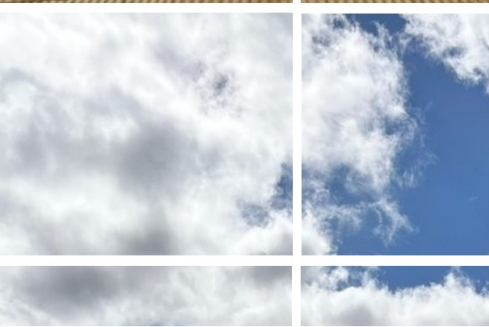




Programa de Apoyo a la Ampliación del Tiempo Educativo (UR-L1216)



Plan de Participación de Partes Interesadas (PPPI)



Tabla de Contenidos

Tabla de Contenidos	1
Lista de Siglas y Abreviaturas.....	3
1. Introducción.....	4
1.1. Consideraciones Generales	4
1.2. Objetivos y Componentes del Programa.....	4
1.3. Arreglos de Implementación	5
2. Proceso de Participación de las Partes Interesadas	6
2.1. Lineamientos Generales	6
2.2. Participación Equitativa e Inclusiva de las Partes Interesadas	6
2.3. Arreglos para la Implementación del PPPI	7
2.4. Instancias de Participación según Etapa del Programa	7
2.5. Documentación del Proceso de Participación.....	10
3. Consulta Pública Significativa	12
3.1. Objetivos del Proceso de Consulta Pública Significativa	12
3.2. Etapas de la Consulta Pública	12
3.3. Planificación del Proceso de Consulta Pública Significativa	13
3.3.1. Mapeo de Actores.....	13
3.3.2. Invitación al proceso de Consulta Pública y Divulgación del Material.....	26
3.3.3. Diseño de un Espacio para Recibir Consultas de las Partes Interesadas	29
3.3.4. Modalidad de la Consulta Pública	30
3.3.5. Realización del Evento de Consulta Pública	30
3.3.6. Informe de Consulta Pública	31
4. Mecanismo de Gestión de Quejas y Reclamos (MGQR)	33
4.1. Consideraciones Generales	33
4.2. Principios del Sistema de Gestión del MGQR.....	33
4.3. Lineamientos del MGQR.....	34
4.4. Alcance del MGQR.....	34
4.5. Gestión del MGQR.....	35
4.6. Recepción y Registro de Reclamos	35
4.7. Difusión del Mecanismo de Gestión de Quejas y Reclamos (MGQR)	37

4.8.	Evaluación de Reclamos	37
4.9.	Mecanismo de Cierre de Reclamos y Monitoreo	41
4.10.	Solución de Conflictos	42
4.11.	Plazos de Respuesta a Reclamos	42
4.12.	Seguimiento y Documentación	42
4.13.	Monitoreo del MGQR	43
4.14.	Cronograma de Implementación.....	43
4.15.	Gestión de Quejas de los Trabajadores.....	43
4.15.1.	Mecanismo de Quejas Existentes en Uruguay.....	43
4.16.	Mecanismo de Quejas de Trabajadores del Programa.	44
5.	Mecanismo de Reclamo BID para el Programa.....	47
5.1.	Mecanismo de Reclamos BID	47
5.2.	Mecanismo Independiente de Consulta e Investigación	49

Lista de Siglas y Abreviaturas

AES	Abuso y Explotación Sexual
ANEP	Administración Nacional de Educación Pública
BID	Banco Interamericano de Desarrollo
CP	Consulta Pública
DAT	Dispositivos de Articulación Territorial
EASE	Evaluación Ambiental y Social Estratégica
EM	Educación Media
IGTSS	Inspección General del Trabajo y de la Seguridad Social
LGBTIQ+	Lesbianas, Gays, Bisexuales y Trans, Intersexual, Queer y otras identidades
MGQR	Mecanismo de Gestión de Quejas y Reclamos
MEC	Ministerio de Educación y Cultura
MICI	Mecanismo Independiente de Consulta e Investigación
MIDES	Ministerio de Desarrollo Social
MPAS	Marco de Política Ambiental y Social del BID
MTSS	Ministerio de Trabajo y Seguridad Social
NDAS	Normas de Desempeño Ambiental y Social del BID
OE	Organismo Ejecutor
PAEMFE	Programa de Apoyo a la Educación Media y Técnica y a la Formación en Educación
PGASE	Plan de Gestión Ambiental y Social Estratégico
PPPI	Plan de Participación de las Partes Interesadas
SVBG	Servicios de Atención a Mujeres en Situación de Violencia Basada en Género
VG	Violencia de Género
TEA	Tiempo Educativo Ampliado

1. Introducción

1.1. Consideraciones Generales

Este **Plan de Participación de las Partes Interesadas (PPPI)** forma parte integral del **Programa de Apoyo a la Ampliación del Tiempo Educativo (UR-L1216)** en adelante “el Programa”.

El PPPI establece los principios generales de participación, y una estrategia colaborativa para identificar a las partes interesadas y planificar un proceso de participación acorde con la Norma de Desempeño Ambiental y Social (NDAS) 10: “**Participación de las Partes Interesadas y Divulgación de Información**” junto con la NDAS 1 “**Evaluación y Gestión de los Riesgos e Impactos Ambientales y Sociales**”, NDAS 6 “**Conservación de la Biodiversidad y Gestión Sostenible de Recursos Naturales Vivos**” y NDAS 9 “**Igualdad de Género**”.

El objetivo general del PPPI es promover la participación de las partes afectadas y otras partes interesadas desde etapas iniciales del ciclo del proyecto, y durante todo el ciclo de vida de éste (preparación, implementación y cierre). El propósito es posibilitar el acceso a información comprensible para el público en general, la aclaración de dudas e inquietudes que pudieran surgir, y la resolución de reclamos y conflictos.

El proceso de consulta tiene como finalidad asegurar que las partes interesadas tengan la posibilidad de conocer los objetivos de las intervenciones, el alcance de estas, los impactos ambientales y sociales identificados en los estudios ambientales y sociales de los proyectos a financiarse en el marco del Programa, y las medidas previstas para evitarlos y/o mitigarlos. Como parte fundamental de este Plan, se incluyen lineamientos para llevar a cabo el proceso de **Consulta Pública (CP)** correspondiente.

Asimismo, el PPPI brinda información sobre el **Mecanismo de Gestión de Quejas y Reclamos (MGQR)** como instrumento de gestión socioambiental que permite canalizar las preocupaciones, dudas y quejas de las partes interesadas y afectadas durante todo el ciclo de vida de los proyectos a ejecutarse.

La participación es un derecho reconocido por tratados internacionales y por la normativa nacional del país. Ésta debe ser garantizada mediante la implementación de espacios de consulta desde momentos tempranos y durante todo el ciclo del Programa.

El presente PPPI será objeto de actualizaciones periódicas, al menos una vez por año, o cuando se generen cambios sustanciales en el diseño de los proyectos. Dichas actualizaciones se documentarán y se publicarán en canales oficiales, y se divulgarán a las partes interesadas, garantizando así la transparencia del proceso y el cumplimiento de lo dispuesto en la NDAS 10.

1.2. Objetivos y Componentes del Programa

El objetivo general del Programa es contribuir a mejorar los niveles de permanencia, progresión y egreso de la educación media (EM), con foco en los estudiantes en situación de mayor vulnerabilidad.

Los objetivos específicos son:

- (i) Incrementar el acceso a modelos de tiempo educativo ampliado (TEA) pertinentes para EM.
- (ii) Fortalecer las capacidades de la Administración Nacional de Educación Pública (ANEP) en gestión escolar, formación docente y monitoreo para sostener la ATE.

El Programa se estructura en los componentes que se detallan a continuación:

- **Componente 1. Fortalecimiento y Ampliación de Modelos de ATE (US\$17.5M: 10M BID + 7.5M Local).** Relacionado al primer objetivo específico, este componente financiará: (1.2) Fortalecimiento de la gestión escolar en centros educativos de ATE (RRHH + capacitación de equipos en el uso de datos para el monitoreo y planificación); (1.2) Fortalecimiento de las propuestas curriculares de modelos de ATE (asistencia técnica); (1.3) Apoyo a la implementación de las propuestas de ATE existentes (equipamiento, transporte, gastos operativos); y (1.4) Expansión de la oferta de estrategias de ATE (con convenios con organismos e instituciones del Estado + fondos para la implementación de actividades de ATE).
- **Componente 2. Ampliación y Mejora de la Infraestructura Escolar para la ATE (US\$31.5M: 30M BID + 1.5M Local).** Relacionado al primer objetivo específico, este componente financiará: (2.1) Centros nuevos de EM y (2.2) Ampliación de centros existentes (aularios + comedores).
- **Componente 3. Fortalecimiento de Sistemas de Gestión y de Protección de Trayectorias Educativas (US\$ 8M: 5M BID + 3 Local).** Relacionado al segundo objetivo específico, este componente financiará: (3.1) Revisión y mejora de procesos (planificación, gestión y monitoreo) y sistemas para la gestión estratégica; (3.2) Fortalecimiento de Módulos de Gestión I SPT de gestión de la preinscripción, alerta temprana y gestión de casos, y (3) el fortalecimiento del sistema de Bedelía para la mejora de los procesos de inscripción, reinscripción y cambio de centro en EM.
- **Componente 4. Implementación de Iniciativas de Formación Docente Permanente (US\$3M: 2M BID + 1M Local).** Relacionado al segundo objetivo específico, este componente financiará: (4.1) Apoyo al diseño y puesta en marcha del Sistema de Formación Permanente de Equipos Técnicos y Docentes y (4.2) Formación continua de docentes y no docentes (cursos).
- **Administración de Programa (US\$5M: 3M BID + US\$2M Local).**

1.3. Arreglos de Implementación

La **Administración Nacional de Educación Pública (ANEP)**, en su carácter de **Organismo Ejecutor del Programa (OE)**, será responsable de definir y evaluar las instancias de participación y divulgación necesarias para cada etapa del Programa.

Cabe destacar que la ANEP cuenta con una amplia experiencia en la gestión y ejecución de programas y proyectos financiados por Organismos Internacionales de Crédito. Asimismo, en el marco de la preparación de esta operación, se llevará a cabo un análisis de las capacidades institucionales, financieras, de adquisiciones y de integridad del OE, a través de la Plataforma para Análisis de la Capacidad Institucional (PACI) del BID.

2. Proceso de Participación de las Partes Interesadas

2.1. Lineamientos Generales

La participación de las partes interesadas incluye los siguientes pasos:

- Identificación y análisis de las partes interesadas.
- Planificación de la manera en que se llevará a cabo la interacción con ellas.
- Divulgación de información.
- Consulta con dichas partes.
- Atención y respuesta a quejas y reclamos presentados a través del Mecanismo de Gestión de Quejas y Reclamos propuesto (MGQR).
- Presentación de información a las partes interesadas.

2.2. Participación Equitativa e Inclusiva de las Partes Interesadas

Durante el diseño y ejecución del proceso de participación, se aplicará un **enfoque interseccional** que permita visibilizar y abordar las múltiples dimensiones de la desigualdad (género, edad, etnia, discapacidad, condición migratoria, etc.), conforme lo establecido en la NDAS 9 y la guía de implementación del MPAS (BID, 2021).

ANEP deberá asegurar que personas de **todos los géneros y grupos en riesgo de marginación** (etnia, raza, edad, estatus migratorio, personas con discapacidad) tengan interacción y participación efectiva, mediante las siguientes acciones (previstas en la NDAS 9):

- Asegurar que el proceso de consulta refleje las preocupaciones de personas de diversa orientación sexual e identidad de género, de diferentes etnias, estatus migratorios, etc.
- Asegurar que no haya ninguna discriminación por motivos de género que pueda restarle a un grupo capacidad de influir en la toma de decisiones en el proceso de consulta.
- Identificar y abordar los obstáculos que impiden a las mujeres y a las personas de diversas orientaciones sexuales e identidades de género participar en las consultas (por ejemplo, menor educación, limitaciones de tiempo y movilidad, menor acceso a información, barreras idiomáticas, menor poder decisorio y experiencia de participación, problemas de seguridad, etc.). Las mujeres y las personas de diversas orientaciones sexuales e identidades de género pueden ser menos capaces de hablar en ambientes públicos o bien sufrir limitaciones de movilidad (como las que se deben al hecho de tener tareas de cuidado) que les impidan asistir a reuniones de consulta celebradas en lugares alejados de sus hogares.
- Facilitar la adopción de medidas para asegurar la participación significativa de las mujeres y las personas de diversas orientaciones sexuales e identidades de género en las consultas, lo que incluye horas adecuadas para las reuniones, transporte, servicios de guardería y convocatoria de reuniones separadas, cuando sea necesario.
- Facilitar la participación inclusiva involucrando a todas las partes interesadas, incluidas las personas o grupos con discapacidades, marginados o vulnerables (personas migrantes, población rural, perteneciente a comunidades originarias) propiciando un proceso de empoderamiento que promueva el involucramiento de todas las personas en el proceso de participación.

- Asegurar que la consulta se realice en lenguaje comprensible y accesible, para que todos los participantes puedan expresar sus opiniones y preocupaciones de manera plena y efectiva.
- Los espacios donde se desarrollen los eventos de socialización y participación deben ser accesibles para personas con capacidad reducida, asegurándose, por ejemplo, la existencia de rampas para ingreso al sitio.

2.3. Arreglos para la Implementación del PPPI

ANEP, en carácter de Organismo Ejecutor (OE), será responsable de liderar e implementar el Plan de Participación de las Partes Interesadas.

ANEP definirá funciones, responsabilidades y facultades claras, y designará los recursos humanos y financieros específicos asignados a la aplicación y el seguimiento de las actividades de participación de las partes interesadas, a fin de alcanzar los objetivos de la **Norma de Desempeño Ambiental y Social 10 del BID (NDAS 10)**.

El personal asignado será responsable de la planificación, gestión y el seguimiento de las actividades de participación.

2.4. Instancias de Participación según Etapa del Programa

La naturaleza, el alcance y la frecuencia de la participación de las partes interesadas debe planificarse acorde con la naturaleza y escala de cada proyecto, su cronograma de elaboración y ejecución, y sus posibles riesgos e impactos.

ANEP, en carácter de Organismo Ejecutor del Programa, es responsable de definir la estrategia de comunicación a desarrollar a lo largo de todo el ciclo de vida del Programa.

Considerando que se ha elaborado una Evaluación Ambiental y Social y un Plan de Gestión Ambiental y Social a nivel estratégico, se propone la realización de una instancia de consulta pública general en Montevideo, complementada, posteriormente, con actividades de socialización a nivel local, en la medida que se vaya avanzando en el desarrollo del diseño de cada proyecto previsto ejecutarse.

En la **Figura 1** se presenta la estrategia de participación y consulta que se propone, según las distintas etapas del Programa.

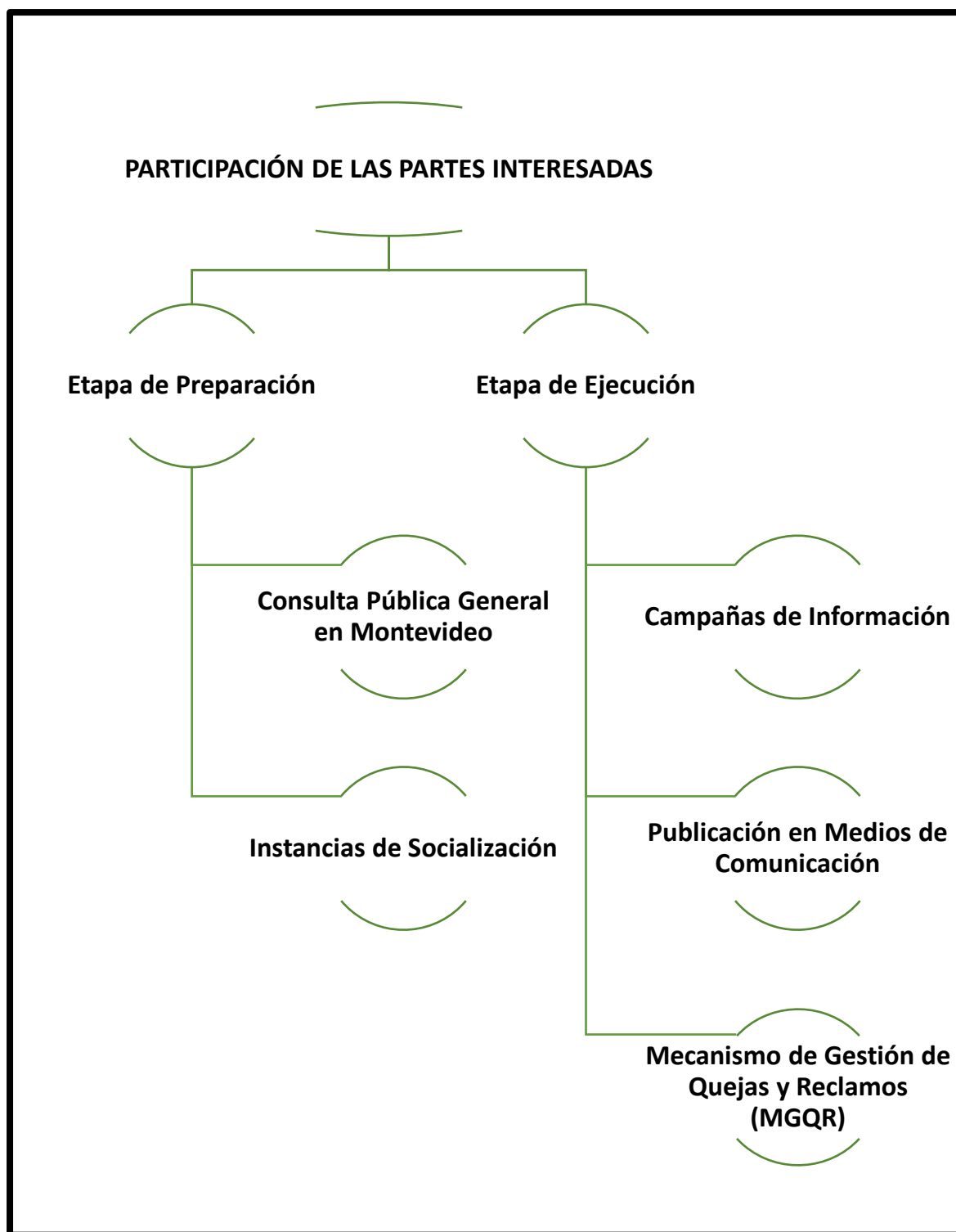


Figura 1 – Estrategia de Participación (UR-L1216)

Tabla 1 – Participación de las Partes Interesadas según Instancia del Programa

Instancia del Programa	Actividad	Descripción de la Actividad
Etapa de Preparación	Consulta Pública General en Montevideo	Realización de una Consulta Pública General en Montevideo, con modalidad híbrida (presencial y virtual) atendiendo los lineamientos descritos en el Capítulo 3 - Consulta Pública Significativa .
	Instancias de socialización	Se prevé la realización de instancias de socialización de los proyectos incluidos en el Programa. Esta actividad se concibe como una segunda etapa complementaria a la Consulta Pública General, orientada a un diálogo más específico con las comunidades directamente involucradas en los diferentes proyectos que componen el Programa. Con este fin, se propone la realización de espacios participativos con las comunidades aledañas a las zonas de intervención. Estas instancias estarán destinadas a recoger aportes que contribuyan a definir el diseño final de las obras, fortaleciendo así la apropiación comunitaria, y la pertenencia social de los proyectos educativos. Se dará prioridad a la implementación de estas instancias en aquellos casos que impliquen la construcción de nuevos establecimientos educativos o proyectos de mayor envergadura, cuya ejecución pueda generar impactos significativos en las comunidades educativas. La planificación, delimitación y desarrollo de estas actividades estará a cargo de la Administración Nacional de Educación Pública (ANEP), en coordinación con los equipos técnicos del Programa, asegurando el cumplimiento de los principios de buenas prácticas en materia socioambiental.

Instancia del Programa	Actividad	Descripción de la Actividad
Etapa de Ejecución	Campañas de Información	Realización de campañas para informar a la comunidad (incluyendo las escuelas y los vecinos, negocios y comercios linderos a las obras previstas) sobre el inicio de las tareas, así como demostrar esfuerzos regulares para mantener informadas a las partes interesadas sobre la ejecución del Programa. Durante la etapa de ejecución, ANEP seguirá interactuando con las personas potencialmente afectadas y otras partes interesadas, brindándoles información durante todo el ciclo de vida de la operación, ajustando la forma de acuerdo con la naturaleza de sus intereses y los posibles riesgos e impactos ambientales y sociales del Programa.
	Publicación en Medios de Comunicación	Divulgación de información relevante, actividades de las obras y cualquier actividad asociada, riesgos e impactos ambientales y sociales, medidas de mitigación propuestas y planes de gestión, así como explicaciones de los beneficios previstos, y las acciones específicas de obra durante la etapa de ejecución del Programa.
	Mecanismo de Gestión de Quejas y Reclamos (MGQR)	Se deberá implementar un Mecanismo de Gestión de Quejas y Reclamos, atendiendo los lineamientos descritos en el Capítulo 4. Mecanismo de Gestión de Quejas y Reclamos (MGQR) . Se deberán garantizar canales abiertos, fluidos y disponibles de comunicación durante la duración del Programa, a fin de recibir sugerencias, quejas o reclamos. Asimismo, se deberán asegurar que las consultas y reclamos recibidos a través del MGQR reciban respuestas oportunas y consistentes.

2.5. Documentación del Proceso de Participación

En el marco del Programa, es fundamental que todas las actividades vinculadas al relacionamiento con la comunidad y otras partes interesadas se encuentren debidamente documentadas.

La documentación rigurosa y sistemática de cada instancia garantiza la transparencia del proceso y permite verificar la inclusión de la perspectiva de todos los actores (incluyendo grupos vulnerables).

A continuación, se detallan las principales actividades desarrolladas en las distintas etapas del Programa, y cómo debe llevarse adelante su documentación para asegurar un registro claro, verificable y completo.

Tabla 2 – Registro Documental por Actividad del Programa

Instancia del Programa	Actividad	Registro Documental
Etapa de Preparación	Consulta Pública General en Montevideo	Informe de Consulta Pública.
	Instancias de socialización en Escuelas a intervenir	- Registro de fecha y canal de comunicación empleado. - Registro de consultas/opiniones recibidas.
Etapa de Ejecución	Campañas de Información	- Cronograma y lugares de difusión. - Copias de afiches, volantes, spots radiales, publicación en redes u otro. - Registro fotográfico o audiovisual de la campaña. - Registro de reacciones o consultas recibidas.
	Publicación en medios de comunicación	- Copia de notas de prensa, entrevistas, publicaciones radiales, publicación en redes sociales, otro. - Registro de fecha y medio de difusión. - Capturas de pantalla o archivo audiovisual. - Evidencia de respuesta a comentarios en medios digitales (si aplica).
	Mecanismo de Gestión de Quejas y Reclamos	- Registro de quejas y/o reclamos ingresados (anonimizados). - Formulario o sistema digital de registro. - Seguimiento de respuesta a cada caso (fecha, acciones, cierre). - Estadísticas generales (cantidad, tipo, estado de resolución). - Informes periódicos del funcionamiento del mecanismo. [Ver detalles en el Capítulo 4. Mecanismo de Gestión de Quejas y Reclamos (MGQR)].

3. Consulta Pública Significativa

3.1. Objetivos del Proceso de Consulta Pública Significativa

El proceso de Consulta Pública Significativa tiene como objetivo informar a las partes interesadas sobre los impactos socioambientales positivos y negativos, las medidas de mitigación previstas y el mecanismo para presentar quejas y reclamos del Programa.

El proceso de información debe incluir un espacio para que las partes interesadas puedan expresar sus opiniones, preocupaciones y compartir oportunidades de mejora en los temas socio ambientales del Programa y sus proyectos.

Las instancias de consulta buscan agregar valor al Programa en general y a sus proyectos dado que:

- Permiten conocer los **puntos de vista y percepciones de las personas** (en igualdad de género y oportunidades de grupos vulnerables) que pueden verse afectadas o que tienen interés en un proyecto de desarrollo, y proporcionar un medio para que esas opiniones sean tenidas en cuenta como aportes para mejorar el diseño y la ejecución del Proyecto mejorado, que permitan reducir los impactos adversos y aumentar los beneficios.
- Constituyen una fuente importante de **validación y verificación de datos** obtenidos en otros lugares, y mejora la calidad de las evaluaciones de impacto ambiental y social.
- Ayudan a las personas a entender sus derechos y responsabilidades en relación con el Programa y sus proyectos.
- Permiten una **retroalimentación continua** conforme van surgiendo riesgos e impactos.
- Promueven mayor **transparencia y participación** de las partes interesadas aumentando la confianza, la aceptación de los proyectos y la apropiación local, aspectos clave para la sostenibilidad del Programa y resultados de desarrollo.
- Permiten cumplir con el requisito del BID de conformidad con las normas de desempeño ambientales y sociales, en proyectos que tienen el potencial de provocar daño a personas o al medio ambiente.
- Otorgan credibilidad y **legitimidad** a las agencias ejecutoras.
- Evitan la manipulación, injerencia, coerción, discriminación, represalia o la intimidación externa.

3.2. Etapas de la Consulta Pública

La programación y difusión del proceso de información, consulta y participación, debe de garantizar la participación de las partes afectadas, así como de las partes interesadas.

Es necesario lograr la asistencia de los grupos que puedan verse afectados de manera adversa por las actividades del proyecto, y aquellos grupos que hayan sido identificados como partes interesadas, que no pertenecen a la población afectada.

El proceso de consulta deberá considerar como mínimo los siguientes elementos:

- **Identificación de las partes interesadas** (previamente identificadas en el proceso de divulgación de la información).

- **Definición de los criterios y procedimientos culturalmente adecuados** que permitan una consulta participativa e informada.
- **Documentos para socializar y disponibilidad de la información pertinente a la consulta.**
- **Convocatoria al proceso de consulta** de manera oportuna y considerando el contexto socioeconómico en el que se realizará el evento, la accesibilidad del sitio de reunión, fechas y horarios más adecuados.
- **Desarrollo del proceso de consulta** llevando un registro adecuado de participantes, agenda, temas tratados, acuerdos y/o conclusiones que se alcancen.
- **Informe de Consulta** a fin de que el proceso de consulta quede documentado. Para ello, se deberá realizar una sistematización de la información, organizarla y redactar claramente las principales conclusiones y acuerdos alcanzados, los cuales deberán quedar plasmados en un documento de informe de la consulta pública.

El proceso de consulta deberá cumplir con los requerimientos de la NDAS 10 “Participación de las Partes Interesadas y Divulgación de Información”. Asimismo, ANEP tomará como referencia la [Guía para la norma de desempeño Ambiental y social 10: Participación de las Partes interesadas y divulgación de Información \(BID, 2021\).](#)

3.3. Planificación del Proceso de Consulta Pública Significativa

A continuación, se incluye una breve descripción de los requisitos a considerar en cada etapa del proceso de consulta, a fin de asegurar que la consulta sea **significativa**.

3.3.1. Mapeo de Actores

Con el propósito de brindar información clara y escuchar opiniones de todos los actores involucrados y afectados por las obras previstas a ejecutarse en el marco del Programa, resulta imprescindible la realización de un mapeo de actores.

Es necesario analizar las partes interesadas en cada proyecto, distinguiendo entre aquellos grupos afectados por el proyecto positiva o negativamente, así como grupos que pueden influir en los resultados del proyecto, favoreciéndolo u oponiéndose.

Además, de acuerdo con el nivel de posicionamiento e interés que tienen en relación con el Programa y con los proyectos bajo análisis, sus perspectivas y el análisis de posibles beneficios o perjuicios, permitirá al organismo ejecutor, definir los posibles facilitadores y detectar dificultades frente a sus interlocutores.

El mapeo de actores o grupos de interés debe ser altamente inclusivo, lo que evitará en la etapa de ejecución, disminuir las quejas y reclamos que podría generar posteriormente.

Para la confección del mapeo de actores, se tuvo en cuenta a la totalidad de la población que tenga interés directo o indirecto, así como aquellos actores que se vean afectados positiva o negativamente por las acciones del Programa, por ejemplo: vecinos frentistas, afectados, beneficiarios, instituciones con rol o función social, autoridades locales, organizaciones de base, instituciones educativas y de salud, etc.

Se tuvieron en consideración los siguientes criterios:

- Vinculación directa: autoridades y personal educativo, vecinos frentistas, negocios y comercios.
- Rol o función social: institucional gubernamental, institucional del sector privado, etc.
- Actores sociales de las localidades afectadas por las intervenciones.

A continuación, se presenta una identificación preliminar de los actores. El mapeo propuesto es indicativo, y se podrá complementar con las partes interesadas que la ANEP y las autoridades convocantes consideren apropiado invitar, a fin de contribuir a que el proceso de consulta sea significativo.

Tabla 3 - Mapa de Actores del Programa de Apoyo a la Ampliación del Tiempo Educativo (UR-L1216)

Actor	Sector de la sociedad	Rol o función social	Área de Influencia	Relación con el Programa	Valoración de interés o afectación	Recomendaciones	Estrategia de Socialización	Frecuencia de Socialización
Administración Nacional de Educación Pública (ANEP) – Dirección General de Educación Secundaria	Organismo Ejecutor	Programa	Nacional	Parte interesada	Positiva	-----	Consulta Pública, MGQR, Publicaciones, reportes, informes de seguimiento, informes de inspección	Constante
Administración Nacional de Educación Pública (ANEP) – Dirección General de Educación Técnico Profesional	Organismo Ejecutor	Programa	Nacional	Parte interesada	Positiva	-----	Consulta Pública, MGQR, Publicaciones, reportes, informes de seguimiento, informes de inspección	Constante
Administración Nacional de Educación Pública (ANEP) – Consejo Directivo Central de la ANEP (CODICEN)	Organismo Ejecutor	Programa	Nacional	Parte interesada	Positiva	-----	Consulta Pública, MGQR, Publicaciones, reportes, informes de seguimiento, informes de inspección	Constante
Ministerio de Cultura y Educación (MEC)	Institución gubernamental	Programa	Nacional	Parte interesada	Positiva	-----	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Constante
Conectividad Educativa de Informática Básica para el Aprendizaje en Línea (CEIBAL)	Institución gubernamental	Programa	Nacional	Parte Interesada	Positiva	-----	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Constante

Actor	Sector de la sociedad	Rol o función social	Área de Influencia	Relación con el Programa	Valoración de interés o afectación	Recomendaciones	Estrategia de Socialización	Frecuencia de Socialización
Dirección General de Educación Secundaria (DGES)	Institución gubernamental	Educación	Nacional	Parte interesada	Positiva	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales dado su interés en el proyecto	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
DGEIP (Dirección General de Educación Inicial y Primaria)	Institución gubernamental	Educación	Nacional	Parte interesada	Positiva	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales dado su interés en el proyecto	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Dirección General de Educación Técnico y Profesional (DGETP)	Institución gubernamental	Educación	Nacional	Parte interesada	Positiva	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales dado su interés en el proyecto	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Programa de Apoyo a la Educación Media y Técnica y a la Formación en Educación (PAEMFE)	Institución gubernamental	Educación	Nacional	Parte interesada	Positiva	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales dado su interés en el proyecto	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Constante
Programa de Apoyo a la Educación Pública Uruguaya (PAEPU)	Institución gubernamental	Educación	Nacional	Parte interesada	Positiva	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales dado su interés en el proyecto	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional

Actor	Sector de la sociedad	Rol o función social	Área de Influencia	Relación con el Programa	Valoración de interés o afectación	Recomendaciones	Estrategia de Socialización	Frecuencia de Socialización
Ministerio de Salud Pública	Institución gubernamental	Salud	Nacional	Parte interesada	Positiva	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales dado su interés en el proyecto	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Ministerio de Ambiente (MA)	Institución gubernamental	Ambiente	Nacional	Parte interesada	Positiva	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales dado su interés en el proyecto	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Ministerio de Desarrollo Social (MIDES)	Institución gubernamental	Cultura y sociedad	Nacional	Parte interesada	Positiva	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales dado su interés en el proyecto	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Ministerio de Transporte y Obras Públicas (MTOP)	Institución gubernamental	Ambiente	Nacional	Parte interesada	Positiva	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales dado su interés en el proyecto (autoridad de aplicación ambiental)	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Ministerio de Vivienda y Ordenamiento Territorial (MVOT)	Institución gubernamental	Gobierno	Nacional	Parte interesada	Positiva	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional

Actor	Sector de la sociedad	Rol o función social	Área de Influencia	Relación con el Programa	Valoración de interés o afectación	Recomendaciones	Estrategia de Socialización	Frecuencia de Socialización
						dado su interés en el proyecto		
Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS) – Inspección General del Trabajo y de la Seguridad Social (IGTSS)	Institución gubernamental	Salud	Nacional	Parte interesada	Positiva	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales dado su interés en el proyecto	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Comisión del Patrimonio Cultural de la Nación	Institución gubernamental	Cultura y sociedad	Nacional	Parte interesada	Positiva	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales dado su interés en el proyecto	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Intendencias Departamentales	Institución gubernamental	Gobierno	Departamentos	Parte interesada	Positiva	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales dado su interés en el proyecto	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Municipios	Institución gubernamental	Gobierno	Municipios	Otra parte interesada	Positiva	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales dado su interés en el proyecto	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Administración Nacional de Telecomunicaciones (ANTEL)	Institución gubernamental	Comunicaciones	Nacional	Otra parte interesada	Positiva	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	

Actor	Sector de la sociedad	Rol o función social	Área de Influencia	Relación con el Programa	Valoración de interés o afectación	Recomendaciones	Estrategia de Socialización	Frecuencia de Socialización
						dado su interés en el proyecto		
Administración Nacional de Usinas y Trasmisiones Eléctricas (UTE)	Institución gubernamental	Servicios Públicos	Nacional	Otra parte interesada	Positiva	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales dado su interés en el proyecto	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Administración de Obras Sanitarias del Estado (OSE)	Institución gubernamental	Servicios Públicos	Nacional	Otra parte interesada	Positiva	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales dado su interés en el proyecto	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Medios de comunicación	Sociedad Civil	Comunicaciones	Regional	Otra parte interesada	Positiva	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales dado su interés en el proyecto	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Federación Nacional de Profesores de Enseñanza Secundaria - FeNaPES	Sociedad Civil	Asociaciones sindicales	Nacional	Otra parte interesada	Positiva	Mantener informados	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Asociación de Trabajadores de Educación Secundaria (ATES)	Sociedad Civil	Asociaciones sindicales	Nacional	Otra parte interesada	Positiva	Mantener informados	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Gremios Estudiantiles de Secundaria del Área	Sociedad Civil	Asociaciones sindicales	Nacional	Otra parte interesada	Positiva	Mantener informados	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en	Ocasional

Actor	Sector de la sociedad	Rol o función social	Área de Influencia	Relación con el Programa	Valoración de interés o afectación	Recomendaciones	Estrategia de Socialización	Frecuencia de Socialización
Metropolitana (GSM)							medios de comunicación	
Asociación de Funcionarios de la Universidad del Trabajo del Uruguay (AFUTU)	Sociedad Civil	Asociaciones sindicales	Nacional	Otra parte interesada	Positiva	Mantener informados	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Enseña Uruguay	Sociedad Civil	Educación	Nacional	Otra parte interesada	Positiva	Mantener informados	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Federación Autismo Uruguay	Sociedad civil	Discapacidad	Nacional	Otra parte interesada	Positiva	Mantener informados	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Asociación Uruguaya de Padres de Personas con Autismo Infantil (AUPPAI)	Sociedad Civil	Discapacidad	Nacional	Otra parte interesada	Positiva	Mantener informados	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Unión Nacional de Ciegos del Uruguay	Sociedad civil	Discapacidad	Nacional	Otra parte interesada	Positiva	Mantener informados	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Asociación de Sordos del Uruguay	Sociedad Civil	Discapacidad	Nacional	Otra parte interesada	Positiva	Mantener informados	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Asociación Down del Uruguay	Sociedad Civil	Discapacidad	Nacional	Otra parte interesada	Positiva	Mantener informados	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en	Ocasional

Actor	Sector de la sociedad	Rol o función social	Área de Influencia	Relación con el Programa	Valoración de interés o afectación	Recomendaciones	Estrategia de Socialización	Frecuencia de Socialización
							medios de comunicación	
Acción Coordinadora y Reivindicadora del Impedido del Uruguay (ACRIDU)	Sociedad Civil	Discapacidad	Nacional	Otra parte interesada	Positiva	Mantener informados	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Comunidad Charrúa Basquadé Inchalá	Sociedad Civil	Comunidades Originarias	Nacional	Otra parte interesada	Positiva	Mantener informados	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Clan Choñik	Sociedad Civil	Comunidades Originarias	Nacional	Otra parte interesada	Positiva	Mantener informados	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Consejo de la Nación Charrúa (CONACHA)	Sociedad Civil	Comunidades Originarias	Nacional	Otra parte interesada	Positiva	Mantener informados	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Organizaciones Mundo Afro	Sociedad Civil	Afrodescendientes	Nacional	Otra parte interesada	Positiva	Mantener informados	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Asociación Cultural y Social Uruguay Negro (Ref. Javier Díaz)	Sociedad Civil	Afrodescendientes	Nacional	Otra parte interesada	Positiva	Mantener informados	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Coordinadora Nacional Afrouruguaya	Sociedad Civil	Afrodescendientes	Nacional	Otra parte interesada	Positiva	Mantener informados	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en	Ocasional

Actor	Sector de la sociedad	Rol o función social	Área de Influencia	Relación con el Programa	Valoración de interés o afectación	Recomendaciones	Estrategia de Socialización	Frecuencia de Socialización
							medios de comunicación	
Universitarios y Técnicos afrouruguayos (UAFRO)	Sociedad Civil	Afrodescendientes	Nacional	Otra parte interesada	Positiva	Mantener informados	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Plenario de Mujeres del Uruguay (PLEMUU)	Sociedad Civil	Género y diversidad	Nacional	Otra parte interesada	Positiva	Mantener informados	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Mujeres Intersocial Feminista	Sociedad Civil	Género y diversidad	Nacional	Parte interesada	Positiva y Negativa	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales dado su interés en el proyecto	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Colectivo Ovejas Negras	Sociedad Civil	Género y diversidad	Nacional	Parte interesada	Positiva y Negativa	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales dado su interés en el proyecto	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Red Uruguaya contra la Violencia Doméstica y Sexual	Sociedad Civil	Género y diversidad	Nacional	Parte interesada	Positiva y Negativa	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales dado su interés en el proyecto	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Asociación Idas y Vueltas	Sociedad Civil	Migrantes	Nacional	Parte interesada	Positiva y Negativa	Mantener informados y abrir espacios de diálogo	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en	Ocasional

Actor	Sector de la sociedad	Rol o función social	Área de Influencia	Relación con el Programa	Valoración de interés o afectación	Recomendaciones	Estrategia de Socialización	Frecuencia de Socialización
						para desarrollar acciones puntuales dado su interés en el proyecto	medios de comunicación	
Uruguay emprendedor	Sociedad Civil	Economía	Nacional	Parte interesada	Positiva y Negativa	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales dado su interés en el proyecto	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Red Uruguaya de ONGs Ambientalistas	Sociedad Civil	Ambiental	Nacional	Parte interesada	Positiva y Negativa	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales dado su interés en el proyecto	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Complejos deportivos	Sociedad Civil	Cultura y sociedad	Local	Parte afectada/ parte interesada	Positiva y Negativa	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales dado su interés en el proyecto	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Espacios de culto	Sociedad Civil	Cultura y sociedad	Local	Parte afectada/ parte interesada	Positiva y Negativa	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales dado su interés en el proyecto	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Sitios de importancia patrimonial (museos, sitios de	Sociedad Civil	Cultura y sociedad	Local	Parte afectada/ parte interesada	Positiva y Negativa	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en	Ocasional

Actor	Sector de la sociedad	Rol o función social	Área de Influencia	Relación con el Programa	Valoración de interés o afectación	Recomendaciones	Estrategia de Socialización	Frecuencia de Socialización
importancia arqueológica o cementerios)						acciones puntuales dado su interés en el proyecto	medios de comunicación	
Instituciones de salud	Sociedad Civil	Salud	Local	Parte afectada/ parte interesada	Positiva y Negativa	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales dado su interés en el proyecto	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Comunidad local	Sociedad Civil	Sociedad	Local	Parte afectada/ parte interesada	Positiva y Negativa	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales dado su interés en el proyecto	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Ocasional
Vecinos frentistas	Sociedad Civil	Sociedad	Local	Parte Afectada	Negativa	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales dado su interés en el proyecto	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Frecuente
Comunidad Educativa de los Centros Educativos a Intervenir (Dirección, docentes, alumnos, asociación de padres)	Sociedad Civil	Sociedad	Local	Parte afectada/ parte interesada	Positiva y Negativa	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales dado su interés en el proyecto	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Frecuente
Agropecuarios, comerciantes y productores en área	Sociedad Civil	Economía	Local	Parte afectada/ parte interesada	Positiva y Negativa	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en	Frecuente

Actor	Sector de la sociedad	Rol o función social	Área de Influencia	Relación con el Programa	Valoración de interés o afectación	Recomendaciones	Estrategia de Socialización	Frecuencia de Socialización
de influencia directa de los proyectos						acciones puntuales dado su interés en el proyecto	medios de comunicación	
Comercios, restaurantes y otros negocios en área de influencia directa de los proyectos	Sociedad Civil	Economía	Local	Parte afectada/ parte interesada	Positiva y Negativa	Mantener informados y abrir espacios de diálogo para desarrollar acciones puntuales dado su interés en el proyecto	Consulta Pública, MGQR y publicaciones en medios de comunicación	Frecuente

3.3.2. Invitación al proceso de Consulta Pública y Divulgación del Material

Invitación a consultas

ANEP convocará a los participantes al menos con **catorce (14) días** corridos de anticipación a la realización del evento de Consulta Pública. Se deberá verificar la recepción correcta de las notificaciones.

La convocatoria a la participación deberá ser amplia, asegurando que todos los actores previamente identificados estén enterados de la realización del evento de consulta pública y puedan participar. Deberá estar visible la fecha, modalidad, horario, inscripción, lugar, etc.

A continuación, se presenta un modelo de carta o correo de invitación al evento de consulta pública.

Tabla 4 – Modelo de carta de invitación al evento de Consulta Pública

INVITACIÓN A CONSULTA PÚBLICA	
PROGRAMA DE APOYO A LA AMPLIACIÓN DEL TIEMPO EDUCATIVO (UR-L1216)	
Fecha:	
Estimados/as	Institución convocada:
	Nombre de invitado:
Queremos informarles y hacerlos partícipes del Programa de Apoyo a la Ampliación del Tiempo Educativo (UR-L1216) en conjunto con el BID (Banco Interamericano de Desarrollo). En este sentido, se extiende la invitación a participar del proceso de Consulta Pública en el marco del Programa, a ser realizada el día XXXXX, a las XX:XX hs., en XXXXXXXX. Les adjuntamos el enlace para descargar el documento “Evaluación Ambiental y Social Estratégica (EASE) y Plan de Gestión Ambiental y Social Estratégico (PGASE)” y el “Plan de Participación de las Partes Interesadas (PPPI)” donde le solicitamos sus comentarios y observaciones si los tuviese: [enlace] Solicitamos tengan a bien acusar recibo de la invitación y confirmar su participación. Esperando contar con su presencia, saludos cordiales,	
Administración Nacional de Educación Pública - ANEP	

Para tal fin, ANEP deberá buscar canales adecuados para el envío de las invitaciones, las cuales podrán ser:

- Publicación en sitios web oficiales.
- Publicación en el sitio web de la ANEP, sección “Agenda” (<https://www.anep.edu.uy/>) y perfiles de redes sociales ([https://www.instagram.com/anep_uruguay/?hl=es/](https://www.instagram.com/anep_uruguay/?hl=es) https://www.facebook.com/ANEPUruguay/?locale=es_LA)
- Avisos en medios de comunicación locales (diarios, radios, televisión).
- Envío de invitaciones por correo electrónico a actores relevantes (ej., actores institucionales).

- Reparto de volantes informativos en el área de influencia directa de los proyectos.
- Publicaciones en sitios web de organismos o instituciones locales, etc., lo cual será definido oportunamente por ANEP.
- Aviso de Instancias de Consulta Pública Significativa a través de vías de comunicación internas (correos electrónicos, sistemas internos, etc.) para el personal de las Escuelas a intervenir.

En caso de que se realicen invitaciones particularizadas, deberá procurarse obtener los acuses de recibo correspondientes, a fines de asegurar que la invitación fue recibida por el remitente.

Se deberá considerar las particularidades sociales y culturales a los fines de procurar que los medios de comunicación sean accesibles a todos los actores interesados y que la convocatoria sea diseñada contemplando la perspectiva de género. A su vez, deberá ser culturalmente adecuada.

En la tabla que sigue a continuación se expone la estrategia de convocatoria a considerar para las distintas partes interesadas.

Tabla 5 – Estrategia de Convocatoria (UR-L1216)

Partes interesadas	Estrategia de Convocatoria
Instituciones gubernamentales	- Envío de invitaciones por correo electrónico.
Organizaciones de la sociedad civil	- Envío de invitaciones por correo electrónico. - Publicación en sitios web oficiales de ANEP y el Programa.
Actores Privados	- Envío de invitaciones por correo electrónico. - Difusión en sitio web y redes sociales oficiales de ANEP (https://www.instagram.com/anep_uruguay/?hl=es/ https://www.facebook.com/ANEPUruguay/?locale=es_LA)
Comunidad local	- Difusión en sitio web y redes sociales oficiales de ANEP (https://www.instagram.com/anep_uruguay/?hl=es/ https://www.facebook.com/ANEPUruguay/?locale=es_LA). - Comunicados en medios locales de difusión (diarios, radios, televisión).
Vecinos lindantes al área de intervención del proyecto	- Envío de invitaciones vía WhatsApp. - Difusión en sitio web y redes sociales oficiales de ANEP (https://www.instagram.com/anep_uruguay/?hl=es/ https://www.facebook.com/ANEPUruguay/?locale=es_LA). - Comunicados en medios locales de difusión (diarios, radios, televisión).
Comunidad Educativa de las Escuelas a Intervenir	- Aviso de Instancias de Consulta Pública Significativa a través de vías de comunicación internas (correos electrónicos, sistemas internos, etc.) para el personal de las Escuelas a intervenir. - Difusión en sitio web y redes sociales oficiales de ANEP (https://www.instagram.com/anep_uruguay/?hl=es/ https://www.facebook.com/ANEPUruguay/?locale=es_LA). - Comunicados en medios locales de difusión (diarios, radios, televisión). - Entrega de volantes informativos.

Partes interesadas	Estrategia de Convocatoria
Comercios cercanos al área de intervención del proyecto	- Envío de invitaciones vía WhatsApp. - Difusión en sitio web y redes sociales oficiales de ANEP (https://www.instagram.com/anep_uruguay/?hl=es/ https://www.facebook.com/ANEPUruguay/?locale=es_LA). - Comunicados en medios locales de difusión (diarios, radios, televisión).

Divulgación del material

Previo a las consultas significativas, las partes interesadas deberán contar con información básica y clara sobre el Programa y el proyecto a ejecutarse, de manera de permitir su participación posterior debidamente informada.

En el marco de la preparación del Programa será necesaria la divulgación de la **Evaluación Ambiental y Social Estratégica y Plan de Gestión Ambiental y Social Estratégico (EASE/PGASE)**.

Para la difusión de la actividad se elaborarán materiales gráficos y/o audiovisuales que presenten, de manera accesible, los aspectos ambientales y sociales más destacados, junto con información del proceso de consulta pública significativa que se llevará a cabo.

La difusión deberá realizarse por diversos canales, físicos y virtuales, y deberán adecuarse a las características y diversidad de los grupos a los que están destinados.

Tal como se establece en las **Guías para el Marco de Política Ambiental y Social**¹ del BID, la información sobre el Programa y los proyectos a ejecutarse debe divulgarse en el idioma local pertinente, de una manera y en un formato que sea culturalmente adecuado y accesible para el público analfabeto y semianalfabeto, y mediante canales que sean adecuados para los diversos grupos de partes interesadas.

Los formatos como mapas de ubicación, modelos físicos, dibujos, videos, folletos y carteles pueden ser útiles para comunicar información pertinente a determinados públicos.

Información para socializar

Tanto en las invitaciones personales que se envíen, como en la publicación que se realice en medios y en la web para el público en general, deberán detallarse los siguientes datos:

- Organismo convocante (ANEP).
- Síntesis del Programa UR-L1216.
- Fecha, hora y lugar del evento de Consulta Pública.
- Temas para tratar incluyendo: detalles del Programa, obras a realizar, beneficios asociados a la operación del Programa y sus proyectos, partes involucradas y responsabilidades institucionales, principales riesgos e impactos para las comunidades locales y el medio ambiente, y propuesta de medidas para su mitigación, mecanismo propuesto para atender quejas/reclamos y solucionar conflictos.

¹ BID, 2021, Guías para el Marco de Política Ambiental y Social (GL62).

- Documentación disponible para las instancias de consulta virtual (de corresponder), lugar y horario en el que se podrá consultar en forma presencial, y sitios web en los que se podrá consultar en forma virtual.
- Indicar la duración de las actividades propuestas.

A su vez, como parte de las invitaciones a los eventos, deberá estar visible la fecha, modalidad, horario, inscripción, lugar, etc. del evento. Ver **Modelo de carta de invitación al evento de Consulta Pública (Tabla 4)**.

Los documentos ambientales y sociales que se deben socializar serán publicados en la página web del BID, para que las personas puedan acceder a los documentos previo a la realización del evento de consulta pública.

La siguiente tabla es un modelo que resume los documentos a socializar, medios de comunicación (e-mail, sitio web, redes sociales), quienes serán convocados y la fecha en la que deberán estar disponibles.

Tabla 6 - Documentos a socializar durante el proceso de Consulta Pública (UR-L1216)

Documentos por socializar	Modalidad / Vía de comunicación	Partes interesadas destinatarias	Fecha de Divulgación	Fecha tentativa del evento de Consulta Pública	Responsable
• Resumen ejecutivo de los proyectos. • EASE/PGASE • PPPI	e-mail institucional, página web y redes sociales de ANEP	[ver Mapa de Actores]	[14 días previos a la fecha definida]	Semana del 17 de agosto de 2026 [a definir por ANEP]	ANEP

3.3.3. Diseño de un Espacio para Recibir Consultas de las Partes Interesadas

Se definirán canales para recibir consultas de las partes interesadas, los cuales podrán ser presenciales, virtuales, o ambos. Esta definición buscará ampliar las posibilidades de participación.

Para ello se deberá tener en cuenta las características de las comunidades y disposición de acceso a información virtual, explicitando la decisión en el informe de consulta. Es posible complementar la utilización de un sitio web institucional, correo electrónico, número telefónico, WhatsApp y un espacio físico destinado a recibir las consultas. Se valorará la amplitud de medios utilizados a los fines de facilitar el acceso a un mayor número de personas.

Se deberá asegurar que todos los medios que se utilicen para estar comunicados con las partes interesadas sean conducidos por personal capacitado para garantizar un ambiente de respeto e igualdad para todas las intervenciones.

Durante los 14 días posteriores a la fecha de publicación de los materiales de consulta, las partes interesadas podrán consultar los documentos de la web y/o documentos en estado físico, y hacer llegar observaciones, consultas y/o sugerencias a través de los medios habilitados para hacerlo.

Dichas consultas serán recopiladas y respondidas durante el evento de consulta y mediante un canal adecuado que definirá la ANEP (correo electrónico, número telefónico, WhatsApp, espacio físico).

ANEP podrá evaluar la pertinencia de incluir dentro de los mecanismos de recepción de comentarios y aportes un formulario de Google Forms (u otra herramienta) disponible en el sitio web, con el fin de promover mayor participación de las partes interesadas. El formulario de Google Forms se podrá estructurar en dos partes, una para registrar los datos de contacto del participante y su situación/ubicación respecto de las obras previstas, y una segunda parte para comentarios, sugerencias y/o consultas.

Tanto las consultas recibidas como las respuestas brindadas se deberán incluir en el Informe de Consulta Pública.

3.3.4. Modalidad de la Consulta Pública

La modalidad del evento de consulta pública será definida por ANEP en carácter de Organismo Ejecutor. Se propone la realización de **un evento de consulta pública general institucional en Montevideo**, en modalidad híbrida (presencial/virtual).

Se deberá seleccionar un lugar de fácil acceso para la mayoría de las personas convocadas, contemplando horarios, duración, espacios de cuidado etc., para garantizar que la mayor cantidad de actores puedan asistir al evento de consulta pública y que el mismo resulte significativo.

Para la definición del día y horario se deberá tener en cuenta las posibles barreras de participación, considerándose una franja horaria que permita la asistencia tanto de varones, como de mujeres, que el lugar sea de fácil acceso para todas las personas, y que la comunicación y difusión de la consulta llegue a todas las partes en igualdad de condiciones, sin excluir a ningún actor identificado previamente.

Se realizará inscripción previa al evento de consulta a los fines de planificar adecuadamente el espacio necesario para el desarrollo del encuentro.

El sistema de inscripción deberá ser fácil y accesible, de manera que se favorezca la participación de todas las partes interesadas.

3.3.5. Realización del Evento de Consulta Pública

La coordinación del encuentro estará a cargo de especialistas sociales y ambientales de la ANEP y de los responsables de la ejecución del Programa con experiencia en instancias de consulta pública y procesos de participación.

Se explicará, en primer lugar, el objetivo del proceso de participación y consulta, aclarando que, si bien estos espacios no son vinculantes, las preguntas y propuestas que surjan de los asistentes serán analizadas y contestadas y, en los casos en que resultaran pertinentes, se incorporarán las modificaciones propuestas al Programa y a los proyectos según corresponda.

Se informará que el Programa se desarrolla en cumplimiento con el Marco de Política Ambiental y Social del BID (MPAS) y las diez Normas de Desempeño Ambiental y Social (NDAS), debido a que es el organismo financiador del Programa.

Posteriormente, se deberá realizar la descripción del Programa y de los proyectos, incluyendo sus objetivos, principales características y alternativas consideradas, los impactos ambientales y sociales tanto en la etapa de obra como en la de operación, así como las medidas de mitigación diseñadas para una adecuada gestión ambiental y social de las intervenciones.

Se deberá asegurar que la explicación sea clara y que el lenguaje utilizado permita a las personas asistentes comprender los principales aspectos de los proyectos y sus impactos. Esta explicación deberá estar apoyada por material gráfico que facilite la exposición.

Luego, se dará lugar para atender las preguntas de las personas asistentes. Para asegurar un adecuado ordenamiento, se podrá ofrecer la posibilidad de realizar preguntas por escrito (vía la plataforma de chat de la videoconferencia, en caso de modalidad virtual). No obstante, la autoridad de la consulta podrá autorizar el uso de la palabra a los asistentes que así lo prefirieran, ya que siempre se deberá tender a asegurar que quienes quieran participar puedan hacerlo, poniendo a disposición múltiples vías de comunicación.

Cuando el tenor de las preguntas realizadas haga posible que sean contestadas por las autoridades en el momento, se procederá a dar la respuesta y esto deberá ser reflejado en el Informe de Consulta. En los casos en que no sea posible, las respuestas deberán ser incluidas luego en el Informe de Consulta.

Una vez finalizada la etapa de preguntas, se deberá dar a conocer la fecha y forma en que se publicará el Informe de Consulta para que las personas participantes puedan acceder y hacer sus observaciones, si las tuvieran.

En esta instancia, se dará a conocer el **Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos** del Programa, y las vías disponibles para hacer reclamos o consultas independientemente de las realizadas en el marco de las instancias de consultas específicas.

Es importante que las personas tengan claro que **las instancias de participación son abiertas, constantes y se pueden realizar durante todo el ciclo de vida del Programa.**

3.3.6. Informe de Consulta Pública

Una vez finalizado el evento de consulta de los proyectos, durante los 7 días siguientes permanecerán publicados los materiales, y seguirán abiertos los canales para recibir observaciones, consultas y/o sugerencias.

Aquellas consultas recibidas durante ese plazo serán respondidas e incorporadas al Informe de Consulta.

La instancia de consulta pública quedará sistematizada y documentada en el Informe de Consulta que deberá contener las principales preocupaciones planteadas (tanto durante el evento, como solicitudes previas o posteriores al evento de consulta que pudieran recibirse), indicando cómo se abordaron en el momento o, cuando correspondiera, cuáles fueron las respuestas elaboradas con posterioridad y cómo fueron comunicadas a los interesados y al público en general.

Si bien, como se mencionó, la instancia de consulta pública no es vinculante, de corresponder, se deberán evaluar las propuestas recibidas e incluir la explicación sobre su pertinencia o no en el informe.

En caso de que estas fueran pertinentes, del Informe de Consulta surgirá la propuesta de cambios en los proyectos y/o en la EASE/PGASE, específicamente recomendaciones para: i) diseño; ii) medidas de mitigación y iii) mecanismo de quejas y reclamos.

El Informe de Consulta incluirá también copia de los avisos de convocatoria pública en periódicos, los links de las páginas web donde haya sido publicada la documentación del Programa junto con la documentación ambiental y social correspondiente, la descripción del mecanismo de convocatoria utilizado, la planilla de asistencia de participantes de las reuniones de consulta, fotos o capturas de

pantalla de los encuentros, banners informativos, publicaciones realizadas en medios locales, y otros materiales de difusión utilizados.

A continuación, se incluye el **contenido mínimo del Informe de Consulta** al que se podrán agregar aquellos elementos específicos que se consideren necesarios.

1. **Estrategia de participación:** descripción de cómo se desarrolló el proceso de consulta (coordinaciones previas con autoridades, actores clave, metodología, selección de temas a tratar, etc.).
2. **Mapeo de partes interesadas** (grupos, instituciones o personas que fueron invitadas) y criterio de selección de los actores convocados; mecanismo de invitación.
3. **Difusión:** invitaciones cursadas y publicaciones de la convocatoria en sitios web institucionales y medios de comunicación.
4. **Fecha, horario y sede** (para consultas físicas) o **plataforma tecnológica** (para consultas virtuales) de los eventos.
5. **Análisis de las personas asistentes a las actividades** (en comparación a los invitados). Información desagregada por género y por institución participante.
6. **Materiales enviados y/o publicados** antes de las consultas y utilizados durante las mismas.
7. **Síntesis de las exposiciones realizadas.**
8. **Consultas realizadas y respuestas** (propuestas, reclamos o preguntas realizadas por los asistentes y cómo fueron atendidas). Indicar las respuestas dadas en el momento y aquellas que, por la naturaleza de la pregunta o comentario recibido, se elaboraron con posterioridad al desarrollo del evento.
9. **Indicación de cómo se incorporó/incorporará en el diseño del/los proyectos las propuestas y/o reclamos** de los asistentes. Cualquier acuerdo formal alcanzado con los consultados.
10. Las **conclusiones principales** sobre percepción positiva o negativa del Programa y de los proyectos por parte de los participantes, incluyendo los acuerdos.
11. Elementos recogidos de las consultas, e incluidos en la versión final de los documentos del Programa.

Como anexo a dicho Informe se deberá adjuntar:

- Copia de la presentación realizada (asegurar que se hayan presentado los impactos y las medidas de mitigación).
- Copia ejemplo de las cartas de invitación enviadas.
- Copia de los acuses de recibo del envío de las cartas de invitación.
- Lista de personas invitadas a participar.
- Lista de participantes: interesados/afectados, participantes gubernamentales, institucionales, y de la población en general (planilla de asistencia).
- Fotografías / capturas de pantalla o registro fílmico de la actividad.

4. Mecanismo de Gestión de Quejas y Reclamos (MGQR)

4.1. Consideraciones Generales

En el marco de la ejecución del Programa, ANEP contará con un **Mecanismo de Gestión de Quejas y Reclamos (MGQR)**, cuyo objetivo es arbitrar los medios para facilitar la recepción de inquietudes (consultas, reclamos, quejas, sugerencias) de las partes interesadas y afectadas por los proyectos, y responder a las mismas a fin de solucionarlas, y de anticipar potenciales conflictos.

En los casos en los que no sea posible evitar conflictos, deberá promoverse la negociación y esforzarse en alcanzar la resolución de éste, de forma que todos los actores involucrados (incluyendo el Programa) se vean beneficiados con la solución.

Dicho mecanismo deberá funcionar a lo largo de todo el ciclo del Programa. El procedimiento de gestión de quejas y reclamos deberá cubrir el proceso de recepción, gestión o tratamiento del reclamo y el cierre documentado del mismo.

Para la atención del Mecanismo de Gestión de Quejas y Reclamos (MGQR), la ANEP deberá contar con un equipo ambiental y social debidamente capacitado para informar y atender consultas e inquietudes sobre cualquier potencial problema ambiental o social generado por la ejecución de las obras durante todo el ciclo de vida de los proyectos bajo el Programa (desde su fase de diseño hasta el cierre).

Dicho equipo recibirá las inquietudes y demandas de la ciudadanía, asegurando una pronta respuesta y, de ser posible, una solución a la problemática planteada.

Como parte de la debida diligencia hacia las personas solicitantes, se deberá documentar todo reclamo, queja, consulta o conflicto que sobrevenga por la ejecución del Programa, así como el procedimiento ejecutado y las respuestas otorgadas.

Las personas solicitantes también podrán acceder a los mecanismos de reclamo del BID una vez que hayan agotado los recursos ofrecidos por el MGQR del Programa (ver **Capítulo 5**).

4.2. Principios del Sistema de Gestión del MGQR

El **Mecanismo de Gestión de Quejas y Reclamos** consiste en un sistema que comprende la entrada o recepción de los reclamos, su análisis, resolución, retorno a los solicitantes, y monitoreo.

Los principios que guían el sistema son:

- El sistema de gestión de interacción/reclamos debe contar con mecanismos acordes con el contexto local y las características socioculturales de los grupos involucrados en los proyectos a financiarse bajo el Programa, con especial consideración y respeto a los grupos más vulnerables (jóvenes, mujeres, personas con discapacidad, personas migrantes, entre otras).
- Los procedimientos para efectuar reclamos, el proceso que se seguirá, el plazo y los mecanismos de resolución serán ampliamente difundidos para su conocimiento por las partes interesadas y reclamantes.
- En todos los casos se llevará un registro de la recepción, análisis y resolución de reclamos y conflictos.

4.3. Lineamientos del MGQR

De manera general, el Mecanismo seguirá los siguientes lineamientos:

- **Proporcional:** el Mecanismo tendrá en cuenta de manera proporcional el nivel de riesgo y los posibles impactos negativos en las zonas afectadas.
- **Culturalmente apropiado:** el Mecanismo estará diseñado para tener en cuenta las costumbres y el idioma local de la zona de implantación de los proyectos.
- **Accesible:** el Mecanismo estará diseñado de una manera clara y sencilla para que sea comprensible para todas las personas. No habrá ningún costo relacionado con el mismo.
- **Anónimo:** el demandante podrá permanecer en el anonimato, siempre y cuando no interfiera con la posible solución a la queja o problema. El anonimato se distingue de la confidencialidad en que es una denuncia anónima, no se registran los datos personales (nombre, dirección) del demandante.
- **Confidencial:** el Programa respetará la confidencialidad de la denuncia. La información y los detalles sobre una denuncia confidencial sólo se compartirán de manera interna, y tan sólo cuando sea necesario informar o coordinar con las autoridades.
- **Transparente:** el proceso y funcionamiento del Mecanismo será transparente, previsible, y fácilmente disponible para su uso por la población.

4.4. Alcance del MGQR

El MGQR aplica y podrá ser utilizado por toda persona (población en general) que manifieste cualquier tipo de reclamo, queja o consulta vinculada a las actividades previstas en los proyectos a financiarse bajo el Programa.

La resolución de consultas abarcará todas las áreas de operación del proyecto tales como: consultas por aspectos ambientales, constructivos de la obra, afectación de servicios, expropiaciones, entre otros.

Se trabajará con reportes de la operación, indicando el detalle de los casos atendidos, su estado y los detalles más relevantes de cada uno.

Se considerará como consulta o reclamo:

- (i) inconformidad o discrepancia sobre la información dada u omitida,
- (ii) acuerdos establecidos no cumplidos,
- (iii) afectaciones causadas sobre personas, bienes o entorno físico ambiental/social, que vulneren los derechos humanos, sociales, patrimoniales y/o culturales de terceros relacionados directa o indirectamente con el Proyecto,
- (iv) reclamos sobre el accionar del proyecto en relación con la implementación de las medidas de prevención, mitigación y compensación, y
- (v) inconformidad de cualquier tipo relacionada con el proyecto, entre otras.

Como ejemplo de consultas, sin ser excluyente, se pueden citar inquietudes o reclamos relacionados con:

- (i) Situación antes, durante y después de la ejecución de las obras, en lo referente a impactos o daños a terceros, calidad y garantía de la obra, implementación de medidas de prevención, señalización y protección por obra civil, buen trato, información y orientación a la comunidad.
- (ii) Tiempos de construcción de obras, fechas de inicio y finalización de labores, horarios de trabajo.

El Programa de atención y resolución de consultas será desarrollado en las diferentes etapas de proyecto según se detalla:

- (i) Durante la etapa de diseño de las obras.
- (ii) Durante la etapa de construcción de las obras previstas en cada sitio.
- (iii) Durante la operación y mantenimiento de las obras.

4.5. Gestión del MGQR

El procedimiento se inicia con la presentación de la consulta, reclamo, queja y/o sugerencia (de manera oral o escrita) por parte de cualquier persona vinculada a las acciones del Programa.

El proceso termina con el cierre y la conformidad en la resolución de ambas partes. El proceso se documentará mediante un registro (en un archivo físico y digitalizado).

Los reclamos recibidos por la ANEP por todos los medios de recepción habilitados durante la implementación del Programa deben ser atendidos y clasificados.

Se deberá considerar, además, alternativas para las comunidades que carecen o poseen dificultades de acceso a telefonía e internet, para la gestión de reclamos.

4.6. Recepción y Registro de Reclamos

En el marco de este Programa, ANEP dispone actualmente de los siguientes canales de recepción y registro de consultas, quejas y reclamos:

- En forma telefónica a través del teléfono (+598) 2900 7070.
- Formulario para consultas vía web: <https://www.anep.edu.uy/contacto-anep>

Estos recursos de contacto y recepción de consultas serán incorporados dentro del Mecanismo de Gestión de Quejas y Reclamos del Programa. ANEP deberá evaluar si decide implementar otro mecanismo de recepción de consultas para el marco específico del Programa.

La **Tabla 7** presenta un **modelo de formulario de reporte** para la sistematización de las consultas, quejas y reclamos que se reciban en el marco de la ejecución de los proyectos financiados bajo el Programa.

Tabla 7 – Modelo de Formulario de Reporte de Atención de Reclamos

Formulario de Reporte de Atención de Reclamos						
Fecha:		Hora:				
Lugar de ocurrencia:		Municipio - Comunidad:				
Atendido por:						
Reclamo:						
Proyecto/Obra:						
N.º de Seguimiento:		Derivado	SI	NO		
Reclamo no Admisible / Motivo						
Descripción de Reclamo						
Nivel de severidad	Baja importancia		Alcance del Evento	Nacional		Aclaración
	Mediana importancia			Provincial		
	Alta importancia			Municipal		
Reclamo Vinculado al Proyecto		Reclamo no vinculado al Proyecto				
Detalles del Reclamo						
TEMA						
Social		Ambiental		Salud y seguridad ocupacional y/o comunitaria		Otro
Estado de resolución	En proceso			Necesidad de respuesta inmediata		
	Resultado			Respuesta no inmediata		
Datos de contacto de la persona reclamante						
Nombre:						
Teléfono:						
Email:						
Dirección:						
Contacto adicional ²						

² Contacto adicional de la persona reclamante una vez realizado el reclamo y mientras la resolución esté en proceso, para explicar retrasos, procedimientos, recabar información adicional, etc.

4.7. Difusión del Mecanismo de Gestión de Quejas y Reclamos (MGQR)

La información sobre los canales de recepción de reclamos se difundirá en distintos medios de divulgación, entre los que se encuentran:

1. **Cartelería de obra:** en cada proyecto se incluirán los datos de contacto de ANEP para la recepción de reclamos [E-mail: a determinar por ANEP / Teléfono: (+598) 2900 7070 / Formulario para Denuncias, Quejas y Consultas vía web: <https://www.anep.edu.uy/contacto-anep>]. La cartelería explicativa se colocará en las ubicaciones de obradores y en las inmediaciones del área de intervención.
2. **Reuniones formales e informales:** en lugares cercanos a las obras, para la difusión y comunicación de actividades relacionadas con los proyectos, así como para difundir los medios para atender a inquietudes y reclamos. En estas reuniones se difundirán los datos de contacto de ANEP para la recepción de reclamos [E-mail: a determinar por ANEP / Teléfono: (+598) 2900 7070 / Formulario para Denuncias, Quejas y Consultas vía web: <https://www.anep.edu.uy/contacto-anep>].
3. **Redes sociales oficiales de ANEP** [https://www.instagram.com/anep_uruguay/?hl=es/ / https://www.facebook.com/ANEPUruguay/?locale=es_LA].
4. **Otros** que determine ANEP de manera consensuada con la comunidad.

4.8. Evaluación de Reclamos

En caso de que se trate de un reclamo relacionado con la ejecución de los proyectos en el marco del Programa, este será considerado y respondido por la empresa Contratista, o por ANEP en carácter de organismo ejecutor.

En caso de que el reclamo o la queja sean rechazadas, el reclamante será informado de la decisión y su fundamentación. Para ello, se brindará información pertinente, relevante y entendible de acuerdo con las características socioculturales del reclamante.

Los reclamos recibidos deberán ser categorizados de acuerdo con lo siguiente:

- **NO ADMISIBLE:** las quejas o reclamos que no cumplan con uno o más de estos requisitos:
 - No está directamente relacionado con la obra, sus contratistas y con las acciones del proyecto.
 - Su naturaleza excede el ámbito de aplicación del MGQR.
 - No hay una causa real de la acción.
 - Hay otros mecanismos formales e instituciones para presentar la queja de acuerdo con la naturaleza de la queja.
 - Relacionadas con temas laborales deben ser dirigidas a las instancias correspondientes de la empresa constructora.
- **IMPORTANCIA BAJA:** esta categoría corresponde a las quejas que no requieren resolución, sino que sólo requieren información o una cierta clarificación que debe facilitarse a la persona demandante. Esta categoría incluye quejas que han sido previamente evaluadas y recibieron una respuesta definitiva del Programa.

- **MEDIANA IMPORTANCIA:** las quejas y reclamos relacionadas con la salud, el medio ambiente, el transporte, y los contratistas y subcontratistas.
- **ALTA IMPORTANCIA:** incluye las quejas relacionadas con la seguridad del personal, así como de aquellos relacionadas con la salud y seguridad de los frentistas de obra.

En función a la importancia de la queja será canalizada para su atención.

Cuando sea posible, si se requiere información adicional para la correcta evaluación de la queja, ANEP se pondrá en contacto con el demandante para obtener la información necesaria. Una vez que la queja es completada y revisada, el personal del proyecto procederá a registrar la queja.

El expediente deberá incluir, junto a la queja, un resumen y el nombre de la persona que la recibió y la procesó. La información de registro se actualizará periódicamente para reflejar el estado actual del caso hasta que la queja se haya resuelto definitivamente.

Este mecanismo debe permitir la recepción y respuesta en la atención de casos de violencia por motivos de género (VG), acoso, trata de personas, personal de seguridad, represalia, trabajo infantil, trabajo forzoso. ANEP deberá notificar inmediatamente al BID de cualquier queja sobre violencia de género, acoso, trata de personas, personal de seguridad, represalia, trabajo infantil, trabajo forzoso que se presente vinculada al proyecto.

A continuación, se detalla el concepto de cada una de las posibilidades disponibles para iniciar un procedimiento:

- Queja:** Expresión de disgusto, enfado o insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de particulares que llevan a cabo una función estatal. Presentar un desacuerdo o inconformidad con algún servicio prestado o proceso agotado por parte del Estado.
- Reclamación:** Exigencia o petición de un resarcimiento de cualquier índole o una compensación económica, por parte de un cliente o ciudadano, motivada a su juicio por incumplimientos derivados de un contrato previamente establecido, injusticias o incumplimientos de la ley o derechos.
- Sugerencia:** Propuesta de una idea para que se tenga en consideración a la hora de hacer algo o cualquier propuesta para mejorar los servicios que presta el gobierno a la ciudadanía, a través de sus Instituciones y/o servidores públicos.
- Denuncia:** Es la puesta en conocimiento de una noticia, aviso por escrito o de palabra, de la perpetración de un hecho constitutivo de delito o infracción administrativa ante la autoridad competente, ya sea esta el juez, el funcionario del ministerio público, policía u otro funcionario público. Dar a conocer el manejo corrupto, delictivo o inapropiado de una institución del Estado o funcionario público

Recepción y respuesta en la atención de casos de violencia de género (VG) y trata de personas

En caso de incidentes relacionados con Violencia de Género (VG), incluyendo el Abuso y Explotación Sexual (AES), el tratamiento y la respuesta a los hechos debe gestionarse en forma diferenciada del resto de los reclamos. Es fundamental responder de manera adecuada a los reclamos y denuncias de VG, respetando en todo momento las decisiones de las personas afectadas. Esto implica priorizar sus derechos, necesidades y deseos en cada etapa del proceso.

Ante una denuncia de violencia de género, y siempre que la persona afectada lo autorice, la ANEP se pondrá en contacto de inmediato con las autoridades correspondientes expertas en la materia para garantizar el tratamiento y acompañamiento adecuado de la persona.

El Instituto Nacional de las Mujeres (Inmujeres), dependiente del Ministerio de Desarrollo Social (MIDES), es el organismo rector de las políticas de género en Uruguay. En coordinación con organizaciones de la sociedad civil, Inmujeres implementa la **Red Departamental de Servicios de Atención a la Violencia basada en Género**, la cual forma parte del **Sistema de Respuesta Interinstitucional** del Estado uruguayo. Este sistema tiene por objetivo prevenir, atender, proteger y garantizar el acceso a la justicia de niñas, niños, adolescentes y mujeres que sufren violencia basada en género.

El Sistema de Respuesta Interinstitucional (representado en la **Figura 2**), cuenta con diversos componentes y programas, entre los que se destacan:

- La Red Departamental de Servicios de Atención a Mujeres en Situación de Violencia Basada en Género (SVBG), con presencia en las capitales departamentales.
- Equipos de Atención a Varones que ejercen o han ejercido violencia hacia sus parejas o exparejas.
- Dispositivos de Articulación Territorial (DAT), presentes en los demás departamentos, integrados por equipos móviles de tres operadores que brindan una primera respuesta, detectan casos y realizan actividades de sensibilización y promoción a nivel comunitario.

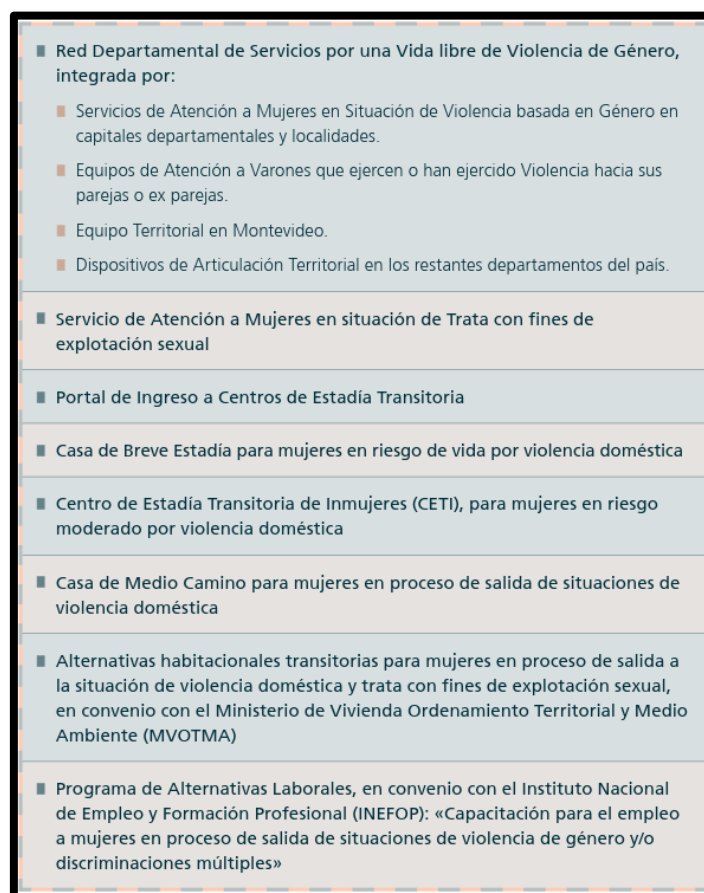


Figura 2. Componentes y Programas del Sistema de Respuesta en Violencia basada en Género de Inmujeres/MIDES. Fuente: <https://www.gub.uy/ministerio-desarrollo-social/comunicacion/publicaciones/protocolo-actuacion-situaciones-violencia-basada-genero-1>

La guía de recursos del MIDES contiene los SVBG presentes para cada departamento del país, podrán ser consultados a fin de incluir los SVBG correspondientes a cada sitio de intervención: https://guiaderecursos.mides.gub.uy/mides/guiarecurso/templates/recurso_puertas.jsp?contentid=27548&channel=innova.front&site=1

Además de los Servicios de Atención a Mujeres a nivel presencial, el Instituto Nacional de Mujeres provee también de una **línea telefónica gratuita** que funciona los 365 días del año, 24hs del día. La misma es un servicio telefónico de orientación a mujeres en situación de violencia doméstica y funciona desde el: 0800-4141.

La ANEP deberá notificar inmediatamente al BID de cualquier queja sobre violencia de género, trata de personas y trabajo o abuso infantil con pleno consentimiento de la persona víctima de violencia. Asimismo, se deberá notificar si se han realizado consultas y/o derivaciones hacia los canales establecidos mencionados anteriormente.

La Tabla 8 presenta un modelo de formulario de reporte para la atención de casos de violencia de género, respetando los principios de confidencialidad y derivación segura y expeditiva a centros especializados de atención. Estos registros deben ser archivados de manera separada del registro general, asegurando el acceso restringido sólo al personal autorizado.

Tabla 8 – Modelo de Formulario de Reporte de Atención de Casos de Violencia de Género (VG)

Formulario de Reporte de Atención de Casos de Violencia de Género				
Fecha:		Hora:		
Lugar de ocurrencia (si se desea indicar):		Municipio - Comunidad:		
Atendido por:				
Proyecto/Obra:				
N.º de Seguimiento Interno:		Derivado	SI	NO
Consentimiento y Confidencialidad				
Indicar si acepta que la información proporcionada sea compartida con el equipo del proyecto/ejecutor únicamente con fines de atención y seguimiento, respetando la máxima confidencialidad		Si, autorizo el uso confidencial de la información para seguimiento interno.		
		No, prefiero que mi identidad no sea compartida y que el registro sea anónimo.		
Descripción del Caso				
Nivel de severidad	Baja importancia		Aclaración (Considerar los riesgos a la salud e integridad física y psíquica de la persona afectada para determinar el nivel de importancia. Tomar como referencia el Protocolo de acción en situaciones de Violencia Basada en Género de Inmujeres³	
	Mediana importancia			
	Alta importancia			

³ <https://www.gub.uy/ministerio-desarrollo-social/comunicacion/publicaciones/protocolo-actuacion-situaciones-violencia-basada-genero-1>

Formulario de Reporte de Atención de Casos de Violencia de Género					
Reclamo Vinculado al Proyecto:			Reclamo no vinculado al Proyecto		
Detalles del Reclamo					
[No es obligatorio dar detalles que generen incomodidad]					
La persona considera que su seguridad está en riesgo inmediato?	Si		Desea recibir apoyo o ser derivada a servicios especializados (asistencia legal, atención médica, apoyo psicológico)	Si	
	No			No	
	Prefiere no responder			Prefiere decidir más adelante	
Estado de Resolución					
Necesidad de Atención Inmediata					
En proceso de Evaluación					
Derivación Solicitada (indicar institución y fecha de derivación)					
Otro (especificar)					
Datos de contacto de la persona reclamante (opcional)					
Nombre (puede usar pseudónimo):					
Teléfono Seguro de Contacto:					
Email:					
Dirección Segura de contacto:					
Contacto adicional/Persona de confianza⁴					

4.9. Mecanismo de Cierre de Reclamos y Monitoreo

La resolución de reclamos se realizará por medio de dos instancias:

1. **Interna administrativa local:** la gestión de recepción de reclamos y resolución de conflictos es responsabilidad de la ANEP, en articulación con la empresa contratista.
2. **Mediación:** los casos de reclamos y conflictos no resueltos en la primera instancia se atenderán bajo el mecanismo de mediación. El encargado de esta instancia deberá contar con

⁴ Contacto adicional de la persona reclamante una vez realizado el reclamo y mientras la resolución esté en proceso, para explicar retrasos, procedimientos, recabar información adicional, etc.

la autoridad suficiente para mediar por la resolución de los reclamos y conflictos, y la independencia suficiente que proyecte credibilidad en las partes.

4.10. Solución de Conflictos

En los casos en los que no sea posible evitar el conflicto, deberá promoverse la negociación y esforzarse en alcanzar la resolución de éste, de forma que todas las partes interesadas (incluyendo el Proyecto) se vean beneficiadas con la solución.

Para el caso en el que el reclamo no pueda manejarse en el ámbito establecido por el Proyecto la persona/institución podrá elevar el caso utilizando diferentes canales disponibles.

En estos casos las personas podrán recurrir a los canales disponibles del sistema judicial nacional.

Asimismo, están disponibles los mecanismos de reclamo del BID (ver **Sección 5**).

Es importante que los pobladores y organismos tengan conocimiento sobre todos los mecanismos de quejas de manera clara y sobre los seguimientos que se realizan sobre estos, como así también la respuesta ante situaciones de violencia.

4.11. Plazos de Respuesta a Reclamos

Todas las quejas deben ser registradas y su propuesta de solución debe ser comunicada a la parte interesada dentro de los siguientes plazos.

Los reclamos de **importancia baja** serán atendidos en un plazo máximo de 10 días hábiles, los reclamos de **importancia media** serán atendidos en un plazo de 5 días hábiles, y los reclamos de **importancia alta** serán atendidos en un plazo máximo de 2 días hábiles. Los plazos establecidos pueden ser ajustados por ANEP.

4.12. Seguimiento y Documentación

ANEP será responsable de mantener una base de datos actualizada con toda la documentación e información relacionada con las quejas que se presenten. También será responsable de dar seguimiento al proceso de tramitación de las quejas, en coordinación con las áreas involucradas, y de facilitar la participación del demandante en el proceso.

Para cada caso se completará un formulario de seguimiento. Una vez que se alcance un acuerdo, se dará seguimiento para confirmar que las medidas de resolución correspondientes se están aplicando.

El registro de quejas deberá demostrar que todas estas acciones y los procesos se llevaron a cabo siguiendo lo establecido en el presente documento.

En él se recogerán:

- Fecha en que la queja fue registrada;
- Persona responsable de la queja;
- Información sobre las medidas correctivas propuestas/comunicadas por el demandante (si procede);
- Fecha en que la queja se cerró; y
- Fecha en que la respuesta fue enviada al denunciante.

En los Informes Semestrales de cumplimiento, ANEP informará al BID sobre el estado de situación y seguimiento de la gestión de quejas y reclamos recibidos en el marco de la ejecución de los proyectos del Programa.

4.13. Monitoreo del MGQR

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 la queja o reclamo fueron efectivamente solucionados.

El plazo estimado para tal fin es de 6 (seis) meses contados a partir de la respuesta y/o solución del reclamo.

4.14. Cronograma de Implementación

El MGQR estará disponible durante toda la ejecución del Programa.

4.15. Gestión de Quejas de los Trabajadores

En cumplimiento con la NDAS 2 del MPAS del BID, los trabajadores deben contar con un mecanismo de gestión de quejas y reclamos para que puedan expresar sus preocupaciones con relación al trabajo y condiciones laborales, incluidos los aspectos sobre salud y seguridad. El Mecanismo debe brindar soluciones efectivas y en el tiempo adecuado a los trabajadores del Programa.

4.15.1. Mecanismo de Quejas Existentes en Uruguay

El Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS), a través de la Inspección General del Trabajo y de la Seguridad Social (IGTSS) cuenta con una Oficina de Denuncias y Asesoramiento que propone brindar orientación y asesoramiento sobre los problemas que afectan al trabajador tanto en materia de condiciones laborales (documentación), en seguridad y salud laboral (condiciones ambientales del trabajo) como por acoso, maltrato o vulneración de sus derechos laborales y humanos.

La recepción de denuncias de irregularidades e infracciones a la normativa laboral se podrá realizar siempre que exista un vínculo laboral vigente entre trabajador y empresa. Las denuncias son anónimas, puede acercarse cualquier trabajador en actividad aportando Número de RUT y Dirección exacta en donde ocurren los incumplimientos a la normativa laboral.

El trámite se realiza de forma presencial, no tiene duración específica, depende del reclamo del trabajador y no tiene costo alguno.

En cuanto a los sitios de denuncia, hay dos diferenciados:

- **En Montevideo**

Dirección: Juncal 1511, Piso 1, Oficina 108.

Horario: lunes a viernes, de 10 a 16 hs.

- **En el interior del país:**

Se podrá realizar el trámite en las Oficinas de Trabajo, se puede acceder a través de este link a las distintas oficinas ubicadas en los departamentos del Uruguay: <https://www.gub.uy/ministerio-trabajo-seguridad-social/institucional/contacto/dependencias>.

ANEP deberá asegurar que los trabajadores conozcan el funcionamiento de dicho mecanismo y que denunciantes puedan presentar denuncias de forma anónima.

4.16. Mecanismo de Quejas de Trabajadores del Programa.

La Gestión de Quejas y Reclamos laborales, así como es indicado en la NDAS 2, será competencia del prestatario, en este caso la ANEP.

La ANEP debe garantizar a su vez que los trabajadores contratados por terceros tengan acceso a un mecanismo de reclamación. En los casos en los que el tercero no pueda ofrecer ese mecanismo, el prestatario hará extensivo el suyo a los trabajadores contratados por dicho tercero. ANEP es responsable de proporcionar el mecanismo de reclamación a los trabajadores directos, mientras que, el tercero (contratista) responsable del empleo de los trabajadores contratados puede proporcionar el mecanismo de reclamación a esos trabajadores⁵. Si el contratista/tercero no puede proporcionar dicho mecanismo, el prestatario debe trabajar con el tercero para ayudarlo a que proporcione el mecanismo apropiado y, cuando sea factible y necesario, extenderá los mecanismos de reclamación de los trabajadores directos a los contratados.

Los lineamientos del MGQR para trabajadores que deberá implementar el ejecutor pueden observarse en la sección a continuación, el contratista deberá proporcionar capacitación para el personal y la administración para crear conciencia sobre cómo abordar estas reclamaciones.

El mecanismo puede utilizar o complementar mecanismos de reclamación existentes, siempre que estén adecuadamente diseñados e implementados, que aborden las preocupaciones rápidamente y sean fácil y seguramente accesibles para todos los trabajadores.

Lineamientos del MGQR de los Trabajadores:

A continuación, se indican lineamientos que deberán guiar la implementación del MGQR de los trabajadores del Programa:

- Asegurar confidencialidad y evitar retaliación, sobre todo en casos de acoso, acoso sexual y de violencia de género, trata de personas, personal de seguridad, represalia, trabajo infantil, trabajo forzoso, que se presente vinculada al proyecto.
- No deberá interferir con otros mecanismos de investigación local o existentes en la empresa contratista, como los procesos definidos por organizaciones de trabajadores (sindicatos).
- Los trabajadores deben conocer los distintos canales de denuncia que establece el MTSS.
- El Mecanismo de Quejas será presentado y explicado como parte de la integración de nuevos trabajadores.

⁵ Párrafo 35, NDAS 2, MPAS BID (2021): “El prestatario se asegurará que los trabajadores contratados, mencionados en los párrafos 33 a 34 de esta Norma de Desempeño, tengan acceso a un mecanismo de reclamación. En los casos en que el tercero no pueda ofrecer ese mecanismo, el prestatario hará extensivo el suyo a los trabajadores contratados por dicho tercero”. <https://www.iadb.org/es/quienes-somos/topicos/soluciones-ambientales-y-sociales/marco-de-politica-ambiental-y-social>

- El contenido de divulgación debe tener mínimamente los siguientes ítems: qué es una queja/denuncia, cómo presentarla y dónde se puede obtener más información sobre el mecanismo.
- Asegurar transparencia en el proceso, lo cual consiste en no revelar nombres o datos prácticos sobre la queja que presente algún riesgo de exposición para el reclamante. Es obligatorio mantener la confidencialidad de los datos personales y de otra información crucial para proteger a quien presenta la queja y a otros interesados.
- El Mecanismo de Quejas tiene el compromiso claro y explícito de proteger a los reclamantes del riesgo de represalias y las medidas disciplinarias y/o punitivas que se impondrán a las personas que realicen actos de represalia contra los reclamantes.
- El Mecanismo debe tener plazos bien definidos para hacer la gestión con las diversas quejas, considerando tipologías y criterios de gravedad.
- El trabajador debe tener derecho a estar acompañado de un representante sindical o compañero de trabajo cuando se hace una reunión sobre la Queja/Denuncia. El acceso al apoyo tiene que ser garantizado.
- Con la finalidad de minimizar los riesgos laborales identificados y garantizar el derecho de reclamación de los trabajadores involucrados en el Programa, el Mecanismo deberá ser implementado durante todo el ciclo de vida del Programa (diseño, construcción y operación).

Responsabilidades de ANEP

ANEP, en carácter de Organismo Ejecutor del Programa, tendrá las siguientes responsabilidades:

- Procurar que los trabajadores conozcan los canales de denuncia del MTSS y el mecanismo propio de reclamación. ANEP incluirá en los contratos laborales y en los documentos de licitación de las empresas contratistas este requerimiento.
- Preparar informes semestralmente para reportar las Quejas y/o Denuncias que se hayan recibido en el marco del Programa, incluyendo la siguiente información: i) fecha de la reclamación, ii) la descripción de la reclamación (en términos generales), iii) tipologías y criterios de gravedad, entre las tipologías pueden ser citadas: reclamos sobre la infraestructura de trabajo, relaciones personales, derechos contractuales, derechos laborales, derechos humanos; y otros posibles temas; iv) las medidas que se han tomado en la investigación y en la conciliación, v) la resolución definitiva y vi) la fecha de la resolución.
- Los informes deben permitir que se verifique la disminución o aumento en las quejas, así como el proceso de las quejas registradas (registro, trámite y solución).
- Incluir como mecanismos de monitoreo, encuestas de satisfacción con la gestión de quejas, incluyendo: tipo de queja recibida, tiempo de respuesta y estadísticas de quejas resueltas y abiertas.

Presupuesto

El Programa en la etapa de preparación considera el presupuesto estimado para la implementación y mantenimiento del Mecanismo de Quejas a lo largo del ciclo del proyecto; sin embargo, dicho presupuesto deberá ser revisado previo al inicio del proyecto.

ANEP deberá considerar y estimar los recursos necesarios para el cumplimiento de las medidas del MGQR de los trabajadores en cumplimiento con las medidas definidas, el MPAS del BID y las normativas nacionales aplicables.

Los recursos principales para tomar en cuenta incluyen:

- Contratación de personal responsable por el Mecanismo de Quejas
- Operatividad del Mecanismo de Quejas
- Equipos Tecnológicos / Computadoras
- Preparación de materiales relacionados al Mecanismo de Quejas
- Capacitación de los trabajadores sobre el Mecanismo de quejas
- Gestión de Quejas
- Intervención de los departamentos legales y de recursos humanos para la gestión de Quejas

5. Mecanismo de Reclamo BID para el Programa

5.1. Mecanismo de Reclamos BID

Adicionalmente al Mecanismo de Gestión de Quejas y Reclamos del Programa, el BID en la página del Programa (<https://www.iadb.org/es/proyecto/UR-L1216>), tiene a disposición del público acceso a un mecanismo donde pueden gestionar las quejas y reclamos que no han podido ser resueltas con el mecanismo local del proyecto.

A continuación, se presenta la plataforma y su funcionamiento:

Primero, se ingresa a la página del proyecto: <https://www.iadb.org/es/proyecto/UR-L1216>, y en la parte inferior derecha de la misma, se selecciona “Presente una queja”, tal como se indica en la imagen:

PROYECTOS

Programa de Apoyo a la Ampliación del Tiempo Educativo en la Educación Media

Contribuir a mejorar el acceso y los niveles de permanencia y progresión en la Educación Media (EM).

Detalle del proyecto

País	Uruguay
Número de proyecto	UR-L1216
Fecha de aprobación	-
Etapas del proyecto	Preparación
Tipo de proyecto	Operación de Préstamo
Sector	EDUCACION
Subsector	EDUCACION SECUNDARIA
Instrumento de préstamo	Inversión
Código del instrumento de préstamo	INV
Modalidad	ESP (Operación de inversión específica)
Tipo de establecimiento	-
Categoría de Impacto Ambiental y Social (ESIC)	-
Costo Total	-
Financiamiento de Contrapartida del País	-
Cantidad	USD 50,000,000.00

Noticias Eventos Empleos Contacto Transparencia y Responsabilidad **Buzón de quejas** Solicitud de Información Términos, condiciones y aviso de privacidad Extranet

Seguidamente se abre una nueva página en la que hay que seleccionar **Temas Ambientales y Sociales**, y la opción **Directamente con BID**.



Una vez abierta la ventana “**Protocolo de Quejas Sociales y Ambientales**”, se debe seleccionar la opción **Presentar una queja** y proceder a completar el **Formulario del Protocolo de Quejas Ambientales y Sociales del BID**.



Formulario del Protocolo de Quejas Ambientales y Sociales del BID

País de Operación **

- Seleccionar -

Número de operación

Nombre de la Operación

Sector de Operación **

- Seleccionar -

Agencia Ejecutora

Por favor, cuéntanos qué pasó

¿Cuál sería una resolución justa? *

Información personal

Nombre **

Apellido **

País de residencia **

- Seleccionar -

Teléfono **

Enter your phone number

Correo electrónico **

Confirmar Correo **

Afiliaciones **

- Seleccionar -

SI ES NECESARIO PARA RESOLVER LA QUEJA, SEGÚN LO DETERMINE EL BID, ¿CONSIENTE USTED REVELAR INFORMACIÓN PERSONAL O DE IDENTIFICACIÓN RELEVANTE A TERCEROS PERTINENTES, INCLUIDO EL ORGANISMO EJECUTOR Y OTRAS ENTIDADES GUBERNAMENTALES PERTINENTES? **

☐ SI ☐ No

☐ No soy un robot 

Enviar

5.2. Mecanismo Independiente de Consulta e Investigación

Asimismo, el BID cuenta con un **Mecanismo Independiente de Consulta e Investigación** (MICI), <https://mici.iadb.org/es/node/669>, donde también se puede acceder para tramitar reclamos que no se hayan podido solventar en los dos niveles de mecanismos de reclamación anteriores (directo con el Programa, o vía el Mecanismo BID).

El MICI es una oficina de atención de quejas independiente de los equipos del proyecto que facilita procesos de resolución de controversias para resolver las inquietudes planteadas. Además, realiza investigaciones independientes para determinar si el Grupo BID ha cumplido sus estándares y mejorar las prácticas del Grupo.

Para acceder al MICI en el mismo sitio web del Programa, hay que elegirla tercera opción del nivel de reclamación (“Mecanismo Independiente de Consulta e Investigación”).

Quejas Ambientales y Sociales

Nuestra misión es mejorar vidas en América Latina y el Caribe con integridad y sostenibilidad. Por eso, todas nuestras actividades siguen los más altos estándares ambientales y sociales. Si consideras que algún proyecto financiado por el BID puede provocar daños ambientales o sociales, tienes tres canales para presentar un reclamo:

Canales de Reclamos Ambientales y Sociales



A Nivel Local



Al Grupo BID



Mecanismo Independiente

Todos los mecanismos de reclamación estarán disponibles durante todo el ciclo de vida de las intervenciones que se financien en el marco del Programa. Hay que tener presente que la gestión de una queja debe iniciar por el nivel local (Programa) para ser elegible en el siguiente nivel.

