EAS 7 ("Pueblos indígenas /Comunidades locales tradicionales históricamente desatendidas de África Subsahariana") es relevante para el Proyecto en tanto en el área geográfica en la que se implementa, la PBA, habita población indígena.

A lo largo de la implementación del Proyecto, se tendrán en cuenta tanto el CPAI para la colaboración de las acciones contenidas en el Proyecto, en las que se considere pertinente su aporte, como de manera conjunta con el CIBA y los miembros de la PBA del CPI del INAI para considerar sus recomendaciones en el diseño de las actividades que así lo requieran.

Asimismo, a partir de su participación en propuestas, sugerencias, y comentarios sobre TSE en las Audiencias Públicas convocadas por los Organismos de control y regulación, se identifican inicialmente como otras partes interesadas e involucradas en relación a los beneficios del Proyecto y su desarrollo, a los siguientes actores:

Defensorías del Pueblo Nacional, Provincial¹² y Municipal (cabe destacar que las defensorías constituyen uno de los canales de los usuarios mediante los cuales se han gestionado consultas, quejas y reclamos en torno a la TSE);

Representantes de Municipios;

Federaciones de cooperativas (dentro de ellas, entre otras, FEDECOBA, CRECES, FACE, FICE, APEBA; FECOOSER); Sindicatura de Usuarios; Asociación de Ayuda a Usuarios del Servicio Eléctrico; Liga de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios Regional; Consejo Consultivo de los Consumidores; Dirección Nacional de Defensa del Consumidor;

Asociaciones de Consumidores en la Provincia de Buenos Aires;

¹⁰ Registro Nacional de Comunidades Indígenas a cargo del Instituto nacional de Asuntos Indígenas (INAI)

¹¹ Registro exclusivo para comunidades indígenas a cargo del CPAI

¹² La Defensoría del Pueblo de la PBA, tiene sede central en la ciudad de La Plata y a su vez cuenta con 42 delegaciones en varios municipios.

Se identifica a la **Comisión de Usuarios Residenciales** (CUR - Comisión integrada por asociaciones de consumidores) que funciona en el marco del ENRE como un espacio que reúne a distintos representantes de consumidores y la **Sindicatura de Usuarios de OCEBA**, espacio integrado por Asociaciones de Consumidores y organizaciones de Defensa del Consumidor de la PBA. El objetivo del mismo es que los reclamos colectivos de los usuarios lleguen rápidamente al Organismo de Control estableciendo un espacio de consulta y resolución.

Organizaciones sociales, comedores comunitarios, referentes barriales, vinculados con la población de los asentamientos que acceden al servicio de energía eléctrica a través de medidores comunitarios alcanzados por el beneficio de TSE.

Estos actores identificados, desde sus distintos puntos de vista pueden aportar información útil en el marco de la temática abordada por el Proyecto. Por otro lado, pueden tener interés en seguir la implementación del Proyecto y conocer sus resultados.

3.3 Individuos o grupos en situación de vulnerabilidad

La TSE es una política de subsidio orientada particularmente a grupos en situación de vulnerabilidad socio-económica, detallados en los apartados anteriores, para hacer frente al costo de la tarifa eléctrica. Como se mencionó en el apartado anterior, el acceso al mismo puede ser a través de dos vías: (i) a través del cruce de datos que realizan los Organismos de control y regulación con el SINTyS, por el cual los beneficiarios acceden automáticamente a la tarifa y (ii) a través de las solicitudes que realizan los usuarios a demanda. En líneas generales los usuarios que en los cruces de datos quedan en el universo de usuarios "sin identificar" y los "sin atributos" deben procurarse el beneficio por la segunda vía, que implica la disposición y la capacidad para: acceder a la información sobre el beneficio que les corresponde y hacer las gestiones necesarias para acceder a la TSE.

En este sentido, para la identificación de grupos especialmente vulnerables se tienen en cuenta las posibles barreras para acceder a los beneficios del Proyecto, ya sea por barreras de acceso a la información, como para gestionar trámites online y presenciales (en caso de no recibirlo de manera automática). En función de ello, se han identificado los siguientes grupos:

Adultos mayores. Según datos relevados durante la preparación del Proyecto el grupo de jubilados y pensionados es el que recibe el beneficio en mayor proporción (44,5% de los beneficiarios de la TSE: 515.331 usuarios), lo que habla de una gran cobertura del mismo. Sin embargo, en el caso de quedar

excluidos, también es el grupo que presenta mayores dificultades a la hora de gestionar trámites, en particular si requieren de la utilización de tecnología.

Pueblos Indígenas. La PBA tiene una importante cantidad de población que se autorreconoce como indígena (299.311 personas – un 1,9% de la población provincial - según el Censo nacional 2010) que está mayormente integrada a la sociedad general. En función de las consultas preliminares, realizadas con el CPAI, durante la preparación del Proyecto, y de la consulta realizada en el mes de mayo del 2021 con los referentes de Pueblos Indígenas se identifican las siguientes barreras para gestionar trámites en general, que aplican al caso de la TSE:

1. Dificultad para recibir el beneficio de forma automática por situación de informalidad;
2. Dificultad en el acceso a la información y/o información no brindada de manera culturalmente diversa;
3. Dificultades para la realizar gestiones administrativas;
4. Dificultades particulares en el acceso a internet y el manejo de tecnología;
5. En algunos casos, dificultades de lectoescritura, dificultades en la comunicación por barrera/distancia cultural.

Personas con discapacidad. Quienes tienen certificado de discapacidad emitido por una autoridad competente acceden a la TSE de forma automática en caso de que el servicio eléctrico esté a su nombre. Los organismos de control y regulación otorgan el beneficio a los hogares con miembros con certificado de discapacidad que no son titulares del servicio a través de la gestión de solicitudes. Por otro lado, en el procesamiento de las solicitudes los organismos han registrado la existencia de usuarios con certificado de discapacidad que no habían recibido el beneficio por el sistema automático y lo gestionaron a través de una solicitud. En este sentido, como en los grupos anteriores, se considera que este grupo es factible de encontrar barreras para gestionar el acceso a la TSE.

En el análisis realizado para la Evaluación Ambiental y Social se identificaron otros grupos para los que se indagará durante la implementación del Proyecto si existen barreras particulares de acceso al beneficio, como los afrodescendientes, los romaníes y personas pertenecientes al colectivo LGBTIQ.

Por otro lado, cabe mencionar que la población que vive en asentamientos informales, cuyo servicio eléctrico no es regular, accede a la electricidad a través de medidores comunitarios. En el componente 2 se prevé incorporar el monto correspondiente a la TSE de los medidores comunitarios. Los programas

de integración urbana que lleva a cabo la PBA a través del Organismo Provincial de Integración Social y Urbana, incluyen un acompañamiento en territorio para que cuando el servicio se regularice los nuevos usuarios conozcan la forma de acceder a la TSE en caso de no recibirla automáticamente.

Otro grupo vulnerable identificado es el de los electrodependientes que reciben un subsidio del 100% de la tarifa eléctrica a través de un sistema distinto al de la TSE, por lo que no serán considerados aquí.

Durante la preparación del Proyecto se han realizado dos consultas con el CPAI, en mayo de 2019 y en junio de 2019, para contribuir con la Evaluación Ambiental y Social y la elaboración del Plan de Pueblos Indígenas del Proyecto. Por otro lado, durante la implementación del Proyecto se considerará la participación del CPAI, el CIBA y los miembros de la PBA del CPI del INAI para que los beneficios del Proyecto lleguen a los pueblos indígenas de manera accesible, inclusiva y culturalmente diversa. En relación a los otros grupos en situación de vulnerabilidad, existen organizaciones de la sociedad civil activas que representan estos colectivos, las cuales serán convocadas para participar de los espacios de consulta y de participación del Proyecto.

3.4 Resumen de las necesidades de las partes interesadas

A partir de la identificación de las partes interesadas y de manera preliminar, en el cuadro siguiente se sintetizan las medidas que se tomarán para la convocatoria y participación de alguna de ellas, durante la implementación del PPPI.

Grupo de partes interesadas	Características principales	Medios de notificación	Necesidades específicas¹³
OMIC Distribuidoras Cooperativas	120 OMIC Distribuidoras y Cooperativas del Servicio Eléctrico distribuidas en el territorio de la PBA	Información escrita por correo electrónico, refuerzo por teléfono, mensaje de whatsapp.	Es necesario prever cuestiones de logística o medios virtuales.
Defensorías del Pueblo de la PBA	Con sede central en la ciudad de La Plata y a su vez cuenta con 42 delegaciones en varios municipios	Información escrita por correo electrónico, refuerzo por teléfono, mensaje de whatsapp.	Es necesario prever cuestiones de logística o medios virtuales.
CPAI y CIBA Miembros de la PBA del CPI del INAI	Representan a los Pueblos indígenas en la PBA	Información escrita por correo electrónico, refuerzo por teléfono, mensaje de whatsapp.	Se prevé considerar las reuniones regulares que se realizan en el CPAI, para la convocatoria y participación a la actividad a desarrollar. La convocatoria al CIBA será por medio del CPAI. La convocatoria a los CPI se realizará por medio del representante de la PBA del INAI.
Representantes de otros grupos vulnerables identificados	Organizaciones de la Sociedad Civil que representan a jubilados, personas con discapacidad, afrodescendientes, romaníes, colectivo LGBTIQ. Organizaciones sociales, comedores comunitarios, referentes barriales, vinculados con la población de los asentamientos. Organismos gubernamentales que abordan temáticas vinculadas con estos grupos.	Información escrita por correo electrónico, refuerzo por teléfono, mensaje de whatsapp.	Se prevé realizar reuniones por separado por cada grupo identificado.

3.5 Programa de Participación de Partes Interesadas

El Plan de Participación de Partes Interesadas (PPPI) propuesto es proporcional a la naturaleza y al alcance del Proyecto, teniendo en cuenta sus posibles riesgos e impactos. Para su diseño se consideran

¹³ En el marco de la pandemia COVID-19 se seguirán las recomendaciones vigentes al momento de efectuar la actividad (se citan algunas consideraciones al respecto en el ítem 3.9).

las características principales de las partes interesadas y afectadas y así como los diferentes niveles de participación y consultas adecuadas para las mismas.

En el PPPI se describen las medidas que se utilizarán para eliminar los obstáculos a la participación, considerando medidas diferenciadas para los grupos vulnerables.

3.5.1 Objetivos del Plan de Participación de las Partes Interesadas

El presente PPPI tiene como objetivos principales:

- Favorecer a que las partes interesadas tengan conocimiento del Proyecto y facilitar los espacios de participación para que puedan expresar consultas y aportes respecto al mismo.
- Asegurar que los grupos en situación de vulnerabilidad dispongan de instancias que contemplen la diversidad cultural para expresar sus inquietudes, propuestas y comentarios.
- Conocer las necesidades específicas de los grupos en situación de vulnerabilidad identificados en relación con sus posibilidades de acceso a los beneficios del Proyecto.
- Efectuar un seguimiento durante la implementación.

3.5.2 Instancia previa para el desarrollo del Plan de Participación de las Partes Interesadas

Para el desarrollo de este Plan se efectuaron varias reuniones con actores involucrados, como son los Organismos de Control y Regulación (OCEBA y ENRE), y en contacto con la problemática e implementación de la TSE, con el fin de obtener el relevamiento de la información, conocimiento de los procedimientos, e instancias previas de contacto con los usuarios, entre otras cuestiones.

Dichos actores además de tener responsabilidades sectoriales, recopilan y centralizan la información sobre los usuarios de las empresas de distribución e intercambian esta información con el Consejo Nacional de Coordinación de Políticas Sociales para identificar a los beneficiarios de TSE. Al mismo tiempo reciben, evalúan y analizan las consultas, quejas y reclamos de los usuarios de la TSE y comunican la información. Dichos Organismos, también son responsables de proporcionar el registro de usuarios elegibles y de recopilar información de las empresas de distribución sobre el monto total imputado a la TSE para cada una de ellas.

Fecha	Entrevistas	Estado
Abr /May 19	Entrevistas a Organismo de Control de la Energía Eléctrica de la PBA (OCEBA)	Ya concretadas.
May 19	Entrevista a Ente Nacional Regulador de la Electricidad (ENRE)	Ya concretada.

3.5.3 Instancia inicial de Participación de las Partes Interesadas

Durante el mes de mayo del 2019 se efectuó una entrevista con representantes de la Secretaría de Derechos Humanos de la PBA a fin de identificar, en el caso que existan, diferentes barreras en grupos en situación de vulnerabilidad (en particular población indígena de la PBA) que pueden tener riesgos de quedar excluidos del beneficio. En relación a ello, la entrevista se realizó con autoridades del Consejo Provincial de Asuntos Indígenas (CPAI) para ampliar información sobre los grupos indígenas de la PBA y poder abordar el análisis de dichos grupos en la Evaluación Ambiental y Social y los Planes de Participación.

El CPAI, es un órgano de co-decisión dependiente de la Subsecretaría de Derechos Humanos del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la PBA. Su objetivo es cumplir, fomentar y gestionar políticas públicas destinadas a la población indígena radicada en el actual territorio bonaerense, para proteger, respetar y garantizar los derechos humanos consagrados en las normas provinciales, nacionales e internacionales. En esta línea se destaca que el CPAI entre sus principales atribuciones contempla propiciar espacios de diálogo e instancias de cooperación con organismos provinciales, nacionales, regionales e internacionales con el objeto de contribuir al desarrollo integral de los pueblos indígenas y a la plena vigencia de sus derechos.

En su carácter de órgano de co-decisión, el CPAI está integrado por cuatro funcionarios del Estado provincial y por el CIBA, conformado por representantes de pueblos que habitan la provincia y que tienen al menos tres comunidades inscriptas en el RENACI o REPROCI. De esta forma, se procura materializar el derecho a la participación y consulta en la elaboración y gestión de las políticas públicas a través de asambleas periódicas. Participan en el CIBA los pueblos Mapuche-Tehuelche, Kolla, Qom y Guaraní. Cada uno cuenta con dos representantes elegidos en asamblea de las máximas autoridades comunitarias, de acuerdo a su propia cosmovisión, sin la intervención del Estado. Sus mandatos duran dos años. El CIBA se reúne en asamblea de forma ordinaria cada dos meses y se pueden pautar reuniones extraordinarias en caso de requerirlo.

Fecha	Entrevista	Estado
Mayo / 19	Entrevista con Organismo Provincial vinculada a las comunidades indígenas. Acceso a conocimiento sobre las comunidades indígenas e identificación de barreras, y su manera de mitigación.	Ya concretada.

Asimismo, durante el mes de junio 2019, se realizó una consulta con las autoridades del CPAI con el objetivo de: comunicar los objetivos, los componentes y los criterios de elegibilidad del Proyecto; expresar los temas relevantes analizados en la Evaluación Ambiental y Social; describir las barreras identificadas para los Pueblos Indígenas surgidas a partir de la entrevista efectuada durante el mes de mayo/19; favorecer la recepción de posibles consultas y aportes sobre las acciones previstas en torno al borrador del Plan de Pueblos Indígenas.

Como resultado de la misma, surgieron los siguientes comentarios del CPAI, los cuales fueron considerados en el documento PPI: necesidad de abordar la comunicación de manera culturalmente diversa, trabajando con referentes territoriales con la generación de lazos de confianza; consideración de un abordaje territorial ampliado a toda la PBA para las instancias de talleres de capacitación y campañas específicas para población indígena previstas en el marco del Proyecto; realización de consultas que tengan el carácter de Consulta Previa, Libre e Informada. Asimismo, en relación a la concientización en el uso eficiente de la energía se comentó que el mismo resulta un tema significativo en la cosmovisión de Pueblos Indígenas en virtud de la preservación de los recursos naturales. Con respecto al monitoreo del PPI se planteó la posibilidad de acordar una lógica de abordaje paulatino, de manera territorial, o considerando regiones definidas por cada pueblo.

Fecha	Consulta	Estado
Junio / 19	Consulta con Organismo Provincial vinculada a las comunidades indígenas (CPAI). Comentarios aportados por el CPAI en la consulta fueron tenidos en cuenta en el PPI.	Ya efectuada.

Por otra parte, en el mes de octubre de 2020 se llevó a cabo una nueva consulta con el CPAI con el objetivo de efectuar una puesta en común de los documentos desarrollados hasta el momento en el

marco de la gestión ambiental y social del Proyecto, particularmente, en relación al PPPI y PPI. Asimismo, se comunicó información relativa al Proyecto original y su reestructuración en el marco de la pandemia del COVID-19. En ese sentido, el CPAI validó la información desarrollada y efectuó diversas consideraciones y aportes al respecto, que fueron considerados en el PPI.

Fecha	Consulta	Estado
Octubre / 20	Consulta con Organismo Provincial vinculada a las comunidades indígenas (CPAI). Comentarios aportados por el CPAI en la consulta fueron tenidos en cuenta en el PPI.	Ya efectuada.

El objetivo principal del CPAI, es lograr eliminar las barreras invisibles que existen en materia de protección de derechos de los pueblos indígenas. El CPAI procura trabajar en pos de una mayor igualdad, pero siempre con la premisa del respeto a la cosmovisión e identidad indígena. Se destaca que el CPAI, promueve fundamentalmente la cercanía y el trabajo en territorio estableciendo un contacto permanente con las comunidades.

En este sentido, se destaca que en el marco del PPI se considerará para la implementación del Proyecto, y para el desarrollo de aquellas actividades que se crean pertinentes, la participación del CPAI para asegurar la eliminación de posibles barreras que impidan el acceso a la información del Proyecto, el acceso al beneficio de aquellos pueblos indígenas que cumpliendo los criterios de elegibilidad no puedan acceder a la TSE.

3.5.4 Estrategia propuesta para la divulgación de la información del Proyecto

En relación a los documentos ambientales y sociales del Proyecto, los mismos fueron publicados en la web del gobierno provincial¹⁴ y del Banco para conocimiento del público en general.

Al mismo tiempo, se prevé avanzar en la difusión de la información/resultados (instancia a definir según las características particulares de cada actividad) de las actividades contempladas en el mismo. En relación a ello, cabe destacar que el presente Proyecto se estructura mediante 4 componentes (2

¹⁴ https://www.gba.gob.ar/hacienda_y_finanzas/organismos_multilaterales_y_financiamiento_bilateral/licitaciones/birf_9007_ar

de los cuales consideran la realización de asistencias técnicas y estudios). Los componentes que consideran actividades vinculados a la TSE son: (1) Desarrollo de capacidades institucionales para la implementación de la TSE, la eficiencia energética y Programas Sociales; (2) Financiamiento del esquema de la TSE y (3) Unidad de Gestión del Proyecto, Monitoreo y Evaluación.

El componente 2 tiene como objetivo financiar subsidios a la tarifa de energía eléctrica para usuarios individuales y medidores comunitarios. Ello implica la gestión de la TSE para los usuarios individuales que así lo requieran y cumplan con los requisitos de elegibilidad para ser incorporados a la misma, así como de los medidores comunitarios.

Por su parte, los componentes 1 y 3 contemplan la realización de asistencias técnicas y estudios.

En el caso del Componente 1, el mismo brindará asistencia para: a) desarrollar el esquema institucional para administrar la TSE y establecer las regulaciones necesarias, en línea con la transferencia de responsabilidades de la administración federal a la provincial; b) brindar solución a las brechas de información del programa TSE mediante la mejora de los procedimientos de gestión y el fortalecimiento de los sistemas de datos de la DSyS y la SSE; c) realizar estudios sectoriales para mejorar la producción, sistematización, almacenamiento y uso de los datos; d) desarrollar actividades de sensibilización para incentivar el uso eficiente de energía y el ahorro energético.

Por su parte, el Componente 3 apoyará las actividades de la Unidad de Gestión del Proyecto quien tendrá entre sus funciones, las responsabilidades fiduciarias y de coordinación y monitoreo de la gestión ambiental y social del mismo, cuya sede será la DPOMyFB. Las responsabilidades técnicas de monitoreo y evaluación, así como la realización de los estudios necesarios para el diseño y la propuesta integrada de la TSE, serán coordinadas por la DSyS. En consecuencia, se prevé diseñar estrategias sectoriales que incluyen ejes de eficiencia energética y evaluar los criterios establecidos para la elegibilidad en el esquema de tarifa social.

Dichas actividades requerirán una estrategia de implementación progresiva, ya que las agencias gubernamentales que las llevarán a cabo tendrán que avanzar a lo largo de la curva de aprendizaje, en el desarrollo de las acciones que hasta ahora fueron ejecutadas a nivel nacional. En conjunto con dichas estrategias progresivas se analizará la forma más conveniente de llevar a adelante la divulgación (sus canales, formatos de información, etc.).

Instancias de divulgación de información identificadas:

Etapas del Proyecto	Lista de la información que se divulgará	Métodos Propuestos	Cronograma	Partes Interesadas destinatarias	Organismo Responsable
Preparación	Evaluación Ambiental y Social; Plan de Compromiso; Plan de Participación de Partes Interesadas; Plan de Pueblos Indígenas	Publicación en la Web de la PBA	La información fue publicada antes de la evaluación del Proyecto durante el año 2019.	Población en general	Ministerio de Hacienda y Finanzas
Preparación Proyecto Reestructurado	Actualización de la Evaluación Ambiental y Social (ESA); del Plan de Compromiso Ambiental y Social (PCAS); Plan de Participación de Partes Interesadas (PPPI); Plan de Pueblos Indígenas (PPI) en el marco de la reestructuración del Préstamo	Publicación en la Web de la PBA	El PCAS y borrador del PPPI acordados con el Banco fueron publicados durante el mes de octubre del 2020. La actualización de la ESA y el borrador del PPI fueron publicados en diciembre del 2020.	Población en general	Ministerio de Hacienda y Finanzas
Implementación	Actualización del PCAS	Publicación en la Web de la PBA	La actualización del PCAS fue publicada durante el mes de abril 2021	Población en general	Ministerio de Hacienda y Finanzas
Implementación	Actualización de ESA, PPPI y PPI a partir de la realización del proceso de consultas durante los meses de abril -mayo 2021	Publicación en la Web de la PBA	La publicación de las actualizaciones se efectuó en el mes de octubre 2021	Población en general	Ministerio de Hacienda y Finanzas
Implementación	Informe de la consulta efectuada de los Documentos Ambientales y Sociales del Proyecto.	Publicación en la Web de la PBA	La publicación del Informe de consultas fue realizado en el mes de octubre 2021		
Implementación	Actualización del PCAS, ESA, PPPI y PPI con el fin de incorporar las modificaciones al Proyecto realizadas a partir de la segunda enmienda al Proyecto.	Publicación en la Web de la PBA	La publicación de los documentos se efectuará luego de la aprobación de los mismos por parte del Banco	Población en general	Ministerio de Hacienda y Finanzas

	Dichas modificaciones son: cambio del nombre del Proyecto, reasignación de la matriz de costos y extensión del plazo de ejecución.				
Implementación	<p>a-Instrucción a las Distribuidoras provinciales y municipales para el reempadronamiento de Usuarios con el fin de corregir los errores de identificación de los mismos.</p> <p>b-Por otra parte, dicha instrucción indicó a las distribuidoras que adopten los mecanismos de comunicación que consideren más apropiados para llevar a cabo dicho proceso de reempadronamiento</p>	<p>a- Nota formal</p> <p>b- A criterio de cada distribuidora</p>	A partir de julio 2020	Distribuidoras y usuarios del servicio eléctrico	SEE, OCEBA, ENRE
Implementación	Realización de encuentro en el cual se abordaron varias temáticas, entre ellas: decisiones del Directorio de OCEBA relacionadas con la atención de usuarios/as del servicio de distribución de energía eléctrica, criterios comunes de trabajo, tarifa social, requisitos de admisibilidad de las presentaciones y canales de comunicación y la presentación del nuevo formulario único de Reclamos (FUR)	Encuentro virtual	Septiembre 2021	OMICS	OCEBA

Implementación	Implementación de nuevo sitio web el cual incluyó mejoras vinculadas a: sitio web orientado al usuario, gráfica renovada, comunicación accesible, diseños editoriales, canal de You tube	Página web	Durante año 2021 y 1er sem 2022	Población en general	OCEBA
Implementación	Emisión por parte de la SEE del Protocolo Unificado sobre el Tratamiento de solicitudes y reclamos de incorporación al régimen de TSE. El mismo fue dirigido a organismos de control y regulación	Nota formal	Noviembre 2021	OCEBA y ENRE	SEE

3.5.5 Estrategia de consulta propuesta

Durante la implementación del Proyecto se estima considerar la interacción con las siguientes partes interesadas en la temática del Proyecto.

Instancias de consultas y sociabilización en consideración:

Etapa de Proyecto	Tema de consulta	Método utilizado ¹⁵	Cronograma ¹⁶	Partes interesadas destinatarias	Responsabilidades
Implementación	Identificación de consultas efectuadas por usuarios en relación a la TSE, registro de dificultades, oportunidades de mejora para la comunicación, etc.	Encuestas	Fecha de realización: 2° semestre 2021	Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMICs)	DSyS (diseño, planificación e implementación de la actividad) con apoyo SSE. DPOMyFB (coordinación y monitoreo de la gestión ambiental y social)
Implementación	Identificación de consultas efectuadas por usuarios en	Encuestas	Fecha de realización: 2° semestre 2021	Distribuidoras y Cooperativas del Servicio Eléctrico	DSyS (diseño, planificación e implementación)

¹⁵ Previo a cada una de las actividades de participación, se efectuará un análisis con el fin de diseñar la manera más óptima para efectuarlas, en función de la legislación aplicable en materia de COVID-19 a nivel local vigente al momento, como así también se tendrán en cuenta las recomendaciones brindadas por los organismos.

¹⁶ El cronograma estimado incorpora la actualización y replanificación de actividades al mes de agosto 2022.

	relación a la TSE, registro de dificultades, oportunidades de mejora para la comunicación, etc.				de la actividad) con apoyo SSE. DPOMyFB (coordinación y monitoreo de la gestión ambiental y social)
Implementación	Registro de dificultades, oportunidades de mejora para la comunicación de la TSE	Encuestas	Fecha de realización: 2° semestre 2021	Asociaciones de Consumidores	DSyS (diseño, planificación e implementación de la actividad) con apoyo SSE. DPOMyFB (coordinación y monitoreo de la gestión ambiental y social)
Implementación	Caracterización de los tipos de consultas, quejas y reclamos de los usuarios. Información sobre registros y seguimiento de los casos.	Reunión	Fecha estimada: 2° semestre 2022	Defensoría del Pueblo PBA	DSyS (diseño, planificación e implementación de la actividad) con apoyo SSE. DPOMyFB (coordinación y monitoreo de la gestión ambiental y social)
Implementación	a-Divulgación y acceso a la información de la TSE (calidad y tipo de información; canales) b-Relevamiento de dificultades para la realización del trámite (barreras de acceso)	Reuniones y/o entrevistas	Fecha estimada: -a y b: 2° semestre 2022 y 1° semestre 2023 -2° semestre 2023	Organizaciones de la Sociedad Civil que representan a jubilados, personas con discapacidad, afrodescendientes, romaníes, colectivo LGBTIQ. Organismos gubernamentales que abordan temáticas vinculadas con estos grupos. Organizaciones sociales, comedores comunitarios, referentes barriales vinculados con la población de los asentamientos.	DSyS (diseño, planificación e implementación de la actividad) con apoyo SSE. DPOMyFB (coordinación y monitoreo de la gestión ambiental y social)
Implementación	Definido y ampliado en el PPI	Reuniones y/o entrevistas	Fecha estimada: definido en el PPI	CPAI, CIBA, miembros de la PBA del CPI del INAI	DSyS (diseño, planificación e implementación de la actividad) con apoyo SSE.

					DPOMyFB (coordinación y monitoreo de la gestión ambiental y social)
--	--	--	--	--	--

Los temas abordados en las consultas realizadas aportan información para el desarrollo de las actividades previstas en la Evaluación Ambiental y Social y en el marco del Proyecto. Algunas de estas últimas son: desarrollos para la mejora de la calidad del dato de identificación de usuarios (producción, sistematización, almacenamiento y uso), relevamiento de información de usuarios, acciones para la mejora de los mecanismos de consultas, quejas y reclamos, actividades de sensibilización en el uso eficiente de la energía y el ahorro energético, diseño de estrategias sectoriales que incluyan ejes de eficiencia energética (cambios de conducta en el consumo eléctrico de los usuarios).

Cabe aclarar que los temas de consultas podrán ser actualizados y/o modificados en función de las propuestas a ser desarrolladas en los componentes 1 y 3.

3.5.6 Estrategia propuesta para incorporar la opinión de los grupos en situación de vulnerabilidad.

Se estima efectuar acciones de participación específicas orientadas a asegurar que las poblaciones identificadas como en situación de vulnerabilidad (adultos mayores, personas con discapacidad, entre otras) tengan la oportunidad de ser consultadas para expresar sus dificultades e intereses en torno a la información, los mecanismos de acceso al beneficio y a las actividades previstas en el Proyecto.

Para ello, la estrategia prevista contempla el aporte de los organismos gubernamentales vinculados con estas poblaciones. El objetivo de dicha estrategia es establecer el abordaje más apropiado en cada caso, de manera de facilitar la participación de estos grupos con el fin de conocer y de ser necesario mitigar las posibles barreras para el acceso a la información y la autogestión de trámites. La estrategia considera la realización de encuentros y/o jornadas de trabajo e intercambio (virtuales o presenciales dependiendo de las restricciones vigentes por la pandemia de COVID).

En relación a los pueblos indígenas se considerará durante la implementación del Proyecto, y para el desarrollo de aquellas actividades que se crean pertinentes, la participación del CPAI, el CIBA y miembros de la PBA del CPI del INAI para trabajar en la eliminación de posibles barreras que impidan el acceso a la información del Proyecto, el acceso al beneficio de aquellos pueblos indígenas que cumpliendo con los criterios de elegibilidad no puedan acceder a la TSE. De esta manera durante la implementación se trabajará en las actividades previstas en el PPI.

3.5.7 Cronograma

El cronograma previsto se propone luego de efectuado el proceso de consulta durante los meses de abril - mayo 2021 e incorpora la actualización-replanificación de fechas realizada al mes de la presente versión (agosto 2022). El mismo se menciona en el ítem 3.5.5 Estrategia de consulta propuesta y está correlacionado con el desarrollo de las actividades previstas en el marco del Proyecto y en la Evaluación Ambiental y Social.

3.5.8 Análisis de los comentarios

Los comentarios serán analizados en cada caso y los mismos se incorporarán en versiones revisadas de los distintos instrumentos del Proyecto. Asimismo, se indicará cómo se ha respondido a cada uno (por ejemplo, si fue adoptada la sugerencia, si corresponde remitirla a otro organismo o área, si será evaluada para definiciones futuras, o en caso de que fuera desestimada las razones de su no consideración, etc.).

3.5.9 Etapas futuras del proyecto

Durante la implementación del Proyecto se comunicará a las partes interesadas, cuando se considere necesario, la información relacionada con lo previsto en el PPPI. La misma será expresada a través del procedimiento de seguimiento participativo acordado a partir de las primeras instancias de consulta.

Por otro lado, se considerará la actualización de este Plan en base a los acuerdos que surgieran de las nuevas instancias participativas.

Cuando surgieran dichas actualizaciones el mismo deberá ser compartido nuevamente de igual manera que se hizo originalmente.

Los procesos de consulta se documentarán a partir de informes que serán remitidos oportunamente al Banco Mundial. Al respecto se incorpora, a modo de anexo a los documentos ambientales y sociales, el informe de consulta efectuado como resultado del proceso de consulta realizado durante los meses de abril-mayo 2021 (Anexo 1).

3.6 Recursos y responsabilidades vinculados a la implementación de actividades de participación de las partes interesadas

3.6.1 Recursos

Los recursos para llevar adelante este Plan se encuentran contemplados en los Componentes 1 y 3.

Respecto al Componente 1, en el mismo se contemplan las actividades de asistencias técnicas que deberán considerar en algunos casos las acciones vinculadas a las consultas propuestas. Por otro lado, el Componente 3 apoyará las actividades de la Unidad de Gestión del Proyecto que tendrá entre sus funciones, las responsabilidades fiduciarias y de coordinación y monitoreo de la gestión ambiental y social del Proyecto, cuya sede será la DPOMyFB y las responsabilidades técnicas de monitoreo y evaluación, mientras que la realización de los estudios necesarios para el diseño y la propuesta integrada de la TSE, serán coordinados por la DSyS.

3.6.2 Funciones y responsabilidades de gestión

Las actividades de participación de partes interesadas estarán a cargo de las Áreas del Ministerio de Hacienda y Finanzas que participan en el Proyecto: la DSyS y la DPOMyFB.

En ese sentido, la coordinación y monitoreo del PPPI estará a cargo de la DPOMyFB. Por su parte, la DSyS como responsable de la Coordinación Técnica del Proyecto, y en el marco del presente PPPI, tendrá a su cargo el diseño, la planificación de las acciones y la implementación de las medidas específicas del mismo.

Por otro lado, la Subsecretaría de Energía (SSE) del MIySP, brindará apoyo a la DSyS para el diseño, planificación e implementación de las mismas.

3.7 Mecanismos de atención de quejas y reclamos

Debido a que el cambio de jurisdicción en la implementación de la TSE no afecta la continuidad en el otorgamiento del beneficio, es que ya se cuenta con mecanismos de quejas y reclamos a cargo de los Organismos de control y regulación (OCEBA-ENRE). Dichos mecanismos son descritos en el documento de la Evaluación Ambiental y Social del Proyecto.

Asimismo, se destaca que en el marco del desarrollo del presente Proyecto "Redes de protección social para la población vulnerable de la Provincia de Buenos Aires", se efectuarán las acciones que se encuentren pertinentes para darle continuidad y de ser necesario efectuar las mejoras correspondientes en los mismos.

A continuación, se incorpora una descripción resumida de dichos mecanismos. Al respecto, ambos Organismos poseen áreas que centralizan la totalidad de los movimientos de consultas, quejas y reclamos en torno a la TSE. Para la gestión de los mismos cuentan con procedimientos ya establecidos.

En el marco de la divulgación de información sobre el acceso a la TSE, la misma se encuentra disponible en: (i) Páginas web de: Organismos de Control y Regulación del Servicio de Energía Eléctrica (OCEBA y ENRE); Distribuidoras conurbano bonaerense: EDESUR, EDENOR; Distribuidoras con Concesión Provincial: EDEA, EDEN, EDELAP, EDES; Distribuidoras con Concesión Municipal, en las páginas de las mismas se remite a la página del Organismo de Control (ver apartado 3.1.2); (ii) los Centros de Atención Telefónicos gratuitos a usuarios (líneas 0800) de Organismos de Control (OCEBA, incorporación de la línea 148) y Regulación (ENRE, 0800-333-3000), y Distribuidoras; (iii) de manera presencial en: el Centro de Atención al Usuario de OCEBA (calle 49 n°687, La Plata; oceba@oceba.gba.gov.ar), las Delegaciones Regionales de OCEBA (Sarmiento 322, Bahía Blanca, bahiablanca@oceba.gba.gov.ar; 3 de Febrero 3115, Mar del Plata, mardelplata@oceba.gba.gov.ar; e Italia 69, San Nicolás, sannicolos@oceba.gba.gov.ar), en la oficina central del ENRE (calle Suipacha 615, CABA), en las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC). Dichas oficinas conforman un espacio dentro de la infraestructura municipal para la atención de los usuarios del servicio de energía eléctrica. Actualmente, son 120¹⁷ municipios los que cuentan con dichas OMIC.

En el caso de OCEBA, las solicitudes y los registros relacionados con la TSE se realizan a través de un aplicativo web "Tarifa Social¹⁸" que se encuentra en la página web del Organismo¹⁹.

Los usuarios también pueden comunicarse telefónicamente al Organismo, o acercarse a las oficinas disponibles, donde se les informa el procedimiento y se les brindan las indicaciones y/o asistencia en el caso que sea requerido, para la utilización de dicho aplicativo web, ya que en todos los casos el ingreso del trámite se realiza a través del mismo. Dichas oficinas son: Centro de Atención al Usuarios (CAU), en la ciudad de La Plata; Delegación Regional Bahía Blanca; Delegación Regional Mar del Plata; Delegación Regional San Nicolás; o en cualquier Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) de la PBA.

La implementación del aplicativo web, es el medio por el cual el Organismo proporciona la información, evalúa solicitudes formuladas por usuarios y en su caso dispone el encuadramiento o rechazo en el beneficio.

¹⁷ Listado de municipios de la PBA con OMIC: <https://www.argentina.gob.ar/produccion/consumidor/oficinas-provinciales/buenos-aires>

¹⁸ La implementación del Aplicativo web Tarifa Social, fue aprobado por Resolución, RESFC-2019-88-GDEBA-OCEBA, de fecha 27/03/19.

¹⁹ www.oceba.gba.gov.ar

Para el uso de dicho aplicativo, se debe cargar el DNI y/o CUIT/CUIL del titular del suministro. A partir de ello, el sistema le arroja como resultado el estado del usuario frente al beneficio. En caso de no contar con el mismo y encuadrarse en los requisitos de elegibilidad, el usuario puede generar una solicitud de tarifa social, en la cual se debe adjuntar la documentación que dé cuenta del cumplimiento de algunos de los criterios de elegibilidad emitida por los Organismos Oficiales. El sistema otorga un número de trámite.

Dicha solicitud es evaluada por el Organismo, a través del Módulo intranet del Aplicativo Tarifa Social. Se destaca que si se admite pasa a la bandeja de "en proceso" para su análisis, caso contrario, pasa a bandeja de "rechazados" y se comunica vía correo electrónico al usuario la documentación que debe acompañar en una nueva solicitud.

Posteriormente, para los casos "en proceso", se analiza la documentación aportada por el usuario y se evalúa su situación ante el SINTyS y la distribuidora, teniendo en consideración los requisitos mínimos y el cumplimiento de los requisitos establecidos.

Efectuado el análisis, se aprueba o desaprueba la solicitud, se archivan en las bandejas de "aprobadas" o "rechazadas" y se comunica al usuario mediante correo electrónico la decisión del Organismo. Por último, si la solicitud es aprobada, se envía nota por correo electrónico al distribuidor con el listado de usuarios a incluir, indicando los motivos de la inclusión y la fecha a partir de la cual se debe aplicar el beneficio.

Cabe destacar que además de dicho aplicativo, el Organismo cuenta con un simulador de facturación, calculadora de consumo y la posibilidad de reclamos online, a través de los cuales los usuarios pueden conocer su estado frente al beneficio de la tarifa social, revisar su consumo, realizar el cálculo de su factura y, en su caso, realizar un reclamo a través de dicho sitio. Para consultar el estado de la solicitud, los usuarios deben ingresar al aplicativo web de TSE.

Por el caso del ENRE, recibe las consultas, reclamos y solicitudes de ingreso a la TSE, vía web, correo electrónico, call center, correo postal a sus oficinas centrales y de manera personal en su oficina central. Asimismo, al igual que para el caso del interior de la Provincia, los usuarios pueden acercarse a las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC).

Se identifican dos procedimientos para acceder a la TSE a demanda del usuario: el primero de ellos corresponde al trámite de solicitud de consulta y acceso a la TSE; y el segundo, corresponde a la solicitud de revisión de dicho caso-trámite para aquellos casos donde la solicitud fue rechazada. En

cuanto al primer procedimiento, el usuario debe completar el formulario de consulta web (<https://www.argentina.gob.ar/enre/formulario-consulta-solicitud-tarifa-social-edenor-edesur>) el cual es recepcionado por el ENRE, quien envía dichos formularios para el cruce de datos con el SINTyS. Este analiza y clasifica las solicitudes en aprobadas, rechazadas, sin atributos o sin identificar. Posterior a ello, el ENRE accede a los resultados del procesamiento y analiza dicha información y, finalmente, notifica por mail a las distribuidoras quienes mediante la factura del servicio, comunican a los usuarios la resolución del trámite.

Por otra parte, en el caso de que la solicitud iniciada descrita anteriormente haya sido rechazada, el usuario puede iniciar una revisión de la misma (segundo procedimiento) a través del formulario web <https://www.argentina.gob.ar/enre/gestion-de-reclamos/formularios-online/formulario-atencion-usuarios-coronavirus>, mediante correo electrónico, correo postal a la oficina central del ENRE (Suipacha 615, C1008AAM) y de manera personal en dicha oficina (de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 hs). Asimismo, al igual que para el caso del interior de la Provincia, los usuarios pueden acercarse a las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC). En este caso, el ENRE realiza un análisis más exhaustivo del caso y solicita documentación adicional o faltante en caso de que el Organismo lo requiera necesario. La notificación de la resolución del caso se realiza mediante nota al usuario como así también a las Distribuidoras para que comiencen a aplicar el subsidio.

En los casos que se considere su inclusión al beneficio, luego de efectuado el análisis, la bonificación es retroactiva a cuando se inició el reclamo.

Por otro lado, se inician solicitudes a través de las Defensorías del Pueblo, las cuales remiten el reclamo en forma de oficio. Para estos casos el ENRE brinda una respuesta ya sea de inclusión o exclusión al beneficio de la TSE, en un plazo determinado, generalmente de 10 días.

En caso de consultas, quejas y reclamos en torno a los montos de facturación de tarifa social, ambos Organismos los tramitan siguiendo los procedimientos de reclamos estipulados para cualquier otro reclamo de facturación.

3.8 Seguimiento y presentación de informes

3.8.1 Participación de las partes interesadas en las actividades de seguimiento

La metodología de seguimiento será consensuada con cada uno de los grupos participantes de este Plan y, una vez acordada, se incorporarán los lineamientos generales y las fechas previstas al mismo.

3.8.2 Presentación de informes a los grupos de partes interesadas

El registro de las actividades de participación que se desarrollen en el marco del Proyecto será incorporado en forma de anexo a futuras versiones revisadas del presente Plan. Esa información será utilizada 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 oportunamente a fin de permitir su seguimiento.

3.9 Consideraciones para la participación de partes interesadas en el marco de la pandemia de COVID-19.

En el marco de la pandemia de COVID-19, para llevar a cabo las instancias de participación previstas en el Proyecto se tomaron las consideraciones pertinentes al momento de efectuarlas, ya que la situación fue variable. Para ello, previo a cada una de las actividades de participación, se efectuó un análisis con el fin de diseñar la manera más óptima para efectuarlas, en función de la legislación aplicable en materia de COVID-19 a nivel local vigente al momento, como así también, se tuvieron en cuenta las recomendaciones brindadas por los organismos. Asimismo, se tendrá en cuenta la evolución de las medidas dispuestas para las próximas actividades a realizar.

En ese sentido a continuación se detallan algunas de las recomendaciones a considerar:

- Evaluar las formas de participación en función de las restricciones vigentes al momento de efectuarlas.
- Evaluar el nivel de penetración de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) entre los principales grupos de interesados, con el objeto de determinar el tipo de canal de comunicación que se puede utilizar eficazmente.
- Identificar de qué manera, a través de cada uno de los canales de participación propuestos, las partes interesadas pueden dar a conocer sus opiniones y sugerencias.
- Si las reuniones reducidas están permitidas, realizar consultas en grupos pequeños, como los de discusión. Si no lo están, hacer todo lo posible por organizarlas mediante canales en línea, como Webex, Zoom y Skype.
- Diversificar los medios de comunicación y recurrir más a los medios sociales y los canales en línea. Cuando sea factible y corresponda, crear plataformas en línea especiales y grupos de chat *ad hoc*, en función de las distintas partes interesadas.

- Emplear canales de comunicación tradicionales (televisión, periódicos, radio, líneas telefónicas exclusivas, anuncios públicos y correo postal) cuando los interesados no tengan acceso a los canales en línea o no los utilicen con frecuencia. Estos canales también pueden ser muy efectivos para transmitir a los interesados información de importancia y permitirles comunicar sus opiniones y sugerencias.

- Emplear herramientas de comunicación en línea para diseñar talleres virtuales, como ser para las reuniones y los talleres: Webex, Skype y, cuando la capacidad en materia de TIC sea escasa, las audioconferencias pueden ser herramientas eficaces para diseñar talleres virtuales, cuyo formato podría incluir las siguientes etapas: (1) *Inscripción virtual de los participantes*: Estos se pueden inscribir en línea en una plataforma exclusiva; (2) *Distribución del material del taller entre los participantes, que incluirá el programa, los documentos, las presentaciones, los cuestionarios y los temas de discusión*: Se pueden distribuir en línea; (3) *Examen del material informativo distribuido*: Se otorga a los participantes un plazo determinado para este examen, antes de programar un análisis de la información suministrada; (4) *Análisis, recopilación de comentarios e intercambios*: Se puede organizar a los participantes y asignarlos a distintos grupos temáticos, equipos o "mesas" virtuales, siempre que ellos estén de acuerdo. Las discusiones de los grupos, los equipos y las mesas se pueden organizar a través de herramientas de los medios sociales, como Webex, Skype o Zoom, o bien se pueden recabar los comentarios por escrito, mediante cuestionarios por vía electrónica o formularios que se pueden devolver por correo electrónico; (5) *Conclusión y resumen*: La persona a cargo del taller sintetizará el intercambio de ideas del taller virtual, formulará las conclusiones y compartirá electrónicamente toda esta información con todos los participantes.

- Cuando la interacción en línea sea difícil, la información se puede suministrar a través de alguna plataforma digital (donde esté disponible), como Facebook, Twitter, grupos de WhatsApp, enlaces y sitios web del proyecto, y medios tradicionales de comunicación (televisión, periódicos, radio, llamadas telefónicas y correo postal), con una clara descripción de los mecanismos existentes para enviar los comentarios por correo postal o mediante líneas telefónicas especiales. Todos los canales de comunicación deben especificar claramente de qué manera los interesados pueden proporcionar sus comentarios y sugerencias.

- Puede haber situaciones que involucren a comunidades indígenas o a otras comunidades que carezcan de acceso a los medios de comunicación o las plataformas digitales. En estos casos, se deben desarrollar mecanismos de participación que contemplen especialmente las circunstancias específicas.

4. Sección Programas Sociales

En esta sección se consideran las actividades vinculadas a los programas sociales, en particular al Programa Más Vida.

En el marco de la emergencia alimentaria y sanitaria generada por la pandemia de COVID-19, tanto el gobierno nacional como el provincial implementan diferentes políticas y programas para asistir a la población mayormente afectada. Entre los programas que dan respuesta en particular a las necesidades alimentarias se encuentran el Alimentar, a nivel nacional, y el Más Vida en la PBA.

Asimismo, en la PBA, a través del Programa Alimentario Territorial (PAT), el MDC implementa políticas activas que benefician con asistencia alimentaria a Municipios, Organizaciones de la sociedad civil, Merenderos y Comedores Comunitarios. El PAT está integrado por dos componentes: Módulos Alimentarios y Vaso de Leche.

El programa Módulos Alimentarios tiene por objetivo reforzar la asistencia alimentaria a través de módulos alimentarios (integrados por 13 productos de alimentos secos que componen la Canasta Básica de Alimentos). Su población objetivo son las familias bonaerenses en situación de vulnerabilidad social o emergencia a las que se busca atender a partir de la coordinación con Municipios, Organizaciones Sociales, Merenderos y otras instituciones de la PBA. Por otra parte, la provisión de Leche es un complemento de los módulos alimentarios que permite la adquisición sostenida de leche en polvo de alto valor nutricional y social para niños, niñas y familias bonaerenses.

El Programa Más Vida se implementa a través del MDC y tiene como objetivo contribuir a mejorar la nutrición de la población materno-infantil, adultos mayores, personas con discapacidad y población con necesidades alimentarias especiales que se encuentren en situación de vulnerabilidad socio-económica, a través de una transferencia monetaria nominalizada y bancarizada. El Programa asiste a aquellas personas que no se encuentran cubiertas por el Programa AlimentAR y la Asignación Universal por Hijo (cabe aclarar que la percepción de la Asignación Universal por Hijo para Protección Social -Ley N° 24714 y Decreto N° 1602/09-, no es causal válida para la baja del Programa Más Vida, por no registrar incompatibilidad con los objetivos generales del Programa).

4.1 Breve resumen de las actividades anteriores de participación de las partes interesadas

4.1.1 Actividades Previas a la Preparación del Proyecto

El Programa Más Vida es implementado por el Gobierno Provincial desde el año 1994, por lo cual se han realizado actividades de difusión del mismo, como así también se ha generado la participación y la atención de consulta, quejas y reclamos desde entonces.

4.1.2 Divulgación de la información del Programa Más Vida

La difusión del Programa Más Vida se ha dado, en sus orígenes, a través de acciones publicitarias gubernamentales, comunicaciones gubernamentales en los medios masivos de comunicación, como así también, a través de los distintos Municipios y de las trabajadoras comunitarias.

El presente Programa es de gestión compartida con los Municipios, descentralizado en estos últimos, es por ello que gran parte de la divulgación de la información se encuentra a cargo de los mismos. Estos realizan la difusión a través de distintos medios de comunicación (periódicos, tv, radios, redes sociales, páginas web, etc.).

Cada Municipio comunica lo relativo al programa de manera diferenciada, teniendo en cuenta las particularidades locales. En ese sentido, en los sitios web de varios Municipios se informan diversas cuestiones acerca del Programa, como ser: descripción del mismo, condiciones de ingreso, documentación requerida para el trámite de ingreso, modalidad para la entrega de la documentación, teléfonos y mails de contacto, información para habilitación de tarjeta, robo, extravío, rotura de tarjeta, información general de interés de beneficiarios, lista de altas de tarjetas, divulgación de eventos masivos de entrega de tarjetas, etc.

Por otra parte, las trabajadoras comunitarias también brindan la información de acceso al Programa en los diferentes barrios, colaborando con los equipos técnicos municipales en la identificación de las familias en situación de vulnerabilidad social que no están siendo asistidas, y participando en el registro de las mismas. Dentro de sus responsabilidades en el marco del Programa Más Vida se encuentran las siguientes: (i) identificar las familias en situación de vulnerabilidad social que no estén asistidas e informarlas a los responsables del Programa en el municipio; (ii) informar de aquellas situaciones que afecten el normal desenvolvimiento del Programa a los responsables del Programa en el Municipio; (iii) colaborar con los equipos locales en las actividades de registro del Programa; (iv) realizar actividades de promoción de los hábitos de vida saludables entre los vecinos y familias destinatarias del Programa.

Por otro lado, se puede requerir información sobre el Programa a través del Ministerio de Desarrollo de la Comunidad. El MDC cuenta con una línea telefónica mediante la cual se difunde información

relativa al Programa Más Vida (0800-666-7232). Allí se brinda información, se asesora en los temas pertinentes del Ministerio a quienes lo soliciten y se establece las derivaciones en aquellos casos que sean necesarios.

Asimismo, el MDC a través de la Dirección Provincial de Seguridad y Soberanía Alimentaria, recibe consultas y/o las derivaciones específicas relativas al Programa que llegan vía el Centro Único de Atención Telefónica Social (C.U.A.T.S) a través de las líneas 102 y 108, a partir de ello: comunica la información requerida, analiza la solicitud para dar la respuesta apropiada, y/o la deriva en el caso que corresponda al equipo técnico municipal brindando los contactos del mismo y efectúa seguimiento de los casos. El acceso a consultas, quejas y reclamos se puede dar mediante correos electrónicos oficiales del MDC (info.masvidaba@gmail.com; etmasvida@gmail.com; dir.masvida@gmail.com; gestion.masvidaba@gmail.com; paai.mdc@gmail.com; paac.mdc@gmail.com) y por vía telefónica ((0221) 429-6789; (0221) 429-6748; (0221) 429-6790; (0221) 429-6879).

Para el tratamiento de las cuestiones que surjan relativas a las consultas, requerimiento de información, etc. se lleva a cabo una constante comunicación entre los equipos técnicos del MDC y los equipos técnicos de los Municipios.

Por otra parte, el equipo técnico del MDC posee un rol de trabajo en territorio para abordar los distintos ejes del Programa, entre ellos: orientar las compras de alimentos, promoción de la lactancia, cuidados de la salud, comida saludable, vinculaciones familiares, cuestiones de violencia, etc., generando de esta manera también instancias de difusión de información vinculada al Programa.

Asimismo, desde el año 2016 hasta el año 2019, el Programa Más Vida llevó adelante operativos de divulgación y gestión del ingreso dentro del Programa el Estado en Tu Barrio. Los equipos del Programa Más Vida, del entonces Ministerio de Desarrollo Social, realizaron diferentes operativos en distintos puntos del Conurbano Bonaerense. Las ventanillas del Programa puestas en funcionamiento a través del mismo tuvieron la misma facultad de los municipios y mantuvieron los mismos requisitos de ingreso al programa.

4.1.3 Instancias de participación previas

Antecedentes del Programa

El Programa Más Vida, en su origen, fue implementado por el Gobierno Provincial desde el año 1994 bajo la denominación de "Plan Vida", gestionado por el Consejo Provincial de la Mujer también creado

durante dicho año. Posterior a ello, en el año 1995, se creó el Consejo Provincial de la Familia y Desarrollo Humano, organismo que tomó a su cargo los programas sociales.

El Plan Vida surgió orientado a paliar el impacto de la pobreza en la población materno-infantil. Para ello, se dispuso la entrega de leche y de un suplemento nutricional de alimentos secos y frescos a la población beneficiada, familias con madres embarazadas y niños menores de seis años que se encontraran en riesgo social. El plan también efectuaba la captación y seguimiento de las mujeres embarazadas articulando con los servicios de salud para su atención. Asimismo, se contemplaba un eje basado en la participación comunitaria mediante el cual se asignaba un rol fundamental a las manzanas y comadres (hoy denominadas trabajadoras comunitarias).

Dentro de los roles propuestos se identificaba, para las manzanas, la distribución de alimentos, el seguimiento de los beneficiarios, la actualización del padrón de beneficiarios y la participación en actividades de capacitación, mientras que a las comadres se les asignaba el seguimiento de las embarazadas, brindar apoyo y contención a embarazadas y puérperas, identificar situaciones de riesgo, la promoción del control temprano de la salud y de la lactancia materna y la organización de actividades comunitarias con participación del equipo de salud.

Asimismo, en el ámbito institucional, la ejecución de las acciones del Plan Vida se desarrollaba con la participación de los gobiernos locales. Por otra parte, para la implementación del Plan Vida se contó desde sus inicios con la participación de un equipo técnico del Ministerio. En la etapa inicial del Plan, dicho equipo realizó un trabajo de sensibilización y capacitación en los distritos a los equipos municipales y a la red de trabajadoras comunitarias y participó en la definición de los contenidos y modalidad de los talleres de capacitación.

Durante los años 2002-2003 el Plan Vida se implementó en el marco del Ministerio Desarrollo Humano y Trabajo, creado a comienzos del año 2002, mientras que durante el año 2004 se desarrolló bajo la órbita del Ministerio de Desarrollo Humano de la PBA.

Desde su nacimiento en 1994 y hasta la actualidad el Programa Más Vida tuvo diferentes reformulaciones. En ese sentido, fueron incorporadas, a partir del año 2002, un conjunto de modificaciones que posteriormente dieron nacimiento al actual Programa Más Vida concibiendo el mejoramiento de las condiciones de la población destinataria a partir de una estrategia integral dentro de la cual se incorporó un eje basado en la salud y vigilancia nutricional, que contemplaba controles a

las mujeres embarazadas y a los niños de 0 a 5/6 años, considerando también el eje comunitario a través capacitaciones dirigidas a las trabajadoras comunitarias.

Se planteó que el Plan Más Vida concretara el objetivo de mejorar la educabilidad, nuevo eje además del nutricional que apuntaba a la implementación de una Estrategia Integral de Cuidado Familiar y Mejoramiento de las Condiciones de Educabilidad, proponiendo un abordaje intersectorial y multiactorial, con estrategias de intervención coordinadas, para lo cual se determinó un trabajo de articulación con los Ministerios de Salud y Educación, entre otros. El objetivo del Plan se planteó como la atención eficiente y eficaz de la emergencia alimentaria y nutricional de la población, mediante la intervención nutricional y la promoción de la seguridad alimentaria, fomentando el control de salud y vigilancia de la condición nutricional como también el aprendizaje de cuidados familiares conformando una única red social.

A fines del año 2007 y principios del 2008, el Programa atravesó otra serie de modificaciones con los siguientes objetivos específicos: (i) implementar y consolidar el sistema de pago de un ingreso no remunerativo a las familias beneficiarias a través de la entrega de una tarjeta destinada a la compra de alimentos como complemento nutricional de las mismas; (ii) reforzar las capacidades de las familias beneficiarias para acceder a servicios sociales que contribuyen a garantizar la seguridad alimentaria y fortalecer su inclusión socio sanitaria y educativa; (iii) fortalecer y consolidar la capacidad de gestión del plan y de los municipios y actores locales a fin de asegurar el acceso de las familias beneficiarias a las prestaciones sociales básicas; (iv) propiciar la participación de las redes solidarias en el acompañamiento y seguimiento de las familias beneficiarias fortaleciendo sus capacidades de elección de los alimentos de consumo cotidiano, promoviendo la seguridad alimentaria, el cuidado de la salud y la inclusión educativa.

Una de las modificaciones más significativas fue la modalidad de acceso a los alimentos por parte de los beneficiarios. Así, se dejó sin efecto la entrega directa de alimentos y se incorporó el pago de un ingreso no remunerativo a partir de la emisión de una tarjeta magnética emitida por el Banco de la Provincia de Buenos Aires.

Desde su implementación hasta la actualidad se aprobaron distintos documentos de gestión del Programa por medio de los cuales también se fueron incorporando nuevos grupos destinatarios.

Instancias Previas de participación

En el marco del Programa Más Vida, y tal como se mencionó anteriormente, el equipo técnico del MDC viene realizando distintas actividades de participación con los equipos técnicos municipales, trabajadoras comunitarias y familias destinatarias.

A continuación, se detallan algunas de ellas:

En relación a las Trabajadoras Comunitarias:

Encuentros con las Trabajadoras Comunitarias, efectuados mediante talleres en los cuales se trataron los siguientes temas: (i) taller de Rol; (ii) Alimentación Saludable, (iii) Lactancia Materna, (iv) Adolescencia, (v) Violencia, (vi) Dengue y Hantavirus, (vii) Vacunación, (viii) Estrategia Integral de Cuidado Familiar. Asimismo, se han efectuado talleres de juego y cuento.

Encuentros de articulación territorial con Trabajadoras Comunitarias, cuyos objetivos fueron el fortalecimiento de la Red Territorial de Manzaneras y Comadres en Violencia Doméstica, Ciudadanía y Derecho, Nutrición y Crianza, Relaciones de Género, Salud Sexual, Procreación Responsable, (UNICEF).

Encuentros masivos de Trabajadoras Comunitarias de diferentes barrios de distintos Municipios, interdistritales. Sedes: San Vicente (Quinta 17 de Octubre), Lomas de Zamora, La Matanza, La Plata, y otros.

Cierre de Encuentro de serie de Talleres de Fortalecimiento, se efectuó en General Pueyrredón, con más de 10.000 Trabajadoras Comunitarias y sus Referentes de toda la Provincia.

Encuentros de actividades recreativas en La República de los Niños (La Plata) con grupos de Trabajadoras Comunitarias de distintos Distritos.

En relación a equipos técnicos municipales:

Capacitación a equipos técnicos municipales para garantizar el funcionamiento del Programa en los 135 distritos.

Encuentros interdistritales con equipos técnicos municipales Más Vida, con el objetivo de presentar lineamientos y componentes del Programa, profundizar la construcción de equipos locales, identificación de debilidades y fortalecimiento de los equipos, evaluación de los mismos.

Talleres de capacitación del Programa PAAC en conjunto con las Profesionales Nutricionistas, destinados a los Equipos Municipales, referentes de comedores y todo personal de contacto con

pacientes celíacos, en relación a: la instalación del Programa y uso de la Tarjeta, Alimentación e Higiene. Encuentros Interdistritales con cabecera en Gral. Pueyrredón, Las Flores, Luján y otros.

En relación a familias destinatarias:

Encuentros con familias destinatarias en distritos del interior, teniendo en cuenta los ejes del Programa: Seguridad Alimentaria e Intervención Nutricional, Controles de Salud y Prestaciones de Políticas Públicas. Estos encuentros también buscaban como objetivo relevar información para análisis posteriores.

Entrega de tarjetas Más Vida: acompañamiento en operativos municipales en conjunto con el Banco Provincia de la PBA, brindando a los destinatarios la información necesaria sobre el uso de la tarjeta Más Vida en los 135 municipios.

Asimismo, tanto los Ministerios participantes en la implementación del Programa como los Municipios vienen llevando a cabo distintas instancias de participación. A continuación, se describen algunas de las reuniones efectuadas durante el año 2020:

En el transcurso del año 2020, el MDC ha realizado distintas reuniones con otros Organismos y organizaciones, asociaciones, que agrupan a las personas que los distintos programas atienden, entre ellos el Programa Más Vida.

En este sentido, se pueden mencionar algunas de las reuniones mantenidas: reunión virtual con Ministerio de Salud, Dirección de Enfermedades Transmisibles conjuntamente con la Asociación de Pacientes Convivientes con VIH de la PBA, reunión virtual con Patronato de Liberados dependiente del Ministerio de Justicia, reunión con la Asociación Celiaquía Argentina, como así también con otras organizaciones, asociaciones y organismos vinculados a la temática del Programa.

Por otra parte, durante el mismo año se llevó a cabo un proceso de capacitación vinculado a algunos de los ejes del Programa, en modalidad virtual debido al Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio. Dichas capacitaciones contemplaron la participación de los equipos técnicos del MDC; los equipos técnicos municipales del Programa, y los beneficiarios del mismo. Los ejes temáticos de las capacitaciones fueron: (i) Marco histórico y global de derecho a la alimentación; (ii) Seguridad y soberanía alimentaria; (iii) Alimentación y género; (iv) Alimentación y cultura.

Asimismo, se mantienen encuentros entre los municipios y las trabajadoras comunitarias direccionados a analizar diferentes aspectos del Programa. Los encuentros con las redes de

trabajadoras comunitarias en algunos casos son orientativos para luego trabajar sobre los titulares del beneficio. Estos espacios permiten favorecer las comunicaciones con las trabajadoras a fin de detectar situaciones específicas de los titulares del programa y de los vecinos de los distintos barrios. Del mismo modo, se trata de ampliar los canales de diálogo con la población beneficiaria.

Otra instancia de participación, tal como se mencionó anteriormente, la conforman la realización de eventos masivos para la entrega de la tarjeta Alimentos del Programa en los distintos Municipios. Asimismo, estos encuentros permiten el diálogo entre las autoridades provinciales y/o municipales con los beneficiarios del Programa y brindar información acerca del mismo y sobre las recomendaciones alimentarias y salud, etc.

4.2 Identificación y análisis de las partes interesadas

Se consideran como partes interesadas en el desarrollo del Proyecto: (1) a las partes afectadas por el Proyecto, que son aquellas que están afectadas y/o que puedan verse afectadas; y (2) las otras partes interesadas que son aquellas que manifiestan y/o pueden manifestar un interés en el Proyecto.

4.2.1 Partes afectadas

Como partes afectadas al Proyecto identificamos a aquellas personas residentes de la PBA, en situación de vulnerabilidad social, que cumplen con los criterios de elegibilidad para el acceso al Programa Más Vida²⁰. Los grupos de población destinataria del Programa se detallan a continuación: Mujeres embarazadas; Niños/as de familias, desde su nacimiento hasta el ingreso en el sistema escolar primario; Personas con patologías que requieren alimentos determinados y/o apoyo nutricional: Componente Celiaquía bajo el Programa de Asistencia Alimentaria al paciente Celíaco (PAAC), con idénticos requisitos a los establecidos en las Resolución N° 2049/05 y Resolución N° 683/2010; Componente VIH/SIDA/ETS bajo el Programa de Asistencia Alimentaria al paciente Inmunodeprimido (PAAI), con idénticos requisitos a los establecidos en las Resoluciones N° 94/03 y N° 683/2010; Adultos mayores de sesenta (60) años sin beneficio previsional; Familias mono parentales que atraviesan una situación de vulnerabilidad social, sin ningún tipo de prestación y acorde a previa evaluación a través de un Informe Social realizado por Municipio y/o MDC. Asimismo, se considera como beneficiarios a toda persona con discapacidad o su responsable legal a cargo que se encuentre en situación de vulnerabilidad.

²⁰ Si bien las trabajadoras comunitarias son un subgrupo beneficiario del Programa Más Vida, no están siendo consideradas como parte afectada ya que no están siendo incluidas en el financiamiento del Componente 4 del Proyecto.

Por otra parte el Programa contempla un vi) Módulo Básico de Prestación: Personas afectadas por razones de emergencia climática hasta tanto se supere la situación de vulnerabilidad en que se encontraran; Aquellas personas que a criterio de la Autoridad de Aplicación, no resulten destinatarias de otro plan alimentario y que las circunstancias de extrema vulnerabilidad, ameriten su incorporación; Destinatarios del Sistema Nacional de Gestión Centralizada de Prestaciones Alimentarias²¹, salvo que califiquen en los criterios de elegibilidad ut supra mencionados.

Los grupos definidos de "adultos mayores de 60 años sin cobertura previsional" y "personas con discapacidad" actualmente no presentan nuevos beneficiarios en el marco del Programa Más Vida. Ambos grupos poseen "padrón cerrado" ya que la cobertura de programas sociales vinculados a ellos se encuentra a cargo de otras Direcciones específicas en el MDC. Para el diseño e implementación de políticas sociales destinadas a las personas con discapacidad y adultos mayores, el MDC de la PBA cuenta con Direcciones asignadas con responsabilidad específica en relación a cada uno de estos grupos.

4.2.2 Otras Partes Interesadas en el Proyecto

Se consideran como otras partes interesadas en el Proyecto, a aquellas que tienen intereses en el mismo debido a la cercanía con las partes afectadas y, además, puedan tener diferentes intereses y/o prioridades respecto a los impactos del Proyecto, los mecanismos de mitigación y los beneficios.

En el marco de este Proyecto se identifican de manera preliminar como otras partes interesadas, las siguientes:

- Oficinas Municipales a cargo del Programa.
- Trabajadoras Comunitarias. En el marco del análisis efectuado consideramos a las mismas como partes interesadas, ya que si bien son beneficiarias del Programa Más Vida no están siendo contempladas en el marco del Proyecto con el BIRF como población beneficiaria. La consideración de incorporarlas como partes interesadas surge de entender que las mismas pueden aportar información relevante para la implementación del Proyecto.

²¹ Según lo descrito en el Documento de Gestión del Programa Más Vida, Resolución 976/18, los destinatarios del Sistema Nacional de Gestión Centralizada de Prestaciones Alimentarias, se incorporaron al Programa Más Vida, con el objetivo de mejorar la prestación alimentaria de los mismos. Cada Municipio adherido a dicho Sistema, realizó un re empadronamiento a fin de consolidar la nómina de destinatarios activos y migrarlos al Programa. Dichos destinatarios activos de las nóminas confeccionadas por el Municipio adherido al Sistema Nacional de Gestión Centralizada fueron incorporados a los módulos del Programa Más Vida, según los criterios de elegibilidad. En el supuesto caso que un destinatario no calificara en ninguno de dichos criterios podría ser contemplado dentro de este "Módulo Básico de Prestación Alimentaria", siempre que se encuentre en situación de vulnerabilidad social (fecha límite establecida para consideración: diciembre 2018).

- Consejo Provincial de Asuntos Indígenas (CPAI) dependiente de la Subsecretaría de Derechos Humanos del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la PBA, es un órgano que trabaja con las comunidades indígenas de la PBA, tratando la temática de forma holística e integral, con el objetivo de cumplir, fomentar y gestionar políticas públicas destinadas a la población indígena radicada en el territorio bonaerense, para proteger, respetar y garantizar los derechos humanos consagrados en las normas provinciales, nacionales e internacionales. Es un órgano de co-decisión que está integrado por funcionarios del Estado provincial y por el Consejo Indígena de la PBA (CIBA). Este último se encuentra conformado por representantes de pueblos que habitan la PBA que tienen al menos tres comunidades inscriptas en el RENACI²² o REPROCI²³. De esta manera, se procura materializar el derecho a la participación y consulta en la elaboración y gestión de las políticas públicas a través de asambleas periódicas.

Tanto el CPAI como el CIBA, y los miembros de la PBA del CPI del INAI son considerados como parte interesada en el marco del Proyecto, ya que en la Evaluación Ambiental y Social se determinó que el EAS 7 ("Pueblos indígenas / Comunidades locales tradicionales históricamente desatendidas de África Subsahariana") es relevante para el Proyecto en tanto en el área geográfica en el que se implementa, la PBA, hay población indígena.

A lo largo de la implementación del Proyecto, se tendrán en cuenta tanto el CPAI para la colaboración de las acciones contenidas en el Proyecto, en las que se considere pertinente su aporte, como de manera conjunta con el CIBA y los miembros de la PBA del CPI del INAI para considerar sus recomendaciones en el diseño de las actividades que así lo requieran.

- Otros Organismos gubernamentales vinculados a las partes afectadas en el Proyecto.
- Organismos no gubernamentales (Consejos, Asociaciones, Organizaciones, Patronatos, Centro de día).
- Defensorías del Pueblo Nacional, Provincial²⁴ y Municipal.

Estos actores identificados, desde sus distintos puntos de vista pueden aportar información útil en el marco de la temática abordada por el Proyecto. Por otro lado, los actores identificados pueden tener interés en seguir la implementación del Proyecto y conocer sus resultados.

²² Registro Nacional de Comunidades Indígenas a cargo del Instituto nacional de Asuntos Indígenas (INAI)

²³ Registro exclusivo para comunidades indígenas a cargo del CPAI

²⁴ La Defensoría del Pueblo de la PBA, tiene sede central en la ciudad de La Plata y a su vez cuenta con 42 delegaciones en varios municipios.

4.3 Individuos o grupos en situación de vulnerabilidad

El Programa Más Vida tiene como objetivo general mejorar las condiciones de nutrición, crecimiento y desarrollo de la población materno infantil y su grupo familiar ampliado a través del acompañamiento de los distintos sectores sociales en sus conductas alimentarias y en la consolidación de redes comunitarias, con el objeto de promover el desarrollo social, llevando a cabo políticas tendientes a superar las condiciones de pobreza, vulnerabilidad y exclusión de la población de la provincia.

Para ello, el Programa realiza una transferencia de ingresos mediante una tarjeta de débito emitida por el Banco Provincia para la compra de alimentos, así como actividades de fortalecimiento destinado a las familias destinatarias en hábitos de vida saludables, calidad de vida y empoderamiento mediante la participación en redes.

Los principios y fundamentos de estas políticas se consolidan en el cuidado y atención de las personas en situación de vulnerabilidad social, desarrollando acciones de prevención, promoción, transferencia de recursos, educación, capacitación e información para la autosuficiencia, y en reciprocidad con los ejes de la seguridad alimentaria y la mejora del estado nutricional como base de los esfuerzos que se realizan.

En este sentido, y en el marco de una política de seguridad alimentaria con transferencia de recursos económicos para la adquisición de alimentos, el principal destinatario de la asistencia del Programa Más Vida es el componente materno infantil del seno familiar. Las intervenciones oportunas e integrales en la mujer en el continuo biológico tendrán mucha más probabilidad de ser eficientes en términos de salud y nutrición de la madre, de los niños por nacer y de la posibilidad de sostener la lactancia materna en forma óptima.

Asimismo, el Programa se actualizó durante el año 2018 incorporando a grupos sociales en situación de vulnerabilidad social, con necesidades básicas insatisfechas (NBI), sin cobertura social y que sean destinatarios de programas de asistencia alimentaria al momento de normalización y reglamentación de la mencionada actualización. En consecuencia, se incorporaron: adultos mayores; personas con patologías que requieren alimentación especial y apoyo nutricional: componente VIH/SIDA/ETS (PAAI) – Celiaquía (PAAC); personas con discapacidad; personas en situación de emergencia climática y aquellos con situación de indigencia y social crítica.

Dicha actualización surgió en respuesta al derecho a una alimentación adecuada y la consecución de la seguridad alimentaria y nutricional, entendida como el acceso a alimentos necesarios, su adecuada utilización, capacitación y la participación proactiva de las personas en los proyectos para que puedan resolver con autonomía la adquisición de alimentos.

Para el acceso al Programa los aspirantes a incorporarse al mismo deben referenciarse con la Trabajadora Comunitaria de su barrio o acercarse a la oficina municipal correspondiente. Dentro de la documentación requerida se considera: DNI, fotocopia de DNI, con domicilio actualizado y un teléfono de referencia; en el caso de embarazadas se debe adicionar fotocopia de Certificado de Embarazo con Fecha Probable de Parto; en el caso de niños/niñas fotocopia de Certificado de Nacimiento/DNI, vacunas al día y fotocopia del DNI; para el caso de personas con celiaquía se solicita también certificado médico. Asimismo, para este último caso para el ingreso al beneficio el equipo técnico municipal gestiona en conjunto con las áreas de salud y desarrollo social de los municipios.

Respecto a las personas que conviven con VIH (PAAI), que se encuentran en tratamiento en hospitales públicos, el ingreso se efectúa mediante los efectores públicos de salud (municipal, provincial, nacional con asiento en PBA). Los mismos realizan y remiten la solicitud de acceso al beneficio al Ministerio de Salud de la PBA, quien genera el alta y envía información al MDC.

Esta modalidad de ingreso implica que la potencial población beneficiaria cuente con disposición y capacidad para acceder a la información sobre el beneficio que les corresponde y realizar las gestiones necesarias para ingresar al Programa. Asimismo, para acceder al beneficio se precisa la habilidad y el conocimiento que implica el uso de tarjetas bancarias. Por otro lado, el eje del programa vinculado a la educación, capacitación e información para la autosuficiencia y salud requiere adquirir y hacer uso del conocimiento transmitido.

En este sentido, para la identificación de grupos especialmente vulnerables se tienen en cuenta las posibles barreras para acceder a los beneficios del Proyecto, ya sea por barreras de acceso a la información, como para gestionar trámites presenciales, como así también barreras para el uso de tarjetas magnéticas bancarias. Asimismo, se consideran barreras para el acceso a la información brindada por el Programa para la autosuficiencia y la salud.

En función de ello, se han identificado los siguientes grupos:

Mujeres embarazadas y madres de niños desde su nacimiento hasta el ingreso en el sistema escolar primario

Considerando que las mujeres embarazadas y madres de niños menores de 6 años forman parte de los grupos prioritarios en la asistencia del Programa Más Vida, ya que las intervenciones oportunas e integrales en la mujer tendrán mayor probabilidad de ser eficientes para la salud y nutrición de la madre, de los niños por nacer y de la posibilidad de sostener la lactancia materna en forma óptima, es que resulta significativo abordar las posibles barreras que puedan presentar en relación al eje del programa vinculado a la educación, capacitación e información para la autosuficiencia y salud.

En contextos de alta vulnerabilidad, la maternidad "segura" enfrenta condiciones de especial fragilidad, ya que existen evidencias que demuestran la asociación entre vulnerabilidad social con mayores niveles de estrés y ansiedad de la madre antes y durante el embarazo y, como consecuencia, mayor incidencia de prematuridad, bajo peso al nacer, destete precoz, deficiente calidad del cuidado del niño, mayores tasas de rezago, retraso del desarrollo infantil, déficit atencional e hiperactividad, problemas del lenguaje, deficiente competencia social y el comportamiento del individuo para toda la vida²⁵.

Prevenir el bajo peso de nacimiento y los problemas nutricionales del primer año de vida en los niños significa, entre otras cosas, ocuparse de la situación nutricional de la madre y, sustancialmente, tanto el embarazo como el período de lactancia se reconocen como momentos prioritarios y significativos del aporte alimentario-nutricional.

La evidencia científica indica que el mejor cuidado de la alimentación y nutrición de la mujer embarazada, el consumo adecuado de energía y de alimentos protectores por su aporte en nutrientes esenciales, más el seguimiento del período gestacional por el sistema sanitario para brindar los cuidados en salud, que además incluyen suplementación medicamentosa de ciertos nutrientes como protocolo de la atención, posibilita el normal desarrollo y crecimiento del niño en la vida intrauterina.

La alimentación y nutrición durante la infancia y niñez temprana es fundamental para el desarrollo del potencial humano completo de cada niño. Es bien reconocido que el periodo entre el nacimiento y los dos años de edad ("los primeros mil días de vida") es una "ventana de oportunidades" para actuar en la promoción del crecimiento, protección de la salud y el desarrollo y ofrecer estrategias de apoyo al aprendizaje y resolución de prácticas óptimas de alimentación.

²⁵ Subsana las desigualdades en una generación. Alcanzar la equidad sanitaria actuando sobre los determinantes sociales de la salud, Organización mundial de la Salud 2008. Disponible en: <http://www.who.int/>

Adultos mayores. En el Programa Más Vida el grupo de adultos mayores de 60 años sin cobertura previsional es de 725 beneficiarios según los registros al mes de mayo 2020. Este grupo, en un análisis preliminar, puede presentar mayores dificultades a la hora de gestionar trámites y en el uso de las tarjetas. En relación al eje del programa vinculado a la educación, capacitación e información para la autosuficiencia y salud, y sus posibles barreras se destaca que se debe trabajar en la prevención y el acompañamiento como aspectos fundamentales.

Entre otras cuestiones se consideran las características físicas, psicomotrices y emocionales del grupo, ya que, aunque se mantenga una cierta autonomía, la capacidad funcional se deteriora, lo que puede generar dificultades para hacer las compras, preparar las comidas, desplazarse o trasladarse de un lugar a otro. En consecuencia, muchas veces los alimentos se adquieren considerando lo que resulta más fácil de consumir, o por la sencillez en preparación y tiempo. Esta situación puede conducir a regímenes monótonos y que no incluyan alimentos nutritivos y variados, y potenciar el riesgo de malnutrición por excesos o déficits de ciertos alimentos.

Pueblos Indígenas. La PBA tiene una importante cantidad de población que se autorreconoce como indígena (299.311 personas – un 1,9% de la población provincial - según el Censo nacional 2010) que está mayormente integrada a la sociedad general. En función de las consultas realizadas con el CPAI durante la preparación del Proyecto original de TSE se identifican de manera preliminar que las barreras consideradas para el caso puntual de TSE aplican para el caso del Programa Más Vida.

En ese sentido, y en función de lo que se relevó en la consulta con el CPAI en relación con su trabajo con las distintas comunidades de la PBA y de lo surgido en la jornada de consulta realizada en el mes de mayo del 2021 con referentes de Pueblos Indígenas, se identifican las siguientes barreras para gestionar trámites en general:

1. Dificultad de acceso a la información y/o información no brindada de manera culturalmente diversa.
2. Dificultades para realizar gestiones administrativas.
3. Dificultades particulares en el acceso a internet y el manejo de tecnología.
- 4 En algunos casos, dificultades de lectoescritura, dificultades en la comunicación por barrera/distancia cultural.

Personas con discapacidad. Se considera como beneficiario a toda persona con discapacidad o su responsable legal a cargo, que se encuentre en situación de vulnerabilidad. Actualmente, según los

registros al mes de mayo 2020 el Programa Más Vida otorga el beneficio a 384 beneficiarios (215 mujeres, 169 hombres). En este sentido, como en los grupos anteriores, se considera que este grupo es factible de encontrar barreras para gestionar el acceso al Programa Más Vida.

En el análisis realizado para la Evaluación Ambiental y Social se identificaron otros grupos para los cuales, durante la implementación del Proyecto, se indagará si existen barreras particulares de acceso al beneficio, como los afrodescendientes, los romaníes y personas pertenecientes al colectivo LGBTIQ+.

Otro grupo en situación de vulnerabilidad identificado, lo conforman las personas con patologías que requieren alimentación especial / apoyo nutricional: pacientes VIH/SIDA/ETS y Celiaquía.

Según los registros al mes de mayo 2020, bajo el Programa de Asistencia Alimentaria al paciente Celíaco (PAAC) se contabilizan 3698 beneficiarios (3036 mujeres, 662 hombres) y bajo el Programa de Asistencia Alimentaria al paciente Inmunodeprimido (PAAI) se contabilizan 3242 beneficiarios (2068 mujeres, 1174 hombres).

La Enfermedad Celíaca -EC- es una patología crónica, inmunomediada, sistémica, precipitada por la ingestión de proteínas tóxicas del trigo, avena, cebada y centeno, comúnmente llamadas gluten, que afectan al intestino delgado en individuos genéticamente predispuestos. Se considera que la prevalencia en la población general es del 1%. Es más frecuente en las mujeres y puede presentarse a cualquier edad. Los pacientes celíacos deben seguir una alimentación estricta libre de proteínas tóxicas de por vida. Estas proteínas son responsables del daño intestinal característico de la enfermedad celíaca, y se encuentran presentes en los granos de trigo, avena, cebada y centeno.

La transferencia monetaria para personas con celiaquía se realiza para complementar la alimentación y posibilitar el acceso focalizado a alimentos del grupo de cereales y derivados, pan y pastas sin TACC y libres de gluten, en sustitución de los tradicionales, ya que este es el principal diferencial en la elección de alimentos permitidos.

Por otra parte, en el año 2018, según datos del Ministerio de Salud de la Nación, aproximadamente 139.000 personas son portadoras de HIV, correspondiendo un 27,2% a la PBA. El 83% de las primeras conoce su diagnóstico²⁶.

²⁶ Boletín N°36 sobre VIH, Sida e ITS en Argentina. Ministerio de Salud de la Nación. Diciembre 2019

Se establece un ciclo en el que la inmunodepresión de base genera desnutrición aguda y esto conduce a mayor afectación de la capacidad inmunitaria, con mayor morbilidad asociada. Se trata de una patología con afectación del estado nutricional, y ello en situación de riesgo social por debajo de la línea de pobreza condiciona aún en mayor medida la evolución y el compromiso clínico, por lo que la transferencia económica para complementar la alimentación se sustenta en el apoyo al paciente ambulatorio, recomendándose la elección de alimentos de fácil disgregación, empleando estrategias de preparación que permitan en un muy bajo volumen-porción vehicular un mayor aporte de energía y proteínas, de alta digestibilidad y tolerancia gastrointestinal y cuya manipulación debe realizarse con una serie de cuidados que permitan ofrecer la menor contaminación y carga microbiológica posible, ya que las defensas están deprimidas, y los alimentos pueden ser potenciales vehículo de gérmenes que generan infecciones agregadas, principalmente gastrointestinales, procurando respetar hábitos y costumbres.

Por otra parte, tal cual se mencionó anteriormente, durante la implementación del Proyecto se considerará la participación del CPAI, el CIBA y los miembros de la PBA del CPI del INAI para que los beneficios del Proyecto lleguen a los pueblos indígenas de manera accesible, inclusiva y culturalmente diversa. En relación a los otros grupos en situación de vulnerabilidad, existen organizaciones de la sociedad civil activas que representan estos colectivos, las cuales serán convocadas para participar de los espacios de consulta y de participación del Proyecto.

4.4 Resumen de las necesidades de las partes interesadas

A partir de la identificación de las partes interesadas y de manera preliminar, en el cuadro siguiente se sintetizan las medidas que se tomarán para la convocatoria y participación de alguna de ellas, durante la implementación del PPPI.

Grupo de partes interesadas	Características principales	Medios de notificación	Necesidades específicas ²⁷
Oficinas Municipales Trabajadoras Comunitarias	Oficinas a cargo de las actividades del Programa Más Vida. 135 Municipios Trabajadoras Comunitarias en los distintos Municipios. distribuidas en el territorio de la PBA	Información escrita por correo electrónico, refuerzo por teléfono, mensaje de whatsapp.	Es necesario prever cuestiones de logística, conectividad, y/o medios virtuales.

²⁷ En el marco de la pandemia COVID- 19 se seguirán las recomendaciones vigentes al momento de efectuar la actividad. (Se citan algunas consideraciones al respecto en el ítem 4.9).

Organismos Gubernamentales vinculados a las partes afectadas	Organismos Provinciales y Municipales vinculados con los grupos beneficiarios y sus temáticas de interés.	Información escrita por correo electrónico, refuerzo por teléfono, mensaje de whatsapp.	Es necesario prever cuestiones de logística, conectividad, y/o medios virtuales.
Organismos no Gubernamentales vinculados a las partes afectadas	Consejos, Asociaciones, Organizaciones, Patronatos, Centro de día vinculados con los grupos beneficiarios y sus temáticas de interés.	Información escrita por correo electrónico, refuerzo por teléfono, mensaje de whatsapp.	Es necesario prever cuestiones de logística, conectividad, y/o medios virtuales.
CPAI y CIBA Miembros de la PBA del CPI del INAI	Representantes de los Pueblos indígenas en la PBA	Información escrita por correo electrónico, refuerzo por teléfono, mensaje de whatsapp.	Se prevé considerar las reuniones regulares que se realizan en el CPAI, para la convocatoria y participación a la actividad a desarrollar. La convocatoria al CIBA será por medio del CPAI La convocatoria a los CPI se realizará por medio del representante de la PBA del INAI. Es necesario prever cuestiones de logística, conectividad, y/o medios virtuales.
Representantes de otros grupos vulnerables identificados	Organizaciones de la Sociedad Civil que representan a adultos mayores, personas con discapacidad, afrodescendientes, romaníes, colectivo LGBTIQ. Organismos gubernamentales que abordan temáticas vinculadas con estos grupos sociales.	Información escrita por correo electrónico, refuerzo por teléfono, mensaje de whatsapp.	Se prevé realizar reuniones por separado por cada grupo identificado. Es necesario prever cuestiones de logística, conectividad, y/o medios virtuales.
Defensorías del Pueblo de la PBA	Con sede central en la ciudad de La Plata y a su vez cuenta con 42 delegaciones en varios municipios	Información escrita por correo electrónico, refuerzo por teléfono, mensaje de whatsapp.	Es necesario prever cuestiones de logística o medios virtuales.

4.5 Programa de Participación de Partes Interesadas

El Plan de Participación de Partes Interesadas (PPPI) propuesto es proporcional a la naturaleza y al alcance del Proyecto, teniendo en cuenta sus posibles riesgos e impactos. Para su diseño se consideran las características principales de las partes interesadas y afectadas, así como los diferentes niveles de participación y consultas adecuadas para las mismas.

En el PPPI se describen las medidas que se utilizarán para eliminar los obstáculos a la participación, considerando medidas diferenciadas para los grupos vulnerables.

4.5.1 Objetivos del Plan de Participación de las Partes Interesadas

El presente PPPI tiene como objetivos principales:

- Favorecer a que las partes interesadas tengan conocimiento del Proyecto y facilitar los espacios de participación para que puedan expresar consultas y aportes respecto al mismo.
- Asegurar que los grupos en situación de vulnerabilidad dispongan de instancias que contemplen la diversidad cultural para expresar sus inquietudes, propuestas y comentarios.
- Conocer las necesidades específicas de los grupos en situación de vulnerabilidad identificados en relación con sus posibilidades de acceso a los beneficios del Proyecto.
- Efectuar un seguimiento durante la implementación.

4.5.2 Instancia previa para el desarrollo del Plan de Participación de las Partes Interesadas

Para el desarrollo de este Plan se efectuaron reuniones con el Organismo involucrado directamente en la implementación del Programa Más Vida (Dirección Provincial de Seguridad y Soberanía Alimentaria y Dirección de Acceso a la Salud Alimentaria, ambas pertenecientes al MDC), para el relevamiento de la información, conocimiento de los procedimientos, entre otras cuestiones.

El MDC tiene como responsabilidades en el marco del Programa Más Vida: (i) Generar los procesos administrativos necesarios para garantizar el acceso al Programa, de la población en situación de vulnerabilidad social; (ii) Brindar la información necesaria al Banco Provincia para la emisión de las tarjetas para la compra de alimentos; (iii) Establecer, en conjunto con el Banco Provincia, mecanismos ágiles para la obtención y reposición de las mismas (nuevas altas, pérdida o robo, etc.); (vi) Acompañar a los Municipios y a las familias destinatarias en todos los procesos relativos a la gestión y objetivos

del Programa Más Vida; (v) Garantizar las acciones necesarias para que la población comprendida bajo el Programa pueda acceder a la adquisición de los alimentos; (vi) Coordinar acciones con el Ministerio de Salud de la PBA, ANSES y otros organismos públicos provinciales y/o nacionales, para dar cumplimiento a los lineamientos del Programa.

Fecha	Reuniones de Trabajo	Estado
Julio 2020	Reunión virtual con Dirección Provincial de Seguridad y Soberanía Alimentaria y Dirección de Acceso a la Salud Alimentaria (MDC)	Ya concretada.
Agosto 2020	Reunión virtual con Dirección Provincial de Seguridad y Soberanía Alimentaria y Dirección de Acceso a la Salud Alimentaria (MDC)	Ya concretada.

4.5.3 Instancia inicial de Participación de las Partes Interesadas

Tal cual se describe en el apartado 3.5.3 del presente documento, durante el mes de mayo de 2019 se efectuó una entrevista en el marco del Proyecto original con representantes de la Secretaría de Derechos Humanos de la PBA a fin de identificar, en el caso que existan, diferentes barreras en grupos en situación de vulnerabilidad (en particular población indígena de la PBA) que pueden tener riesgos de quedar excluidos del beneficio.

Asimismo, durante el mes de junio 2019, se realizó una consulta con las autoridades del CPAI, con el objetivo de: comunicar los objetivos, los componentes y los criterios de elegibilidad del Proyecto Original (vinculado a TSE); expresar los temas relevantes analizados en la Evaluación Ambiental y Social; describir las barreras identificadas para los Pueblos Indígenas surgidas a partir de la entrevista efectuada durante el mes de mayo/19; favorecer la recepción de posibles consultas y aportes sobre las acciones previstas en torno al borrador del Plan de Pueblos Indígenas.

De manera preliminar se consideran los conceptos, posibles barreras, y aportes surgidos a partir de la entrevista y la consulta realizadas para el caso puntual de TSE que pueden aplicarse para el caso del Programa Más Vida.

Por otra parte, en el mes de octubre de 2020 se llevó a cabo una nueva consulta con el CPAI con el objetivo de efectuar una puesta en común de los documentos desarrollados hasta el momento en el marco de la gestión ambiental y social del Proyecto, particularmente, en relación al PPPI y PPI. Asimismo, se comunicó información relativa al Proyecto original y su reestructuración en el marco de

la pandemia del COVID-19. En ese sentido, el CPAI validó la información desarrollada y efectuó diversas consideraciones y aportes al respecto.

En ese sentido, se contemplan las siguientes barreras en relación a la gestión de trámites en general para: acceso a la información y/o información no brindada de manera culturalmente diversa; realizar gestiones administrativas; acceso a internet y el manejo de tecnología; en algunos casos, dificultades de lectoescritura, y en la comunicación por barrera/distancia cultural.

Por otra parte, en relación a la consulta mencionada serán considerados en el documento del PPI los siguientes comentarios del CPAI: necesidad de abordar la comunicación de manera culturalmente diversa, trabajando con referentes territoriales con la generación de lazos de confianza; consideración de un abordaje territorial ampliado a toda la PBA para las instancias de talleres de capacitación para población indígena; realización de consultas que tengan el carácter de Consulta Previa, Libre e Informada. Con respecto al monitoreo del PPI se planteó la posibilidad de acordar una lógica de abordaje paulatino, de manera territorial, o considerando regiones definidas por cada pueblo.

Por último, se destaca que en el marco del PPI se considerará durante la implementación del Proyecto y para el desarrollo de aquellas actividades que se crean pertinentes la participación del CPAI para asegurar la eliminación de posibles barreras que impidan el acceso a la información del Proyecto, el acceso al beneficio de aquellos pueblos indígenas que cumpliendo los criterios de elegibilidad no puedan acceder al Programa Más Vida.

4.5.4 Estrategia propuesta para la divulgación de la información del Proyecto

En relación a los documentos ambientales y sociales del Proyecto, los mismos fueron publicados en la web del gobierno provincial²⁸ y del Banco para conocimiento del público en general.

Al mismo tiempo, se prevé avanzar en la difusión de la información/resultados (instancia a definir según las características particulares de cada actividad) de las actividades contempladas en el mismo. En relación a ello, cabe destacar que el presente Proyecto se estructura mediante 4 componentes, 3 de los cuales están vinculados a programas sociales. Dichos componentes son: (1) Desarrollo de capacidades institucionales para la implementación de la Tarifa Social Eléctrica, la eficiencia energética y Programas Sociales; (2) Unidad de Gestión del Proyecto, Monitoreo y Evaluación; (3) Asistencia Alimentaria en la Emergencia.

²⁸ https://www.gba.gob.ar/hacienda_y_finanzas/organismos_multilaterales_y_financiamiento_bilateral/licitaciones/birf_9007_ar

El componente 4 prevé el financiamiento de la asistencia alimentaria en la emergencia en la PBA, en el contexto de la pandemia por COVID 19. Bajo este componente se prevé financiar el Programa Más Vida. Por otra parte, el componente 3 apoyará las actividades de la Unidad de Gestión del Proyecto, Monitoreo y Evaluación.

En el caso del componente 1, el mismo contemplará asistencias técnicas para: brindar solución a las brechas de información de programas sociales de emergencia mediante la mejora de los procedimientos de gestión y el fortalecimiento de los sistemas de datos de la DSyS y el MDC; realizar estudios sectoriales para mejorar la producción, sistematización, almacenamiento y uso de los datos.

Dichas actividades serán diseñadas y desarrolladas durante la ejecución del Proyecto. En ese sentido, se analizará, al mismo tiempo, la forma más conveniente de llevar adelante la divulgación (sus canales, formatos de información, etc.).

Instancias de divulgación de información identificadas:

Etapa del Proyecto	Lista de la información que se divulgará	Métodos Propuestos	Cronograma	Partes Interesadas destinatarias	Organismo Responsable
Actualización del Proyecto en el marco de la reestructuración	Actualización de la Evaluación Ambiental y Social (ESA); del Plan de Compromiso Ambiental y Social (PCAS); Plan de Participación de Partes Interesadas (PPPI); Plan de Pueblos Indígenas (PPI)	Publicación en la Web de la PBA	El PCAS y borrador del PPPI acordados con el Banco fueron publicados durante el mes de octubre del 2020. La actualización de la ESA y el borrador del PPI fueron publicados en diciembre del 2020.	Población en general	Ministerio de Hacienda y Finanzas
Implementación	Actualización del PCAS	Publicación en la Web de la PBA	La actualización del PCAS fue publicada durante el mes de abril 2021.	Población en general	Ministerio de Hacienda y Finanzas
Implementación	Actualización de ESA, PPPI y PPI a partir de realización del proceso de consultas realizado durante los meses de abril-mayo 2021	Publicación en la Web de la PBA	La publicación de las actualizaciones se efectuó en el mes de octubre 2021.	Población en general	Ministerio de Hacienda y Finanzas

Implementación	Informe de la consulta efectuada de los Documentos Ambientales y Sociales del Proyecto.	Publicación en la Web de la PBA	La publicación del Informe de consulta fue realizado en el mes de octubre 2021.	Población en general	Ministerio de Hacienda y Finanzas
Implementación	Actualización del PCAS, ESA, PPPI y PPI con el fin de incorporar las modificaciones al Proyecto realizadas a partir de la segunda enmienda al Proyecto. Dichas modificaciones son: cambio del nombre del Proyecto, reasignación de la matriz de costos y extensión del plazo de ejecución.	Publicación en la Web de la PBA	La publicación de los documentos se efectuará luego de la aprobación de los mismos por parte del Banco.	Población en general	Ministerio de Hacienda y Finanzas
Implementación	Desarrollo de jornadas de Reencuentro y Fortalecimiento del Rol y de la Red de Trabajadoras Vecinales con el objetivo de brindar un espacio de reencuentro afectivo, contención, escucha y presentar información actualizada del PMV fortaleciendo la promoción de redes comunitarias, la construcción ciudadana y el rol de las mismas dentro de la comunidad	Encuentros en diferentes distritos	Entre diciembre 2021 y durante año 2022	Trabajadoras Vecinales	MDC
Implementación	Difusión de información y asesoramiento sobre programas sociales, entre ellos PMV, a través del Programa "Organizar Comunidad" el cual es coordinado por la Subsecretaría de Organización Comunitaria.	Operativo territorial	Durante año 2022	Población en general	MDC
Implementación	Realización de una Jornada del 2° Encuentro con la Red de Manzaneras con el objetivo de recobrar las consideraciones y experiencias territoriales luego del	Encuentros en diferentes distritos	Agosto 2022	Trabajadoras Vecinales	MDC

	Taller de Reencuentro y desarrollar jornada de capacitación específica sobre la Lactancia y Alimentación complementaria Oportuna, la cual estuvo a cargo de la Dirección de Nutrición y Calidad de Alimentos.				
--	---	--	--	--	--

4.5.5 Estrategia de consulta propuesta

Durante la implementación del Proyecto se estima considerar la interacción con las siguientes partes interesadas en la temática del Proyecto.

Instancias de consultas y sociabilización en consideración:

Etapa de Proyecto	Tema de consulta	Método utilizado ²⁹	Cronograma ³⁰	Partes interesadas destinatarias	Responsabilidades
Implementación	Identificación de las consultas efectuadas por beneficiarios en relación al Programa Más Vida, registro de dificultades, oportunidades de mejora para la comunicación, etc.	Encuestas	Fecha de realización: 1° semestre 2022	Oficinas Municipales Trabajadoras Comunitarias	DSyS (diseño, planificación e implementación de la actividad) con apoyo de MDC (DPSySA) DPOMyFB (coordinación y monitoreo de la gestión ambiental y social)
Implementación	Registro de oportunidades para capacitaciones, talleres, en relación al eje nutricional y salud, etc.	Encuestas	Fecha de realización: 1° semestre 2022	Oficinas Municipales Trabajadoras Comunitarias	DSyS (diseño, planificación e implementación de la actividad) con apoyo de MDC (DPSySA). DPOMyFB (coordinación y monitoreo de la gestión ambiental y social)
Implementación	Registro de oportunidades para capacitaciones, talleres,	Encuestas	Fecha de realización:	Organismos no gubernamentales (Consejos,	DSyS (diseño, planificación e implementación

²⁹ Previo a cada una de las actividades de participación, se efectuará un análisis con el fin de diseñar la manera más óptima para efectuarlas, en función de la legislación aplicable en materia de COVID-19 a nivel local vigente al momento, como así también se tendrán en cuenta las recomendaciones brindadas por los organismos.

³⁰ El cronograma estimado incorpora la actualización y replanificación de actividades al mes de agosto 2022.

	en relación al eje nutricional y salud, etc.		1° semestre 2022	Asociaciones, Organizaciones, Patronatos, Centro de día)	de la actividad) con apoyo de MDC (DPSySA). DPOMyFB (coordinación y monitoreo de la gestión ambiental y social)
Implementación	Procedimientos para el registro y carga del dato, etc.	Encuestas y/o reunión	Fecha estimada: 1° semestre 2023	Equipos técnicos Municipales	DSyS (diseño, planificación e implementación de la actividad) con apoyo de MDC (DPSySA). DPOMyFB (coordinación y monitoreo de la gestión ambiental y social)
Implementación	Caracterización de los tipos de consultas, quejas y reclamos de los usuarios. Información sobre registros y seguimiento de los casos.	Encuestas	Fecha de realización: 1° semestre 2022	Equipos técnicos Municipales	DSyS (diseño, planificación e implementación de la actividad) con apoyo de MDC (DPSySA). DPOMyFB (coordinación y monitoreo de la gestión ambiental y social)
Implementación	Recomendaciones para trabajar en la divulgación y acceso a la información del Programa Más Vida (calidad y tipo de información; canales) Relevamiento de dificultades para la realización del trámite (barreras de acceso) Relevar información sobre canales y posibles barreras para acceso a la información para el desarrollo de algunas de las actividades previstas en el Proyecto y la gestión ambiental y social (talleres, capacitaciones)	Reuniones y/o entrevistas	Fecha estimada: -1° semestre 2023	Organismos gubernamentales que abordan temáticas vinculadas con los grupos beneficiarios y población en situación de vulnerabilidad identificada Organismos no gubernamentales (Consejos, Asociaciones, Organizaciones, Patronatos, Centro de día)	DSyS (diseño, planificación e implementación de la actividad) con apoyo de MDC (DPSySA). DPOMyFB (coordinación y monitoreo de la gestión ambiental y social)

Implementación	Definido en Anexo PPI	Reuniones y/o entrevistas	Fecha estimada: definido en el PPI	CPAI, CIBA miembros de la PBA del CPI del INAI	DSyS (diseño, planificación e implementación de la actividad) con apoyo de MDC (DPSySA). DPOMyFB (coordinación y monitoreo de la gestión ambiental y social)
----------------	-----------------------	---------------------------	------------------------------------	--	---

Los temas abordados en las consultas realizadas aportan información para el desarrollo de las actividades previstas en la Evaluación Ambiental y Social y en el marco del Proyecto. Algunas de ellas son: brindar solución a las brechas de información de programas sociales de emergencia mediante la mejora de los procedimientos de gestión y el fortalecimiento de los sistemas de datos de la DSyS y el MDC; realizar estudios sectoriales para mejorar la producción, sistematización, almacenamiento y uso de los datos.

Asimismo, se considera que las consultas puedan aportar información para la implementación de las medidas de mitigación desarrolladas en la evaluación ambiental y social del Proyecto como en el monitoreo y evaluación de los mecanismos de consultas, quejas y reclamos a efectuar en el marco del Proyecto.

Cabe aclarar que los temas de las consultas podrán ser actualizados y/o modificados en función de las propuestas a ser desarrolladas en los componentes, en el marco de la evaluación ambiental y social, como así también a partir del diseño de la estrategia para llevar a cabo el monitoreo y evaluación de los mecanismos de consultas, quejas y reclamos.

4.5.6 Estrategia propuesta para incorporar la opinión de los grupos en situación de vulnerabilidad.

Se estima efectuar acciones de participación específicas orientadas a asegurar que las poblaciones identificadas como en situación de vulnerabilidad tengan la oportunidad de ser consultadas para expresar sus dificultades e intereses en torno a la información, los mecanismos de acceso al beneficio y a las actividades previstas en el Proyecto.

Para ello, la estrategia prevista contempla el aporte de los organismos gubernamentales vinculados con estas poblaciones. El objetivo de dicha estrategia es establecer el abordaje más apropiado en cada

caso, de manera de facilitar la participación de estos grupos con el fin de conocer, y de ser necesario mitigar, las posibles barreras para el acceso a la información y la autogestión de trámites. La estrategia considera la realización de encuentros o jornadas de trabajo e intercambio (presenciales o virtuales dependiendo de las restricciones vigentes por la pandemia de COVID).

En relación a los pueblos indígenas se considerará durante la implementación del Proyecto y para el desarrollo de aquellas actividades que se crean pertinentes la participación del CPAI, el CIBA y miembros del CPI del INAI, para trabajar en la eliminación de posibles barreras que impidan el acceso a la información del Proyecto, el acceso al beneficio de aquellos pueblos indígenas que cumpliendo con los criterios de elegibilidad no puedan acceder al Programa Más Vida. De esta manera, durante la implementación se trabajará en las actividades previstas en el PPI.

4.5.7 Cronograma

El cronograma previsto se propone luego de efectuado el proceso de consulta durante los meses de abril - mayo 2021 e incorpora la actualización-replanificación de fechas realizada al mes de la presente versión (agosto 2022). El mismo se menciona en el ítem 4.5.5 Estrategia de consulta propuesta y está correlacionado con el desarrollo de las actividades previstas en el marco del Proyecto y en la Evaluación Ambiental y Social.

4.5.8 Análisis de los comentarios

Los comentarios serán analizados en cada caso y los mismos se incorporarán en versiones revisadas de los distintos instrumentos del Proyecto. Asimismo, se indicará cómo se ha respondido a cada uno (por ejemplo, si fue adoptada la sugerencia, si corresponde remitirla a otro organismo o área, si será evaluada para definiciones futuras, o en caso de que fuera desestimada las razones de su no consideración, etc.).

4.5.9 Etapas futuras del proyecto

Durante la implementación del Proyecto se comunicará a las partes interesadas, cuando se considere necesario, la información relacionada con lo previsto en el PPPI. La misma será expresada a través del procedimiento de seguimiento participativo acordado a partir de las primeras instancias de consulta.

Por otro lado, se considerará la actualización del Plan en base a los acuerdos que surgieran de las nuevas instancias participativas.

Cuando surgieran dichas actualizaciones el mismo deberá ser compartido nuevamente de igual manera que se hizo originalmente.

Los procesos de consulta se documentarán a partir de informes que serán remitidos oportunamente al Banco Mundial. Tal cual se mencionó anteriormente se incorpora, a modo de anexo a los documentos ambientales y sociales, el informe de consulta efectuado como resultado del proceso de consulta realizado durante los meses de abril-mayo 2021 (Anexo 1).

4.6 Recursos y responsabilidades vinculados a la implementación de actividades de participación de las partes interesadas

4.6.1 Recursos

Los recursos para llevar adelante el Plan se encuentran contemplados en los componentes 1 y 3.

4.6.2 Funciones y responsabilidades de gestión

Las actividades de participación de partes interesadas estarán a cargo de las Áreas del Ministerio de Hacienda y Finanzas que participan en el Proyecto: la DSyS y la DPOMyFB.

En ese sentido, la coordinación y monitoreo del PPPI estará a cargo de la DPOMyFB. Por su parte, la DSyS como responsable de la Coordinación Técnica del Proyecto, y en el marco del presente PPPI, tendrá a su cargo el diseño, la planificación de las acciones y la implementación de las medidas específicas del mismo.

Por otro lado, el MDC a través de la Dirección Provincial de Seguridad y Soberanía Alimentaria (DPSySA) brindará apoyo a la DSyS para el diseño, planificación e implementación de las mismas.

4.7 Mecanismos de atención de quejas y reclamos

El Programa Más Vida cuenta con un mecanismo de atención de consultas, quejas y reclamos vigente y gestionado por cada uno de los Municipios de la PBA. En ese sentido, el vínculo más cercano de los beneficiarios y/o potenciales beneficiarios es con el Municipio, siendo esta vía el principal medio para efectuar las consultas, quejas y reclamos. Por su parte, el MDC a través de la Dirección Provincial de Seguridad y Soberanía Alimentaria, también recibe información de consultas, quejas y reclamos. Dichos mecanismos son descritos en el documento de la Evaluación Ambiental y Social del Proyecto.

Asimismo, se destaca que en el marco del desarrollo del presente Proyecto se efectuarán las acciones que se consideren pertinentes para darle continuidad y, de ser necesario, efectuar las mejoras correspondientes en los mismos.

A continuación, se incorpora una descripción resumida de dicho mecanismo:

La divulgación de la información para el acceso al Programa Más Vida se efectúa en gran parte a través de los Municipios por medio de distintos medios de comunicación (periódicos, tv, radios, redes sociales, páginas web, etc.). Cada Municipio comunica lo relativo al programa de manera diferenciada, teniendo en cuenta las particularidades locales.

Por otra parte, las trabajadoras comunitarias también brindan la información de acceso al Programa en los diferentes barrios, colaborando con los equipos técnicos municipales en la identificación de las familias en situación de vulnerabilidad social que no están siendo asistidas, y participando en el registro de las mismas.

Asimismo, se pueden gestionar las consultas, quejas y reclamos relativos al Programa a través del MDC que cuenta con una línea telefónica relativa al Programa Más Vida (0800-666-7232) como así también con el Centro Único de Atención Telefónica Social (C.U.A.T.S), que recibe de forma unificada llamadas a los números de línea 102 y 108. La Dirección Provincial de Seguridad y Soberanía Alimentaria del MDC recibe consultas y/o las derivaciones específicas del C.U.A.T.S relativas al Programa, y a partir de ello: comunica la información requerida, analiza la solicitud para dar la respuesta apropiada, y/o la deriva en el caso que corresponda al equipo técnico municipal brindando los contactos del mismo y efectúa seguimiento de los casos.

El acceso a consultas, quejas y reclamos también se puede dar mediante correos electrónicos oficiales del MDC (info.masvidaba@gmail.com; etmasvida@gmail.com; dir.masvida@gmail.com; gestion.masvidaba@gmail.com; paai.mdc@gmail.com; paac.mdc@gmail.com) y por vía telefónica ((0221) 429-6789; (0221) 429-6748; (0221) 429-6790; (0221) 429-6879).

Para el tratamiento de las cuestiones que surjan relativas a las consultas, requerimiento de información, etc. se lleva a cabo una constante comunicación entre los equipos técnicos del MDC y los equipos técnicos de los Municipios.

4.8 Seguimiento y presentación de informes

4.8.1 Participación de las partes interesadas en las actividades de seguimiento

La metodología de seguimiento será consensuada con cada uno de los grupos participantes de este Plan y, una vez acordada, se incorporarán los lineamientos generales y las fechas previstas a este Plan.

4.8.2 Presentación de informes a los grupos de partes interesadas

El registro de las actividades de participación que se desarrollen en el marco del Proyecto será incorporado en forma de anexo a futuras versiones revisadas del presente plan. Esa información será utilizada 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 oportunamente a fin de permitir su seguimiento.

4.9 Consideraciones para la participación de partes interesadas en el marco de la pandemia de COVID- 19

En el marco de la pandemia de COVID – 19, para llevar a cabo las instancias de participación previstas en el Proyecto, se tomaron las consideraciones pertinentes al momento de efectuarlas, ya que la situación fue variable. Para ello, previo a cada una de las actividades de participación, se efectuó un análisis con el fin de diseñar la manera más óptima para efectuarlas, en función de la legislación aplicable en materia de COVID-19 a nivel local vigente al momento, como así también, se tuvieron en cuenta las recomendaciones brindadas por los organismos. Asimismo, se tendrá en cuenta la evolución de las medidas dispuestas para las próximas actividades a realizar.

En ese sentido a continuación se detallan algunas de las recomendaciones a considerar:

- Evaluar las formas de participación en función de las restricciones vigentes al momento de efectuarlas.
- Evaluar el nivel de penetración de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) entre los principales grupos de interesados, con el objeto de determinar el tipo de canal de comunicación que se puede utilizar eficazmente.
- Identificar de qué manera, a través de cada uno de los canales de participación propuestos, las partes interesadas pueden dar a conocer sus opiniones y sugerencias.
- Si las reuniones reducidas están permitidas, realizar consultas en grupos pequeños, como los de discusión. Si no lo están, hacer todo lo posible por organizarlas mediante canales en línea, como Webex, Zoom y Skype.

- Diversificar los medios de comunicación y recurrir más a los medios sociales y los canales en línea. Cuando sea factible y corresponda, crear plataformas en línea especiales y grupos de chat *ad hoc*, en función de las distintas partes interesadas.

- Emplear canales de comunicación tradicionales (televisión, periódicos, radio, líneas telefónicas exclusivas, anuncios públicos y correo postal) cuando los interesados no tengan acceso a los canales en línea o no los utilicen con frecuencia. Estos canales también pueden ser muy efectivos para transmitir a los interesados información de importancia y permitirles comunicar sus opiniones y sugerencias.

- Emplear herramientas de comunicación en línea para diseñar talleres virtuales, como ser para las reuniones y los talleres: Webex, Skype y, cuando la capacidad en materia de TIC sea escasa, las audioconferencias pueden ser herramientas eficaces para diseñar talleres virtuales, cuyo formato podría incluir las siguientes etapas: (1) *Inscripción virtual de los participantes*: Estos se pueden inscribir en línea en una plataforma exclusiva. (2) *Distribución del material del taller entre los participantes, que incluirá el programa, los documentos, las presentaciones, los cuestionarios y los temas de discusión*: Se pueden distribuir en línea. (3) *Examen del material informativo distribuido*: Se otorga a los participantes un plazo determinado para este examen, antes de programar un análisis de la información suministrada. (4) *Análisis, recopilación de comentarios e intercambios*: Se puede organizar a los participantes y asignarlos a distintos grupos temáticos, equipos o "mesas" virtuales, siempre que ellos estén de acuerdo. Las discusiones de los grupos, los equipos y las mesas se pueden organizar a través de herramientas de los medios sociales, como Webex, Skype o Zoom, o bien se pueden recabar los comentarios por escrito, mediante cuestionarios por vía electrónica o formularios que se pueden devolver por correo electrónico. (5) *Conclusión y resumen*: La persona a cargo del taller sintetizará el intercambio de ideas del taller virtual, formulará las conclusiones y compartirá electrónicamente toda esta información con todos los participantes.

- Cuando la interacción en línea sea difícil, la información se puede suministrar a través de alguna plataforma digital (donde esté disponible), como Facebook, Twitter, grupos de WhatsApp, enlaces y sitios web del proyecto, y medios tradicionales de comunicación (televisión, periódicos, radio, llamadas telefónicas y correo postal), con una clara descripción de los mecanismos existentes para enviar los comentarios por correo postal o mediante líneas telefónicas especiales. Todos los canales de comunicación deben especificar claramente de qué manera los interesados pueden proporcionar sus comentarios y sugerencias.

- Puede haber situaciones que involucren a comunidades indígenas o a otras comunidades que carezcan de acceso a los medios de comunicación o las plataformas digitales. En estos casos, se deben desarrollar mecanismos de participación adaptados especialmente a las circunstancias específicas.

5. Anexos

Anexo 1 Informe de Consulta de Documentos Ambientales y Sociales del Proyecto (abril-mayo 2021)