



PLAN DE PARTICIPACIÓN Y RELACIONES COMUNITARIAS (PPRC) Y MECANISMO DE ATENCIÓN A QUEJAS (MAQ) ANEXO 3 DEL PGAS

**PROGRAMA INTEGRAL DE DESARROLLO TURÍSTICO Y
URBANO DE LA CIUDAD COLONIAL DE SANTO DOMINGO
(DR-L1084)**

REPÚBLICA DOMINICANA

Versión final

Julio 2021

Índice

1	INTRODUCCIÓN Y OBJETIVOS	6
2	MARCO LEGAL E INSTITUCIONAL	7
3	MAPEO DE ACTORES Y ROLES	12
3.1	ACTORES INSTITUCIONALES	12
3.2	ROLES DEL COMITÉ TÉCNICO DEL PROGRAMA EN EL PPRC.....	15
3.3	BENEFICIARIOS Y POTENCIALES AFECTADOS	16
4	PLAN DE PARTICIPACIÓN Y RELACIONES COMUNITARIAS.....	22
4.1	OBJETIVOS Y LINEAMIENTOS DE LA CONSULTA SIGNIFICATIVA	22
4.2	PARTICIPACIÓN Y RELACIONES COMUNITARIAS EN EL CICLO DEL PROYECTO	23
4.3	CONSULTA PÚBLICA	25
4.3.1	<i>Alcance y objetivo.....</i>	25
4.3.2	<i>Descripción de las consultas significativas necesarias por obras del Programa.....</i>	25
4.3.3	<i>Preparación de la consulta</i>	26
4.3.4	<i>Organización de las consultas</i>	26
4.3.5	<i>Contenido y animación de la consulta pública</i>	27
4.3.6	<i>Documentos para producir para el informe de consulta</i>	28
4.4	ACOMPANIAMIENTO SOCIAL EN LA OBRA	29
4.5	ACTAS DE VECINDAD	29
4.6	VINCULACIÓN OCUPACIONAL.....	30
4.7	ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN PARA LA GESTIÓN SOSTENIBLE DEL PROGRAMA.....	32
5	ORGANIGRAMA DE EJECUCIÓN DEL PPRC	33
6	MECANISMO DE ATENCIÓN A QUEJAS (MAQ)	36
6.1	LECCIONES APRENDIDAS	36
6.2	OBJETIVOS DEL MECANISMO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES.....	36
6.3	LINEAMIENTOS	37
6.4	TIPOS DE MECANISMOS DE PARA RECEPCIÓN DE LA QUEJA	37
6.5	MECANISMO DE RECEPCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS.....	39
6.6	MECANISMO DE GESTIÓN DE RECLAMOS	40
6.7	MECANISMO DE CIERRE DE RECLAMOS Y MONITOREO	41
6.8	SOLUCIÓN DE CONFLICTOS	42
6.9	INDICADORES DEL MAQ.....	42
7	PLANIFICACION DEL PPRC-MAQ Y SEGUIMIENTO	45
7.1	COSTOS DEL PPRC-MAQ.....	45
7.2	SEGUIMIENTO DEL PPRC-MAQ	45
7.3	CALENDARIO DE EJECUCIÓN Y ESTIMACIÓN PRESUPUESTARIA ANUAL.....	45
8	APENDICE	46

Figuras

Figura 4-1: Esquema del plan de participación y relaciones comunitarias durante el ciclo de la obra	31
Figura 5-1: Esquema de trabajo del Centro Comunitario y Unidad de Atención Social	34
Figura 5-2: Organigrama de la Unidad de Atención Social.....	35
Figura 5-1: Esquema del Mecanismo de Atención a Quejas.....	44

Tablas:

Tabla 2-1 : Marco Legal Dominicano sobre la Participación Comunitaria y los Mecanismos de Atención de Quejas	10
Tabla 3-1 : Actores y responsabilidad institucional.....	12
Tabla 3-2 : Beneficiarios y potenciales afectados	17
Tabla 4-1 : Obras del Programa.....	24

Apéndices:

Apéndice 1: Ficha de registro de reportes, solicitudes y sugerencias

Apéndice 2: Formato de seguimiento del Mecanismo de Atención a Quejas

Apéndice 3: Descripción de los eventos de consultas necesarias por obras durante el diseño

ACRÓNIMOS

AAS	Análisis Ambiental y Social
ADN	Ayuntamiento del Distrito Nacional
AID	Área de Influencia Directa
AII	Área de Influencia Indirecta
BID	Banco Interamericano de Desarrollo
CAASD	Corporación de Agua y Alcantarillado de Santo Domingo
CCSD	Ciudad Colonial de Santo Domingo
CE	Comisión Estratégica
COE	Centro de Operación de Emergencia
CT	Comité Técnico
ETAS	Estudio de Impacto Ambiental y Social
EPP	Equipo de Protección Personal
EIA	Estudio de Impacto Ambiental
ESHS	Medio Ambiente, Social, Seguridad y Salud (por sus siglas en inglés Environmental, Social, Health, Safety)
ICA	Informe de Cumplimiento Ambiental
IFC	Internacional Finance Corporation
INTRANT	Instituto Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre
MAQ	Mecanismo de Atención a Quejas
MGAS	Marco de Gestión Ambiental y Social
MITUR	Ministerio de Turismo
MARENA	Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales
MOPC	Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones
msnm	Metro sobre el nivel del mar
MSP	Ministerio de Salud Pública
MyPE	Medianas y pequeñas empresas
OE	Organismo Ejecutor
ONESVIE	Oficina Nacional de Evaluación Sísmica y Vulnerabilidad de Infraestructura y Edificaciones
PIDTUCCSD	Programa Integral de Desarrollo Turístico y Urbano de la Ciudad Colonial de Santo Domingo
PGAS	Plan de Gestión Ambiental y Social

SST	Salud y Seguridad en el Trabajo
UCP	Unidad Coordinadora del Programa

1 INTRODUCCIÓN Y OBJETIVOS

La Ciudad Colonial de Santo Domingo (CCSD), declarada Patrimonio de la Humanidad por UNESCO en 1990, es la primera ciudad permanente fundada por los españoles en el Nuevo Mundo (1498) y cuenta con los edificios coloniales más antiguos de América. Aparte del predominante segmento sol y playa, la CCSD es uno de los destinos turísticos más atractivos de la oferta dominicana.

El Banco ha aprobado dos operaciones de préstamo para apoyar el fomento turístico, la revitalización urbana, y el rescate y conservación del patrimonio histórico y cultural de la CCSD. La primera operación (DR-L1035), cuya ejecución se concluyó en 2018, se enfocó en dinamizar la competitividad del sector turismo dominicano a través de una diversificación de la oferta actual, abriendo nuevos nichos de mercado complementarios e impulsando un turismo basado en la riqueza e importancia del patrimonio histórico-cultural y la inclusión social.

La segunda operación (DR-L1084) es el Programa Integral de Desarrollo Turístico y Urbano de la Ciudad Colonial de Santo Domingo (PIDTUCCSD) cual inició su ejecución en julio de 2020. Para esta operación se realizó en el 2016 un Análisis Ambiental y Social (AAS) inicial cual define los lineamientos de un Plan de Participación y Relaciones Comunitarias (PPRC) y de un Mecanismo de Atención a Quejas (MAQ) para definir los mecanismos de información y consulta con las partes afectadas y atender de manera oportuna y definitiva las inquietudes y reclamos de la población en el área de intervención del Programa, conforme a la política de salvaguardia del BID (política de Medio Ambiente y Cumplimiento de Salvaguardias del BID, OP 703 de julio de 2006, en específico la Directiva B6 sobre Consulta y la Guía de consulta del 2017).

En el Reglamento Operativo del Programa (ROP) se incluyeron una serie de requisitos, condiciones previas y salvaguardas para los aspectos sociales y ambientales, que se derivan del Plan de Gestión Ambiental y Social (PGAS) inicial y sus planes asociados. Entre estos, destaca el Plan de Participación y Relaciones Comunitarias (PPRC), con un mecanismo de quejas y reclamaciones, el cual es condición previa para la ejecución de las intervenciones y obras clave del Programa, y conforme se detallan en el Informe de Gestión Ambiental y Social (IGAS) aprobado por el Directorio del Banco.

El objetivo de este Anexo del Plan de Gestión Ambiental y Social (PGAS), es la presentación del PPRC y MAQ, cual se realizó después de entrevistas con los actores actuales y los actores de la primera fase del Programa, visita al Centro Comunitario, y análisis de situaciones y lecciones aprendidas de la primera fase. Es un documento que se quiere operacional y concreto, con el fin de apoyar a la Unidad Coordinadora del Programa (UCP) en su trabajo de respuesta social.

Apuntamos que varios encuentros y consultas sobre el Programa se realizaron en 2016 durante la preparación de la operación, en particular con juntas de vecinos, asociaciones, comité consultivo y actores institucionales. El 6 de octubre del 2016 se realizó **una consulta pública donde participaron aproximadamente 160 personas**. En 2021, la Unidad Coordinadora del Programa realizó entre los meses de enero-abril, **16 actividades** de socialización del programa y sus componentes a diversos actores y sectores que incluyen: residentes, comerciantes, taxistas, religiosos/iglesias, expertos, buhoneros y líderes de los diferentes sectores comunitarios y Juntas de Vecinos. **El número de participantes fue de 272 personas.**

2 MARCO LEGAL E INSTITUCIONAL

La República Dominicana cuenta con un marco legal e institucional que dota a la población de herramientas y mecanismos adecuados para su participación en las políticas y programas que implementa el gobierno central y los gobiernos locales. Participación que no sólo es de tipo consultiva sino también de comunicación de denuncias, quejas, reclamaciones y sugerencias relacionadas con el desempeño y responsabilidades que les atañe a dichas entidades. Dicho marco comprende leyes, decretos-ley, y resoluciones municipales que contribuyen a manejar los impactos sociales y ambientales que generan o pueden generar los proyectos de distinta naturaleza. Sus alcances se indican en la Tabla 2-1 y las regulaciones establecidas corresponden a los siguientes instrumentos legales (análisis legal adaptado de Corral Julio, plan de participación BID-DR-L1139 publicado en 2019):

a) Leyes del ámbito nacional

- Constitución Nacional. En su artículo 22 consagra entre otros derechos de ciudadanía el *“formular peticiones a los poderes públicos para solicitar medidas de interés y obtener respuestas de las autoridades en el término establecido por las leyes que se dicten al respecto”*. Además de ello, en su artículo 39 inciso 4 señala que *“La mujer y el hombre son iguales ante la ley... (por lo que) se promoverán las medidas necesarias para garantizar la erradicación de las desigualdades y la discriminación de género”*. Finalmente, en su artículo 49 inciso 1 establece que *“toda persona tiene derecho a la información”* lo que incluye la búsqueda, investigación, recepción y difusión de esta. Tal como se observa, la Constitución promueve el derecho de acceso a la información y a la participación de la población.
- Ley 64-00 General de Medio Ambiente y Recursos Naturales. En su artículo 6 establece que *“...el Estado garantizará la participación de las comunidades y los habitantes del país...en el acceso a información veraz y oportuna sobre la situación y estado... (de los recursos naturales)”*. Con ello se promueve el derecho de acceso a la información para lograr un consentimiento informado previo.
- Ley 147-02 sobre Gestión de Riesgos. En su artículo 1 inciso 5 aboga para que *“...durante las actividades de prevención, mitigación y respuesta ante desastres, las entidades competentes velarán porque se hagan efectivos los canales y procedimientos de participación ciudadana previstos por la ley”*. En tal sentido apunta el derecho de la población al acceso a la información de riesgos y a su participación en los procesos de gestión de riesgos.
- Ley 200-04 sobre acceso a la información pública institucionalizada. En su artículo 1 establece que *“toda persona tiene derecho a solicitar y a recibir información completa, veraz, adecuada y oportuna”*. Esto se afirma aún más cuando establece en su artículo 4 como uno de los deberes del Estado *“...brindar la información que esta ley establece con carácter obligatorio y de disponibilidad de actualización permanente y las informaciones que fueran requeridas en forma especial por los interesados”*. Con ello se promueve el derecho constitucional de acceso a la información pública tales como documentos escritos, fotografías, grabaciones, soportes magnéticos o digitales o en cualquier otro formato que haya sido creada.

- Ley 498-06 de planificación e inversión pública. En su artículo 3 inciso j establece que *“durante los procesos de elaboración de planes deben existir procedimientos específicos que garanticen la participación de la ciudadanía en el marco de la legislación vigente”*. Esto se institucionaliza más cuando establece en su artículo 14 la constitución de Consejos de Desarrollo a nivel municipal, provincial y regional como *“...la instancia de participación de los agentes económicos y sociales a nivel del territorio que tiene como función articular y canalizar demandas de los ciudadanos ante el gobierno central y el gobierno municipal”*. Con ello se promueve la participación de la población a través de las organizaciones locales para la discusión y solución de problemas específicos.
- Ley 176-07 sobre Régimen del Distrito Municipal y los Municipios. En su artículo 67 señala que los ayuntamientos podrán crear delegaciones municipales para *“...facilitar la participación ciudadana en el territorio que comprende su ámbito de actuación”*. A esta modalidad institucionalizada se agrega la que refiere a los instrumentos de planificación como los establece en el artículo 122 que *“los ayuntamientos aprobarán a iniciativas de las y los síndicos y con participación de la comunidad, planes municipales de desarrollo...”*. Por otra parte, también alientan la equidad de género cuando en el artículo 124 promueve la creación de las oficinas municipales de Planificación y Programación *“...entre cuyos fines estarán los de garantizar la coordinación e integración de la política sectoriales y de equidad de género del gobierno con las del municipio...”*. Ello se complementa con lo que se establece en el artículo 368 de que *“...en todos los ayuntamientos se creará una comisión permanente de género, la cual podrá atender asuntos relacionados con la niñez, la adolescencia, los discapacitados y los envejecientes”*.

Con respecto al acceso a la información pública, los ayuntamientos promueven el mismo a través de la Oficina de Acceso a la información Municipal, tal como lo señala el artículo 225 *“...a fin de atender las peticiones que le dirijan los ciudadanos en el ejercicio de su derecho al libre acceso a la información pública”*. Esto se acentúa aún más cuando señala en el artículo 226 que *“los ayuntamientos fomentarán la colaboración ciudadana en la gestión municipal con el fin de promover la democracia local y permitir la participación de la comunidad en los procesos de toma de decisión sobre los asuntos de su competencia”*. Las vías de esta participación se establece en el artículo 230 indicando como tales al derecho de petición (solicitudes, peticiones, reclamos y propuestas de carácter normativo), el referéndum municipal (sobre temas de interés municipal), el plebiscito municipal (sobre temas de medio ambiente, infraestructura y ordenamiento territorial), el cabildo abierto (asuntos de interés municipal) y el presupuesto participativo (discusión, elaboración y seguimiento-auditoría social del presupuesto municipal). Con ello se promueve el derecho de acceso al proceso de toma de decisiones con inclusión.

- Ley 1-12 que establece la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030. En su artículo 12 señala como una de las políticas transversales a sus ejes estratégicos la del enfoque de género, expresando que *“todos los planes, programas, proyectos y políticas públicas deberán incorporar el enfoque de género en sus respectivos ámbitos de actuación...y adoptar acciones para garantizar la igualdad y la equidad de género”*. A nivel general esto se afirma aún más con otra política transversal como lo es la de participación social. Efectivamente, en el artículo 15 establece que *“deberá promoverse la participación social en la formulación, ejecución, auditoría, y evaluación de las políticas públicas, mediante la creación de espacios y mecanismos institucionales que*

faciliten la corresponsabilidad ciudadana, la equidad de género, el acceso a la información, la transparencia...la veeduría social y la fluidez en las relaciones Estado-Sociedad”. En los artículos 21, 23, 25, 27 se indican un conjunto de acciones relacionadas con ello. De este modo, la ley promueve el derecho de acceso al proceso de toma de decisiones con inclusión y al de acceso a la información pública.

b) Decreto-Leyes del ámbito nacional

- Decreto Ley 694-09 que establece el Sistema 311 de Atención Ciudadana. Este decreto-ley crea un sistema de atención ciudadana como medio principal de comunicación para la recepción y canalización de denuncias, quejas, demandas, reclamaciones y sugerencias. Para ello “*se dispone la creación en todas las instituciones del Estado de un Centro o Unidad de Atención Ciudadana...en coordinación con la Oficina Presidencial de Tecnología de la Información (OPTIC)*”. Con ello se promueve el derecho de acceso de la población a opinar y recibir respuesta sobre las políticas, planes, programas y proyectos públicos.

c) Del ámbito local

- Se ha concebido la Ley 176-07, del Distrito Nacional y los Municipios, del 17 de julio del 2007 y cuya vigencia fue efectiva a partir del 26 de agosto del mismo año. Esta ley tiene como objeto, normar la organización, competencia, funciones y recursos de los ayuntamientos de los municipios y del Distrito Nacional, asegurándoles que puedan ejercer, dentro del marco de la autonomía que los caracteriza, las competencias, atribuciones y los servicios que les son inherentes; promover el desarrollo y la integración de su territorio, el mejoramiento sociocultural de sus habitantes y la participación efectiva de las comunidades en el manejo de los asuntos públicos locales, a los fines de obtener como resultado mejorar la calidad de vida, preservando el medio ambiente, los patrimonios históricos y culturales, así como la protección de los espacios de dominio público.

El Consejo de Regidores del Ayuntamiento del Distrito Nacional (ADN) creó el Consejo Económico y Social Municipal (CESM), un órgano que tiene como función articular y canalizar las demandas de los ciudadanos ante el gobierno municipal o el nacional.

El CESM está integrado por los agentes económicos y sociales de la ciudad, que trabajarán en la formulación de los planes estratégicos de desarrollo territorial (instituciones de educación superior, consejo de empresarios, cámaras de comercios binacionales, colegios de profesionales, y ONGs como Ciudad alternativa). Este órgano garantiza la participación ciudadana en la gestión del cabildo y la planificación del desarrollo municipal como competencia de los ayuntamientos.

Aunque es una instancia de carácter consultivo, no vinculante, promueve el derecho de acceso de la población a participar de la toma de decisiones de la gestión municipal.

- Reglamento 1-2020 del ADN. Este reglamento establece las disposiciones para realizar consultas y vistas públicas de forma presencial o virtual.

Tabla 2-1 : Marco Legal Dominicano sobre la Participación Comunitaria y los Mecanismos de Atención de Quejas

Instrumentos Legales	Motivo relevante del Instrumento Legal	Elementos claves para el PPRC y MAQ
Constitución Nacional.	La Constitución consagra los derechos ciudadanos a peticionar y obtener respuestas (art. 22); a la igualdad de género (art. 39 inciso 4); y al derecho a la información (art. 49 inciso 1).	El PPRC y MAQ incluye mecanismos de atención de quejas, medidas de inclusión de las mujeres en todos los procesos de participación y de generación de oportunidades que brinde el Programa, y de mantener informados a los beneficiarios.
Ley 64-00 General de Medio Ambiente y Recursos Naturales.	La ley garantiza la participación de las comunidades en el acceso a la información veraz y oportuna sobre la situación y estado de los recursos naturales (art. 6).	El PPRC y MAQ contempla procesos y modalidades de divulgación de todas las informaciones que genera la implementación del Programa.
Ley 147-02 sobre Gestión de Riesgos.	La ley aboga para que las entidades competentes velen por que se efectivicen los canales y procedimientos de participación ciudadana (art. 1 inciso 5).	El PPRC y MAQ promueve la participación inclusiva y de acceso a toda la información que el programa genere sobre la gestión de riesgos, así como lineamientos para la capacitación sobre el manejo de este.
Ley 200-04 sobre acceso a la información pública institucionalizada.	La ley promueve el derecho a solicitar y a recibir información (art. 1); y obliga al Estado a brindar toda aquella que le sea requerida (art. 4).	El PPRC y MAQ establece modalidades de divulgación de los beneficios del Programa y de las medidas a considerar para mitigar posibles impactos durante las obras. Establece también los mecanismos de respuesta y entrega de información según sean requeridas.
Ley 498-06 de planificación e inversión pública.	La ley aboga por la participación ciudadana en la formulación de planes (art. 3 inciso j) y en la constitución de Consejos de Desarrollo a nivel municipal, provincial y regional para canalizar las	El PPRC y MAQ incluye lineamientos para la participación de la población en las consultas públicas para validar el diseño de las obras, presentar los impactos positivos y negativos y

Instrumentos Legales	Motivo relevante del Instrumento Legal	Elementos claves para el PPRC y MAQ
	demandas de la población (art. 14).	las medidas de mitigación, entre otros.
Ley 176-07 sobre Régimen del Distrito Municipal y los Municipios.	La ley alienta la creación de Delegaciones Municipales para facilitar la participación ciudadana (art. 67); institucionaliza instrumentos de planificación como los planes municipales de desarrollo (art. 122); promueve la equidad de género (art. 124) y crea comisiones para su seguimiento (art. 368); obliga a los ayuntamientos a crear Oficina de Acceso a la información Municipal (art. 225); fomenta la participación ciudadana en la gestión municipal (art. 226); e indica las vías para ello (art. 230).	El PPRC y MAQ define procesos para la divulgación de las informaciones del Programa a través de mecanismos y espacios de participación y consulta, durante todo el ciclo de vida de las obras, y conforme a la participación ciudadana en la gestión municipal.
Decreto Ley 694-09 que establece el Sistema 311 de Atención Ciudadana	Este decreto-ley crea un sistema de atención ciudadana como medio principal de comunicación para la recepción y canalización de denuncias, quejas, demandas, reclamaciones y sugerencias, a través de unidades de atención ciudadana en todas las entidades estatales.	El PPRC y MAQ incluye mecanismos de atención de quejas, reclamos y sugerencias acorde a las posibilidades de acceso de las comunidades, por lo que consideran varias modalidades de implementarlo.

3 MAPEO DE ACTORES Y ROLES

3.1 ACTORES INSTITUCIONALES

MITUR es el Organismo Ejecutor del Programa y actúa por intermedio de la Unidad Coordinadora del Programa (UCP). MITUR actúa en coordinación con el Ayuntamiento del Distrito Nacional (ADN) a través de la Alcaldía del Distrito Nacional, y con el MINC a través de sus direcciones de Patrimonio Monumental (DNPM), Dirección de Gestión del Patrimonio Cultural (DGPC) y de Museos (DGM). Las responsabilidades de cada institución en la ejecución y mantenimiento de las obras del Programa se han acordado en el Contrato Subsidiario firmado el 15 de julio del 2020 entre el Ministerio de Hacienda (MH) y el MITUR, el ADN y el MINC.

Este contrato subsidiario especifica que el Programa tiene un carácter transversal y que para su efectividad se necesita el apoyo de diferentes instituciones estatales: CAASD, EDEESTE, INTRANT, Ministerio de Industria y Comercio, entre otros.

La siguiente tabla resume los roles de los diferentes actores institucionales relacionados con el Programa. Se identifican las instituciones responsables para la ejecución y la gestión ambiental y social del proyecto y los roles y funciones de cada una de las instituciones.

Tabla 3-1 : Actores y responsabilidad institucional

Instituciones	Nivel	Roles y responsabilidades en el PIDTUCCSD
Los actores institucionales principales del programa DR-L1084		
Ministerio de Turismo (MITUR)	Nacional	Es el Organismo Ejecutor del Programa y actúa por intermedio de la Unidad Coordinadora del Programa (UCP) ubicada en la Ciudad Colonial.
ADN	Municipio	El ADN actúa como co-ejecutor del Programa a través del Contrato Subsidiario firmado el 15 de julio del 2020 entre el Ministerio de Hacienda (MH) y el MITUR, el ADN y el MINC. El ayuntamiento es el principal beneficiario del proyecto y fiscalizador de las obras que se realicen en el espacio público, ya que una de sus competencias es normar y gestionar el espacio público urbano y rural y ordenar y reglamentar el transporte público urbano. El ayuntamiento debe dar su no objeción a todos los proyectos de construcción antes de solicitar la licencia de construcción al Ministerio de Obras públicas. Es el encargado del manejo y disposición final de residuos sólidos, así como de la conservación y mantenimiento del sistema de alcantarillado pluvial y de las cañadas. Tiene atribuciones sobre el Espacio Público y para con la preservación del patrimonio histórico (Art.19, h). Es responsable de regular y gestionar los mercados públicos municipales. Organizar y regular los vendedores de la calle que utilizan el espacio público.
Ministerio de Cultura (MINC)	Nacional	El MINC actúa como co-ejecutor del Programa a través del Contrato Subsidiario firmado el 15 de julio del 2020 entre el Ministerio de Hacienda (MH) y el MITUR, el ADN y el MINC. Actúa a través de sus direcciones de Patrimonio Monumental (DNPM), Dirección de Gestión del Patrimonio Cultural (DGPC)

Instituciones	Nivel	Roles y responsabilidades en el PIDTUCCSD
		y de Museos (DGM).
Ministerio de Hacienda		Prestatario y Firmante del Contrato Subsidiario.
CAASD	Provincia	Es el encargado de la administración, operación y mantenimiento del servicio de agua potable y saneamiento a nivel de la Provincia de Santo Domingo y Distrito Nacional. Está firmado un Convenio de cooperación interinstitucional entre CAASD y el MITUR, en el marco de la ejecución del Programa, para definir las obligaciones de la CAASD, en particular: Supervisar la ejecución de las obras con lo relativo a las redes de acueducto y alcantarillado, de conformidad con el diseño aprobado por las instituciones competentes, dentro del alcance, y para realizar las acometidas domiciliarias para las conexiones a la renovada red de agua potable y alcantarillado.
INTRANT	Nacional	Es el órgano rector del sistema de movilidad, transporte terrestre, tránsito y seguridad vial de la República Dominicana, y se encuentra adscrito al Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones. Realiza funciones de ordenamiento, planificación y educación vial en coordinación con todas las entidades competentes en el área de su incumbencia. Se ha establecido un acuerdo interinstitucional entre INTRANT y el MITUR, en el marco de la ejecución del Programa.
ONESVIE	Nacional	Es la Oficina Nacional de Evaluación Sísmica y Vulnerabilidad de Infraestructura y Edificaciones. Está firmado un Convenio de cooperación interinstitucional entre ONESVIE y el MITUR, en el marco de la ejecución del Programa.
Empresas telefónicas ALTICE y CLARO	Nacional	Empresas prestadoras de servicios de telecomunicaciones. Se ha elaborado un acuerdo institucional con ellas, en particular para ejecutar, a su propio costo, conforme a los cronogramas aprobados por el Programa, las obras complementarias requeridas correspondiente a la colocación de sus cables de fibra óptica por las vías soterradas a ser construidas dentro del marco del Programa.
Universidad UNPHU		Es una institución privada de educación superior, está firmado un Convenio de cooperación interinstitucional entre UNPHU y el MITUR, en el marco de la ejecución del Programa, para elaborar diferentes actividades.
Universidad INTEC		Es una institución privada de educación superior, está firmado un Convenio de cooperación interinstitucional entre INTEC y el MITUR, en el marco de la ejecución del Programa, para elaborar diferentes actividades, en particular el estudio de las calles con georadar.
EDEEste	Regional	La Empresa Distribuidora de Electricidad del Este (EDEESTE Dominicana S.A.), tiene la concesión de la comercialización y distribución de energía eléctrica desde la acera Este de la Máximo Gómez hasta la provincia La Altagracia (Higüey), incluyendo Monte Plata y Santo Domingo Norte. Está firmado un Convenio de cooperación interinstitucional entre EDEESTE y el MITUR, en el marco de la ejecución del Programa, para definir las obligaciones de las partes, en

Instituciones	Nivel	Roles y responsabilidades en el PIDTUCCSD
		particular, EDEESTE debe supervisar la ejecución de las obras para el soterramiento de las instalaciones eléctricas e iluminación del espacio público.
Indotel	Nacional	Indotel es el Instituto Dominicano de Telecomunicaciones, garantiza la oferta y acceso universal de los servicios de telecomunicaciones, favoreciendo los derechos de los usuarios, mediante el desarrollo y regulación de las telecomunicaciones y la firma digital.
Comisión Estratégica (CE)	Programa	Los roles de la Comisión estratégica del Programa están definidos en el ROP, tiene un rol de coordinación interinstitucional. Los miembros permanentes de la Comisión Estratégica son las máximas autoridades del MITUR, ADN y MINC. La CE puede invitar a sus reuniones (semestrales) a representantes de otras entidades públicas y privadas. La Secretaría Ejecutiva de la CE es ejercida por el MITUR. El CE constituyó el Comité Técnico el 4 de febrero del 2021.
Comité Técnico (CT)	Programa	La Comisión Estratégica, en fecha del 04 de febrero del 2021, ha conformado el Comité Técnico conforme al ROP, “integrado por, tres (3) representantes del ADN, tres (3) representantes del MINC, y tres (3) representantes del MITUR designados por la máxima autoridad de cada institución”. La coordinación del CT es realizada por la Alcaldía del ADN. Se reúne por primera vez el 4 de febrero del 2021, y luego de forma quincenal aproximadamente (26 de febrero y 4 de marzo).
Consejo Consultivo	Local	Bajo la misión de velar por la transparencia en el manejo de los recursos que serán destinados en el Programa Integral de Desarrollo Turístico y Urbano de la Ciudad Colonial de Santo Domingo, (PIDTUCCSD), el Ministro de Turismo, dejó conformado el 24 de febrero del 2021, el Consejo Consultivo. El mismo está integrado por arquitectos, urbanistas, representantes de entidades y de los sectores que inciden en el desarrollo la Ciudad Colonial.
Otras instituciones implicadas en el Programa		
Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MMARN)	Nacional	El Ministerio de Medio Ambiente es el órgano responsable de dar autorizaciones y seguimiento ambiental a los nuevos proyectos de construcción o ampliación en el país a través de su Dirección de Evaluación de Impacto Ambiental. Es el órgano rector del sector medio ambiente incluyendo gestión ambiental, residuos sólidos, etc.
Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones (MOPC)	Nacional	El MOPC a través de la Dirección Oficina central de Tramitación de Planos, es el órgano que emite las licencias de construcción. Entre sus funciones se destaca el mantenimiento de las redes viales del país y fiscalizar y supervisar las obras públicas en ejecución.
Ministerio de Trabajo	Nacional	El Ministerio de Trabajo es la más alta autoridad administrativa en las relaciones de trabajo asalariado

Instituciones	Nivel	Roles y responsabilidades en el PIDTUCCSD
		dependiente del sector privado y organismos oficiales autónomos. La Dirección General de Higiene y Seguridad Industrial del Ministerio otorga el certificado de cumplimiento del Programa de Higiene y Salud en el trabajo a las empresas que tengan debidamente conformado el Comité Mixto de Seguridad y Salud en el trabajo.
Centro de Operación de Emergencia (COE) y Comité provincial de prevención, mitigación y respuesta (PMR)	Provincial	Es el órgano encargado de planificar y dirigir todas las acciones de coordinación entre las instituciones el Sistema Nacional de Prevención, Mitigación y Respuesta ante Desastres. Es la única instancia autorizada para declarar alertas y otra información pública relacionada con una situación de atención con fenómenos que le den origen. Dentro del sistema de prevención, mitigación y respuesta (PMR), se encuentra el Comité Provincial de PMR quien se encarga de coordinar con el COE todas las acciones de PMR que se planifiquen para este nivel territorial.
Sistema 911	Nacional	Es el Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad donde se concentran, en un solo número, los sucesos que requieren atención o tratamiento inmediato de salud o seguridad.
Ministerio de Industria y Comercio	Nacional	Este Ministerio tiene un rol importante en la dinamización económica del sector turismo en la Ciudad Colonial. Es el que emite los permisos para la operación de los comercios y en ese marco es un actor importante a tener en cuenta para la coordinación para los usos de suelo que son compatibles en la CCSD y los que no son deseables.
Fuerzas de Seguridad	Nacional y local	Policía Nacional, Policía Municipal, Cuerpo Especializado de Seguridad Turística (CESTUR), etc.

3.2 ROLES DEL COMITÉ TÉCNICO DEL PROGRAMA EN EL PPRC

La Comisión Estratégica, en fecha del 04 de febrero del 2021, ha conformado el Comité Técnico conforme al Reglamento Operativo del Programa (ROP), “integrado por, tres (3) representantes del ADN, tres (3) representantes del MINC, y tres (3) representantes del MITUR designados por la máxima autoridad de cada institución”. La coordinación del CT es realizada por la Alcaldía del ADN.

Se reúne por primera vez el 4 de febrero del 2021, y luego de forma quincenal aproximadamente (26 de febrero y 4 de marzo).

El ROP indica que *“El CT deberá consultar las propuestas de diseño de las intervenciones correspondientes a los subcomponentes de los incisos 2.03, 2.04, 2.05 y 2.13 del Anexo Único del Contrato¹, ante un grupo representativo de los actores relevantes de la sociedad civil, tales como organizaciones de vecinos, comerciantes, organismos académicos y/o culturales. Este proceso de consulta previa busca promover la participación y canalizar las demandas de la comunidad y la sociedad civil en el diseño de las intervenciones. El Coordinador del CT será responsable de garantizar el*

¹ Correspondiente a Rehabilitación integral de espacios públicos en calles priorizadas, Rehabilitación y puesta en valor del Convento de San Francisco, Recuperación de la Ribera del Ozama - Proyecto Parque Lineal, Recuperación de espacios públicos comunitarios.

funcionamiento adecuado de las consultas y de registrar los temas tratados en estas reuniones. La forma del proceso consultivo, la integración y funcionamiento de los grupos consultivos específicos para estas intervenciones serán establecidos en el Plan de Participación y Relaciones Comunitarias (PPRC) al que se refiere el artículo 2.24 del ROP”.

El presente documento define esos procesos de consultas con grupos representativos de los actores de la sociedad civil. El CT es responsable de garantizar el funcionamiento adecuado de las consultas y podrá tener un rol de apoyo en la coordinación de las consultas públicas presentadas en el acápite 4.3, cuales deberá convocar y organizar la UCP. El CT deberá asegurarse que todas las obras mencionadas arriba sean consultadas conforme al presente PPRC. Podrán revisar los informes de estrategias de consultas y los informes de consultas redactados por la Unidad de Atención Social de la UCP (ver Figura 5.1).

3.3 BENEFICIARIOS Y POTENCIALES AFECTADOS

La identificación y mapeo de los actores (beneficiarios y potenciales afectados) se realizó en base al trabajo sobre actores realizado en la primera fase del Programa y fue completado por el trabajo de la Unidad Ejecutora durante sus consultas con beneficiarios y potenciales afectados de la Ciudad Colonial entre febrero y marzo del 2021. También se realizó una revisión de listas de actores públicos, privados y sociedad civil que son partes interesadas en el programa. Los criterios utilizados para el análisis están establecidos en el documento del BID sobre Consulta significativa con las partes interesadas², especialmente los que refieren a aquellos que pueden verse afectados negativamente por los impactos del proyecto o resultar excluidos injustamente de sus beneficios, así como a los que pueden no resultar afectados directamente, y a otros que pueden poseer información y recursos capaces de beneficiar el proyecto.

En la Tabla 3-2 siguiente se presenta una síntesis de dicho análisis en las que se señalan el actor o grupo involucrado (asociación, junta de vecinos, etc.), el tipo de actor según su rol (sector público, sector privado, sociedad civil), la zona de influencia de sus roles y responsabilidades (nacional/regional/provincial/municipal/local), el tipo de interés del actor (fiscalizador, promotor, desarrollador, receptor, beneficiario) y la categoría del actor según su rol en el proceso de construcción y operación de las obras (aliado estratégico, usuario, posibles afectados). También se incluyen los afectados directos e indirectos de las obras del Programa.

Apuntamos que los actores institucionales presentados en el acápite anterior no están incluidos en esta tabla, para facilitar la lectura, y para enfocarse aquí en los beneficiarios y posibles afectados. Los actores institucionales son todos considerados como aliados estratégicos y presentados en la Tabla 3-1.

Los principales grupos afectados directamente o las Personas Afectadas por el Proyecto (PAP) son los siguientes:

- Para las obras de calles, los principales afectados son los propietarios de comercios por el impacto negativo potencial económico por la reducción en el acceso a sus negocios causado por el cierre de calles .
- Para el proyecto de mejora de viviendas, las personas afectadas directamente son las personas , propietarios o inquilinos, viviendo en los edificios que se van a rehabilitar.
- Para la obra de rehabilitación del Mercado Modelo, las personas afectadas directamente son los propietarios y trabajadores de los comercios, y artesanos, así que los buhoneros del Mercado Modelo y calles perimetrales.

² <https://publications.iadb.org/es/publicacion/17469/consulta-significativa-con-las-partes-interesadas>

Tabla 3-2 : Beneficiarios y potenciales afectados

Actor o grupo	Tipo	Zona de Influencia	Tipo de Interés del Actor	Categoría del Actor
Afectados de la Ciudad Colonial, no organizados en grupos o asociaciones				
Personas residentes en las casas de las calles en construcción	Particular	Local	Personas directamente afectadas las obras del Programa	Afectados directos
Personas trabajando en los negocios de las calles en construcción	Particular	Local		Afectados directos
Dueños de comercios de las calles en construcción	Particular	Local		Afectados directos
Buhoneros del mercado modelo	Particular	Local		Afectados directos
Trabajadores del mercado modelo	Particular	Local		Afectados directos
Dueños de negocios del mercado modelo	Particular	Local		Afectados directos
Personas viviendo en los edificios que se van a mejorar	Particular	Local		Afectados directos
Buhoneros de las calles en construcción	Particular	Local	Comercios ambulantes que tienen la posibilidad de moverse alrededor de la construcción	Indirectamente afectados
Dueños de las viviendas que se van a mejorar (pero viviendo fuera de la Ciudad	Particular	Local	Persona que tiene bien en la Ciudad Colonial, que harán parte del programa de mejora de vivienda	Afectados directos

Actor o grupo	Tipo	Zona de Influencia	Tipo de Interés del Actor	Categoría del Actor
Colonial)				
Personas viviendo o trabajando en los alrededores de las obras en la Ciudad Colonial	Particular	Local	Son las personas que viven o tienen negocios en la Ciudad Colonial, aunque sus casas u otros bienes no son directamente afectados	Afectados indirectos
Turistas, visitantes, pasantes	Particular	Local	Son las personas que pasan por la Ciudad Colonial de forma puntual	Afectados indirectos
Artesanos	Particular	Local	Tienen talleres en la Ciudad Colonial, pueden ser directamente afectados por el cierre de las calles durante las obras	Afectado directo
Artistas	Particular	Local	Tienen actividades formales o informales artísticas en las calles de la Ciudad Colonial (conciertos, actuaciones), pueden ser directamente afectados por el cierre de las plazas durante la construcción	Afectado directo
Asociaciones				
Clúster turístico de Santo Domingo	Sector privado	Provincial	Es una organización basada en una alianza público-privada en la que participan activamente los Ministerios de Turismo, Cultura y Medio Ambiente; la Alcaldía del Distrito Nacional y la Mancomunidad del Gran Santo Domingo; universidades; empresas, asociaciones y gremios de la cadena de valor del sector turístico del Gran Santo Domingo. Son parte del Consejo consultivo de la ciudad colonial.	Aliado estratégico
Asociación de Hoteles de Santo Domingo	Sector privado	Provincial	La Asociación de Hoteles de Santo Domingo, constituida el 30 de noviembre de 1994 es una sociedad civil sin fines de lucro. Tiene como fin agrupar los establecimientos hoteleros del área metropolitana de la ciudad de Santo Domingo.	Beneficiarios y posible afectado durante el periodo de construcción

Actor o grupo	Tipo	Zona de Influencia	Tipo de Interés del Actor	Categoría del Actor
Asociación Nacional de Hoteles y Restaurantes (ASONAHORES)	Sector privado	Nacional	La Asociación Nacional de Hoteles y Restaurantes (ASONAHORES) tiene como propósito ser la entidad cúpula en la República Dominicana de la industria turística, para la representación de los distintos actores del sector turístico ante instancias locales e internacionales; promover el desarrollo de la industria turística; y procurar la acción cohesionada entre el Gobierno y el sector privado.	Aliado estratégico
Asociación Ciudad de Ovando	Sociedad Civil	Local	Es una institución sin fines de lucro dedicada al desarrollo de la Ciudad Colonial: Sensibilizar actores públicos y privados sobre el potencial de la Ciudad Colonial de Santo Domingo, intercambio de mejores prácticas, desarrollo de espacios de dialogo	Aliado estratégico
Asociación de Restaurante (Aderes)	Sector privado	Local	Son las asociaciones de comerciantes y restaurantes de la Ciudad Colonial. Representan los afectados durante el periodo de construcción, pero después de la fase de obras, podrían incrementar sus beneficios, a través de un mayor flujo de clientes (turistas) y mayor volumen en las ventas.	Beneficiarios y posible afectado durante el periodo de construcción
Asociación de comerciantes del Conde (Asoconde)	Sector privado	Local		Beneficiarios y posible afectado durante el periodo de construcción
Asociación de bares de la Ciudad Colonial (Abzocol)	Sector privado	Local		Beneficiarios y posible afectado durante el periodo de construcción
Asociación de buhoneros de la calle el Conde	Sector privado	Local		Beneficiarios y posible afectado durante el periodo de construcción
Asociación de Comerciantes del Mercado Modelo (ACODEMO)	Sector privado	Local		Beneficiarios y posible afectado durante el periodo de construcción
La Voz de la Ciudad Colonial	Sociedad Civil	local	Se trata de un espacio participativo de reflexión, denuncia y búsqueda de soluciones sobre los problemas que afectan a la Ciudad Colonial de Santo Domingo.	Aliado estratégico
Asociación o empresa de Taxistas	privado	Local	Afectados durante las obras en las calles a intervenir	Afectados indirectos

Actor o grupo	Tipo	Zona de Influencia	Tipo de Interés del Actor	Categoría del Actor
ICOMOS	Sociedad Civil	Internacional	Es una organización no gubernamental internacional que trabaja para la conservación del patrimonio y monumentos en el mundo	Aliado estratégico
Juntas de vecinos				
Unión de juntas de vecinos Ciudad colonial	Sociedad Civil	Local	Son los vecinos de los sitios donde se realizarán las obras. La comunicación con esos actores es clave ya que se prevén impactos negativos a diferentes niveles durante el periodo de construcción	Beneficiarios y posibles afectados
Asociación de propietarios y residentes de la Ciudad Colonial (APRECC)	Sociedad Civil	Local	Asociación de propietarios. APRECC promueve la defensa y el respeto del bienestar y derechos de los y las residentes del centro histórico de Santo Domingo, mejorando el entorno de convivencia y participando en los procesos de desarrollo de la comunidad. En 2021, están ejecutando el proyecto “Apoyando el Paisajismo Sostenible en la Plaza Pellerano Castro”	Beneficiarios y posible afectado durante el periodo de construcción
Junta de Vecinos de Regina	Sociedad Civil	Local	Son los vecinos de los sitios donde se realizarán las obras. La comunicación con esos actores es clave ya que se prevén impactos negativos a diferentes niveles durante el periodo de construcción	Beneficiarios y posibles afectados
Junta de Vecinos San José de Montesinos	Sociedad Civil	Local		Beneficiarios y posibles afectados
Junta de Vecinos de Plaza María de Toledo	Sociedad Civil	Local		Beneficiarios y posibles afectados
Junta de Vecinos Santa Clara, Catedral	Sociedad Civil	Local		Beneficiarios y posibles afectados
Unión de Juntas de vecinos Conde Mercedes	Sociedad Civil	Local		Beneficiarios y posibles afectados
Junta de vecinos Juan Pablo Duarte	Sociedad Civil	Local		Beneficiarios y posibles afectados
Junta de Vecinos Puerta de la Misericordia	Sociedad Civil	Local		Beneficiarios y posibles afectados
Junta de Vecinos El Carmen	Sociedad Civil	Local		Beneficiarios y posibles afectados
Junta de vecinos Santa Bárbara	Sociedad Civil	Local		Beneficiarios y posibles afectados

Actor o grupo	Tipo	Zona de Influencia	Tipo de Interés del Actor	Categoría del Actor
Junta de vecinos San Miguel	Sociedad Civil	Local		Beneficiarios y posibles afectados
Junta de vecinos San Antón	Sociedad Civil	Local		Beneficiarios y posibles afectados
Junta de Vecinos San Lázaro	Sociedad Civil	Local		Beneficiarios y posibles afectados
Iglesias				
Iglesia católica	Sociedad Civil	Local	La ciudad colonial tiene más de 11 iglesias (parroquias) católicas	Aliado estratégico y afectado
Iglesias evangélicas y otras	Sociedad Civil	Local	A tener en cuenta en el proceso de consultas	Aliado estratégico y afectado
Otros Grupos, no afectados				
Universidades	Sociedad Civil	Nacional	Estas universidades se dedican a la docencia e investigación sobre tema de ingeniería, gestión social, arqueología, historia, entre otros.	Aliado estratégico (en capacitación y estudios)
CODIA	Sociedad Civil/gremial y profesional	Nacional	Es una entidad fiscalizadora del desarrollo y comportamiento profesional de los ingenieros, arquitectos y agrimensores, considerando la ética y la calidad de los trabajos en el ejercicio de la profesión.	Aliado estratégico (en control de obras y cumplimiento de normas)
Empresas telefónicas de Claro y Altice	Sector privado	Nacional	Compañías proveedoras de servicios de telecomunicaciones.	Aliado estratégico

4 PLAN DE PARTICIPACIÓN Y RELACIONES COMUNITARIAS

4.1 OBJETIVOS Y LINEAMIENTOS DE LA CONSULTA SIGNIFICATIVA

Según la Guía del BID sobre Consulta significativa con las partes interesadas (2017), la consulta significativa con las partes interesadas añade valor a los proyectos de diferentes maneras:

- Captura los puntos de vista y percepciones de personas que pueden verse afectadas o que tienen interés en un proyecto de desarrollo, y proporciona un medio para que esas opiniones sean tenidas en cuenta como aportes a un diseño y una implementación del proyecto mejorados, lo cual evita o reduce los impactos adversos y aumenta los beneficios.
- Constituye 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.
- Ayuda a las personas a entender sus derechos y responsabilidades en relación con un proyecto.
- Mayor transparencia y participación de las partes interesadas aumentan la confianza, la aceptación del proyecto y la apropiación local, aspectos claves para la sostenibilidad del proyecto y resultados de desarrollo.
- Es un requisito del BID y de la legislación local, en conformidad con las políticas ambientales y sociales, en proyectos que tienen el potencial de provocar daño a personas o al medio ambiente.

Es necesario tener en cuenta los elementos siguientes en el proceso de consultas:

El proceso de consulta con las partes interesadas tiene que ser continuo e iterativo a lo largo del ciclo del proyecto, y comenzar lo más temprano posible.

Debe asegurar que las diferentes categorías de partes interesadas estén representadas y participen. Esto puede incluir individuos y grupos, así como instituciones locales formales e informales.

Además, debe integrar los aspectos siguientes:

- Contar con suficientes recursos.
- Ser transparente y basarse en información objetiva.
- Ser equitativo y no discriminatorio.
- Las partes interesadas deben tener información previa sobre aspectos relevantes del proyecto
- Ser respetuosos y estar exentos de coerción.
- La confidencialidad de la información y las partes interesadas debe estar asegurada cuando sea apropiado.
- Debe evitar la consulta sin un objetivo claro.
- El proceso debe ser documentado sistemáticamente y sus aspectos relevantes tienen que ser divulgados de manera pública.

Apuntamos que **varios encuentros y consultas sobre el Programa se realizaron en 2016 durante la preparación de la operación**, en particular con juntas de vecinos, asociaciones, comité consultivo y actores institucionales. El 6 de octubre del 2016 se realizó una consulta pública donde participaron aproximadamente 160 personas. En este encuentro se presentó el Análisis Ambiental y Social, los riesgos e impactos y las principales medidas de mitigación.

En 2021, durante el inicio de ejecución del Programa, la UCP realizó entre los meses de enero-abril, **16 actividades de socialización del programa y sus componentes** a diversos actores y sectores que incluyen: residentes, comerciantes, taxistas, religiosos/iglesias, expertos, buhoneros y líderes de los

diferentes sectores comunitarios y Juntas de Vecinos. El número de participantes fue de 272 personas. Por lo tanto, las próximas consultas a realizar por **la UCP se deben enfocar en la presentación y consultas de los planes de mitigación del PGAS**, como son:

- Plan de Gestión Temporal de Tránsito de la Ciudad Colonial y Plan de Contingencia de Apoyo a Negocios para los comerciantes de las calles a intervenir (Componente 1).
- Plan de Restauración de Medios de Vida para los residentes de las casas a rehabilitar (Componente 2).
- Plan de Restauración de Medios de Vida para los comerciantes del Mercado Modelo (Componente 3).
- Mecanismo de Atención a Quejas para todos los actores.

Los actores y afectados deben poder dejar sus comentarios, dudas, recomendaciones acerca de esos planes, a tener en cuenta en la ejecución.

4.2 PARTICIPACIÓN Y RELACIONES COMUNITARIAS EN EL CICLO DEL PROYECTO

En este acápite, se definen actividades de participación y relaciones comunitarias a lo largo de cada proyecto de obras, desde su diseño hasta la fase de cierre de obras y de mantenimiento de ellas. Las obras identificadas en el Programa están presentadas en la Tabla 4-1 a continuación, para cada Componente.

Tabla 4-1 : Obras del Programa

Componente 1
Rehabilitación de espacios públicos en calles priorizadas en el Plan de Intervención del Programa: Padre Billini, Las Mercedes, arzobispo Noel, Duarte, Hostos, Las Damas, Gregorio Luperón, El Conde completo, Salomé Ureña, José Reyes y 19 de marzo.
Rehabilitación y puesta en valor del Convento de San Francisco y la reforma integral del entorno y calles adyacentes
Restauración de museos
Implementación del plan de movilidad urbana (construcción de calles peatonales, ciclovías, etc.)
Recuperación de la Ribera del Río Ozama (Parque Lineal)
Mejora del manejo y recolección de residuos sólidos
Componente 2
Programa de Mejoramiento de Viviendas
Programa de Recuperación de Fachadas
Recuperación de espacios públicos comunitarios. Reformas de plazas tradicionales y recuperación de la ronda de la Muralla y espacios públicos de su entorno en el sector noreste de la Ciudad Colonial
Componente 3: Adecuación funcional y física del Mercado Modelo

Las actividades de participación y relaciones comunitarias están presentadas de forma sintética en la Figura 4-1 y descritas en el acápite 4.3.

Según Los Principios de La Valeta para la salvaguardia y gestión de las poblaciones y áreas urbanas históricas (ICOMOS, 2011), la planificación en las zonas urbanas históricas debe ser un proceso participativo en el que se impliquen todas las partes interesadas.

Esos principios ponen en relieve la importancia no solo de la rehabilitación de los edificios históricos, calles y museos, pero también la necesidad de proteger los aspectos sociales y culturales de la población viviendo en la zona histórica, y de limitar la gentrificación de los espacios históricos. La consulta directa y el diálogo permanente con la población y otros grupos interesados son indispensables desde el diseño de las obras, para limitar el impacto en las poblaciones viviendo actualmente en la Ciudad Colonial.

4.3 CONSULTA PÚBLICA

4.3.1 ALCANCE Y OBJETIVO

Este tópico describe los procedimientos, contenidos, y las estructuras operativas para guiar el proceso de las consultas públicas.

Las Consultas para realizar en el marco del programa se desarrollan bajo los requerimientos de la política de Medio Ambiente y Cumplimiento de Salvaguardias del BID, OP 703 de julio de 2006, en específico la Directiva B6 sobre Consulta y la Guía de consulta, y bajo las medidas de distanciamiento social establecidas por el Estado Dominicano ante la situación sanitaria de pandemia del COVID19 que está afectando al mundo. Se debe seguir igualmente el Reglamento 1-2020 del ADN donde se establecen las disposiciones relativas a las consultas y vistas públicas virtuales y presenciales.

Para que el proceso de consulta sea significativo, se debe contemplar la posibilidad de que se produzca una modificación del diseño o de la implementación del proyecto. Si se han tomado todas las decisiones antes de la reunión con las partes interesadas y no se contempla la posibilidad de tener en cuenta sus aportes, cualquier conversación con las partes interesadas locales será una simple difusión de información y no una consulta (BID, 2017).

En el marco de este Programa y según el Reglamento Operativo aprobado, una consulta como mínimo es requerida antes de la licitación de cada obra.

4.3.2 DESCRIPCIÓN DE LAS CONSULTAS SIGNIFICATIVAS NECESARIAS POR OBRAS DEL PROGRAMA

Para cada obra, es necesario tener unas consultas de los planes de mitigación con los grupos de afectados directos s con el fin de presentarles el proyecto y los posibles impactos durante la construcción, así que las medidas de mitigación. Durante la consulta, se presenta la naturaleza del proyecto y de qué manera podría afectar a los diferentes grupos de partes interesadas a nivel local. Debido a que, probablemente, diferentes grupos se verán afectados de manera diferente, en la medida de lo posible, la información proporcionada debería adaptarse a los diferentes grupos de partes interesadas. Es por esta razón que se recomienda separar en diferentes eventos las consultas con las diferentes partes afectadas, esto permite enfocar mejor en la presentación y discusión de las medidas y planes de mitigación.

Los detalles en **Anexo 3** presentan una estimación del número de consultas para cada tipo de obra, y las partes afectadas a invitar.

4.3.3 PREPARACIÓN DE LA CONSULTA

Las consultas se deben realizar, para cada una de las obras del Programa, durante la fase de diseño de las obras. Para cada consulta, la UCP debe redactar de forma anterior, una Estrategia de consulta que describe:

- Objetivo de la consulta
- Los actores por invitar
- El procedimiento de invitación (métodos y plazos)
- Modalidad de celebración: virtual o presencial
- Lugar y fecha de la consulta
- La Agenda de la consulta
- El material presentado durante la consulta
- La forma para presentar las observaciones y lugar de depósito o envío de las mismas (para las personas que no pueden participar a la consulta pública)

Antes de la consulta, y con un tiempo de antelación suficiente, se debe también difundir a los actores la descripción de las obras y el enlace web donde se encuentra el Análisis Ambiental y Social y el Plan de Gestión Ambiental y Social (AAS-PGAS) de las obras.

Después de cada consulta se deberá redactar el Informe de consulta cuyo contenido está presentado a continuación.

4.3.4 ORGANIZACIÓN DE LAS CONSULTAS

Para la preparación de las consultas públicas la UCP realizará las tareas siguientes:

- Se elaborará una lista final de invitados tomando como base la identificación de actores presentada en el presente Plan de consulta, considerando una participación equitativa de hombres y mujeres y de personas con discapacidad y las que no la tienen.
- Se elaborarán y distribuirán las invitaciones a los representantes de las instituciones identificadas, a través de la Unidad de Atención Social de la UCP. La invitación incluirá informaciones sobre el objetivo de la consulta, la descripción general del proyecto, el enlace a la página del AAS/PGAS del Proyecto previamente publicado, la agenda de la reunión, fecha, hora, lugar y dirección del evento, el link web si se trata de una consulta virtual o mixta, así como el contacto de la Unidad de Atención Social del proyecto por si surgen dudas antes de la consulta.
- Se debe publicar la convocatoria a consulta pública en el sitio web del ADN, en el sitio web del Ministerio de Turismo, y en el sitio web del Programa.
- Se elaborarán los documentos de preconsulta incluyendo los registros necesarios, el programa del evento, y la presentación del proyecto y el AAS-PGAS para exponer en el evento.
- Se acordará en cada área donde se realizarán las consultas los sitios donde se realizarán las mismas, considerando que sean ambientes confortables que cuenten con el equipo necesario (mobiliario, equipo de sonido, parlantes, equipo de computación, data display, material de escritorio, grabadoras, etc.) para la realización de estas.

Estos elementos se sintetizarán en una Estrategia de Consulta a validar por el Coordinador del Componente de la UCP y por el Comité Técnico para las obras principales definidas en el ROP³.

El Informe Preliminar Sintético que se enviará a las entidades comunitarias y a las partes interesadas para un conocimiento previo del proyecto antes de realizarse la consulta, incluirá los siguientes aspectos:

- *Los alcances del proyecto y las posibles alteraciones de ciertos componentes ambientales y de los modos de vida social y económico durante las fases de construcción y mantenimiento.* Este tema se focalizará exclusivamente en las obras que le corresponda a cada sector, señalando aspectos técnicos, así como impactos positivos y negativos posibles y medidas de mitigación. En tal sentido, se preparará un informe preliminar, síntesis del AAS-PGAS, para cada una de las obras.
- *El cumplimiento de procedimientos formalizados para la realización de quejas y reclamaciones.* Este tema se incluirá dentro de las modalidades de divulgación del proyecto, de manera que los afectados/beneficiarios tengan conocimientos de sus derechos y responsabilidades durante las fases de construcción y mantenimiento de todas las obras de agua y saneamiento a desarrollar en las comunidades seleccionadas. En ello se incluirán los mecanismos que se han establecido formalmente para la presentación-recepción, tramitación-respuesta, cierre-nivel de satisfacción de quejas y reclamaciones.

4.3.5 CONTENIDO Y ANIMACIÓN DE LA CONSULTA PÚBLICA

Las consultas serán ejercicios de dos vías, por lo que la información se presentará de manera que sea fácil de entender, y con suficiente tiempo a las personas para que respondan a la información que han recibido y expresen sus dudas, preocupaciones y sus opiniones. También significa dar retroalimentación y tomar nota de los problemas que se están abordando. El tiempo asignado para cada reunión es de 30 minutos para la presentación y de 1 hora a 1:30 para intercambios y respuestas a preguntas.

4.3.5.1 Invitaciones

La UCP emitirá una invitación con ocho días de anticipación para que los invitados puedan organizarse para asistir:

- Por escrito para las instituciones y las empresas privadas. Se integrará a esta invitación el enlace web donde encontrar el estudio de AAS/PGAS, además del Informe Preliminar Sintético, como resumen del proyecto.

³ Corresponsiente a Rehabilitación integral de espacios públicos en calles priorizadas, Rehabilitación y puesta en valor del Convento de San Francisco, Recuperación de la Ribera del Ozama - Proyecto Parque Lineal, Recuperación de espacios públicos comunitarios.

- A través de la Unidad de Atención Social para las organizaciones comunitarias, mediante comunicaciones escritas a las juntas de vecinos, y llamada telefónica al presidente de cada una de ellas.

Para que todas las partes puedan consultar el análisis ambiental y social (en particular las comunidades involucradas que no tienen acceso a internet) se dejará una copia papel del estudio en la oficina de la Unidad de Atención Social y se les comunicará a las mismas.

4.3.5.2 Presentación

Durante la presentación se explicará la naturaleza del proyecto, sus componentes, los riesgos e impactos positivos y negativos, así como, las medidas de mitigación que se implementarán y que se encuentran incluidas en el PGAS de proyecto, por cada etapa (diseño, construcción y mantenimiento de las obras del Proyecto). El facilitador garantizará que cada persona pueda participar, especialmente a las mujeres y que el debate no sea monopolizado por unas pocas personas. La presentación se realizará a través de medios audiovisuales y de papelógrafos, de manera de garantizar la comprensión de sus componentes.

El apoyo utilizado será una breve presentación del proyecto y del AAS-PGAS, el cronograma general del proyecto, así como un juego de mapas de las obras proyectadas. El plan de gestión de quejas y reclamos también se presenta en esta etapa.

4.3.5.3 Observaciones, preguntas y respuestas

Se planificará para cada una de las consultas un período de observaciones, preguntas y respuestas después de la presentación. Las preguntas y respuestas se anotarán por escrito.

4.3.6 DOCUMENTOS PARA PRODUCIR PARA EL INFORME DE CONSULTA

Un documento de consulta será producido después de la consulta pública y será publicado en la página web del Programa, debe contener al menos los siguientes elementos:

- El plan de consulta;
- La fecha y el lugar;
- Descripción de cómo se llevó a cabo el acto de la consulta (párrafo descriptivo del proceso).
- Grupos, instituciones o personas que fueron invitadas, mecanismo de invitación, tiempo de anticipación con el que se hizo la invitación y Objetivo de la consulta, (las copias de invitaciones entregadas, con sello y/o firma de recepción)
- Lista de asistentes interesados/afectados y participantes (la copia de la lista de asistencia). Nivel de participación por género.
- Información presentada antes de la consulta y eventuales comentarios recibidos previamente.

- Información presentada durante la consulta (hay que asegurar que se hallan presentado los impactos y las medidas de mitigación del proyecto específico, (la copia de la presentación),
- Propuestas, reclamos o preguntas realizadas por los asistentes y cómo fueron atendidas (una minuta de reunión con las observaciones, comentarios, preguntas y respuestas de las partes).
- Indicación de cómo se incorporó/incorporará en el diseño del proyecto reflejado en el PGAS las propuestas y/o reclamos de los asistentes.
- Las conclusiones principales sobre percepción positiva o negativa del proyecto por los participantes, incluyendo los acuerdos (si se generen).
- Documentación fotográfica y otros anexos que se consideren importante documentar sobre el proceso.

4.4 ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL EN LA OBRA

Las obras de intervención física generan impactos para los cuales las comunidades deben ser preparadas e informadas a lo largo de la duración de las obras. Por lo tanto, se hace necesario identificar los incidentes e impactos no previstos y establecer, en lo posible, con ellos conjuntamente acciones para mitigarlos: caso de aparcamientos, cierres de vías, soterramiento de cables, manejo de ruidos, contaminación del aire, discontinuidad de los servicios, entre otros.

Antes de empezar las obras se debe entregar a los residentes y comercios de las calles afectadas un brochure o comunicación indicando el periodo previsto de obras, las fechas y horarios posibles de discontinuidad de servicios (luz, agua, teléfono), la ubicación de los paseos peatonales provisionales, el periodo de cierre de la calle, los desvíos de tránsitos, los parqueos puestos a disposición de forma provisional.

De forma semanal (o según el ritmo de las obras) se debería avisar por escrito a los residentes y comercios las actividades previstas y una actualización de los puntos anteriores.

Además de las comunicaciones escritas, la Unidad de Atención Social, junto a un responsable técnico de la UCP deberán realizar reuniones de forma semanal con los comunitarios afectados por las obras, durante esta reunión se deberá:

- Presentar los avances de las obras, las fases de trabajo y el cronograma,
- Responder a las preguntas de los comunitarios,
- Recibir las quejas conforme al Mecanismo de Atención a Queja (MAQ).

Es importante que la Unidad de Atención Social lleve un registro de esos encuentros con fotografías, temas levantados, etc.

Durante el periodo de cierre de las obras, se recomienda llevar a cabo unos talleres con la comunidad, para presentarles las actividades de mantenimiento de las obras a realizar por las distintas instituciones (Ayuntamiento, CAASD, EDEESTE, etc), pero también las acciones de uso adecuado de las obras públicas para su sostenibilidad. Las actividades de formación y capacitación serán realizadas por el Centro Comunitario.

4.5 ACTAS DE VECINDAD

Se sugiere que se levanten actas de vecindad, lo cual es un documento donde se registra el estado actual de la calle y casas con descripción técnica y acompañado de fotografías o vídeos, acerca del

estado de las edificaciones que colindan con la construcción. Dicho levantamiento se realiza antes de comenzar la obra, se firma entre las partes, y al finalizar la misma, con el fin de reparar los daños que pudiese causar la intervención.

Se pretende que las partes solucionen de manera ágil y con el mínimo de conflictividad las diferencias.

Para la realización de las actas de vecindad, se debe implicar la Unidad de Atención Social y el Componente técnico responsable de la supervisión de la obra.

4.6 VINCULACIÓN OCUPACIONAL

Se promoverá la vinculación ocupacional, en particular en los sectores del Norte.

El objetivo es permitir que las comunidades y grupos sociales, sí es de su interés, participen de la construcción de las obras, y de esta manera puedan mejorar temporalmente sus ingresos, así como apropiarse de éstas, lo cual incide en la sostenibilidad de estas.

Es necesario que el especialista social de la UCP realice seguimiento para constatar que el contratista cumple con las exigencias de ley lo relacionado con las normas de seguridad industrial y salud ocupacional que se exigen.

Se deberá contar con acuerdos para el establecimiento de un adecuado procedimiento de selección y contratación que favorezca la utilización de la mano de obra local (hombres y mujeres), para lograr los beneficios de la generación de empleo en la zona de influencia del proyecto (en base a lo determinado durante el desarrollo del diseño).

PPRC/Fases	Diseño ⁴	Pre-construcción	Construcción	Cierre de obra	Mantenimiento
Consultas públicas	X				
Acompañamiento Social en la obra		X	X	X	
Actas de Vecindad		X		X	
Vinculación ocupacional		X	X	X	
Capacitación Sostenibilidad				X	
Actividades Centro Comunitario	X	X	X	X	X
MAQ	X	X	X	X	X
Comunicación Estratégica	X	X	X	X	x

Figura 4-1: Esquema del plan de participación y relaciones comunitarias durante el ciclo de la obra

⁴ En la fase de diseño, se recuerda también la importancia de fomentar el diseño participativo en las mejoras de las zonas históricas y de las edificaciones (principios de La Valeta, 2011), a través de metodologías participativas que integran talleres, grupos focales, encuestas socioeconómicas.

4.7 ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN PARA LA GESTIÓN SOSTENIBLE DEL PROGRAMA

En el marco del Programa, además de las acciones de acompañamiento social presentadas en el acápite anterior, se contratará una consultoría para la Estrategia de Comunicación, se financiará un plan de comunicación estratégica que incluye asistencia para el/la:

- Diseño e implementación del plan de comunicación y sensibilización
- Diseño y producción de cinco campañas de sensibilización durante la ejecución del Programa
- Divulgación de experiencias de éxitos en rehabilitación de centros históricos;

En particular se prevé que el Programa tenga una página Web actualizada de forma continua, donde obtener todas las informaciones sobre el desarrollo de las obras, los avisos de cierre de calles, el mecanismo de atención a quejas, las reuniones públicas, las actividades culturales y de educación, las noticias relacionadas al programa, los anuncios de empleos, los talleres. Se podrá dejar quejas usando el formulario presentado en esta página, como una de las opciones para presentar una queja o reclamación.

Además, se prevén artículos en prensa, programa semanal en una canal de televisión o radio y la edición de boletines mensuales sobre el Programa.

5 ORGANIGRAMA DE EJECUCIÓN DEL PPRC

MITUR será el Organismo Ejecutor del Programa y actuará por intermedio de la Unidad Coordinadora del Programa (UCP).

La Unidad de Atención Social y el Centro Comunitario dependerán directamente del Coordinador General de la UCP. Las actividades definidas en el PPRC serán directamente responsabilidad del Coordinador General a través de la Unidad de Atención Social.

La Unidad de Atención Social delegará al Centro Comunitario las actividades de capacitaciones y formaciones para la sostenibilidad de las obras, cuales se deberán realizar en conjunto con los técnicos de las obras.

La Figura 5-1 a continuación define las actividades de la Unidad de Atención Social y la Figure 5-2, el organigrama de trabajo.

Las actividades definidas en el Plan de Gestión Ambiental y Social (PGAS) y PPRC serán directamente responsabilidad del Coordinador General a través de la Unidad de Atención Social.

Los Términos de Referencia del responsable de la Unidad de Atención Social son anexos al ROP del Programa. En particular para la ejecución y seguimiento del presente PPRC, el responsable de la Unidad de Atención Social deberá seguir los objetivos específicos siguientes:

- Promover la participación en el Programa de la población, actores sociales, gremios empresariales e instituciones públicas.
- Coordinar los procesos de consulta pública para cada uno de los proyectos del Programa.
- Implementar y dar seguimiento al mecanismo de Atención a Quejas.
- Asegurar la comunicación adecuada con las poblaciones afectadas en la etapa de construcción.
- Velar porque se implemente el presente PPRC.

Algunas de las actividades de la Unidad de Atención Social liderada por su responsable son las siguientes (listado no exhaustivo):

- Velar por la buena comunicación de los contratistas y consultores con los residentes y visitantes para que sea adecuada, en un marco de respeto y no agresión verbal ni física.
- Ejecutar y dar seguimiento al presente PPRC incluyendo el MAQ.
- Elaborar los planes de participación y relación comunitaria anuales, las estrategias de consultas y los informes de consultas, que garanticen la participación de la población, actores sociales, gremios, sector empresarial e instituciones públicas vinculadas, y que a partir de información oportuna, permitan fortalecer y mantener relaciones de confianza con las comunidades, autoridades locales, nacionales y grupos de interés, para mantener la viabilidad socio ambiental durante la ejecución del Programa.
- Participar en los espacios de diálogo con las comunidades y partes interesadas, atendiendo y abordando los temas de alcance socioambiental.
- Dar seguimiento a los consultores contratados para las actividades del PPRC que lo requieren.
- Organizar las consultas públicas
- Realizar las actas de vecindad y el acompañamiento social en la obra, etc.

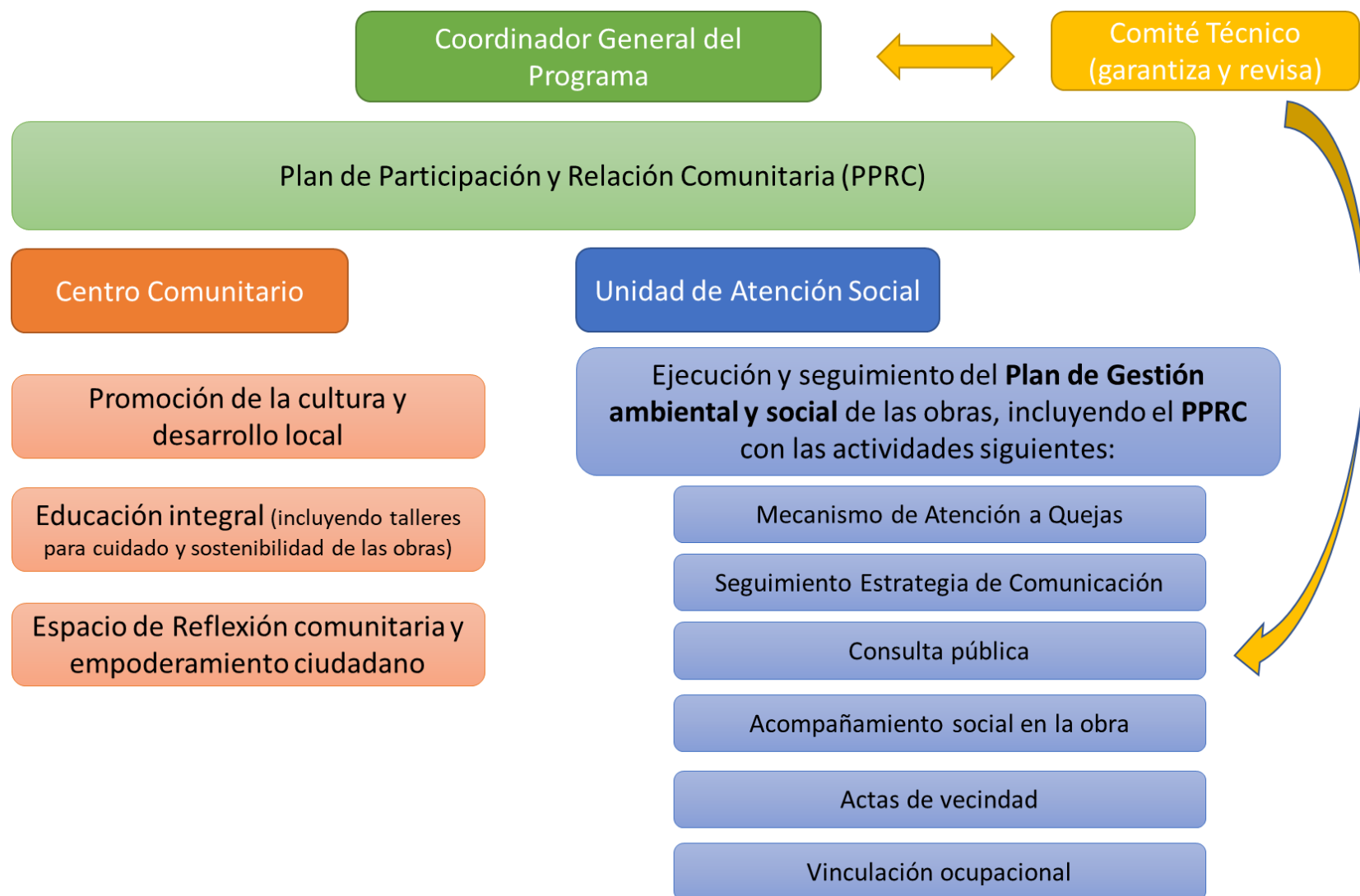


Figura 5-1: Esquema de trabajo del Centro Comunitario y Unidad de Atención Social

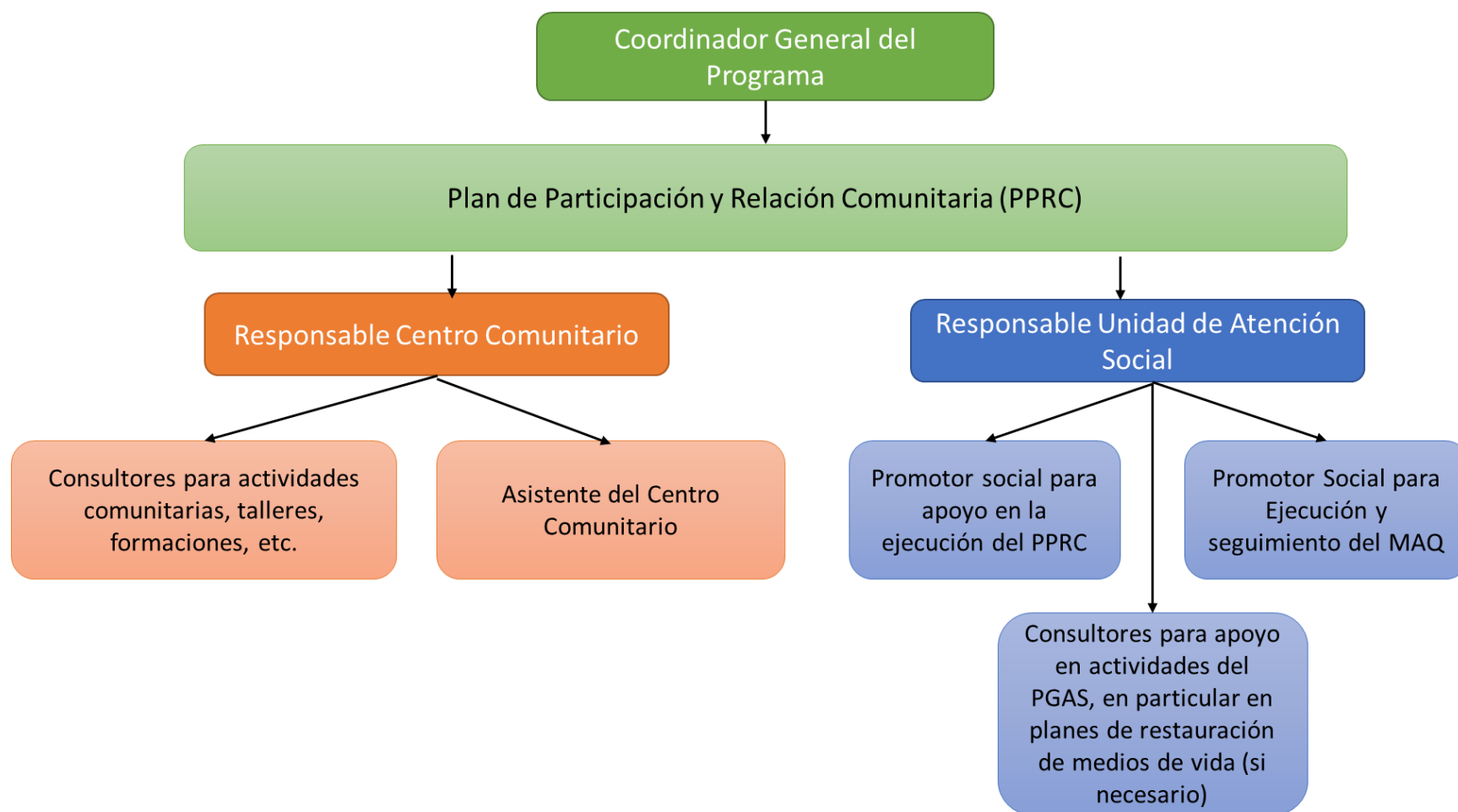


Figura 5-2: Organigrama de la Unidad de Atención Social

6 MECANISMO DE ATENCIÓN A QUEJAS (MAQ)

6.1 LECCIONES APRENDIDAS

Durante la Fase 1 de obras del Programa DR-L1135, Programa de Fomento Turístico de Ciudad Colonial (PFTCC), no existía un sistema formalizado de gestión de las quejas comunitarias o realizadas por los comerciantes, cuales se dirigían directamente a la UCP y a los equipos técnicos responsables de los diferentes componentes de obras. El hecho de no tener un mecanismo claro de gestión y resolución de quejas ha provocado desconfianza con relación al Programa y conflicto social durante el avance de obras.

El registro y tramitación de quejas y reclamaciones es un mecanismo que la UCP del Programa Integral de Desarrollo Turístico y Urbano de la Ciudad Colonial (Fase 1), ha ido desarrollando sobre la marcha a través de un Plan de Relacionamiento Comunitario realizado en 2017. Pero este mecanismo de quejas ha sido efectivo únicamente después del cierre de obras, más bien para recibir las quejas y comentarios relacionados a la fase de mantenimiento de las calles. Las quejas recibidas por teléfono o directamente en el Centro Comunitario eran apuntadas en un Formulario de quejas y dirigidas al Departamento correspondiente, y se realizaba un seguimiento de las quejas a través de un archivo Excel de seguimiento.

El Centro Comunitario ha sido desmantelado en 2020, por lo cual la estructura ya no es operativa, y es necesario crear esta estructura, así que el mecanismo completo, cual está definido a continuación.

En tal sentido, la propuesta que se describe a continuación está orientada a estructurar un nuevo sistema que utilizará las estructuras existentes a la fecha del informe, fortalecerá la dinámica operativa entre los componentes, y agregará otros mecanismos y modalidades de operatividad que no solo se focalicen en las fases de operación sino también en la de construcción y de monitoreo y evaluación.

Aunque el Mecanismo de Gestión de Quejas y Reclamaciones estará en funcionamiento a lo largo de todo el ciclo del Proyecto que se implementará, servirá como referencia para el futuro mantenimiento de las calles. A través de este se realizará el proceso de recepción, gestión o tratamiento del reclamo y el cierre documentado de este. En tal sentido, la UCP divulgará a la comunidad beneficiada y afectada, el alcance del mecanismo a implementar.

6.2 OBJETIVOS DEL MECANISMO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

El Mecanismo de Atención a Quejas que se propone está orientado al cumplimiento de los siguientes objetivos:

- *Formalizar* las quejas y reclamaciones de tipo técnica, social, económica y ambiental que la comunidad considere que atentan contra sus derechos fundamentales y/o contra cualquier acuerdo que ésta haya establecido con la UCP y/o con las empresas contratistas del proyecto.

- *Garantizar* un clima de armonía en las relaciones sociales, laborales e institucionales que la comunidad haya establecido o establezca con la UCP y con las empresas contratistas, durante todo el ciclo de ejecución y operación del proyecto.
- *Mejorar* la calidad de las obras y de los procesos de construcción, y la eficiencia en las respuestas preventivas, correctivas y de mejora continua que demanda la ciudadanía, a partir del conocimiento de las inquietudes de los beneficiarios, los afectados, los servidores públicos y la comunidad.

Tal como se observa, se trata de objetivos orientados a fortalecer los canales de interacción y contacto entre la ciudadanía y el Estado, de modo tal que las inquietudes de la ciudadanía se canalicen a los organismos correspondientes y éstos brinden una respuesta de calidad y eficiencia. Pero además de ello, se procura transparentar la acción del Programa considerando la opinión y percepción de la comunidad.

Con este mecanismo, además de quejas y reclamaciones se pueden recibir solicitudes y sugerencias.

6.3 LINEAMIENTOS

Los lineamientos del MAQ fueron definidos en el análisis ambiental y social inicial, están descritos a continuación:

- Es de interés del Programa que se gestione la solución oportuna y apropiada a todas las quejas presentadas, ya que ello contribuirá a fortalecer los vínculos de confianza, evitar la generación de conflictos y que el cronograma de trabajo no se vea afectado por incidentes sociales.
- El personal del Programa y sus contratistas deberán estar capacitados para orientar a la población respecto a los canales de presentación de quejas. Es responsabilidad de la Unidad de Atención Social capacitar a los Coordinadores y personal del Programa al respecto, y responsabilidad de los Coordinadores facilitar la capacitación de sus contratistas.
- Toda persona que desee presentar una queja tiene el derecho a ser tratada con respeto y recibir la orientación necesaria.
- La población del área de intervención del Programa deberá ser informada acerca del procedimiento establecido para la presentación y atención de quejas. Para esto se deben usar diferentes canales y medios de comunicación como paneles informativos en la obra y lugares públicos, folletos, reuniones informativas con la población, entre otros (ver a continuación).
- El responsable de todo el proceso de gestión de la queja es la Unidad de Atención Social, quien mantendrá un registro actualizado de las quejas presentadas por la población, así como del estado de atención de cada una de ellas.
- El procedimiento de recepción estará a cargo de la Unidad de Atención Social, del Contratista o del Supervisor de obra, o cualquier persona de la UCP. Los procedimientos de registro, inicio de la gestión y notificación de las quejas estará a cargo de la Unidad de Atención Social.
- La resolución de quejas no reemplaza las diligencias y/o sanciones establecidas por la legislación nacional en lo penal, civil, laboral, etc.

6.4 TIPOS DE MECANISMOS DE PARA RECEPCIÓN DE LA QUEJA

La UCP contará con cinco tipos de mecanismos que, aunque permiten canalizar las quejas y reclamaciones de la ciudadanía, lo hacen de manera independiente:

- **Unidad de atención social (por teléfono, correo electrónico o físicamente), ubicado en el Centro Comunitario:** atienden todo tipo de solicitud de los usuarios (informaciones, reporte de averías, quejas, otros) y las canaliza hacia los departamentos que pueden brindar la respuesta apropiada a las inquietudes solicitadas. Este mecanismo se realiza de manera personal en la Unidad de Atención Social o vía telefónica. También es necesario poner a disposición del usuario una dirección de correo electrónico y un chat de WhatsApp de un teléfono de flota.
La cartelería de obra del proyecto deberá incluir los datos de contacto de la UCP para recepción de reclamos (teléfono, ubicación, correo electrónico y sitio web). La cartelería explicativa se colocará en las ubicaciones de obradores, en las inmediaciones del área de intervención y en los accesos a rutas principales.
- **Sitio web del Programa:** Se prevé la creación de una página web para difundir todos los avances relacionados al Programa: avances y cronogramas de obras, vías de circulación cerradas y desvíos, consultas públicas, actividades culturales, etc. Este sitio web tendrá el acceso a una página para poder depositar las quejas y sugerencias directamente en línea.
- **La línea 3-1-1 (teléfono y web):** es un sistema nacional de atención ciudadana establecido por decreto presidencial Nº 694-09 para la recepción y canalización de quejas y reclamaciones por parte de la ciudadanía a la Administración Pública. El acceso a esta línea puede hacerse vía telefónica o vía internet, a través del llenado de un formulario en el que aparecen los datos personales de la persona que hace la queja o reclamación, y el detalle de esta. Es importante indagar si este servicio está todavía en operación y efectivo, para validar la posibilidad de incorporarlo al mecanismo de queja.
- **Bitácora del constructor y supervisor de obra,** que se utiliza cuando miembros de la comunidad se trasladan al campamento de la obra. El constructor o supervisor transcriben en su bitácora de trabajo el motivo de la queja y la persona que la realiza y la deben transmitir a la Unidad de Atención Social. Se le debe entregar la constancia de la queja y/o reclamo a la persona que solicitó la queja o el reclamo.
- **Promotor comunitario y equipo social de la UCP en terreno** cual realiza actividades de seguimiento y supervisión en las obras, para atender las solicitudes de quejas y reclamaciones durante las fases de construcción de las obras. Esta modalidad resulta interesante porque es proactiva, ya que el equipo social visita semanalmente las obras y podrá así conocer la opinión de los comunitarios, a la vez que informan sobre los nuevos proyectos o encuentros informativos o de sensibilización que se realizarán en la comunidad. Al igual que en el caso anterior, es un instrumento de trabajo que no crea vínculos de compromisos entre el equipo social y los miembros de las comunidades con las que interactúan.

Este personal realizará reuniones con las comunidades en lugares cercanos a la obra para la difusión y comunicación de actividades relacionadas con la preservación y conservación ambiental/social definidas en el proyecto, así como para difundir los medios para atender a inquietudes y reclamos. En estas reuniones se difundirán los datos de contacto de la UCP para recepción de reclamos (teléfono, WhatsApp, correo electrónico y web).

- **Actas de vecindad** entre la UCP y las juntas de vecinos localizadas en el área donde se ejecutará el proyecto. Este acuerdo establecerá las responsabilidades del Programa y de la comunidad, los tiempos establecidos para las quejas y reclamaciones, el tipo de quejas y reclamaciones a tramitar, entre otros.

Todos mecanismos de quejas deberán ser registrados y gestionados por la Unidad de Atención Social creada dentro de la UCP y ubicada físicamente a la entrada del Centro Comunitario.

La idea es concentrar en una sola Unidad operativa todas las quejas y reclamaciones que se realicen a través de los distintos tipos de mecanismos que se señalaron anteriormente. Esta concentración de información permitirá ordenar las quejas y reclamaciones por orden de prioridad, evitar las duplicidades de solicitudes requeridas simultáneamente por varias vías, llevar una estadística mensual del comportamiento de estas, canalizar y monitorear más eficientemente las quejas y reclamaciones, analizando sus tiempos de respuestas y nivel de satisfacción del usuario.

Los procedimientos para la recepción, tramitación y cierre de las solicitudes se describen a continuación.

6.5 MECANISMO DE RECEPCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS

Para la recepción y registro de las quejas y reclamaciones, se habilitará la Unidad de Atención Social dedicada a ello, hacia la cual se canalizarán todas las solicitudes provenientes de los distintos medios utilizados por la ciudadanía y descritos anteriormente. La información básica que contendrán las solicitudes está presentada en el **Anexo 1**.

En el **Anexo 2** se describe el formato de clasificación y seguimiento de las quejas que se podrá llevar en Excel por la Unidad de Atención Social.

El receptor de la queja o reclamación le asocia una categoría:

- Conducta inadecuada del personal del Programa o contratista
- Deterioro de espacio público o privado
- Dificultad de parqueo o acceso
- Ambiental (residuos sólidos, agua residual, polvo, vibración, ruido)
- Perjuicio a la propiedad privada (agrietamiento, derrumbe, deterioro pintura, etc)
- Continuidad de servicios (agua, energía eléctrica, teléfono)
- Otro.

El receptor de la queja o reclamación asociará un criterio de prioridad a la denuncia (según su propio análisis o recomendación de su jerarquía): normal, urgente o excepcional. En el curso de la tramitación,

esta condición podrá ser modificada, bien por el nivel superior de tratamiento, o bien porque se haya superado el plazo normal de tramitación. Las quejas o reclamaciones de nivel excepcional se tramitarán mediante un procedimiento especial acelerado. En efecto, las solicitudes de este nivel deben tratarse dentro de un plazo de 24 horas, según la gravedad de esta.

Como las quejas y reclamaciones provendrán desde distintas modalidades de recepción de estas, se establece como plazo máximo aceptable de 24 horas para introducirlas en el sistema. La tramitación de las reclamaciones se hace cronológicamente por fecha de recepción, y aquellas etiquetadas como «urgentes» se tramitan con carácter prioritario. En todos los casos se entregará un comprobante de recepción de la queja o reclamación al solicitante de esta (se recomienda entregar copia de la solicitud de queja).

En una primera instancia, todas las quejas y reclamaciones que correspondan a actuaciones de otros organismos y que no estén bajo la influencia directa del Proyecto se derivarán al organismo que corresponda, en el transcurso de dos días hábiles de recibido, informando al reclamante sobre la continuidad del reclamo. Por el contrario, para los que correspondan a la órbita de actuación del Programa, se debe acusar recibo por parte de la Unidad de Atención Social dentro de los dos días hábiles de recibido, e iniciar de manera inmediata, de acuerdo con la urgencia, el tratamiento de la cuestión levantada. Después de recibir un reclamo, éste debe ser evaluado en términos de severidad, implicaciones de seguridad, complejidad e impacto, entre otros, para tomar las acciones inmediatas que correspondan. Los reclamos deben ser respondidos en forma oportuna de acuerdo con la urgencia del pedido.

6.6 MECANISMO DE GESTIÓN DE RECLAMOS

Las quejas y reclamos formulados por la comunidad (ciudadano o extranjero) serán resueltos o contestados bajo los principios, términos y procedimientos contemplados en el Código Contencioso Administrativo para el ejercicio del Derecho de Petición, según se trate de interés particular o general y su incumplimiento dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en el mismo (ley 190 de 1995 artículo 55). Por regla general, las autoridades han determinado los siguientes plazos de acuerdo con el tipo de manifestación:

- Quince (15) días para dar respuesta a la queja.
- Quince (15) días para atender reclamos.
- Diez (10) días para contestar peticiones de información.
- Treinta (30) días para contestar consultas.
- Treinta (30) días hábiles para atender sugerencias y elogios.
- Quince (15) días hábiles para contestar solicitudes.

En cuanto a los derechos de petición, los plazos fijados son:

- Derechos de Petición de Interés Particular o General, 15 días hábiles siguientes a la fecha de radicación.
- Derechos de Información: 10 días hábiles siguientes a la fecha de radicación.
- Derechos de Consulta: 30 días hábiles siguientes a la fecha de radicación.
- Derecho de Certificación de Expediente: 3 días hábiles siguientes a la fecha de radicación.

Los anteriores plazos son los máximos, todo el personal tiene el deber de actuar frente a las peticiones con celeridad y eficacia. Cuando no fuere posible contestar dentro del término establecido por la ley, se informará por escrito al peticionario, indicando los motivos de la demora y la fecha en que se resolverá y dará respuesta.

En todos los casos, se llevará un registro de reclamos recibidos, código y fecha de recepción, responsable, plan de acción, acciones tomadas, respuestas y fechas, categoría y estado (ver **Anexo 2**). Luego de una investigación apropiada, se debe ofrecer una respuesta al reclamo presentado, dentro de los 15 días hábiles de la recepción del reclamo. Si no es posible resolverlo en ese lapso, la Unidad de Atención Social buscará una solución eficaz tan pronto como sea posible. La decisión y toda acción tomada relacionada con el reclamo debe ser comunicada a quien reclama en ese mismo plazo.

6.7 MECANISMO DE CIERRE DE RECLAMOS Y MONITOREO

Todas las decisiones y acciones tomadas relativas a los reclamos recibidos deben registrarse. Si el reclamante rechaza la decisión o acción propuesta, el reclamo debe mantenerse abierto. Esto debe ser registrado y el reclamante debe ser informado acerca de mecanismos alternativos disponibles, tanto internos como externos (por ejemplo, legales).

La Unidad de Atención Social debe continuar el seguimiento al progreso del reclamo hasta que todas opciones de recursos internos como externos hayan sido agotados, o hasta que quien reclama haya quedado satisfecho. Para que el caso se considere cerrado, la queja o reclamación correspondiente deberá acreditar los siguientes datos: fecha de remisión a la autoridad competente, fecha de respuesta o solución, autoridad competente que proporcionó la respuesta o solución, detalles de la respuesta o solución.

Todo reclamo cerrado con conformidad por parte del reclamante deberá ser monitoreado durante un lapso razonable de tiempo, a fin de comprobar que los motivos de queja o reclamo fueron efectivamente solucionados. El plazo estimado para tal fin es de 6 meses contados a partir de la respuesta y/o solución al reclamo. Los resultados de la implementación de este mecanismo de gestión de reclamos y participación deberán ser incluidos en el Informe que la UCP del proyecto envíe periódicamente al BID, clarificando el número de quejas/consultas recibidas, temas/aspectos generales principales abordados, respuestas brindadas y/o acciones implementadas, etc.

Sondeo de Satisfacción al cliente. Con el fin de determinar el nivel de satisfacción de las personas frente a los trabajos realizados por la UCP, se diseñará un formato de encuesta el cual será entregado a los comunitarios y usuarios de la Ciudad Colonial. Esta información será analizada posteriormente por la Unidad de Atención Social para que se adopten las correcciones, acciones correctivas, acciones preventivas y acciones de mejora. Estas Encuestas se diseñarán por la Unidad de Atención Social a lo largo de la ejecución del Programa y una vez hayan concluidos las obras.

6.8 SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

En caso de que no haya acuerdo entre el Programa y quien realizó la inquietud, sea por una inquietud rechazada o por no llegar a un acuerdo en la solución a implementar, se deberán arbitrar los medios para alcanzar un acuerdo conjunto entre las partes. Esto puede incluir, entre otros: promover la participación de terceros técnicos u otros estatales, invitar a mesas de diálogo, mediaciones, conciliaciones, etc. Para el caso en el que la queja no pueda manejarse en el ámbito del Programa, el interesado podrá exponer su reclamo en sede administrativa y ante los Tribunales de Justicia acordados entre las partes, mediante los siguientes mecanismos:

- a) Conciliación, Mediación y Arbitraje. Estas tres modalidades alternativas de resolución de conflictos constituyen una primera vía de apelación ante una queja no atendida por una persona que se haya sentido perjudicada por una resolución de MITUR o algunas de las entidades ejecutoras del proyecto. En el caso de la conciliación el tercero anima a las partes a arribar a un acuerdo y sólo escucha sus opiniones; en la mediación opina sobre las perspectivas de cada una de las partes recomendando alternativas de acuerdo entre ellas; y, en el arbitraje tiene la potestad legal (según la Ley N° 489-08) de fallar sobre los desacuerdos entre las partes. Aunque es una alternativa viable presenta la condicionante de que el conciliador, mediador o árbitro debe ser elegido a común acuerdo entre las partes y percibe honorarios profesionales por su trabajo. Esto significa que puede ser una dificultad para la comunidad afectada por la carencia de ingresos suficientes para hacerse cargo de los honorarios profesionales de este mediador.
- b) Reclamación por la vía administrativa ante MITUR como organismo ejecutor del Programa y como garante de la ejecución de este. Este mecanismo supone en una primera instancia la apelación ante la Coordinación del Programa. Si este no atiende la reclamación se pasa a una segunda instancia o de recurso jerárquico, dirigida al ministro del MITUR, y, si tampoco recibe una atención a su reclamación o, no está de acuerdo con la disposición que resuelva MITUR, tiene el recurso de apelar ante la Cámara en lo Contencioso y Administrativo. Es éste el procedimiento a seguir por la parte afectada si no llega a un acuerdo con MITUR.

La apelación ante los tribunales civiles será posible en la medida en que no se haya llegado a ningún acuerdo entre las partes ni por la vía de la conciliación/mediación/arbitraje ni por la vía administrativa. En este caso, el marco jurídico vigente establece claramente cuáles son las situaciones para apelar a una instancia de esta naturaleza para el caso de las prestaciones por pérdida de bienes inmuebles (Tribunal de Tierras en caso de ser propietarios con títulos registrados y al Tribunal del Derecho común si no posee título). Para otros casos en que haya un perjuicio a los afectados, por ejemplo, que se realice el traslado sin haberse terminado las viviendas, se apelará a una demanda ante un Tribunal Civil por daños y perjuicios.

6.9 INDICADORES DEL MAQ

Los indicadores que se utilizarán para el monitoreo de los mecanismos de quejas y reclamaciones serán los siguientes:

- Número de quejas y reclamaciones por clasificación de quejas
- Número de quejas y reclamaciones por tema de quejas
- Número de quejas y reclamaciones por sexo del reclamante
- Tiempo de respuesta de parte de UCP por tipo de quejas y por tema
- Cantidad de quejas respondidas /cantidad total de quejas recibidas
- Relación cantidad de solicitudes realizadas /tipo de obra en ejecución

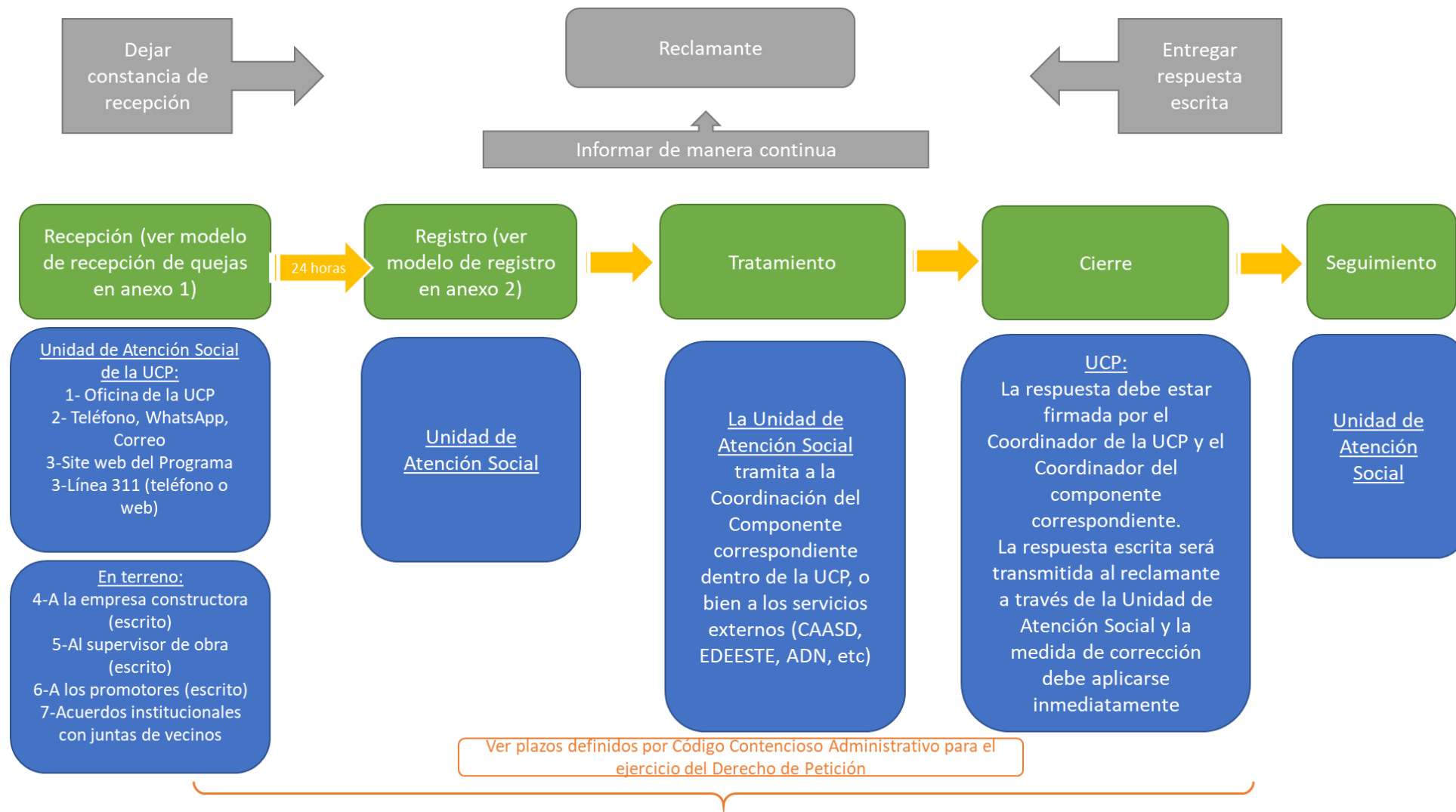


Figura 6-1: Esquema del Mecanismo de Atención a Quejas

7 PLANIFICACION DEL PPRC-MAQ Y SEGUIMIENTO

7.1 COSTOS DEL PPRC-MAQ

La UCP, con fondos de la operación se hará cargo de los gastos vinculados a la implementación del PPRC y MAQ. El monto total estimado para este plan es de USD 417,000 para los 5 años de Programa, desglosados de la siguiente manera:

ITEM	Precio Unitario (USD)	Cantidad	Precio Total (USD)
Especialista Social Unidad de Atención Social	50,400	6 años	302,400
Dos (2) Promotores Unidad de Atención Social	30,000	6 años	180,000
Computadoras (3)	1,200	3	3,600
Impresiones de informes/brochures	1,000	6 años	6,000
Gastos de consultas públicas	2,000	6 años	12,000
Línea telefónica para MAQ	2,000	6 años	12,000
Capacitación sostenibilidad obras	10,000	6 años	60,000
Imprevistos	10,000	6 años	60,000
TOTAL (sin incluir gastos del Centro Comunitario ni Estrategia de Comunicación)			636,000
TOTAL, previsto en ROP para PPRC-MAQ			700,000

7.2 SEGUIMIENTO DEL PPRC-MAQ

La Unidad de Atención Social deberá preparar de forma semestral un informe de cumplimiento ambiental y social siguiendo el modelo del Banco. Adjunto a este informe, se preparará un informe de seguimiento del PPRC y MAQ incluyendo, además de los indicadores y de la ficha de seguimiento del MAQ (Anexo 2 y acápite 6.9), los siguientes indicadores sociales:

- Número de consultas públicas realizadas con informe de consulta.
- Número de reuniones en obras.
- Número de actas de vecindad levantados.
- Número de trabajadores (hombre/mujer) de la comunidad contratados.
- Número de capacitaciones en relación con la sostenibilidad de obras.

7.3 CALENDARIO DE EJECUCIÓN Y ESTIMACIÓN PRESUPUESTARIA ANUAL

Cada año, la Unidad de Atención Social deberá preparar y presentar al Coordinador General su Plan de Participación y Relación Comunitaria Anual con una previsión de sus actividades en función del avance de las obras y asociado a un presupuesto anual a incluir en el Plan Operativo Anual (POA).

8 APENDICE

APENDICE 1: FORMATO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

**PROGRAMA INTEGRAL DE DESARROLLO TURISTICO Y URBANO DE LA
CIUDAD COLONIAL DE SANTO DOMINGO
PIDTUCCSD/MITUR/BID. PRÉSTAMO DR-L1084 (3879/OC-DR)**

Ficha de registro de quejas, solicitudes y sugerencias

Esta ficha es válida para recibir y registrar un reporte, solicitud o sugerencia que presente cualquier actor interesado de Ciudad Colonial.

Fecha:	/ /	Hora:		No. De orden (código)	
--------	-----	-------	--	--------------------------	--

1. Usted desea presentar (marque con una X)							
Queja/reclamación			Solicitud			Una sugerencia	
2. Datos de la persona (esto es opcional si la persona quiere, se puede recibir como anónimo)							
Nombre y apellido							
Cédula							
Apodo		Sexo	Hombre		Mujer	Edad	
No. Teléfono		Correo electrónico					
Dirección							
3. Se presenta en calidad de. (Marque con una X)							
Residente		Miembro de la comunidad		Visitante		Comerci ante	Trabajador
Organización (especifique)							
4. Por favor detálleos brevemente cuáles son las razones de su queja, reclamación, solicitud o sugerencia (indicar fecha, lugar, involucrados, hechos)							

5. Por favor si puedes compartirnos, además de hacer este reporte, ¿qué otra cosa hizo?													
6. Indicar que elementos puede facilitar que fortalezcan su caso (marcar con una X, más de uno)													
Testigos	☐	Fotos	☐	Video	☐	Audio	☐	Documentos	☐	Carta	☐	Otro	☐
7. Favor indicar, como desea recibir respuesta de lo presentado (marcar con una X)													
Personalmente	☐	Por escrito	☐	Por teléfono	☐	Por correo	☐	En una reunión	☐				
Otro, especifique													

8. Ante lo expuesto, ¿qué espera del programa?

Nota: El caso presentado en la presente ficha, le será respondido en un plazo no mayor de 15 días laborales (tres semanas) por la vía ya indicada.

9. Personal de PIDTUCCSD			
Recibido por:			
Fecha de recepción		Fecha revisión	
Revisado por:			

Respuesta presentada por:								
Fecha de respuesta								
10. El caso presentado tiene relación con la intervención en (por favor marcar con una x):								
Calles	Plaza	Parque	Muralla	Vivienda	Fachada	Mercado	Ruta turística	Museo
Animación urbana		Oferta cultural		Residuos sólidos		Apoyo a negocios		
11. Categoría de la queja, reclamación, solicitudes o surgerencia								
Conducta inadecuada del personal		Deterioro de espacio		Parqueo o acceso		Ambiental (residuos, agua residual)		Perjuicio a la propiedad privada
Otro (indicar)								
12. El caso presentado ha sido derivado o canalizado para su atención hacia:								
INTERNO								
Enc. Comunitario		Centro		Especialista social		Coord. C1		Coord. C2
						Coord. C3		Coord. C4 o C5
Coord. Gral.		MITUR u otros		Fecha de remisión				
EXTERNO								
ADN	DPCH	MIC	DNPM	INTRANT	CAASD	MOPC	MMA	EDEESTE
INDOTEL		Otro, especifique						
Fecha de remisión								

APENDICE 2: FICHERO DE CLASIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LAS QUEJAS

Nombre y Apellido del reclamante	Fecha reclamación			Razones de la queja o reclamación	Representante de UCP que recibe la reclamación	Fecha máxima para entregar una respuesta al reclamante	Respuesta de UCP a la reclamación				Categoría	Criterio de prioridad	Código
	Mes	Día	Hora				Justificación de la respuesta	Mes	Día	Hora			

APENDICE 3: DESCRIPCION DE LOS EVENTOS DE CONSULTAS NECESARIAS POR OBRAS DURANTE EL DISEÑO

Las consultas significativas identificadas abajo se proponen como una cantidad mínima, en base al conocimiento actual de los proyectos del Programa en fase de diseño. Este listado deberá ser revisado y actualizado con la evolución de los diseños y el conocimiento de las actividades del Programa. Por otra parte, cada consulta o grupo de consultas deberá ser definida con una estrategia de trabajo, a ser validada por la UCP.

OBRA 1 Componente 1	Rehabilitación de espacios públicos en calles priorizadas en el Plan de Intervención del Programa: Padre Billini, Las Mercedes, arzobispo Noel, Duarte, Hostos, Las Damas, Gregorio Luperón, El Conde, Salomé Ureña, José Reyes y 19 de marzo.
Número mínimo de consultas	6 consultas (división en 3 sectores) y 1 Consulta para las instituciones
	Sector 1
	Consulta 1
Calles a intervenir	Las Mercedes (Oeste), Duarte (Norte), Gregorio Luperón (Oeste), Salomé Ureña (Oeste) José Reyes (Norte) 19 de marzo (Norte)
Partes afectadas	Comerciantes, restaurantes, bares, instituciones (iglesias)
Actores o grupos de actores a invitar	Iglesias católicas y evangélicas Asociación de Restaurante (Aderes) Asociación de bares de la Ciudad Colonial (Abzocol) Asociación de Hoteles Personas trabajando en los negocios de las calles en construcción Dueños de comercios de las calles en construcción Asociación de taxistas Guías turísticas
Temas principales	Descripción del proyecto Descripción de los impactos según PGAS Medidas de mitigación según PGAS Plan de gestión del tráfico Plan de apoyo a negocios en calles intervenidas Plan de Participación y Relaciones Comunitarias y Mecanismo de Atención a Quejas Recomendaciones, comentarios por parte de los afectados
	Consulta 2
Calles a intervenir	Las Mercedes (Oeste), Duarte (Norte), Gregorio Luperón (Oeste), Salomé Ureña (Oeste) José Reyes (Norte) 19 de marzo (Norte)
Partes afectadas	Residentes
Actores o grupos	Personas residentes en las casas de las calles en construcción

de actores a invitar	Juntas de vecinos de este sector
Temas principales	Descripción del proyecto Descripción de los impactos Medidas de mitigación Plan de gestión del tráfico Plan de Participación y Relaciones Comunitarias y Mecanismo de Atención a Quejas Recomendaciones, comentarios por parte de los afectados
	Sector 2
	Consulta 3
Calles a intervenir	Padre Billini (Este) Las Mercedes (Este) Hostos, Las Damas, Gregorio Luperón (Este) El Conde (Este) arzobispo Noel (Este)
Partes afectadas	Comerciantes, restaurantes, bares, instituciones (iglesias)
Actores o grupos de actores a invitar	Iglesias católicas y evangélicas Asociación de Restaurante (Aderes) Asociación de bares de la Ciudad Colonial (Abzocol) Asociación de Hoteles Asociación de comerciantes del Conde (Asoconde) Asociación de buhoneros de la calle el Conde Personas trabajando en los negocios de las calles en construcción Dueños de comercios de las calles en construcción Asociación de taxistas Guías turísticas
Temas principales	Descripción del proyecto Descripción de los impactos Medidas de mitigación Plan de gestión del tráfico Plan de apoyo a negocios en calles intervenidas Plan de Participación y Relaciones Comunitarias y Mecanismo de Atención a Quejas Recomendaciones, comentarios por parte de los afectados
	Consulta 4
Calles a intervenir	Padre Billini (Este) Las Mercedes (Este) Hostos, Las Damas, Gregorio Luperón (Este) El Conde (Este) arzobispo Noel (Este)
Partes afectadas	Residentes
Actores o grupos de actores a invitar	Personas residentes en las casas de las calles en construcción Juntas de vecinos de este sector
Temas principales	Descripción del proyecto

	Descripción de los impactos Medidas de mitigación Plan de gestión del tráfico Plan de Participación y Relaciones Comunitarias y Mecanismo de Atención a Quejas Recomendaciones, comentarios por parte de los afectados
	Sector 3
	Consulta 5
Calles a intervenir	Padre Billini arzobispo Noel Duarte (Sur) José Reyes (Sur) 19 de marzo (Sur)
Partes afectadas	Comerciantes, restaurantes, bares, instituciones (iglesias)
Actores o grupos de actores a invitar	Iglesias católicas y evangélicas Asociación de Restaurante (Aderes) Asociación de bares de la Ciudad Colonial (Abzocol) Asociación de Hoteles Personas trabajando en los negocios de las calles en construcción Dueños de comercios de las calles en construcción Asociación de taxistas Guías turísticas
Temas principales	Descripción del proyecto Descripción de los impactos Medidas de mitigación Plan de gestión del tráfico Plan de apoyo a negocios en calles intervenidas Plan de Participación y Relaciones Comunitarias y Mecanismo de Atención a Quejas Recomendaciones, comentarios por parte de los afectados
	Consulta 6
Calles a intervenir	Padre Billini arzobispo Noel Duarte (Sur) José Reyes (Sur) 19 de marzo (Sur)
Partes afectadas	Residentes
Actores o grupos de actores a invitar	Personas residentes en las casas de las calles en construcción Juntas de vecinos de este sector
Temas principales	Descripción del proyecto Descripción de los impactos Medidas de mitigación Plan de gestión del tráfico Plan de Participación y Relaciones Comunitarias y Mecanismo de Atención a Quejas Recomendaciones, comentarios por parte de los afectados
	Consulta 7

Calles a intervenir	Todas las calles a intervenir
Objeto	Consulta informativa a sector institucional
Actores o grupos de actores a invitar	Todas las Instituciones Sector privado Universidades Asociaciones de turismo Consejo consultivo
Temas principales	Descripción del proyecto Descripción de los impactos Medidas de mitigación Plan de gestión del tráfico Plan de apoyo a negocios en calles intervenidas Plan de Participación y Relaciones Comunitarias y Mecanismo de Atención a Quejas Recomendaciones, comentarios por parte de los afectados

OBRA 2	Rehabilitación de la calle peatonal El Conde desde la C/Arzobispo Meriño hasta la C/Palo Hincado
Componente 1	
Número mínimo de consultas	3 consultas
	Consulta 1
Calles a intervenir	El Conde desde la C/Arzobispo Meriño hasta la C/José Reyes
Partes afectadas	Comerciantes, restaurantes, bares, instituciones (iglesias)
Actores o grupos de actores a invitar	Iglesias católicas y evangélicas Asociación de Restaurante (Aderes) Asociación de bares de la Ciudad Colonial (Abzocol) Asociación de Hoteles Personas trabajando en los negocios de las calles en construcción Dueños de comercios de las calles en construcción Asociación de taxistas Guías turísticas
Temas principales	Descripción del proyecto Descripción de los impactos según PGAS Medidas de mitigación según PGAS Plan de gestión del tráfico Plan de apoyo a negocios en calles intervenidas Plan de Participación y Relaciones Comunitarias y Mecanismo de Atención a Quejas Recomendaciones, comentarios por parte de los afectados
	Consulta 2
Calles a intervenir	Todo El Conde
Partes afectadas	Residentes
Actores o grupos de actores a invitar	Personas residentes en las casas de las calles en construcción Juntas de vecinos de este sector
Temas principales	Descripción del proyecto Descripción de los impactos Medidas de mitigación Plan de gestión del tráfico

	Plan de Participación y Relaciones Comunitarias y Mecanismo de Atención a Quejas Recomendaciones, comentarios por parte de los afectados
	Consulta 3
Calles a intervenir	El Conde desde la C/José Reyes hasta la C/Palo Hincado
Partes afectadas	Comerciantes, restaurantes, bares, instituciones (iglesias)
Actores o grupos de actores a invitar	Iglesias católicas y evangélicas Asociación de Restaurante (Aderes) Asociación de bares de la Ciudad Colonial (Abzocol) Asociación de Hoteles Asociación de comerciantes del Conde (Asoconde) Asociación de buhoneros de la calle el Conde Personas trabajando en los negocios de las calles en construcción Dueños de comercios de las calles en construcción Asociación de taxistas Guías turísticas
Temas principales	Descripción del proyecto Descripción de los impactos Medidas de mitigación Plan de gestión del tráfico Plan de apoyo a negocios en calles intervenidas Plan de Participación y Relaciones Comunitarias y Mecanismo de Atención a Quejas Recomendaciones, comentarios por parte de los afectados

OBRA 3 Componente 1	Rehabilitación y puesta en valor del Convento de San Francisco y la reforma integral del entorno y calles adyacentes
Número mínimo de consultas	2 consultas (1 solo sector) 1 consultas para los residentes y 1 consultas para los comercios, restaurantes, bares, etc.
	Consulta 1
Obras	Calles y plazas adyacentes al convento de San Francisco
Partes afectadas	Comerciantes, restaurantes, bares, instituciones (iglesias)
Actores o grupos de actores a invitar	Iglesias católicas y evangélicas Asociación de Restaurante (Aderes) Asociación de bares de la Ciudad Colonial (Abzocol) Asociación de Hoteles Personas trabajando en los negocios de las calles en construcción Dueños de comercios de las calles en construcción Artistas específicos de la plaza Fundación de artesanos Universidades
Temas principales	Descripción del proyecto Descripción de los impactos Medidas de mitigación Plan de gestión del tráfico Plan de Participación y Relaciones Comunitarias y Mecanismo de Atención a

	Quejas Recomendaciones, comentarios por parte de los afectados
	Consulta 2
Obras	Calles y plazas adyacentes al convento de San Francisco
Partes afectadas	Residentes
Actores o grupos de actores a invitar	Personas residentes en las casas de las calles en construcción Juntas de vecinos de este sector
Temas principales	Descripción del proyecto Descripción de los impactos Medidas de mitigación Plan de gestión del tráfico Plan de Participación y Relaciones Comunitarias y Mecanismo de Atención a Quejas Recomendaciones, comentarios por parte de los afectados

OBRA 4 Componente 1	1- Implementación del plan de movilidad urbana (construcción de calles peatonales, ciclovías, estacionamientos, etc.) 2- Recuperación de la Ribera del Río Ozama (Parque Lineal) 3- Restauración de museos
Número mínimo de consultas	1 consulta y diseño participativo
	Consulta 1
Calles a intervenir	A Definir en el estudio de plan de movilidad urbana
Partes afectadas	Residentes, Comerciantes, restaurantes, bares, instituciones
Actores o grupos de actores a invitar	Asociación de Restaurante (Aderes) Asociación de bares de la Ciudad Colonial (Abzocol) Asociación de Hoteles Personas trabajando en los negocios de las calles a intervenir Dueños de comercios de las calles a intervenir Personas residentes en las casas de las calles a intervenir Juntas de vecinos de este sector Taxistas Iglesias católicas y evangélicas Universidades
Temas principales	Descripción de los proyectos Descripción de los impactos Medidas de mitigación Plan de Participación y Relaciones Comunitarias y Mecanismo de Atención a Quejas Recomendaciones, comentarios por parte de los afectados

OBRA 5 Componente 1	Mejora del manejo y recolección de residuos sólidos
Número mínimo de consultas	1 consulta y diseño participativo
	Consulta 1
Calles a intervenir	Toda la ciudad Colonial

Partes afectadas	Residentes, Comerciantes, restaurantes, bares, instituciones
Actores o grupos de actores a invitar	Ayuntamiento del Distrito Nacional Empresa recolectora de residuos sólidos Personas trabajando en los negocios de las calles a intervenir Dueños de comercios de las calles a intervenir Personas residentes en las casas de las calles a intervenir Juntas de vecinos de este sector Iglesias católicas y evangélicas
Temas principales	Descripción de los proyectos Descripción de los impactos Medidas de mitigación Plan de Participación y Relaciones Comunitarias y Mecanismo de Atención a Quejas Recomendaciones, comentarios por parte de los afectados

OBRAS componentes 2	Programa de Mejoramiento de Viviendas Programa de Recuperación de Fachadas Recuperación de espacios públicos comunitarios. Reformas de plazas tradicionales y recuperación de la ronda de la Muralla y espacios públicos de su entorno en el sector noreste de la Ciudad Colonial
Número mínimo de consultas	Se prevé un diseño participativo y varias consultas durante el diseño
	Consultas
Calles a intervenir	A Definir
Partes afectadas	Residentes, Comerciantes, restaurantes, bares, instituciones
Actores o grupos de actores a invitar	Asociación de Restaurante (Aderes) Asociación de bares de la Ciudad Colonial (Abzocol) Asociación de Hoteles Personas trabajando en los negocios de las calles a intervenir Dueños de comercios de las calles a intervenir Personas residentes en las casas de las calles a intervenir Personas viviendo en los edificios que se van a mejorar Dueños de las viviendas que se van a mejorar (pero viviendo fuera de la Ciudad Colonial) Juntas de vecinos de este sector Iglesias católicas
Temas principales	Descripción de los proyectos Descripción de los impactos Medidas de mitigación Plan de restauración de medio de vida Plan de Participación y Relaciones Comunitarias y Mecanismo de Atención a Quejas Recomendaciones, comentarios por parte de los afectados

OBRAS componentes 3	Adecuación funcional y física del Mercado Modelo
Número mínimo de	Se prevé un diseño participativo y varias consultas durante el diseño

consultas	
	Consultas
Calles a intervenir	A Definir
Partes afectadas	Residentes, Comerciantes, restaurantes, bares, buhoneros, guías turísticas
Actores o grupos de actores a invitar	Asociación de Comerciantes del Mercado Modelo (ACODEMO) Buhoneros del mercado modelo Trabajadores del mercado modelo Dueños de negocios del mercado modelo Personas trabajando en los negocios de las calles a intervenir Dueños de comercios de las calles a intervenir Personas residentes en las casas de las calles a intervenir Juntas de vecinos de este sector Iglesias católicas y evangélicas
Temas principales	Descripción de los proyectos Descripción de los impactos Medidas de mitigación Plan de restauración de medio de vida Plan de Participación y Relaciones Comunitarias y Mecanismo de Atención a Quejas Recomendaciones, comentarios por parte de los afectados