

PROGRAMA DE REHABILITACIÓN EN INFRAESTRUCTURA
DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES
FINANCIADO POR CAF (BANCO DE DESARROLLO DE AMÉRICA LATINA)
PRÉSTAMO CAF N° 10059

**OBRA: RECUPERACIÓN DE LA CAPACIDAD DE TRATAMIENTO DE DESAGÜES CLOACALES Y
MEJORA DE CALIDAD DE AGUA POTABLE
PARA LA LOCALIDAD DE SAN MIGUEL DEL MONTE
PARTIDO DE MONTE**

DOCUMENTO DE CONSULTA PÚBLICA

TERMINOLOGÍA

CAF: Banco de Desarrollo de América Latina, es el Organismo Financiador de la Obra.

MISP: Ministerio de Infraestructura y Servicios Públicos de la Provincia de Buenos Aires.

SSRH: Subsecretaría de Recursos Hídricos (MISP).

UCEPO: Unidad de Coordinación y Ejecución de Proyectos de Obra (MISP). Es el Organismo Ejecutor del contrato de Préstamo con CAF.

DIPAC: Dirección Provincial de Agua y Cloacas (MISP).

ABSA: Aguas Bonaerenses S.A., es el Operador de los Servicios de Agua y Cloacas en la localidad de San Miguel del Monte.

OPDS: Organismo Provincial para el Desarrollo Sostenible, es la autoridad de aplicación de la normativa ambiental de la provincia de Buenos Aires.

EIAS: Estudio de Impacto Ambiental y Social

PGAS: Plan de Gestión Ambiental y Social.

CAPÍTULO 1

OBRA A EJECUTAR - MARCO DEL PROGRAMA

La Obra a ejecutar denominada "Recuperación de la Capacidad de Tratamiento de Desagües Cloacales y Mejora de Calidad de Agua Potable para la Localidad de San Miguel del Monte", en el Partido de Monte, forma parte del Programa de Rehabilitación en Infraestructura de la Provincia de Buenos Aires, financiado por la CAF mediante el préstamo CAF N° 10059.

El Organismo Ejecutor de la Obra es la DIPAC.

La obra tiene un plazo de ejecución de 300 días corridos y un Presupuesto Oficial de \$ 150.620.461,00.

Una vez terminada la ejecución de la Obra de acuerdo a lo establecido en el Documento de Licitación, se realiza la Recepción Provisoria y se transfiere la misma a ABSA.

La Obra tiene un período de Garantía de 365 días, una vez transcurrido el mismo se realiza la Recepción Definitiva.

La obra se encuentra en proceso de licitación y la fecha de apertura de ofertas es el 22/06/20.

La información referente a la Licitación Pública de la obra se encuentra publicada en el siguiente link:

https://www.gba.gov.ar/infraestructura/licitaciones_en_curso_de_obras

CAPÍTULO 2

CONSULTA PÚBLICA VIRTUAL

La realización de la Consulta Pública es un requisito exigido por la CAF.

La Consulta Pública debe realizarse con antelación a la Apertura de Ofertas de la Obra objeto de Licitación.

Si bien la misma no es vinculante, en caso que surgieran comentarios y observaciones que se consideren técnicamente pertinentes y económicamente viables serán incorporados en el Documento Final.

En el caso que se considere pertinente realizar algún cambio en el proyecto como resultado del proceso de consulta, al encontrarse esta obra en proceso de licitación, se procederá a realizar una circular modificatoria al pliego y se prorrogará la fecha de apertura de ofertas establecida a fin de que los oferentes puedan incluir estos cambios en sus ofertas.

Dada la imposibilidad de realizar la Consulta Pública de modo presencial debido a la situación de público conocimiento (COVID-19), la misma se realiza bajo la modalidad de Consulta Pública Virtual, de acuerdo a lo acordado entre los organismos competentes (CAF, UCEPO, DIPAC).

DIFUSIÓN

La modalidad de Consulta Pública Virtual incluye la difusión del alcance y de los impactos del proyecto a través de las páginas web del Municipio de Monte, de la DIPAC, de la UCEPO y de ABSA.

La Consulta Pública también se difundirá por las redes sociales del MISP (Twitter, Facebook, Instagram).

Los links de acceso son los siguientes:

https://www.gba.gov.ar/dipac/llamado_a_consulta_publica_sanmigueldelmonte

<http://www.mosp.gba.gov.ar/sitios/ucpo/index.php>

<https://monte.gob.ar/aviso-de-prorroga-por-consulta-publica/>

<https://www.aguasbonaerenses.com.ar/noticia/monte-llamado-consulta-publica-dipac-825>

Twitter MISP: <https://twitter.com/MInfraPBA>

Facebook MISP: @MInfraPBA

Instagram MISP: minfrapba

PERÍODO DE CONSULTAS

El período para realizar observaciones, consultas y/o sugerencias será de 7 días corridos desde la publicación (desde el 29/05 hasta el 04/06 inclusive).

Durante este lapso, las organizaciones civiles, instituciones y comunidad en general podrán consultar y/o descargar los documentos y realizar observaciones, consultas y/o sugerencias a través de un correo electrónico destinado para tal fin.

CONSULTAS

La dirección de correo electrónico para realizar las consultas es:

consultapublicamonte@gmail.com

Allí, quien quiera participar, además de su consulta, deberá dejar su Nombre y Apellido y si pertenecen a algún organismo civil, colocar también su nombre.

DOCUMENTO DE RESPUESTA

A partir de los 7 días corridos de finalizado el período de consultas se publicará el **Documento de Respuesta**, el cual contendrá la respuesta cada una de las consultas recibidas.

En caso de haber una respuesta que requiera más tiempo se expondrá un resumen de lo que se está analizando, donde se colocará una fecha máxima en la que la respuesta será emitida (como máximo 7 días).

El documento de respuesta, será publicado en los mismos canales de difusión y estará a disposición de la comunidad para su conocimiento, por término de diez días.

El día en que se publican las respuestas a los interesados, **finaliza el proceso de consulta pública.**

De surgir aspectos adicionales, relacionados o no con el proceso recientemente cerrado, durante la ejecución de la obra, los mismos podrán ser dirigidos a la contratista mediante el Mecanismo de Quejas y Reclamos, el cual estará en funcionamiento desde el inicio hasta la finalización de las obras.

Se describe brevemente este programa en el Capítulo 6 del presente documento.

INFORME FINAL

Finalizado el proceso, la DIPAC efectuará un Informe sobre el procedimiento realizado. En dicho documento se incluirá la descripción del proceso de difusión, medios de publicación y difusión, constancias de publicación y de invitaciones cursadas; el registro de consultas recibidas y respuesta brindada a cada una de ellas.

Por último a modo de conclusión, si fue necesario realizar algún cambio o modificación a los documentos del proyecto. El informe será incorporado al EIAS y permanecerá publicado como versión final, en las páginas web de DIPAC Y UCEPO.

CAPÍTULO 3

SITUACIÓN ACTUAL DE LOS SISTEMAS DE AGUA Y CLOACAS

SISTEMA DE TRATAMIENTO DE LÍQUIDOS CLOACALES

El mismo cuenta con una planta depuradora de líquidos cloacales construida en los años '80 con una capacidad de tratamiento para unos 9.000 habitantes aproximadamente, la cual fue ampliada en el año 2005 mediante la construcción de 2 lagunas que incrementaron la capacidad de tratamiento en unos 6.000 habitantes, ambas ubicadas en el predio de calles El Jilguero y Av. De los Cisnes, con descarga en la Laguna de Las Perdices. Es decir, el tratamiento actual cubre la necesidad de unos 15.000 habitantes.

La planta original constituye el tratamiento principal (60%) con un proceso de Desarenador, Imhoff, Percolador, Secundario y Cámara de Contacto donde se clora; y el sistema de las 2 Lagunas Facultativas comprende el 40% restante.

De acuerdo a la información provista por ABSA la población actual proyectada para la localidad de San Miguel del Monte es de unos 19.000 habitantes, de los cuales 12.000 habitantes cuentan con el servicio de desagües cloacales, de donde se desprende que la capacidad de tratamiento, una vez realizado el acondicionamiento de la planta de tratamiento, cubre las necesidades actuales.

SISTEMA DE ABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE

El sistema está integrado por unos 31 pozos que abastecen al tanque de 1000 m³ ubicado en el predio de ABSA entre calles Cuartas, Colorados del Monte, Ruta Nacional N° 3 y Jorge Borges, desde el cual se distribuye por red a la población.

De acuerdo a lo informado por ABSA, se observó una tendencia evolutiva de muchas perforaciones con un marcado deterioro en algunos de sus parámetros químicos de calidad, es así que se plantea para una mejora de la calidad, mantener la centralización del sistema y un tratamiento mediante ósmosis inversa para así poder mejorar los parámetros en cuanto a sulfatos, cloruros, arsénico, nitratos y sólidos disueltos totales del agua entregada a la población, cumpliendo con lo establecido en la normativa provincial vigente.

De acuerdo a la información provista por ABSA la población actual proyectada para la localidad de San Miguel del Monte es de unos 19.000 habitantes, de los cuales 15.500 habitantes cuentan con el servicio de agua potable.

CAPÍTULO 4

MEMORIA DESCRIPTIVA DE LAS OBRAS A EJECUTAR

RECUPERACIÓN DE LA CAPACIDAD DE TRATAMIENTO DE DESAGÜES CLOCALES

Las obras a ejecutar comprenden el acondicionamiento de la Planta Depuradora de Desagües Cloacales con el objetivo asegurar su capacidad de tratamiento de diseño, del orden de 15.000 habitantes.

La Planta Depuradora de Líquidos Cloacales se encuentra en el predio ubicado en la intersección de la calle El Jilguero y Av. de los Cisnes.

Los principales ítems a ejecutar son:

- ✓ Acondicionar y completar el cerco perimetral, portones y puerta de acceso.
- ✓ Reacondicionamiento de pavimentos internos de hormigón armado y veredas.
- ✓ Parquización del predio.
- ✓ Limpieza de lagunas.
- ✓ Rehabilitación, adecuación, y puesta en valor de unidades estructurales de la planta depuradora de líquidos cloacales.
 - Reacondicionamiento y puesta en valor de edificio de oficinas, depósito y taller.
 - Unidad de Pretratamiento, cámara de ingreso, recirculación y desarenador.
 - Tanque Imhoff.
 - Lecho percolador.
 - Sedimentador secundario.
 - Local y cámara de cloración.
 - Tanque elevado de reserva de agua.
 - Reposición de marcos y tapas ciegas y de rejas de acero de todas las cámaras de interconexión existentes.
 - Instalación y/o recambio de barandas y escaleras.
 - Pintura exterior de todas las unidades de tratamiento y locales de la Planta Actual.
- ✓ Rehabilitación de parte electromecánica.
 - Ejecución de pretratamiento, desarenador.
 - Tanque Imhoff.
 - Cámara de Recirculación.
 - Mejora y optimización de Filtro Biológico.
 - Mejora y optimización de Sedimentador secundario.

- Mejora y optimización de sistema de Cloración, medición de caudal y cisterna de salida.

MEJORA DE CALIDAD DE AGUA POTABLE

La obra a ejecutar contempla el mejoramiento de la calidad del agua potable suministrada a la población de la localidad de San Miguel del Monte, con el objetivo que la misma cumpla con los parámetros de calidad establecidos en la normativa aplicable en la Provincia de Buenos Aires, así como el aumento de la capacidad de almacenamiento de agua potable para abastecimiento.

Los principales ítems a ejecutar son:

- ✓ Obra de cisterna de reserva y mezcla de 1500 m³.
- ✓ Acondicionamiento del tanque de reserva.
- ✓ Planta de tratamiento de ósmosis inversa POI, con un caudal de permeado de 150 m³/h.

Estas obras se ubicarán en el predio donde actualmente se encuentra el Tanque Elevado de provisión de agua potable, ubicado en la intersección de las calles Colorados del Monte y Carlos Cuartas.

El agua potable producida por el sistema de mezcla, cumplirá con los valores de los parámetros de calidad de la Ley 11.820.

Además de permitir una mejora de la calidad de agua, se optimizará el sistema completo de provisión de agua, con la construcción de la cisterna y una estación de bombeo, para elevar a tanque de distribución o impulsar directo a red.

La obra se complementa el galpón para contener la planta, la instalación eléctrica y el conducto para llevar el caudal de rechazo y el de lavado de los prefiltros a un punto de vuelco adecuado, como será la PDC. El caudal total que se debe conducir es de unos 200 m³/h, previendo también futuras ampliaciones.

CAPÍTULO 5

CAUSA JUDICIAL

En el mes de abril de 2019 un grupo de vecinos de la localidad de San Miguel del Monte entablaron una acción de amparo contra ABSA y la Provincia de Buenos Aires, afirmando que el agua provista para consumo domiciliario contiene niveles de arsénico superiores a los permitidos por la legislación vigente, y solicitando que se realicen las obras necesarias a fin de adecuar la calidad y potabilidad de la misma a dicha normativa.

Dicha causa denominada "LAMOTHE COULOMME MARIA CARMEN Y OTROS C/ AGUAS BONAERENSES S.A. Y OTRO/A S/ AMPARO" tramita ante el Juzgado Civil y Comercial N° 17 del Departamento Judicial de La Plata – Jueza DRA. SANDRA NILDA GRAHL.

CAPÍTULO 6

ESTUDIO DE IMPACTO AMBIENTAL Y SOCIAL

El Estudio de Impacto Ambiental y Social es una herramienta predictiva destinada a identificar o pronosticar los impactos tanto positivos como negativos que el proyecto provocará en el sitio de emplazamiento y su área de influencia. En función de identificar y caracterizar los mencionados impactos, el EIAS plantea la necesidad de implementar una serie de medidas estructurales y no estructurales que tienen como objeto mejorar la compatibilidad del proyecto con su entorno o medio receptor, minimizando los efectos negativos y maximizando los positivos.

El mismo se encuentra en OPDS para su aprobación (Declaración de Impacto Ambiental).

Dicha Declaración de Impacto deberá emitirse previa a la Adjudicación de la obra.

El EIAS cuenta con 6 capítulos bien diferenciados, pudiendo consultarse el mismo en las siguientes páginas web:

https://www.gba.gov.ar/dipac/llamado_a_consulta_publica_sanmigueldelmonte

<http://www.mosp.gba.gov.ar/sitios/ucpo/index.php>

PRINCIPALES IMPACTOS POSITIVOS DE LA OBRA

La obra trae beneficios para la población de Monte dado principalmente por un mejoramiento en la calidad de vida de la población y sus condiciones sanitarias, al igual que la infraestructura del partido al mejorar los sistemas de agua potable y desagües cloacales.

Desde el punto de vista económico, la obra requerirá la contratación de mano de obra para la fase constructiva, lo que podría significar grandes impactos positivos para la población local y para las actividades económicas a nivel zonal.

En este tipo de obras, es aconsejable la contratación de personal local; dotar de empleo a la población local indirectamente tendrá consecuencias positivas en el resto de las actividades económicas de consumo y prestación de servicios que se dan en el área. Estos impactos también se verán durante la etapa de funcionamiento, la obra también requerirá la contratación de mano de obra para realizar las tareas de limpieza y mantenimiento.

El desarrollo sectorial y bienestar social de grupos familiares dentro de la zona se verán beneficiados por la realización y operación de estas obras, generando condiciones favorables para el desarrollo urbano de la zona, mejorando incluso la situación residencial de los mismos.

Pueden llegar a revalorizarse los bienes inmuebles del área y sus alrededores. Lo mismo conlleva un impacto positivo.

PRINCIPALES IMPACTOS NEGATIVOS DE LA OBRA

Las actividades que generarán los mayores impactos negativos durante la fase de construcción son: operación de vehículos y maquinarias, excavaciones y movimiento de suelo, generación de residuos especiales y escombros de obra y generación de residuos sólidos urbanos.

Entre los componentes ambientales impactados negativamente en mayor grado se encuentran: agua superficial, suelo, calidad del aire, flora y fauna, tránsito, actividades recreativas y económicas. Estos impactos serán temporales: mientras dure la construcción.

La afectación a la calidad del agua superficial, suelo, aire, flora y fauna se dará principalmente por la circulación de maquinaria pesada y vehículos. Esta circulación suele estar unida a movimientos de suelo, lo que podría implicar la emisión a la atmósfera de partículas del suelo. Asimismo, la circulación de vehículos implicará la generación de ruidos y vibraciones, molestos para la población, que también podría provocar ahuyentamiento de fauna local, incluso animales domésticos.

En cuanto al medio biótico, se registran dos sectores cercanos al área de proyecto con vegetación de particular interés y valor para la conservación, además deberán extraerse las especies vegetales asentadas sobre la traza de la obra. Se ha considerado especialmente la mitigación de este impacto con la revegetación de los sectores afectados relacionados a la obra con especies vegetales nativas.

En relación a la potencial afectación de la población local durante la fase de obra, se consideran aquellas molestias ocasionadas por los ruidos y vibraciones de los vehículos, así como aquellas provocadas por accesos, desvíos y afectaciones al transporte, y la alteración temporal de la calidad de aire debido al incremento en las concentraciones de gases de combustión.

Por motivos análogos, la generación o demanda de electricidad durante las obras y la requerida para el abastecimiento de energía para la operación de equipos, maquinarias y vehículos, podría generar presión sobre el sistema eléctrico que existe en la zona, aunque de muy poca envergadura.

En caso de ocurrir contingencias tales como derrames, pérdidas de sustancias químicas y combustibles, dispersión de residuos o incendios, es posible evitar la afectación de recursos tanto del medio físico como biótico tomando las medidas necesarias.

Con respecto a la presencia y tránsito de personal por el período de construcción, será necesaria una adecuada gestión de los efluentes cloacales y residuos sólidos urbanos, de manera tal de evitar efectos indeseables sobre componentes ambientales físicos y biológicos.

CAPÍTULO 7

PLAN DE GESTIÓN AMBIENTAL Y SOCIAL

El Plan de Gestión Ambiental y Social tiene como objetivo la gestión e implementación adecuada de las medidas ambientales y sociales definidas para el control de los impactos significativos identificados y evaluados en el Estudio de Impacto Ambiental y Social, especialmente para aquellos susceptibles de ser generados durante la etapa de construcción del Proyecto. El PGAS será desarrollado e implementado por la contratista de la obra y será supervisado por la Inspección de la obra perteneciente a la DIPAC.

El PGAS incluye la implementación de una serie de programas y subprogramas específicos para la estructuración de las medidas ambientales definidas, con el fin de prevenir, mitigar y/o controlar y compensar los impactos asociados a cada una de las etapas del proyecto. Asimismo, el plan incluye las consideraciones y lineamientos específicos establecidos en el Manual de Gestión Socioambiental para Proyectos de Saneamiento de la DIPAC.

Las medidas que se describen corresponden a medidas de prevención, control y mitigación aplicables a los impactos negativos que puedan generarse durante la implementación del Proyecto, y la ejecución de cada una de las obras que lo componen.

Adicionalmente, durante la ejecución de la obra, se deberán cumplir con los requerimientos de la Declaratoria de Impacto Ambiental que emita OPDS.

Para que puedan comprenderse fácilmente se han elaborado Fichas descriptivas de cada una de las Medidas de Mitigación que pueden encontrarse en el EIAS.

MEDIDAS DE MITIGACIÓN A IMPLEMENTARSE DURANTE LA EJECUCIÓN DE LA OBRA

- CONTROL Y SEGUIMIENTO DE GESTIONES ADMINISTRATIVAS Y PERMISOS
- GESTIÓN DE REGISTROS Y DOCUMENTACIÓN AMBIENTAL
- GESTIÓN DEL OBRADOR PRINCIPAL Y ÁREAS DE APOYO
- MINIMIZACIÓN DE LA AFECTACIÓN A TERCEROS
- CONTROL DE ASPECTOS DE SEGURIDAD
- GESTIÓN DE INTERFERENCIAS CON REDES DE SERVICIOS PÚBLICOS
- GESTIÓN DE RESIDUOS Y EFLUENTES LÍQUIDOS
- CONTROL DE RUIDOS Y VIBRACIONES
- MINIMIZACIÓN DE OLORES, EMISIONES GASEOSAS Y MATERIAL PARTICULADO
- CONTROL DE EXCAVACIONES Y MOVIMIENTOS DE SUELO

- CONTROL DE AFECTACIÓN DE ESTRUCTURAS LINDERAS
- GESTIÓN Y MANEJO DE SUSTANCIAS Y RESIDUOS PELIGROSOS, ESPECIALES Y PATOGÉNICOS
- CONTROL DE LA AFECTACIÓN DEL RECURSO HÍDRICO
- CONTROL DE ACOPIO Y UTILIZACIÓN DE MATERIALES E INSUMOS
- MINIMIZACIÓN DE LA AFECTACIÓN DE LA CIRCULACIÓN PEATONAL Y VEHICULAR
- GESTIÓN DEL ARBOLADO PÚBLICO
- COMUNICACIÓN Y GESTIÓN DE RECLAMOS
- MINIMIZACIÓN DE LA AFECTACIÓN DE LAS ACTIVIDADES PRODUCTIVAS Y/O COMERCIALES
- MINIMIZACIÓN DE LA AFECTACIÓN DE LAS ACTIVIDADES INSTITUCIONALES Y/O COMERCIALES
- MEDIDA DE PREVENCIÓN Y/O MITIGACIÓN DE AFECTACIÓN del Patrimonio Histórico, Arqueológico y/o Paleontológico
- PREVENCIÓN Y CONTROL DE CONTINGENCIAS EN LA ETAPA CONSTRUCTIVA
- PREVENCIÓN Y CONTROL DE CONTINGENCIAS EN LA ETAPA OPERATIVA
- ABANDONO Y CIERRE DE OBRA
- GESTION AMBIENTAL OPERATIVA

En cada programa se incluyen objetivos, medidas de mitigación y responsables de su implementación; se establecen en los distintos programas del PGAS medidas que deberán ser implementadas previo al inicio de las tareas, por lo que se considera para su elaboración dicha etapa.

Debe considerarse que el PGAS deberá interactuar en todo momento con el Plan de Seguridad e Higiene a desarrollar por la empresa constructora y la entidad encargada de la operación del sistema, el cual será elaborado y ejecutado por profesionales idóneos autorizados a tal fin.

El contratista tiene que desarrollar los siguientes programas y cumplir con lo especificado en el EIAS.

PROGRAMAS

1. Programa de Contingencias
2. Programa de Divulgación
3. Programa de Control del Transporte
4. Programa para Protección del Recurso Hídrico y Drenaje
5. Programa de gestión de residuos
6. Programa de Control de Ruido

7. Programa control de calidad de aire
8. Programa para Control de Excavaciones y Rellenos
9. Programa para Protección del Suelo
10. Programa para Protección de la Vegetación
11. Programa Control de Productos Químicos
12. Programa de Seguridad e Higiene
13. Programa de Restauración del Paisaje

PROGRAMA DE DIVULGACION

En relación a la comunicación con la comunidad se desarrollará y aplicará este programa, el cual puede verse de forma completa en el EIAS, al igual que todos los programas.

El objetivo del presente Programa es que la población involucrada alcance un alto grado de información acerca de los beneficios del Proyecto durante su fase operativa y de las particularidades ligadas a la etapa constructiva del Proyecto, a fin de que puedan ejercer su derecho a la información.

Cabe resaltar que se llevará a cabo un procedimiento específico, más exhaustivo para el área de proyecto de los asentamientos del partido, que tal como fuera identificado en la línea de base social, presenta grupos considerados como vulnerables.

Los objetivos específicos del Programa son: mantener informada en forma clara y concisa a la comunidad en general sobre las características principales del Proyecto y sus beneficios, respecto a las responsabilidades para el desarrollo e implementación del proyecto, sobre la zona afectada, sobre el PGA y medidas de mitigación. Además se proveerán a la población canales de recepción de quejas y reclamos y la pronta y satisfactoria respuesta a las mismas.

Alcance: este Programa establece los lineamientos que deberán implementarse para la correcta comunicación del Proyecto en general y de las obras en particular.

Responsables: debido a la escala y relevancia del Proyecto, la DIPAC llevará a cabo un plan de comunicación y participación comunitaria integral y permanente a lo largo de las distintas etapas del Proyecto.

Procedimientos: Comunicación del Proyecto en General: Debido a la relevancia que posee el Proyecto en su conjunto, con sus beneficios sociales directos e indirectos y el mejoramiento de las condiciones ambientales del entorno, se desarrollarán actividades que tiendan a su sociabilización a la comunidad en general y a determinados actores en particular tales como Autoridades Gubernamentales, Medios Masivos de Comunicación, Organismos de Interés, ONGs, Asociaciones Vecinales, etc.

Hito 1: Comunicación sobre las implicancias ambientales del/los proyectos

- Áreas del municipio.
- Información sobre publicación de los EIAS para consulta.
- Presentación de los tipos y alcance de los impactos que se pueden generar durante

la construcción y operación del proyecto.

- Adecuación de instalaciones internas, obligatoriedad de conexión y desinfectación de fuentes alternativas.
- Detección de problemas ambientales y sociales que no hayan sido considerados o necesiten una mejor ponderación.

Hito 2: Comunicación sobre el inicio de obras:

- Secuencia de las obras, frentes de obra, duración, horarios de trabajo, modificación de accesos, etc.
- Repaso sobre conceptos Hito 1: impactos que se pueden generar durante la construcción y operación del proyecto.
- Vías de atención de quejas y reclamos durante las obras.
- Detección de problemas ambientales y sociales que no hayan sido considerados o necesiten una mejor ponderación.
- Buenas prácticas de uso de los servicios (derechos y obligaciones: relación con la salud, necesidad de conexión, correcto uso de las cloacas, derroche de agua, eficiencia en el uso, problemas comunes, etc.).

Hito 3: Comunicación sobre la prestación del servicio:

- Empadronamiento
- Vías de atención de reclamos técnicos.
- Adecuación de instalaciones internas, obligatoriedad de conexión y desinfectación de fuentes alternativas
- Buenas prácticas de uso de los servicios

Coordinación con Actores Institucionales

La DIPAC establecerá, junto con el contratista de la obra, acciones de coordinación estratégica y gestión institucional, teniendo en cuenta el universo de autoridades de aplicación y gubernamentales involucradas. En el marco de estas tareas se llevarán a cabo:

- Gestiones institucionales.
- Permisos y licencias.
- Coordinación con jurisdicciones.
- Relación con operadores.
- Solución de interferencias.

Comunicación de Afectaciones Directas por el Desarrollo de las Obras

- 1) Reuniones Participativas con Afectados Directos

Previo al inicio físico de las Obras que impliquen afectaciones al espacio público y por tanto molestias a la población mayormente afectada se deberán de llevar a cabo Reuniones Participativas que sean representativas de la población frentista afectada, como mínimo una reunión por cada componente del Proyecto. A las mismas serán invitados los frentistas directos a las Obras, referentes de instituciones sociales cercanas a las Obras y autoridades municipales. Las Reuniones deberán ser efectuadas por representantes de DIPAC, ABSA y el Contratista.

2) Carteles Informativos en cada Locación de Obra

En todas las locaciones de obra sobre vía pública, se deberán de instalar Carteles Informativos del Proyecto. Como mínimo, cada Cartel contendrá la siguiente información:

- Referencia al Proyecto de Expansión
- Fecha de Inicio y de Finalización de cada afectación
- Teléfono definido para la Quejas y Reclamos y dirección de correo electrónico para Inquietudes. Notificaciones sobre afectaciones sobre la Circulación Vial

Si bien las interferencias sobre la circulación vial cuentan con medidas particulares, se recomienda llevar a cabo ciertas actividades informativas.

Se notificará a la Dirección General de Tránsito del Municipio sobre las calles afectadas por el desarrollo de las Obras con el objetivo de mantener actualizado el listado de Reducción de Calzadas por Obras (orden del día).

Frente a cada afectación prevista se enviará la siguiente información:

- Calle Afectada (especificando el tramo según numeración correspondiente).
- Tipo de Afectación (total o parcial)
- Fecha de Inicio de las Obras
- Fecha Programada de Finalización de las Obras.

En caso de que la fecha prevista para la finalización de las Obras, por cualquier contingencia, no pueda ser respetada, se notificará a la Dependencia ofreciendo una nueva fecha de finalización.

3) Comunicación sobre el uso de las nuevas instalaciones sanitarias

La eficiencia de los Sistemas de Agua y Saneamiento depende fundamentalmente de la correcta utilización de los mismos. Por tal motivo ABSA, DIPAC, se ocuparán de informar a los nuevos usuarios cuáles son los puntos críticos a tener en cuenta para un buen uso de las nuevas instalaciones.

4) Monitoreo Social del Plan de Gestión Ambiental

Para un correcto monitoreo del Programa de Comunicación a la Comunidad, se realizará el monitoreo de las quejas y reclamos telefónicos.

Procedimiento de Gestión de Quejas y Reclamos.

El sistema de reclamación vigente en la República Argentina comprende reclamos ante la Administración (Poder Ejecutivo) y ante los tribunales de Justicia (Poder Judicial). A estas instancias se suma la posibilidad de presentar reclamos ante el Defensor del Pueblo de la Provincia designado por el Poder Legislativo.

En cuanto se refiere a las reclamaciones por un acto administrativo, éstas pueden canalizarse a la entidad de competencia de la Administración. En todos los casos, resulta de aplicación la Ley Nacional de Procedimientos Administrativos aprobada por Ley N° 19.549 y su reglamento. Este procedimiento es general, emana de la ley nacional de procedimientos administrativos y es aplicable a cualquier acto de la administración pública.

Del mismo modo, un particular podrá recurrir directamente ante sede judicial, aplicándose el sistema general vigente en el país con base en lo previsto por la Constitución Nacional. Al respecto, todo conflicto entre partes adversas debe ser resuelto por un juez imparcial en base a las reglas de competencia.

Paralelamente, podrán presentarse reclamos ante la Defensoría del Pueblo de la Provincia quien tiene la obligación de darle trámite y resolverlo. Para ello, podrá realizar los pedidos de información que se consideren pertinentes para luego emitir una recomendación al respecto.

En los casos en los que no sea posible evitar conflictos, deberá promover la negociación y esforzarse en alcanzar la resolución del mismo de forma que todos los actores involucrados (incluyendo el proyecto) se vean beneficiados con la solución. El mecanismo deberá encontrarse en funcionamiento a lo largo de todo el ciclo de proyecto. Para estos fines, se desarrollará:

1. Un espacio en la página web del Ministerio de Infraestructura y Servicios Públicos (MISP) de la Provincia de Buenos Aires, como se desarrolló para otros proyectos.
2. Cartelería explicativa del proyecto y de los medios de contacto de las instituciones responsables en las locaciones de la obra, en las inmediaciones del área de intervención y en los accesos a rutas principales.
3. Material informativo para comunicar a la población las características y etapas de las obras a ejecutarse, así como los medios para atender a inquietudes y reclamos.
4. Reuniones informales en las mesas barriales para la difusión y comunicación de actividades relacionadas con la preservación y conservación ambiental definidas en el proyecto, así como los medios para atender a inquietudes y reclamos.

El mecanismo cuenta con las siguientes etapas:

1. Recepción y registro de reclamos:
 - a) Se instalará un buzón de reclamos en los obradores de la Empresa Contratista

y en las oficinas del ente provincial, como así también en las oficinas de la Municipalidad a donde se lleve a cabo la intervención. En los casos en que el reclamo hubiera sido comunicado al representante de la contratista en forma oral, éste deberá registrarlo en el cuaderno de obra y transmitirlo a la inspección.

- b) Se habilitará un teléfono específico.
- c) Se habilitará una dirección de email específica para recibir reclamos.
- d) A través de la participación en las reuniones periódicas consideradas como parte de la implementación del Proyecto (mesas de gestión).

Los reclamos serán registrados en los siguientes formularios:

Fecha:		Hora:		Lugar:	
Atendido por:					
Reclamo:					
Número de seguimiento:					
Datos de contacto del reclamante:					
Nombre:		Teléfono:		E-mail:	
Dirección:				CP:	
Firma del reclamante:					

Evaluación y respuesta de reclamos

En caso de que se trate de un reclamo respecto del Proyecto, el mismo deberá ser considerado y respondido y, si así surge de la evaluación, se implementarán las acciones necesarias para

satisfacerlo con celeridad. En caso de que el reclamo o la queja sean rechazadas, el reclamante deberá ser informado de la decisión y de los motivos de la misma. Para ello, deberá brindarse información pertinente, relevante y comprensible de acuerdo a las características socioculturales del reclamante. El reclamante deberá dejar una constancia de haber sido informado, y la misma será archivada junto con el reclamo.

Monitoreo

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

Solución de conflictos

En caso de que no haya acuerdo entre el Proyecto y quien realizó la inquietud, sea por

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

Para el caso en el que la queja no pueda manejarse en el ámbito del proyecto, el interesado podrá exponer su reclamo en sede administrativa y ante los Tribunales de Justicia de la Provincia, tal como se explicó al principio de esta sección. Adicionalmente, en todos los casos, se informará que los interesados podrán también comunicarse con las siguientes instituciones relacionadas con el Programa:

Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires: Teléfono: 0800-222-5262. Página web: <http://www.defensorba.org.ar>