

PROYECTO
“INFRAESTRUCTURA RESILIENTE PARA EL DESARROLLO
ECONÓMICO REGIONAL Y LA CREACIÓN DE EMPLEO- FASE 1 -
PCIA DEL NEUQUÉN”

P508558

Marco de política de reasentamiento



Siglas	3
Introducción	4
Descripción del proyecto "Infraestructura Sostenible para el Turismo en la Patagonia"	4
Objetivos del Marco de Política de Reasentamiento (MPR)	4
Marco Legal e Institucional	5
Marco de políticas y estándares del Banco Mundial aplicables	5
Marco normativo Nacional y de la Provincia de Neuquén.	7
Preparación del Plan de Reasentamiento	8
Definiciones	8
Estudios necesarios para la preparación del PR	12
Marco de Compensación y Elegibilidad	14
Tipos de Afectaciones	14
Programa de Afectaciones Menores	16
Criterios de Elegibilidad para la Compensación y la Asistencia	17
Valuación de Bienes y Activos	21
Compensaciones	21
Caracterización de la Población Afectada	26
Identificación de las áreas del proyecto y las obras específicas	27
Categorías de población afectada	27
Censo de hogares y personas afectadas	28
Análisis socioeconómico de la población afectada	29
Plan de Reasentamiento	29
Contenido del Plan de Reasentamiento	29
Relación del Proceso de Reasentamiento con las Etapas Técnicas de la Obra	30
Financiamiento	31
Abordaje social y participativo	31
Medidas de Asistencia	35
Asistencia para el reasentamiento	35
Restablecimiento de medios de vida	37
Programa de asistencia para grupos vulnerables	38
Proceso de Participación y Consulta	38
Procedimiento de Consulta Pública	38
Registro y seguimiento de las consultas	40
Informe de la Consulta Pública	41
Mecanismos de Atención de Quejas y Reclamos (MAQR)	42
Recepción y registro de reclamos	42
Evaluación de reclamos	42
Respuesta a reclamos	43
Monitoreo	43
Monitoreo y Evaluación	43
Indicadores clave de desempeño.	43
Evaluación ex post	46

Siglas

BIRF Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento

BM Banco Mundial

EAS Estándar Ambiental y Social

MAS Marco Ambiental y Social

MAQR Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos

MPR Marco de Política de Reasentamiento

MPPO Marco de Planificación de Pueblos Originarios

PAP Personas Afectadas por el Proyecto

PR Plan de Reasentamiento

UPEFE Unidad Provincial de Enlace de Financiamiento Externo

Introducción

Descripción del Proyecto "Infraestructura Resiliente para el Desarrollo Económico Regional y la Creación de Empleo - Fase 1 - Provincia del Neuquén "

El presente documento Marco de Política de Reasentamiento (MPR) se enmarca en el proyecto más amplio denominado formalmente "Programa de Infraestructura Resiliente para el Desarrollo Económico Regional y la Creación de Empleo - Fase 1 - Provincia del Neuquén" (P508558). Este programa surge de la necesidad estratégica de la Provincia de Neuquén de diversificar su matriz productiva, actualmente muy dependiente del sector de hidrocarburos (Vaca Muerta), impulsando el crecimiento de sectores no extractivos con alto potencial, como el turismo y sus actividades conexas, siempre bajo una visión de sostenibilidad y resiliencia climática.

La operación, financiada por el Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento (BIRF) del Banco Mundial, tiene como objetivo general mejorar la infraestructura crítica y los activos productivos provinciales para desbloquear el potencial sin aprovechar de crecimiento, resiliencia y creación de empleo. Las intervenciones priorizadas están enfocadas en fortalecer la infraestructura vial, mejorar la provisión de servicios básicos (agua potable y saneamiento) y desarrollar infraestructura específica en destinos y sitios turísticos.

El alcance geográfico del proyecto se concentra en regiones clave de la provincia que han sido identificadas con importantes brechas de infraestructura y alto potencial turístico. Estas incluyen, principalmente, las zonas de Lagos del Sur, Del Pehúén y Alto Neuquén, con un componente adicional para el fortalecimiento de pasos fronterizos con la República de Chile. La naturaleza del programa, que interviene directamente sobre el territorio con obras de obra civil, implica un riesgo inherente de adquisición de tierras o restricciones al uso de la tierra.

Bajo la ejecución de la Unidad Provincial de Enlace de Financiamiento Externo (UPEFE), dependiente del Ministerio de Infraestructura, y en coordinación con los organismos proponentes, el proyecto busca generar un proceso de transición hacia una mayor sostenibilidad ambiental, competitividad económica y equilibrio territorial. Este enfoque integral requiere que todas las obras de infraestructura sean diseñadas y ejecutadas no solo con criterios de seguridad y eficiencia, sino también con un riguroso cumplimiento de los estándares sociales y ambientales internacionales, lo cual justifica la elaboración de este MPR como documento fundacional.

Objetivos del Marco de Política de Reasentamiento (MPR)

El propósito primario de este Marco de Política de Reasentamiento (MPR) es establecer el conjunto de principios, directrices, y procedimientos institucionales que la Unidad Provincial de Enlace de Financiamiento Externo (UPEFE) y los organismos proponentes aplicarán rigurosamente a cualquier subproyecto o componentes del proyecto que se prepararán durante la ejecución del Proyecto de forma alineada con el Estandar Ambiental y Social (EAS) 5 del Banco Mundial.

El objetivo social rector y fundamental es garantizar que todas las Personas Afectadas por el Proyecto (PAP) en términos de desplazamiento físico o económico no vean deterioradas sus condiciones de vida y, donde sea factible, las vean mejoradas o restauradas a niveles pre-proyecto. Este compromiso se traduce en la obligación de evitar o minimizar los impactos adversos mediante alternativas de diseño y, cuando la afectación sea inevitable, asegurar la compensación a costo de reposición total de todos los activos perdidos, como se detalla en el capítulo de Compensación y Elegibilidad.

Operacionalmente, el MPR busca definir un marco de acción claro y auditable. Esto incluye, en primer lugar, establecer las bases para el Marco Legal e Institucional que guiará el proceso, identificando responsabilidades y resolviendo las brechas entre la legislación provincial/nacional y la EAS 5. En segundo lugar, sienta las pautas metodológicas para el Censo y Caracterización de la PAP, asegurando la identificación precisa de las pérdidas..

Finalmente, este documento tiene como meta la institucionalización de la transparencia y la rendición de cuentas. El MPR no solo es una declaración de principios, sino el manual que permitirá el correcto desarrollo e implementación, seguimiento y verificación de los Planes de Reasentamiento específicos de cada proyecto.

Definiciones

En este apartado se dejarán asentadas las definiciones conceptuales bajo las cuales se elaborarán los Planes de Reasentamiento, a fin de contar con un marco común que facilite la formulación e implementación de los mismos. Los hogares, unidades económicas y comunitarias son las unidades definidas para organizar todas las acciones de estos planes.

HOGAR: Se entiende como hogar a una persona o grupo de personas, parientes o no, que viven bajo un mismo techo y se asocian para proveerse de sus necesidades de alimentación y otras esenciales para vivir. Para ser considerado hogar debe cumplirse simultáneamente ambas condiciones.

UNIDAD ECONÓMICA: Se consideran bajo este concepto a los emprendimientos comerciales o productivos, ya sean formales o informales.

UNIDAD COMUNITARIA: Se consideran bajo este concepto a los espacios para el desarrollo de actividades con objetivos de mejorar las condiciones de vida de la comunidad y sin fines de lucro, tales como centros comunitarios, centros culturales, comedores, merenderos, centros de capacitación, centros de rehabilitación, etc.

AFECCIÓN: Una afectación se define como cualquier pérdida o daño que una persona o un hogar sufre como resultado directo de las actividades del proyecto, ya sea que estas pérdidas sean totales, parciales, permanentes o temporales. Es crucial que se realice una identificación temprana y exhaustiva de estas afectaciones, las cuales no se limitan solo a la pérdida de propiedad formal, sino que abarcan cualquier pérdida material o inmaterial que impacte negativamente la vida de los/as afectados/as, incluyendo sus viviendas, activos, ingresos o el acceso a recursos naturales esenciales.

Existen dos tipos principales de afectaciones involuntarias: el desplazamiento físico y el desplazamiento económico. El desplazamiento físico implica que las personas afectadas son obligadas a desalojar o reubicarse de su lugar de residencia, lo cual conlleva la pérdida de una vivienda o estructura habitacional y requiere asistencia para la reubicación. Por otro lado, el desplazamiento económico ocurre cuando las personas pierden su fuente de ingresos o sus medios de vida, total o parcialmente, debido a la pérdida de tierras agrícolas, locales comerciales, acceso a pastoreo, o restricciones al acceso a recursos. REASENTAMIENTO INVOLUNTARIO: Se considera reasentamiento involuntario cuando un hogar, unidad económica o comunitaria debe mudarse de su vivienda, espacio de actividad económica o comunitaria a partir de decisiones que le son ajenas, incluyendo las motivadas por: (i) necesidades de reordenamiento urbano; (ii) obras de infraestructura de servicios, hidráulicas o de saneamiento ambiental; (iii) situaciones de déficit habitacional cuantitativo (hogares que carecen de vivienda, la comparten o habitan en viviendas precarias irreuperables¹) y/ o de hacinamiento crítico². Bajo ningún concepto deberá confundirse involuntario con forzoso. El desarrollo de los procesos de reasentamiento que resulten inevitables no recurrirá en ningún caso a desalojos forzosos injustos, entendidos como la remoción permanente o temporal de individuos, hogares o comunidades del lugar que habitan contra su voluntad, sin proporcionarles o brindar acceso a mecanismos adecuados de protección legal o de otro tipo³. Este reasentamiento puede ser:

¹ Se consideran viviendas irreuperables aquellas cuyas condiciones habitacionales (ya sea por la calidad de sus materiales o su naturaleza) resultan inmejorables y deban ser reemplazadas por viviendas nuevas.

² Se considera hacinamiento crítico las situaciones en que habitan una misma vivienda más de 3 personas por habitación, sin considerar cocina y baño, conforme la definición establecida por el INDEC.

³ En particular, aquellos concernientes a los principios básicos del debido proceso: envío de notificaciones con antelación, oportunidades concretas de presentar reclamos y apelaciones, asistencia jurídica, y el no uso innecesario, desproporcionado o excesivo de la fuerza. UPEFE informará al BM con anticipación sobre cualquier proceso de reasentamiento previsto y preparará un plan sobre cómo se seguirá el debido proceso en

- **Temporal:** Cuando por necesidades de los proyectos o para reducir riesgos de los mismos es necesario que los miembros del hogar, unidad económica o comunitaria estén fuera de su vivienda o espacio de actividad por un tiempo limitado, luego del cual pueden restablecerse en su lugar de residencia o funcionamiento, y volver a habitar o desarrollar actividades allí, en condiciones iguales o mejores que antes.
- **Permanente:** cuando por necesidades de los proyectos financiados o para reducir riesgos de los mismos es necesario que el hogar, unidad económica o comunitaria se mude de forma definitiva
- **Físico:** se refiere al reasentamiento de la vivienda en la que reside el hogar, o del espacio de actividad económica o comunitaria
- **Económico:** se refiere a la afectación de activos y/o de las fuentes de ingresos o medios de subsistencia del hogar o unidad económica.

Estas categorías de reasentamiento no son excluyentes, sino que pueden combinarse, por ejemplo, puede haber un reasentamiento físico temporal o un reasentamiento económico permanente. Asimismo, habrá casos en los que en un mismo espacio afectado habiten uno o más hogares y/o se realicen actividades económicas o comunitarias.

COMPENSACIÓN: Los procesos de reasentamiento de población comprenden un conjunto heterogéneo de afectaciones. Por ello, resulta fundamental el diseño e implementación de diferentes alternativas de soluciones y compensaciones que permitan abordar las diversas afectaciones producidas. En función del tipo de reasentamiento, de la afectación y de la factibilidad de aplicación en el proyecto particular, el PR definirá cuáles de las alternativas de compensación descritas en este MPR aplican para las unidades compensar. La compensación abarca los recursos para concretar tanto la indemnización como la rehabilitación de las unidades. Las diferentes alternativas de compensación deben en todos los casos ser presentadas al mismo tiempo a todos los afectados bajo las mismas condiciones. Si se prevén varias etapas de reasentamiento dentro de un mismo proyecto se debe garantizar que apliquen los mismos criterios y procedimientos para toda la población involucrada.

SUJETOS DE DERECHO:

Las personas afectadas pueden clasificarse como personas:

- a) que tienen derechos legales formales sobre tierras y bienes;
- b) que no tienen derechos legales formales sobre tierras o bienes, pero que reclaman tierras o bienes y tal reclamo es reconocido o puede ser reconocido por la legislación nacional¹⁴;

el caso específico, antes de implementar dicho reasentamiento. El Banco Mundial deberá confirmar que el plan presentado es aceptable.

c) que no tienen ningún derecho ni reclamo legales reconocibles sobre las tierras o los bienes que ocupan o usan. El censo descrito en el párrafo 20 establecerá el estado de las personas afectadas respecto de esta clasificación.

En el EAS 5 se definen tres categorías de personas afectadas que son elegibles y quedan cubiertas.

Si bien las personas de las tres categorías tienen derecho a recibir algún tipo de asistencia en el marco del EAS 5, la naturaleza de esa asistencia puede variar, tal como se aclara en los párrafos siguientes del EAS 5.

Categoría a): Las personas afectadas que tienen derechos legales formales sobre tierras o bienes son aquellas que tienen documentación formal según la legislación nacional para demostrar sus derechos, o a las que la legislación nacional reconoce específicamente como personas que no requieren documentación. En el caso más simple, un área está registrada a nombre de personas o comunidades. En otros casos, las personas pueden haber arrendado las tierras y, por lo tanto, tienen derechos legales.

Categoría b): Las personas que no tienen derechos formales pero reclaman tierras o bienes —y dicho reclamo es reconocido o puede ser reconocido en la legislación nacional— pueden clasificarse en distintos grupos. Es posible que hayan estado usando la tierra durante generaciones sin documentación formal en virtud de arreglos de tenencia tradicional o consuetudinaria que son aceptados por la comunidad y reconocidos por la legislación nacional. En otros casos, es posible que nunca hayan recibido títulos formales o que sus documentos estén incompletos o se hayan perdido. Pueden asimismo reclamar la posesión adversa si han ocupado tierras durante un determinado período definido en la legislación nacional, sin que el propietario formal se haya opuesto a la ocupación. En tales casos, la legislación nacional con frecuencia establece procedimientos legales a través de los cuales se pueden reconocer esos reclamos.

Categoría c): Las personas afectadas que no tienen ningún derecho ni reclamo legales reconocibles sobre las tierras o los bienes que ocupan o usan son elegibles para recibir asistencia en el marco del EAS 5. Pueden ser usuarios estacionales de recursos, como pastores, pescadores o cazadores [aunque, si los derechos de tales usuarios son reconocidos por la legislación nacional, se pueden encuadrar en las categorías a) o b)]. También podrían ser personas que ocupan tierras infringiendo las leyes aplicables. Las personas afectadas que se encuadran en estos grupos no son elegibles para recibir compensación por las tierras, pero sí para recibir asistencia para el reasentamiento y el restablecimiento de los medios de subsistencia y compensación por los bienes.

VIVIENDA ADECUADA: En el campo de la vivienda y desde la perspectiva de los derechos humanos, el derecho a una vivienda que dignifique a todas las personas constituye un derecho

esencial, consagrado por la Constitución Nacional y ratificado internacionalmente por los Países miembros de la Naciones Unidas, lo que obliga a cumplir con los siguientes compromisos:

- Propiciar asentamientos humanos sostenibles que ofrezcan a todas las personas, en particular a las que pertenecen a grupos vulnerables y desfavorecidos, la misma oportunidad de una vida sana.
- Garantizar el ejercicio pleno del derecho a una vivienda adecuada, que sea saludable, segura, accesible, asequible y que contenga servicios, instalaciones y comodidades básicas.
- Adoptar estrategias de habilitación y participación de los sectores públicos, privados y comunitarios, para que desempeñen una función eficaz en el desarrollo de los asentamientos humanos y en la vivienda.

Estos enunciados enmarcan la importancia que tiene para la dignidad humana, la salud física y mental y la calidad de vida para las personas y su hogar. Una vivienda adecuada significa, además de un techo bajo el cual guarecerse, disponer de un lugar privado, espacio suficiente, accesibilidad física y seguridad de tenencia.

Las viviendas deben cubrir el contenido mínimo de una vivienda adecuada:

- Seguridad de la tenencia.
- Servicios, materiales, instalaciones e infraestructuras básicas.
- Vivienda asequible.
- Vivienda habitable que ofrezca a los/as habitantes espacio suficiente, protección del frío, la humedad, el calor, la lluvia, el viento y otras amenazas a la salud, peligros estructurales y portadores de enfermedades, y que garantice la seguridad física de sus ocupantes.
- Accesibilidad para los grupos en situación de desventaja (adultos/as mayores, personas con discapacidad, entre otros)
- Enfoque de equidad de género para asegurar la participación de las mujeres en las consultas, instancias de decisiones y beneficios derivados de los proyectos;
- Acceso a las oportunidades de empleo, servicios de atención de la salud, escuelas, centros de cuidado del niño/a y otras instalaciones sociales, tanto en las zonas urbanas como rurales.
- Una vivienda culturalmente apropiada (respetar los atributos del lugar de origen)

Marco Legal e Institucional

Marco normativo Nacional y de la Provincia de Neuquén.

Este capítulo establece el marco legal e institucional de la República Argentina y la Provincia del Neuquén que es relevante para los procesos que se desprenden de este MPR, asociado al Programa P508558. La legislación local sirve de base para el proceso, pero es fundamental destacar que su aplicación está supeditada a lo establecido en el Estándar Ambiental y Social (EAS) 5 del Banco Mundial sobre Reasentamiento Involuntario. Las disposiciones del Banco Mundial prevalecerán sistemáticamente en caso de conflicto o brecha normativa, garantizando siempre el mayor nivel de protección a las Personas Afectadas por el Proyecto (PAP).

El marco normativo de la República Argentina, a nivel nacional, se centra en la protección constitucional de la propiedad. La Constitución Nacional (CN), en su Artículo 17, garantiza la inviolabilidad de la propiedad y establece el principio de que la expropiación por causa de utilidad pública debe ser calificada por ley y previamente indemnizada. Este principio se complementa con la jerarquía constitucional otorgada a diversos tratados internacionales de derechos humanos (Artículo 75, inc. 22), los cuales reconocen derechos esenciales como el acceso a una vivienda adecuada, aplicables directamente al proceso de reasentamiento. La principal herramienta legal que regula la desapropiación es la Ley Nacional N° 21.499 (Ley de Expropiaciones), la cual define el procedimiento judicial y los criterios de indemnización. Un punto clave de divergencia con los estándares internacionales es que esta ley limita la indemnización al valor objetivo del bien, excluyendo el lucro cesante y otros daños indirectos. Esta definición legal es reemplazada por la EAS 5, que requiere la compensación a Costo de Reposición Total, incluyendo todos los costos de transacción y reposición de activos.

En el ámbito social, y dada la localización del proyecto en Neuquén, resulta crucial la aplicación de la Ley Nacional N° 26.160, la cual declara la emergencia territorial de las comunidades indígenas y suspende los desalojos en las tierras tradicionalmente ocupadas. Esta normativa refuerza la obligación del Programa P508558 de cumplir estrictamente con la EAS 7 del Banco Mundial, impidiendo cualquier adquisición de tierras o restricción de uso que afecte a comunidades indígenas sin haber completado un proceso de consulta que cumpla con el estándar de Consentimiento Libre, Previo e Informado (CLPI). Adicionalmente, el Código Civil y Comercial de la Nación (CCyC) provee la base para distinguir entre la propiedad formal (dominio) y las situaciones de hecho (posesión o tenencia). Estas definiciones legales son esenciales para la clasificación de las Personas Afectadas por el Proyecto (PAP) y para determinar su elegibilidad para la compensación por la tierra bajo la ley local y para la asistencia social complementaria bajo la política del Banco Mundial.

A nivel de la Provincia del Neuquén, la Constitución Provincial reitera el reconocimiento de la preexistencia étnica y cultural de los pueblos indígenas, obligando a la Provincia a garantizar su participación en los asuntos que los afecten, reforzando la aplicación de la EAS 7. El instrumento legal específico para la adquisición de tierras es la Ley Provincial N° 2530 (Ley de Expropiaciones Provincial), la cual establece los procedimientos administrativos jurisdiccionales para la declaración de utilidad pública. Al igual que su par nacional, esta ley provincial suele limitar la indemnización al valor objetivo, por lo que la UPEFE se compromete formalmente, a través de este MPR, a suplementar cualquier indemnización judicial o extrajudicial para asegurar que las compensaciones cubran el Costo de Reposición Total requerido por la EAS 5. Finalmente, las Leyes Provinciales de Tierras Fiscales y Régimen Catastral son vitales para la identificación de los propietarios con título legal y para el tratamiento de los ocupantes de tierras fiscales o poseedores precarios. Estas normas, junto con la Ley de Procedimiento Administrativo Provincial (Ley N° 1284), que rige los actos del organismo executor (UPEFE), definen el marco institucional y de procesos para la notificación, consulta y gestión de recursos administrativos por parte de los afectados.

Marco de políticas y estándares del Banco Mundial aplicables

El Programa P508558 se rige obligatoriamente por el Marco Ambiental y Social (MAS) del Banco Mundial (versión 2025), el cual está compuesto por diez Estándares Ambientales y Sociales (EAS). Este MAS representa el conjunto de requisitos que el Prestatario (Provincia de Neuquén) debe cumplir a lo largo del ciclo de vida del proyecto para garantizar una gestión responsable y sostenible de los riesgos e impactos, asegurando que los beneficios del desarrollo sean sostenibles e inclusivos para todos los grupos poblacionales.

La norma fundamental que rige este documento es el Estándar Ambiental y Social (EAS) 5: Adquisición de Tierras, Restricciones al Uso de la Tierra y Reasentamiento Involuntario. Este EAS establece los requisitos detallados para abordar los riesgos e impactos adversos del reasentamiento involuntario, ya sea por desplazamiento físico o económico. El objetivo es evitar el reasentamiento involuntario y, en los casos en los que no sea posible, y que las PAP sean compensadas a costo de reposición total, se les ofrezca asistencia de reasentamiento adecuada, y que se les ayude a mejorar, o al menos restaurar, sus medios de vida y niveles de vida a las condiciones pre-proyecto.

Complementariamente, el EAS 1: Evaluación y Gestión de los Riesgos e Impactos Ambientales y Sociales obliga a la UPEFE a realizar un proceso de diligencia debida exhaustivo para cada subproyecto. Esto incluye la identificación, evaluación y gestión de riesgos e impactos sociales y ambientales siguiendo los lineamientos del Marco de Gestión

Ambiental y Social (MGAS) del Proyecto, y es el mecanismo que determina la necesidad de activar este MPR y elaborar un Plan de Reasentamiento (PR) específico. Esta norma también exige que la capacidad institucional de la UPEFE se fortalezca para gestionar estos riesgos de manera efectiva durante toda la ejecución.

Dada la localización del proyecto en regiones como Lagos del Sur y Del Pehuén, donde existen comunidades con presencia histórica, la EAS 7: Pueblos Indígenas es de aplicación crítica. Esta norma asegura el respeto por la dignidad, los derechos humanos, las culturas y los medios de vida de estas comunidades. La aplicación de la EAS 7 implicará la preparación de un Marco de Planificación para Pueblos Originarios (MPPO), y la exigencia de obtener el Consentimiento Libre, Previo e Informado (CLPI) para cualquier actividad que pueda afectar significativamente sus tierras o recursos naturales.

Finalmente, la EAS 10: Participación de las Partes Interesadas y Divulgación de Información es transversal a todo el programa. Esta norma es crucial para asegurar que las personas afectadas (PAP) y otras partes interesadas clave sean consultadas de manera significativa y a tiempo, y que sus opiniones se integren en las decisiones del proyecto, incluyendo el diseño de las medidas de mitigación del reasentamiento. Es bajo esta EAS desarrollo un Plan de Participación de Partes Interesadas, donde se establece y opera el MAQR, garantizando una vía accesible y sin costo para la resolución de conflictos.

La comparación de la normativa aplicable revela brechas significativas entre el marco legal argentino y los Estándares Ambientales y Sociales (EAS) del Banco Mundial. En relación al EAS 5, la principal discrepancia radica en que la legislación nacional suele indemnizar bajo el "valor objetivo" o fiscal, mientras que el estándar internacional exige el Costo de Reposición Total, garantizando además la elegibilidad de ocupantes informales que el derecho local no siempre ampara. Respecto al EAS 1, el país presenta un marco robusto de Evaluación de Impacto Ambiental, pero carece de una norma nacional uniforme, lo que genera fragmentación frente al enfoque de gestión integral de riesgos y jerarquía de mitigación que exige el Banco durante todo el ciclo del proyecto. En cuanto al EAS 7, si bien la Constitución Nacional reconoce derechos de los Pueblos Indígenas, no existe aún un protocolo federal estandarizado para la consulta previa, libre e informada, lo que obliga al proyecto a adoptar mecanismos específicos para alcanzar el consentimiento requerido por el estándar. Finalmente, para el EAS 10, la legislación argentina garantiza el acceso a la información, pero no llega a la exigencia del Banco de implementar Mecanismos de Atención de Quejas y Reclamos (MAQR) que sean accesibles, gratuitos y culturalmente apropiados desde las etapas más tempranas de planificación.

Es un requisito sine qua non del Banco Mundial que, en caso de que exista cualquier divergencia, brecha o falta de congruencia entre la legislación nacional/provincial de la República Argentina y la Provincia de Neuquén (particularmente en las leyes de expropiación o normativas de ocupación informal) y los requisitos establecidos en cualquiera de las EAS aplicables, prevalecerán las disposiciones más rigurosas de los Estándares Ambientales y Sociales del Banco Mundial. Este compromiso formal por parte de la Provincia garantiza el más alto nivel de protección y trato a las personas afectadas por el Programa de Infraestructura Resiliente en Neuquén.

Preparación del Plan de Reasentamiento

Estudios necesarios para la preparación del PR

Todos los proyectos que se realicen en relación al Programa P508558 deberán contar con un Plan de Reasentamiento, el cual deberá mantenerse actualizado.

El PR se realizará en la etapa de desarrollo del proyecto ejecutivo y se realizará habiendo evaluado todas las afectaciones posibles y potenciales que el proyecto pueda causar, estableciendo para cada una medidas de mitigación o compensación. El mismo deberá ser realizado por el ente que desarrolle el proyecto ejecutivo y contará con la evaluación social, ambiental y técnica de las afectaciones.

En el caso de ser necesario el reasentamiento de personas u hogares, el tipo de PR dependerá de la cantidad de personas o unidades económicas. En caso de que las personas desplazadas fueran menos de 200 podrá prepararse un Plan de Reasentamiento Abreviado.

En caso de que se detectara la necesidad de desplazamiento físico o económico de la población, se elaborarán una serie de estudios que resultan indispensables para la formulación del Plan de Reasentamiento:

- (i) censo y diagnóstico socioeconómico;
- (ii) relevamiento topográfico;
- (iii) estudio de títulos;
- (iv) tasación de los inmuebles y estimación de montos indemnizatorios. A continuación, se establecen los contenidos principales de dichos estudios:

Censo y diagnóstico socioeconómico de los hogares por reasentar

Se deberá censar a los hogares a ser reasentados, permitiendo un diagnóstico de los hogares, que facilite conocer sus características demográficas, habitacionales, sociales y económicas.

Se tendrán en cuenta –como mínimo – los siguientes parámetros:

- Cantidad de hogares: identificando los niños/as, adolescentes, adultos y ancianos.
- Existencia de población que debe recibir atención médica especial.
- Existencia de personas que deban ser trasladadas en forma especial por problemas psicofísicos (por ejemplo vía ambulancia).
- Ocupación, ingresos.
- Presencia de animales vinculados con la forma de trabajo o producción de alimentos para el hogar.
- Identificación de hogares pertenecientes a pueblos originarios y otros grupos donde deban tomarse especiales cuidados a fin de respetar la diversidad cultural

El proceso de actualización del censo deberá ser realizado en un tiempo determinado y comunicado a la población, estableciendo una fecha de corte.

Análisis de vulnerabilidad

En función del diagnóstico socioeconómico realizado se hará en particular un análisis de vulnerabilidad de los hogares por reasentar, que considere situaciones particulares que sea necesario considerar para el proceso de acompañamiento. Se considerará temas como: la composición del hogar (analizando por ejemplo los hogares monoparentales y/o con jefa de hogar mujer), los ingresos del hogar (especialmente aquellos que se encuentren por debajo de la canasta básica alimentaria), índice de dependencia (cuántos miembros generan ingresos y cuántos dependen de ellos), presencia de miembros con discapacidades, presencia de miembros con consumos problemáticos, presencia de violencia de género y/o intrafamiliar, y temas ligados a posibles estigmatizaciones (por elección sexual y de género, nacionalidad, etnia u otras). Además, se considerarán los servicios básicos con los que cuentan las viviendas y locales comerciales, la cercanía a instituciones educativas, de salud, transporte público y el acceso al empleo.

Relevamiento topográfico

El presente estudio se lleva a cabo a fin de identificar las pérdidas y afectaciones físicas que generará el proyecto. Con este objetivo, es necesario desarrollar un inventario de la totalidad

de las tierras y los bienes físicos que serán afectados en el momento de desarrollo del proyecto ejecutivo.

El inventario debe incluir información sobre el uso del suelo, una descripción de la unidad funcional y las estructuras conexas. Para ello se llevarán a cabo actualizaciones periódicas para contar en a lo largo de toda la ejecución del proyecto con un inventario completo de cada uno de los predio.

compensación y Elegibilidad

Tipos de Afectaciones

La afectación puede ser a la tierra por pérdida total o parcial de parcelas de tierras (agrícolas/urbanas/comunitarias); a viviendas o estructuras destrucción total o parcial de casas, galpones, cercos, entre otros; a medios de vida, pérdida de ingresos, acceso a recursos naturales, actividades económicas, servicios o infraestructura social.; uso temporal de tierras o restricciones durante la ejecución del proyecto; afectaciones colectivas o comunitarias, como es el impacto sobre bienes públicos o comunales (escuelas, espacios ceremoniales, caminos vecinales).

Para garantizar que todas las personas con su condición habitacional afectada por los subproyectos sean debidamente identificadas y compensadas, se establecen las siguientes tres categorías de elegibilidad:

1. Categoría A: Personas que poseen títulos de propiedad, escrituras o derechos legales sobre la tierra o los activos afectados, reconocidos por las leyes de la Provincia del Neuquén y la República Argentina.
2. Categoría B: Personas que no poseen títulos formales en el momento del censo, pero tienen un reclamo sobre la tierra o los activos que es reconocible por el derecho nacional (por ejemplo, poseedores con ánimo de dueños, ocupaciones ancestrales de comunidades indígenas o procesos de regularización dominial en curso).
3. Categoría C: Personas que no tienen ningún derecho legal o reclamo reconocible sobre la tierra que ocupan (por ejemplo, asentamientos informales, vendedores ambulantes o usuarios de la vía pública establecidos antes de la fecha de corte).

Las personas de las Categorías A y B recibirán compensación por la tierra perdida, además de asistencia para el reasentamiento y reposición de activos.

Las personas de la Categoría C no recibirán compensación por la tierra (por ser de dominio público o privado ajeno), pero son elegibles para recibir asistencia para el reasentamiento y compensación por la pérdida de activos distintos de la tierra (mejoras, viviendas, cultivos, estructuras económicas), siempre que hayan estado presentes antes de la fecha de corte.

Una vez realizada la evaluación preliminar durante el desarrollo del proyecto ejecutivo, se tendrá un inventario con la totalidad de las afectaciones identificadas.

La población afectada se clasificará según los impactos identificados. Esta clasificación determinará los grupos de población, número de unidades sociales, magnitud y grado de intensidad de cada impacto para planificar cada medida de mitigación o compensación. También se considerarán impactos sobre las redes sociales y económicas de apoyo con las que cuenta la población afectada.

A manera de guía, a continuación, se describen los impactos que se presentan, así como los grupos de población que los suelen afrontar:

Tipo de impactos y variables

Variables	Impactos	Categorías de afectados
Afectación total del inmueble	Pérdida total del inmueble	Propietarios, poseedores, tenedores.
Afectación parcial del inmueble	Pérdida parcial del inmueble	Propietarios, poseedores, tenedores.
Afectaciones menores	Modificación temporal de la vida cotidiana	Propietarios, poseedores, tenedores, Rentistas, propietarios de comercios, industrias o servicios

Actividad económica en el inmueble afectado, o en el área afectada, o renta derivada del inmueble	Pérdida parcial o total de los ingresos	Rentistas, propietarios de comercios, industrias o servicios
Actividad social o comunitaria	Pérdida de organizaciones comunitarias	Población que participa en las organizaciones sociales locales
Lugar de asistencia a la educación.	Pérdida de acceso a la educación o incremento en costos de transporte para la asistencia	Población en edad escolar que estudia cerca de su vivienda y no utiliza transporte para llegar al
Lugar de asistencia a los servicios de salud	Pérdida de acceso a la educación o incremento en costos de transporte para la asistencia	Población que asiste a centros de Salud u Hospitales cercanos y que no utiliza transporte
Apoyo y solidaridad por parte de familiares que viven cerca o de vecinos	Pérdida de redes sociales e incremento en costos para cubrir falta de apoyo	Población que recibe apoyo de familiares o vecinos

Programa de Afectaciones Menores

En concordancia con el Plan de Gestión Ambiental y Social (PGAS) del Proyecto, se establece un procedimiento simplificado para aquellas intervenciones que generen impactos físicos limitados, temporales o que afecten activos que no comprometan la habitabilidad de la vivienda ni la fuente principal de ingresos de las personas.

Criterios de aplicación:

Este programa se activará ante afectaciones parciales de estructuras no habitacionales (cercos, muros perimetrales, veredas, depósitos externos), retiro de especies arbóreas, pérdida de cultivos de traspatio o restricciones temporales de acceso a garajes y locales comerciales.

Acciones de mitigación y compensación:

- Notificación y Acuerdo: Se informará al/los afectado/s con una antelación mínima de 15 días. Se buscará la firma de un acta de conformidad previa al inicio de los trabajos donde se detalle la intervención.
- Reposición de Activos: La UPEFE, en coordinación con el organismo proponente, garantizará la reconstrucción de las estructuras afectadas a un estado igual o superior al original.
- Asistencia Técnica y Mano de Obra: El proyecto proporcionará de forma gratuita la asistencia técnica y los operarios necesarios para realizar las reparaciones o reconstrucciones.
- Compensación por Pérdidas Vegetales: El retiro de árboles frutales o cultivos se compensará mediante pago económico o reposición en especie, calculada según el valor de mercado de la producción perdida y el costo de la nueva plantación.
- Gestión de Accesos: Se garantizarán pasarelas seguras o soluciones alternativas para no interrumpir la vida cotidiana o la actividad comercial durante la ejecución de las obras.
- Seguimiento Social: Personal técnico-social realizará un registro fotográfico "pre y post" intervención para certificar la correcta restitución del activo.

Cualquier disconformidad derivada de este programa podrá ser canalizada a través del Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos (MAQR) descrito en este Marco.

Criterios de Elegibilidad para la Compensación y la Asistencia

En cuanto a los criterios de elegibilidad, las personas que serán incluidas dentro del PR y de las diferentes alternativas de solución que éste ofrece, deberán:

- Residir y/o desarrollar una actividad económica en los predios requeridos para la construcción de las obras
- Estar registrado en el censo efectuado.
- Para cualquiera de los casos mencionados, si se diera la situación de que la persona o grupo de personas afectadas pertenezca(n) a una comunidad originaria, los procesos se

llevarán a cabo de una manera culturalmente apropiada en base a los lineamientos establecidos en la legislación nacional y provincial al respecto y el EAS 7, que establece como requisito para estos casos la obtención del CLPI.

Se considerarán acciones particulares que puedan requerirse en el caso de que alguno(s) de los afectados tenga movilidad reducida y requiere acciones adicionales como parte de la compensación y/o necesiten asistencia especial en el proceso de reasentamiento.

- En cuanto a la situación jurídica de la tierra, los criterios de elegibilidad serán los mencionados en el apartado “Tipos de afectaciones”

En cuanto a los tipos de asistencia complementaria, pueden tener los siguientes destinos:

- Asistencia para reubicación (transporte, materiales, alquiler temporario).
- Apoyo para restablecer medios de vida (capacitación, asistencia técnica, acceso a créditos).
- Apoyo a grupos vulnerables como adultos mayores, mujeres jefas de hogar, comunidades indígenas.

Se confeccionarán listados con los hogares, unidades económicas o comunitarias afectados que se darán a conocer de manera pública y quedarán a disposición de quien lo solicite. Asimismo, en el caso de los predios preliminarmente identificados para las obras que se encuentran libres de ocupantes, se establecerá igualmente una fecha de corte antes de la aprobación de la reestructuración y se realizará una certificación con registros de imagen y video de que el predio se encuentra libre de toda ocupación a modo de censo para ese predio, a fin de definir que en caso de que tuviera lugar la llegada de personas o familias luego de la fecha de corte, estas no serán elegibles para recibir ningún tipo de compensación.

Durante el proceso de adjudicación, que se extiende en los meses previos a las mudanzas, se corrobora a través de la gestión social que todos los integrantes de las familias cuenten con el DNI. En aquellos casos en los que no cuenten con el mismo, se asistirá a la familia, para que pueda tramitarlo.

Paralelamente, los organismos provinciales y municipales competentes, implementarán medidas para prevenir la ocupación de los terrenos libres de ocupantes.

El Plan debe incluir acciones de acompañamiento a las unidades familiares consideradas como vulnerables, con acciones complementarias para evitar que se vean desproporcionadamente afectados por dichos impactos, y que no haya ninguna barrera para que estos puedan mejorar, o al menos restablecer, su condición socioeconómica.

Valuación de Bienes y Activos

Principios básicos:

- Valor de uso: compensar el bien afectado por otro que cumpla la misma función, manteniendo su nivel de vida o, incluso, mejorándolo.
- Costo de reposición: se incluirán los costos que se generen al compensar el bien afectado y que no son el valor del bien o activo, como pueden ser los costos administrativos.
- Criterios específicos:
 - Tierra: según tipo, ubicación, productividad.
 - Viviendas: materiales, superficie, estado de conservación.
 - Cultivos y árboles: valor comercial según edad y especie.
 - Pérdida de ingresos: según registros, promedios o entrevistas.

En afectaciones de inmuebles escriturados se procederá a generar instancias de negociación con las personas propietarias a fin de consensuar la vía de resolución que resulte conveniente a ambas partes, y de no ser posible la generación de un acuerdo por mutuo consentimiento, se procederá a partir de las herramientas estipuladas en la normativa correspondiente.

En afectaciones de inmuebles de tenencia informal u residencia se procederá a generar instancias de negociación con las personas propietarias a fin de consensuar la vía de resolución que resulte conveniente a ambas partes, y de no ser posible la generación de un acuerdo por mutuo consentimiento, se procederá a partir de las herramientas estipuladas en la normativa correspondiente. Así mismo, se entablarán conversaciones con las personas residentes para brindar la asistencia necesaria para que su calidad de vida no se vea afectada o, incluso, mejore.

Compensaciones

- Tipos de compensación:
 - En especie (terreno, vivienda o infraestructura equivalente): se compensará a la persona otorgándole un bien que compense igual o mejor el bien afectado.
- Calendario de implementación: se establecerá un calendario de implementación, que deberá ser informado a las personas afectadas, mantenerse siempre actualizado y en conocimiento de ellas.

- Asistencia complementaria: programas de reasentamiento, capacitación, inserción laboral o recuperación de actividades productivas.
- Mecanismo de quejas y reclamos: procedimiento accesible para resolver conflictos.
- Seguimiento y monitoreo: indicadores de cumplimiento, períodos y mecanismos de actualización del PA, y PR de haber.

En los casos en que el desplazamiento de población y/o actividades económicas sea inevitable, las alternativas que se propongan a los afectados se ajustarán a la realidad concreta de cada afectación.

En la siguiente tabla se señalan las medidas de compensación y asistencia:

Tipos de afectación y compensaciones y/ o asistencias correspondientes

Tipo de afectación	Compensación y/o asistencia
Afectación total de la vivienda para uso residencial	Compensación por la vivienda afectada a través de una solución habitacional para cada hogar afectado cumpliendo con estándares mínimos en la provisión de vivienda adecuada y de infraestructura

básica existente o dentro de un plan futuro, ya sea con una vivienda nueva o una preexistente.

Viviendas en lotes con la mayor cercanía al barrio posible, que tengan condiciones adecuadas desde el punto de vista ambiental y estructural, infraestructura para servicios urbanos (agua, cloaca, electricidad, pavimento) o estén enmarcadas en un proyecto de futura y factible intervención y tenga acceso efectivo y concreto a los servicios de salud y educación.

En ambos casos (vivienda nueva o existente) se garantizará que la solución habitacional se haga efectiva antes de que se realice el desplazamiento, evitando, de ser posible, soluciones de carácter temporarias.

En ambos casos, las nuevas unidades deberán ser tituladas en nombre del o los beneficiarios. Para garantizar mayor seguridad al hogar, se procurará entregar el título a nombre del (la) jefe/a de hogar y su cónyuge (titularidad compartida), priorizando a la persona adulta responsable de niños menores.

- Durante el desplazamiento, se asistirá en la movilidad para la mudanza de bienes, personas y mascotas, y asistiendo en las gestiones administrativas, legales, impositivas, etc. (según corresponda).
- Se realizará un abordaje social y técnico en cada proceso: pre, durante y posterior a la relocalización. De ser posible, se asignará un equipo interdisciplinario de profesionales que trabajen y acompañen el proceso de forma integral siendo el nexo entre las familias, la contratista y UPEFE.

Afectación total de un inmueble sin residencia del propietario/a	El/la propietario/a que tiene un inmueble en alquiler o deshabitado y por tanto no es vivienda única recibirá una compensación a costo de reposición por capital invertido en materiales de construcción. La valoración de los activos de los reasentados incluirá un monto suficiente para reponer los activos perdidos y cubrir los costos de transacción. Se considerará: a) Estado de la vivienda; b) Ubicación en el barrio y en la zona de influencia; c) Condición de tenencia de la propiedad y del terreno; d) Metros cuadrados construidos (cantidad de dormitorios, baños, cocinas, pasillos, garaje y otras dependencias); e) Estructura de paredes y pisos; e) Materialidad del techo; f) Cantidad de Niveles; g) derechos sobre el inmueble. En el caso que el propietario decida invertir la compensación recibida en la compra de un nuevo inmueble con la finalidad de restituir la renta perdida, se le brindará asistencia y se considerará una compensación adicional por el daño emergente producto el cese temporario de la renta. El propietario/a deberá resolver el estado contractual con el inquilino/s de acuerdo a la solución de afectación seleccionada.
---	---

Tipo de afectación	Compensación y/o asistencia
---------------------------	------------------------------------

Afectación total de la vivienda con uso residencial inquilino/a	Al inquilino/a: • Se notificará con suficiente antelación (30 días) sobre la afectación del inmueble. • Se asistirá y asesorará en lo relativo a cuestiones legales para alquilar una nueva vivienda. • Se asistirá en el traslado de bienes y personas durante la mudanza y en la asistencia a posibles cursos o talleres, incluyendo asistencia en gestiones administrativas, legales, impositivas, etc. (según corresponda). • Se realizará un abordaje social y técnico en cada proceso: pre, durante y post intervención. En los casos que la persona sea inquilino/a de una propiedad informal se evaluará si le corresponde la compensación de la vivienda al hogar que en el momento de realizar el censo se encontraba residiendo en el inmueble. Esto se determinará de acuerdo a la vulnerabilidad del hogar residente, al tiempo de residencia, condiciones de uso, etc. y a su capacidad de hacer frente a un proceso de desplazamiento.
--	--

Afectaciones mejores	Se aplica a intervenciones que generan impactos limitados y temporales, o que afectan activos que no comprometen la habitabilidad de la vivienda ni la fuente principal de ingresos de las personas. • Afectaciones parciales de estructuras no habitacionales (cercos, muros perimetrales, veredas, depósitos externos). • Retiro o poda de especies arbóreas o pérdida de cultivos de traspatio. • Restricciones temporales de acceso a garajes o locales comerciales durante el período de obra. Se identificará a las personas afectadas y se las notificará de la afectación que se realizará. Se les garantizará la reconstrucción de la estructura a un estado igual o superior al original. Si la obra impide el acceso vehicular o peatonal, se dispondrán de pasarelas seguras o soluciones alternativas provisionarias para no interrumpir la vida cotidiana o la actividad comercial. Se colocará cartelería que explicita la afectación y los medios para realizar quejas o reclamos. También se realizará seguimiento durante el tiempo que dure la afectación y su compensación por parte de la supervisión de obras.
Afectación del comercio y de la actividad económica	• En los casos que se requiera desplazamiento físico, se adquirirá el inmueble para el desarrollo de la actividad que permita su completa reubicación y la continuación de la actividad. • En los casos en los que los comercios funcionen al interior de una vivienda, se buscará que pueda continuar con la actividad dentro de la nueva vivienda. • Se asesorará para el restablecimiento de los ingresos en la nueva localización y se compensará por el posible daño emergente por el cese temporario de la actividad. El

	asesoramiento socio-productivo se realizará antes, durante y Posterior al desplazamiento. • Se asistirá en el traslado de bienes y personas durante la mudanza y en la asistencia a posibles cursos o talleres, incluyendo asistencia en gestiones administrativas, legales, impositivas, etc. (según corresponda).
Afectación de una actividad social o comunitaria	• Se adquirirá el inmueble para el desarrollo de la actividad que permita su completa reubicación y la continuación de la actividad. • Se asistirá en el traslado de bienes y personas durante la mudanza • Se asistirá en el fortalecimiento de la organización social.
Afectación temporal de viviendas, comercios y/o actividad económica	• Se dispondrán soluciones habitacionales transitorias o compensaciones por daño emergente en el caso de las actividades económicas.

Caracterización de la Población Afectada

Este capítulo define las metodologías y criterios que aplicarán para identificar, cuantificar y caracterizar a las Personas Afectadas por el Proyecto (PAP). Esta caracterización constituye

la línea de base socioeconómica esencial que se utilizará para calcular las compensaciones y diseñar las estrategias de restauración de medios de vida, en cumplimiento de la normativa.

Identificación de las áreas del proyecto y las obras específicas

Obra	Descripción	Ubicación
COMPONENTE 1: Mejora de la conectividad y la Integración regional		
<i>1.1. Construcción, rehabilitación y modernización de carreteras resilientes.</i>		
Pavimentación RP N° 54 - Tramo Empalme RP N° 43 Hasta Manzano Amargo	Obra de pavimentación de 18,03 km.	Alto Neuquén
Pavimentación RP N° 65 - desde Puente Minero hasta RN N° 237	Obra de pavimentación de 24 km.	Lagos del Sur
Pavimentación RP 63- RN 40 hasta Villa Meliquina	Obra de pavimentación de 18 km.	Lagos del Sur
<i>Subcomponente 1.2. Preparación de Inversiones en Conectividad</i>		
Proyecto Ejecutivo de pavimentación entre Andacollo hasta Límite con Chile (Ruta Provincial N° 38, Ruta Provincial N° 57 y Ruta Provincial N° 6, (60 kms en total) en 3 tramos.	(1) Consultoría para la elaboración del proyecto ejecutivo y sus estudios técnicos, sociales y ambientales para los siguientes tramos: a) Tramo IV: RP 57 desde Guañacos hasta empalme RP 6 (14 km) b) Tramo V: RP6 desde empalme RP57 hasta Paso Fronterizo Pichachén. (26 km) c) Tramo VI: RP 6 desde Paso Fronterizo Pichachén hasta límite con Chile. (20 km)	Alto Neuquén
Elaboración de estudios, planes y proyectos ejecutivos orientados a mejorar la conectividad internacional de la provincia	Estudios y proyectos de pavimentación, accesos y movilidad interna en complejos fronterizos. Diseño de infraestructura de servicios básicos (agua, saneamiento, electricidad, conectividad digital). Proyectos ejecutivos para modernización de edificios, equipamiento crítico y procesos aduaneros, migratorios y sanitarios. Planes de fortalecimiento institucional y capacitación para agentes en frontera.	Toda la Provincia
COMPONENTE 2: Mejora de Destinos y Sitios Turísticos		
<i>Subcomponente 2.1. Mejora de las infraestructuras y servicios en los destinos turísticos</i>		
Ejecución de Obras del Plan director del Sistema Cloacal y de Agua Potable de Aluminé	Obras de construcción del sistema cloacal y de agua potable	Del Pehúen
Villa Meliquina: elaboración del plan de ordenamiento territorial.	Consultoría para la elaboración de proyecto ejecutivo con sus estudios técnicos, sociales y ambientales	Lagos del Sur

Villa Meliquina: elaboración del plan director de agua potable y saneamiento	Consultoría para la elaboración de proyecto ejecutivo con sus estudios técnicos, sociales y ambientales	Lagos del Sur
Aluminé: Parque Ribereño Integrado	Ejecución de las obras civiles, equipamiento urbano, señalización	Del Pehuén
Villa Traful: Parque Ribereño Integrado	Ejecución de las obras civiles, equipamiento urbano, señalización	Lagos del Sur
Junín de los Andes: Sala comunitaria de elaboración de alimentos	Refuncionalización de obra civil para la instalación de la sala de elaboración. Adquisición de equipamiento de elaboración, conservación y comercialización de alimentos.	Lagos del Sur
Aluminé: Sala comunitaria de elaboración de alimentos	Refuncionalización de obra civil para la instalación de la sala de elaboración. Adquisición de equipamiento de elaboración, conservación y comercialización de alimentos.	Del Pehuén
Andacollo: Sala comunitaria de elaboración de alimentos	Refuncionalización de obra civil para la instalación de la sala de elaboración. Adquisición de equipamiento de elaboración, conservación y comercialización de alimentos.	Alto Neuquén
Otras obras	Construcción de obras varias para mejora de infraestructura y servicios turísticos en localidades a intervenir	Diferentes regiones
<i>Subcomponente 2.2..Mejoramiento de la infraestructura de visitantes en los sitios turísticos y a lo largo del corredor turístico</i>		
Ruta Escénica a Villa Meliquina	Consultoría para la elaboración de proyecto ejecutivo de la Ruta escénica con sus estudios técnicos, sociales y ambientales Construcción de Obras de miradores y puntos de descanso, instalación de señalética, mejora de accesos a playas de uso público y áreas de descanso. Proyecto ejecutivo puesta en valor de la playa, mejora de accesos a playas de uso público y áreas de descanso y picnic. Proyecto Ejecutivo y obra de nuevos módulos sanitarios y lockers para la OIT Paso Cordoba: punto de descanso, mirador y bicisanda. Proyecto ejecutivo y obra Obras varias resultantes del proyecto ejecutivo de la Ruta Escénica Obras resultantes del Plan Director de Agua y Saneamiento	Lagos del Sur
Paseo costero Lago Moquehue	Paseo turístico del lago	Del Pehuén
Ruta Escénica Alto Neuquén y Ordenamiento Urbano para el	Consultoría para la elaboración de proyecto ejecutivo de la “Ruta	Alto Neuquén

desarrollo turístico de Manzano Amargo.	escénica alto Neuquén” con sus estudios técnicos, sociales y ambientales. Obras varias resultantes del proyecto ejecutivo de la Ruta Escénica Consultoría para la actualización del ordenamiento urbano-turístico de Manzano Amargo. Construcción de Obras de miradores y puntos de descanso, instalación de señalética, mejora de accesos a playas de uso público y áreas de descanso. Parque Arqueológico Colomichicó- Proyecto y Obra	
COMPONENTE 3: Fortalecimiento de la capacidad institucional para el desarrollo turístico		
<i>Subcomponente 3.1. Sostenibilidad y Gestión de Riesgo de las inversiones turísticas</i>		
Fortalecimiento del Sistema Provincial de Manejo del Fuego (SPMF).	Refuncionalización y Mejora de obra civiles de bases del SPMF. Adquisición de equipamiento, que incluye la compra de una aeronave (helicóptero) para atender emergencias en incendios maquinaria y materiales críticos para el funcionamiento de las brigadas de manejo del fuego y del sistema de comando y control. Servicios de formación del personal y de capacitación y sensibilización comunitaria.	Toda la Provincia
<i>Subcomponente 3.2. Fortalecimiento de las instituciones para apoyar el desarrollo turístico y permitir la inversión privada</i>		
Financiamiento del fortalecimiento de las capacidades institucionales.		
3.3 Gestión de proyectos		
Coordinación técnica y operativa. Comunicación interna y externa Auditoria Externa		

El Programa P508558 es un programa paraguas de ejecución progresiva, lo que implica que la identificación precisa de las áreas de impacto ocurre en la etapa de diseño detallado de cada subproyecto, y no al inicio del programa. Por lo tanto, este PR establece la obligación de realizar un proceso de evaluación para cada intervención propuesta, determinando si las obras viales, de saneamiento o turísticas requieren adquisición de tierras o restricciones de uso. El programa se concentra en las regiones de Lagos del Sur, Del Pehuén y Alto Neuquén, por lo que se debe monitorear continuamente el avance del diseño en estas zonas para activar el protocolo de reasentamiento.

Dentro del componente de mejora de la conectividad vial, las obras con mayor probabilidad de generar afectaciones están relacionadas con la construcción de nuevos tramos, la ampliación de calzadas, la rectificación de curvas peligrosas y la mejora de accesos a pasos fronterizos. Estas actividades suelen requerir la adquisición de franjas de terreno adyacentes a las rutas existentes, pudiendo afectar cercas, cultivos y, en casos específicos, estructuras habitacionales. Las áreas de impacto deben demarcarse con precisión catastral para diferenciar entre la ocupación temporal (para obras auxiliares) y la ocupación permanente (para la traza final de la infraestructura).

Adicionalmente, el proyecto incluye inversiones puntuales en destinos turísticos y en la mejora de servicios básicos, como el Plan Director de agua potable y cloacas en Aluminé o la infraestructura en el Lago Moquehue. Si bien estas obras pueden ser de menor escala que las viales, pueden generar afectaciones localizadas, por ejemplo, mediante la necesidad de adquirir terrenos para plantas de tratamiento de efluentes, estaciones de bombeo o servidumbres de paso para tuberías. La identificación de estas áreas debe ser realizada antes de la aprobación del diseño final del subproyecto por parte del Banco Mundial.

Censo de hogares y personas afectadas

El Censo de Hogares y Personas Afectadas es el instrumento formal y administrativo mediante el cual se materializa la identificación de los impactos y se establece la elegibilidad para la compensación. Este censo será supervisado por la UPEFE en coordinación con el organismo proponente que lo lleve adelante. Su propósito es doble: primero, registrar de forma detallada las características socioeconómicas de cada hogar y sus miembros; y segundo, realizar un inventario completo de las pérdidas de activos, estructuras, cultivos e ingresos asociados a la afectación.

La realización del censo está vinculada a la Fecha Límite de Elegibilidad. Esta fecha es un requisito técnico rígido. La fecha límite debe ser anunciada públicamente a la comunidad afectada, es fundamental para prevenir la afluencia de personas a la zona de impacto con fines especulativos. Las personas que ocupen la tierra o construyan activos después de la fecha límite no serán elegibles para recibir compensación o asistencia, aunque se seguirá el debido proceso para evitar un desalojo forzado; se les dará un aviso razonable para que desmantelen sus bienes. La UPEFE debe asegurar que el proceso de notificación y divulgación de la fecha límite sea transparente y accesible, utilizando métodos que lleguen a todas las partes interesadas.

El censo de pérdidas debe ser exhaustivo y detallado, documentando el tamaño, la ubicación y el uso de la tierra afectada, así como la cantidad y calidad de las estructuras (viviendas, galpones, corrales, pozos, etc.) y los cultivos o árboles frutales perdidos. Todos los jefes de hogar o representantes legales deben validar y firmar las actas censales, constituyendo un registro oficial de las pérdidas que servirá como base para los cálculos de compensación y como prueba documental en el MAQR.

Análisis socioeconómico de la población afectada

El Análisis Socioeconómico es un estudio más profundo que el censo de pérdidas, cuyo objetivo principal es comprender la dinámica social y económica de la población afectada para poder diseñar estrategias efectivas de restauración de medios de vida. Este análisis se realiza de manera simultánea al censo y es vital para determinar el impacto indirecto y acumulativo del reasentamiento, especialmente en la capacidad de los hogares para generar ingresos.

La recopilación de datos debe ser desagregada por género, edad, etnia y condición de vulnerabilidad. El análisis debe capturar información clave sobre las fuentes de ingreso (salarios, actividades agrícolas, pensiones), el nivel educativo, la tenencia de la tierra, la participación en el mercado laboral (incluyendo el rol económico de las mujeres), las estructuras familiares y necesidades adicionales de asistencia. Esto es particularmente relevante en el contexto de Neuquén, donde las economías regionales pueden basarse en la trashumancia, el turismo informal o actividades agropecuarias tradicionales que son sensibles a la restricción de acceso a pastos o recursos.

La información obtenida en el Análisis Socioeconómico servirá para el Análisis de Vulnerabilidad y la línea de base para el monitoreo post-reasentamiento y permite identificar las necesidades específicas de rehabilitación.

Plan de Reasentamiento

Contenido del Plan de Reasentamiento

Cada plan deberá responder a las realidades y condiciones socioeconómicas de la población afectada, sin embargo, el alcance y desarrollo estará de acuerdo con el tipo de afectación, el número de unidades sociales afectadas, la identificación de impactos y su magnitud y la alternativa del reasentamiento. En su contenido se destacarán:

- Descripción del programa y del área donde se desarrollará. Deberá incluir: el polígono de afectación (identificaciones prediales con las unidades sociales), dinámicas territoriales (usos del suelo) y poblacionales.
- Localización de los predios afectados
- Resultados del diagnóstico (información topográfica de los predios, estudio de títulos, censo y estudio socioeconómico).
- Identificación y análisis de impactos y vulnerabilidades enfrentados por la población por desplazar.
- Alternativas de solución técnicas y sociales basadas en el tipo de impactos ocasionados y en las características de la población.
- Programa de reposición de inmuebles o de la asistencia correspondiente
- Programa de restablecimiento de condiciones económicas (pago de reconocimientos por pérdidas económicas y asesoría para el restablecimiento)
- Programa de restablecimiento de condiciones sociales.
- Programa de información, divulgación y consulta
- Programa de atención y resolución de reclamos
- Metodología de aprobación y definición de organismos intervinientes en los acuerdos con las personas afectadas.
- Estructura organizacional responsable de la ejecución del plan
- Recursos humanos y físicos requeridos para la ejecución del plan
- Presupuesto
- Cronograma
- Sistema de seguimiento y monitoreo
- Sistema de evaluación

Relación del Proceso de Reasentamiento con las Etapas Técnicas de la Obra

Si en el proyecto se presentaran casos de desplazamiento físico o económico de población, existirá una estrecha relación entre las etapas técnicas de la obra y la formulación y ejecución del PR. Esto garantizará la organización y disposición de recursos necesarios para afrontar la resolución de las afectaciones que no implican adquisición de inmuebles, en el momento de iniciarla construcción de las obras, y para así contar con el tiempo suficiente y necesario para la ejecución del PR. A continuación, se describe la relación entre las etapas constructivas y las actividades del Plan:

- Se realizará un primer PR en el momento del desarrollo del proyecto ejecutivo..

- De ser necesario, se identificarán los impactos potenciales con el fin de determinar la factibilidad social de la obra y los principales problemas a enfrentar; se estimará la afectación de predios y la población a desplazar, los costos del Plan de Reasentamiento, incluyendo los terrenos, viviendas, infraestructura básica y el equipamiento necesario, en caso de corresponder.
- Se efectuarán los diagnósticos técnicos, legales y socioeconómicos de los predios requeridos y/o afectados y de la población por desplazar.
- Con base en estos diagnósticos, se identificarán los impactos, la cantidad de unidades sociales a reasentar y se formulará el PR, con su cronograma coordinado con los de las obras que generan el reasentamiento. Cada subproyecto que genere reasentamiento deberá preparar un plan de reasentamiento específico, a ser sometido a consideración del BM para su análisis y aprobación antes de llevar adelante las obras.
- Aprobado el PR, se pondrá en conocimiento de la población que deberá ser desplazada por la ejecución de las Obras.
- Ningún desplazamiento tendrá lugar antes de que se hayan implementado en forma completa y fehaciente las medidas de compensación establecidas en el PR.
- No se podrán hacer obras hasta que se hayan desarrollado las compensaciones pertinentes. El cronograma de obra deberá adaptarse a ello. Si el cronograma de construcción lo permite, la ejecución del plan podrá continuar durante la construcción de las obras, siempre y cuando no afecte su cronograma de construcción ni signifique el traslado apresurado o provisional de la población.
- Llegado el momento de inicio de las obras, la contratista deberá actualizar el Plan de Reasentamiento y se volverá a evaluar si es necesario realizar modificaciones. Dicha actualización deberá ser acompañada por certificaciones de organismos estatales y material fotográfico.

Financiamiento

El presupuesto para llevar a cabo los estudios previstos para la preparación e implementación del PR (censo e inventario de la población afectada, estudios de título y tasaciones, asistencia en la mudanza, gastos de escribanía, entre otros) serán financiados con recursos del Programa y de organismos nacionales, provinciales y municipales intervinientes en la operatoria.

La construcción de las unidades habitacionales, la infraestructura y los equipamientos necesarios para la construcción y/o compra de las viviendas podrán ser financiados con los

recursos provenientes del Programa y/o de organismos nacionales, provinciales y municipales intervinientes en la operatoria.

En cada subproyecto, UPEFE y el organismo proponente definirán las vías de financiamiento del PR y quedará establecido en la documentación correspondiente a la etapa de planificación.

Abordaje social y participativo

El abordaje social del proyecto propone acompañar a las personas directamente afectadas mediante una estrategia participativa y continua, diseñada a la medida de la escala puntual de los impactos. La participación de los actores locales busca construir consensos individuales y colectivos que garanticen la viabilidad de las obras y el respeto por las condiciones de vida preexistentes.

En función de la baja densidad de reasentamientos previstos, la interacción se estructurará principalmente en dos niveles:

Instancias Individuales: Entrevistas y visitas personalizadas con cada hogar o unidad económica afectada para atender sus singularidades técnicas, legales y sociales. Se garantizará accesibilidad prioritaria a personas con discapacidad, adultas mayores o con barreras de comunicación.

Instancias Colectivas/Comunitarias: Reuniones informativas con la comunidad local o frentistas para socializar los criterios generales de la obra, los plazos de intervención y los mecanismos de compensación, validando de forma transparente los acuerdos alcanzados.

El acompañamiento institucional será coordinado por un equipo técnico-social de la UPEFE y el organismo proponente, estructurado en tres ejes específicos:

- Acompañamiento Social: Orientado a mitigar las ansiedades del proceso y garantizar que la intervención puntual no altere el acceso de las familias a la salud, la educación y sus redes vinculares de apoyo. Se priorizará la atención a casos de extrema vulnerabilidad.
- Acompañamiento Económico: Enfocado en el resguardo estricto de las fuentes de ingresos y los medios de subsistencia de los comercios o emprendimientos afectados (temporales o permanentes), promoviendo la continuidad de su actividad económica durante y después de la ejecución de la obra.

- Fortalecimiento Comunitario: Trabajo conjunto con referentes y organizaciones locales para mantener canales fluidos de información, previniendo tensiones vecinales y optimizando el aprovechamiento de los beneficios del proyecto.

En los casos puntuales que requieran traslados de bienes o estructuras menores, la Provincia afrontará íntegramente los costos logísticos (materiales de embalaje, transporte y asistencia operativa), coordinando previamente el cronograma con las personas afectadas.

Medidas de Asistencia

Asistencia para el reasentamiento

Se brindará asistencia social, técnica y legal adaptada a la magnitud de cada afectación identificada, garantizando la igualdad de oportunidades y prestando especial atención a hogares con jefatura femenina, personas mayores o con discapacidad.

Consideraciones antes de la intervención:

- Elaboración de diagnósticos socioeconómicos rápidos con cada hogar o comercio para identificar particularidades (discapacidad, tipo de actividad productiva, etc.).
- Coordinación con áreas locales de salud y educación si la obra interrumpe temporalmente los accesos habituales.
- Recopilación de documentación técnica o dominial necesaria para la regularización de las compensaciones.
- Firma de actas de acuerdo previo con los titulares de los activos a intervenir.

Consideraciones durante la intervención:

- Coordinación previa de fechas y horarios para la remoción o adecuación de activos, minimizando la alteración de la rutina familiar o comercial.
- Entrega de actas de recepción de obras de mejoramiento o reconstrucción de infraestructura.
- Custodia de los bienes o materiales del frentista en caso de apertura o movimientos de cercos.

Consideraciones después de la intervención:

- Reacondicionamiento y restitución inmediata de las estructuras afectadas (reconstrucción de paredes, cercos, veredas o fachadas) a un estado igual o superior al original.
- Detección y respuesta rápida ante fallas técnicas o demandas sociales derivadas de la obra.
- Seguimiento de la restitución de los accesos vehiculares y peatonales permanentes.

Restablecimiento de medios de vida

Para las afectaciones puntuales sobre locales comerciales, productivos o de servicios, se implementará un esquema ágil para asegurar la continuidad de los ingresos.

Acciones antes de la intervención:

- Relevamiento de los niveles de actividad y flujo comercial de las unidades económicas afectadas.
- Análisis de factibilidad para mantener la actividad en el mismo sitio o evaluar reubicaciones temporales muy cercanas si la obra lo exige.
- Vinculación de los comerciantes con programas locales de empleo, apoyo productivo o capacitación.

Acciones después de la intervención:

- Acompañamiento técnico en la reapertura o normalización del comercio.
- Compensación económica directa en caso de registrarse pérdidas demostrables de ingresos debido a la paralización temporal por causas de la obra.

Programa de Asistencia para Grupos Vulnerables

El proyecto cuenta con un Programa de Asistencia a Grupos Vulnerables cuyo objetivo es activar medidas complementarias de acompañamiento para hogares en situación de extrema pobreza, ancianidad, discapacidad o vulnerabilidad de género. Este programa elimina barreras operativas y administrativas, asegurando que estos grupos reciban un trato personalizado y prioritario para evitar que los impactos puntuales de las obras profundicen su condición de vulnerabilidad.

Proceso de Participación y Consulta

Procedimiento de Consulta Pública

El presente Plan de Consulta establece las directrices para el desarrollo de las instancias de consulta y participación de los proyectos del Programa con los actores afectados por procesos de reasentamiento involuntario.

Los procesos de consulta y participación tienen como objetivo:

- Informar a los habitantes del área de influencia del programa sobre sus características, los cronogramas para su construcción, los actores que participarán y la entidad responsable del mismo.
- Informar sobre los estudios y procedimientos que se llevarán a cabo con los propietarios, titulares de derechos y residentes de los posibles predios que se van a adquirir.
- Prevenir la intromisión de personas ajenas que puedan lesionar los intereses públicos y de la población afectada.
- Presentar las personas responsables de la gestión social y del reasentamiento a la comunidad.
- Establecer canales de comunicación para atender las inquietudes de la comunidad, estableciendo un lugar cercano al área de afectación y horario de atención de la comunidad.

Metodología para el desarrollo de la consulta pública

La consulta se define como un proceso en el cual los ejecutores de los proyectos se responsabilizan de informar sobre los mismos, sus beneficios, los impactos ambientales y sociales que generarán y las medidas de mitigación que serán adoptadas para evitar o mitigar impactos, a la vez que sirve para recibir y atender consultas, preocupaciones y recomendaciones de los actores afectados e interesados a fin de optimizar beneficios y prevenir riesgos y conflictos.

Las instancias de consulta no son vinculantes para los decisores, pero si orientativas. Para que sea significativa, la consulta debe:

- Contar con una participación representativa.
- Presentar información veraz de los proyectos expresada en un lenguaje comprensible para los participantes.

- Ser realizada con antelación a las versiones definitivas de los proyectos de forma que se pueda incorporar a los mismos los acuerdos generados.
- Dar posibilidad a la libertad de expresión de los participantes, garantizando posibilidades para una igualdad de género tanto en la participación como así también en la efectiva toma de decisiones (se promueve no solo la presencia, sino también garantizar un protagonismo activo en los temas de interés público).
- Generar una devolución de los resultados de la consulta en un tiempo razonable.

Acciones que serán realizadas en la fase de preparación de las consultas:

- Definición del espacio y fecha para la consulta: Se deberá buscar que el espacio sea de un tamaño acorde a la cantidad de participantes esperados, accesible y lo más familiar posible para la mayor cantidad de actores, en particular los vecinos. La fecha y horario se definirá en un momento que sea cómodo para los participantes, con el fin de lograr la mayor convocatoria posible.
- Convocatoria: Se realizarán dos rondas de invitación: Una primera ronda 15 días antes de las reuniones de consulta. Se pedirá a los referentes barriales que participen activamente en la convocatoria invitando a sus vecinos y vecinas. Se enviará una invitación formal a los actores externos. Un refuerzo de la invitación se realizará vía llamadas telefónicas a los distintos actores dos días antes de las reuniones.
- Información previa: En la invitación se enviará un breve texto que explique el contexto y el motivo de la consulta, además del lugar y fecha de realización. Se ubicarán folletos con esta misma información en las parroquias, organizaciones sociales, etc. Para esta instancia los documentos del proyecto estarán publicados en páginas oficiales, al menos dos semanas antes de la consulta. Al momento de la convocatoria se avisará a los invitados que se encuentran los documentos a disposición tanto en la web como en oficinas físicas designadas, abriendo la posibilidad de entregar comentarios, recomendaciones y preguntas con antelación a la consulta en las mismas oficinas o vía mail.

Registro y seguimiento de las consultas

En las consultas se deberá buscar un equilibrio entre los tiempos del espacio de presentación y el espacio de escucha de los participantes. Para organizar las intervenciones de los participantes y poder registrar correctamente sus intervenciones se propondrán las siguientes reglas de participación:

- Anotarse en una lista de oradores (sólo en caso de que haya más de 30 participantes). Se intercalará la palabra a una mujer y a un varón respectivamente, de modo de garantizar la

igualdad en la participación, como así también evitar la monopolización de la reunión por un determinado grupo de interés.

- Presentarse al hablar con su nombre y su organización (en caso de representar una).
- Ser breves, concisos y respetuosos al hablar (tiempo máximo 5 minutos por intervención).
- Comentar o preguntar exclusivamente sobre los proyectos presentados.
- Escuchar las otras intervenciones, respetando el silencio de la sala.

Se pedirá a los participantes que anoten sus comentarios y preguntas durante las presentaciones para el segundo espacio de la reunión. En función de fomentar la participación de personas que no se sientan cómodas hablando en público, se dará posibilidad de entregar sus preguntas o comentarios por escrito para ser leídos por quien coordina el espacio de consulta. En caso de que haya pocas preguntas luego de las presentaciones se realizará una breve dinámica para dar tiempo a los participantes de preparar sus comentarios, recomendaciones y preguntas.

Es de prever que durante las instancias de consulta haya preguntas e inquietudes que puedan ser respondidas en el momento, mientras que para otras no se dispondrá la información necesaria al momento. En estos casos, se explicará cómo se responderán y en qué tiempos. Para el caso de los comentarios y recomendaciones se registrarán y luego, en la instancia del informe de la consulta, se explicará cómo se podrán incorporar a los proyectos o se fundamentará en caso contrario.

Registro de las consultas

Se llevará adelante un procedimiento de registro y documentación de las consultas realizadas incluyendo los distintos puntos levantados por los grupos de actores involucrados y respuestas proporcionadas. Se realizarán registros participativos sensibles al género con información desagregada por género y edad, en caso de que haya diferencias significativas.

Previo a la reunión se anotarán en una lista los nombres de los participantes y las organizaciones o instituciones a las que pertenecen (en caso de que formen parte de una), firmando cada participante junto a su nombre.

Durante la consulta se desarrollará un acta en la que se incluirán los principales puntos de interés de los participantes, de forma tal que se pueda completar para el final de la reunión y ser firmada por los participantes que lo deseen.

Durante la consulta se tomarán fotografías para registrar los distintos momentos de la misma.

Procedimiento de Consulta Pública Virtual

Para los casos en que no sea posible realizar la consulta pública de manera presencial, se deberá realizar de manera virtual.

Informe de la Consulta Pública

UPEFE será el organismo que lleve adelante las Consultas Públicas y realizará los “Informe de Consulta Pública”, los cuales deberán tener conformidad de BM. El Informe contendrá la descripción del proceso de difusión, medios de publicación y difusión, constancias de publicación y de invitaciones cursadas; registro de consultas recibidas y respuesta brindada a cada una de ellas. Por último, a modo de conclusión, se expondrá si fue necesario realizar algún cambio o modificación a los documentos del proyecto. Así mismo, contendrá la descripción del procedimiento por el que se seguirá atendiendo inquietudes y consultas de la población.

Mecanismos de Atención de Quejas y Reclamos (MAQR)

Se utilizará para el presente marco el Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos (MAQR) del Plan. UPEFE será el responsable de supervisar el presente Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos (MAQR), que se ejecutará por quién UPEFE determine en cada proyecto.

Es obligación de quién lleve adelante este MAQR contar con 3 vías de recepción de reclamos: una vía telefónica, una vía por correo electrónico y una vía presencial.

El MARRC cuenta con las siguientes etapas: (i) Recepción y registro de reclamos; (ii) Evaluación de reclamos; y (iii) Respuesta a Reclamos.

Recepción y registro de reclamos

Los reclamos se recibirán por cualquiera de las 3 vías establecidas. También se registrarán los reclamos durante todas las instancias participativas y en el obrador durante la etapa de ejecución de la obra.

Estos mecanismos deberán ser informados y regularmente publicitados (folletos, carteles, espacios de referencia comunitarios, etc.) y estar siempre disponibles para cualquier parte interesada que quisiera acercar un reclamo.

Todo reclamo que ingrese por cualquier medio debe ser registrado, archivado y comunicado a UPEFE por el mecanismo que dicho organismo establezca para cada proyecto.

Todo reclamo deberá tratarse y se dará respuesta en un lapso de 30 días. En los casos en los que no pueda darse solución al reclamo, se articulará con los organismos necesarios a fin de estructurar una respuesta satisfactoria, en caso de que sea pertinente ofrecerla.

Evaluación de reclamos

En caso de que se trate de un reclamo respecto del proyecto, el mismo deberá ser considerado y respondido. En caso de que el reclamo o la queja sea rechazada por algún motivo, el reclamante deberá ser informado de la decisión y de los motivos de la misma. Para ello, deberá brindarse información pertinente, relevante y entendible de acuerdo a las características socioculturales del reclamante. El reclamante debe dejar una constancia de haber sido informado, la misma será archivada junto con el reclamo.

El PR deberá contener el mecanismo y la designación de quienes realizarán la evaluación de los posibles reclamos previo, durante y post ejecución de la obra.

Respuesta a reclamos

Los reclamos pertinentes al proyecto deberán ser respondidos en un lapso no mayor a 30 días consecutivos. La información que se brinde debe ser relevante y entendible de acuerdo a las características socioculturales de quien consulta. Éste último debe dejar una constancia de haber sido informado y de haber satisfecho su reclamo, la misma será archivada junto con el reclamo.

El PR deberá contener el mecanismo y la designación de quienes realizarán la respuesta a los posibles reclamos previo, durante y post ejecución de la obra.

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. De existir un reclamo respecto a la realización y resultados del censo, el mismo será monitoreado hasta que sea resuelto y su resolución debidamente documentada.

El PR deberá contener el mecanismo y la designación de quienes realizarán el monitoreo de los posibles reclamos previo, durante y post ejecución de la obra.

Monitoreo y Evaluación

Indicadores clave de desempeño.

Durante la ejecución del PRA, el equipo de la UPEFE será el encargado de evaluar los progresos respecto de todas las actividades previstas. En este sentido, se deberá verificar el nivel de restablecimiento de las condiciones socioeconómicas de la población desplazada física o económicamente, analizando la situación de las mismas y considerando como mínimo, a las siguientes variables:

- Adaptación a la nueva vivienda y/o espacio de trabajo y/o actividades comunitarias
- Acceso a la educación
- Acceso a la salud
- Acceso a actividades recreativas
- Acceso al transporte
- Acceso a fuentes de empleo
- Actividades productivas y fuentes de ingresos (situación, estabilidad del ingreso, condiciones de trabajo, distancias y tiempos de traslado, continuidad de la actividad tradicional, etc.)
- Evolución de problemáticas sociales particulares
- Evolución de conflictos sociales latentes

Para el análisis de cada variable:

El Análisis de Vulnerabilidad se considera como referencia de la situación previa al reasentamiento de tal forma que se pueda analizar si el PR cumple con su objetivo de garantizar que los hogares se encuentren en una situación similar o mejor a la que tenían previo a la intervención del proyecto. La “Línea de Base” para estos indicadores será la información obtenida en el Análisis de Vulnerabilidad.

Para dicho trabajo el PR deberá contar con indicadores que permitan medir las variables expuestas y los instrumentos para llevarlo a cabo. Se propone la siguiente lista de indicadores:

ID	Indicador	Evidencia	Observación
1	Hogares reasentados en viviendas adecuados sobre hogares a reasentar	Registro PA	Se observará la cantidad de hogares y familias elegibles a reasentar, y se verificará el cumplimiento del cronograma de mudanza, explicando las razones de retrasos, en caso de haberlos.
2	Hogares reasentados en viviendas de tamaño similar o mayor a las viviendas previas	Registro PA	Se verificará que la cantidad de habitaciones y metros cuadrados de las nuevas viviendas sea igual o mayor a los valores de la vivienda
3	Servicios básicos en las viviendas y locales comerciales	Censo/ Análisis de vulnerabilidad	Se verificará la cantidad de viviendas y Locales comerciales que tengan acceso a servicios públicos como agua potable dentro de la vivienda, cloacas, gas y energía eléctrica.
4	Acceso a la educación	Censo/ Análisis de vulnerabilidad	Se registrará los hogares que están en un entorno mejor, similar o peor respecto a la situación previa en términos de cercanía y servicio adecuado a centros educativos (formales e informales)
5	Asistencia escolar	Censo/ Análisis de vulnerabilidad	Se registrará los hogares con jóvenes de entre 5 y 18 años que asistían a establecimientos educativos siguen asistiendo luego del reasentamiento; y aquellos que no asistían, si ahora asisten.
6	Acceso a la salud	Censo/ Análisis de vulnerabilidad	Se registrará los hogares que estén en un contexto mejor, similar o peor a la situación previa en términos de cercanía y servicios adecuados a centros de salud
7	Acceso a actividades recreativas	Censo/ Análisis de	Se registrará los hogares que estén en una situación mejor, similar o peor respecto al

		vulnerabilidad	entorno previo en términos de cercanía a espacios de recreación.
8	Acceso al empleo	Censo/ Análisis de vulnerabilidad	Se registrará la cantidad de jefes/as de hogar que mantuvieron su empleo al momento del reasentamiento , y aquellas personas que obtuvieron un nuevo empleo.
9	Ingreso	Registro PA	Se registrará si el ingreso total del hogar es mejor, similar o peor respecto a la situación previa al reasentamiento.
10	Acceso al transporte público	Censo/ Análisis de vulnerabilidad	Se registrará los hogares que están en una situación mejor, similar o peor respecto a la situación previa en términos de cercanía y costos a los servicios de transporte público.
11	Aumento de infraestructura verde	Registro PA	Se registrará la cantidad total de especies arbóreas y superficie (500 m2) adicionales al espacio público en parques, veredas y plazas.
12	Movilidad Sustentable	Registro PA	Se registrará la cantidad de metros lineales de bisisendas y la cantidad de infraestructura asociada (bicicleteros instalados, etc) que se suman a la red existente.

El análisis de estos indicadores permitirá identificar situaciones a mejorar y definir acciones concretas para hacerlo. Una vez cumplida la mudanza los organismos responsables continuarán supervisando los resultados y vicisitudes que la misma pueda generar, con el objetivo de cumplimentar el proceso de reasentamiento de manera socialmente responsable, de forma integral, participativa, conjunta y procurando alcanzar, progresivamente, los parámetros y estándares del BM.

Evaluación ex post

Pasado un año del reasentamiento de la totalidad de los hogares y actividades económicas, se realizará la evaluación ex post de la eficacia y eficiencia de la ejecución del plan, la cual tendrá

especial énfasis en el restablecimiento de las condiciones socioeconómicas de la población que fue objeto del plan.

La evaluación final del Plan la realizará, dependiendo del número de unidades sociales reasentadas, un profesional o un equipo de profesionales de las ciencias sociales que no esté(n) vinculados con su ejecución.

El profesional o equipo de profesionales podrá(n) pertenecer a una Universidad local, una ONG o bien tratarse de consultores independientes que acrediten experiencia en la evaluación de procesos de reasentamiento de población.

Se realizará un informe detallado que servirá a UPEFE para futuros proyectos.