



Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones (MOPC) / República Dominicana. Banco Interamericano de Desarrollo (BID).

Programa de Resiliencia Climática de la Infraestructura de Puentes en República Dominicana (DR-L1166)

DR-L1166 - Plan de Participación de las Partes Interesadas (PPPI)

Proyecto BID: DR-L1166, Febrero de 2024

Rev.	Descripción	Preparado por	Controlado por	Aprobado por	Fecha
1	Plan de Participación de las Partes Interesadas (PPPI).	J. Vásquez			29/02/2024

ÍNDICE

	Pág.
ÍNDICE	2
LISTA DE TABLAS	3
ABREVIACIONES Y ACRÓNIMOS	4
1 CONSIDERACIONES GENERALES	5
2 IDENTIFICACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS	7
Partes interesadas de la Provincia de Azua	8
Partes interesadas de la Provincia de Duarte	10
Partes interesadas de la Provincia de María Trinidad Sánchez	11
Partes interesadas de la Provincia de Monseñor Nouel	13
Partes interesadas de la Provincia de Monte Cristi	14
Partes interesadas de la Provincia de Monte Plata	16
Partes interesadas de la Provincia de San Cristóbal	18
Partes interesadas de la Provincia de San Juan	19
Partes interesadas de la Provincia de Sánchez Ramírez	21
Partes interesadas de la Provincia de Santiago	22
Partes interesadas de la Provincia de Santo Domingo	23
Partes interesadas de la Provincia de Valverde	25
3 DOCUMENTOS PARA SOCIALIZAR Y DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN	27
4 CONSULTA PÚBLICA SIGNIFICATIVA	30
4.1 CONVOCATORIA	30
4.2 MODALIDAD Y ALCANCE DE LA CONSULTA PÚBLICA	30
4.2.1 Planificación y Desarrollo de la Consulta Pública	30
4.2.2 Informe de consulta pública significativa del proyecto	31
5 MECANISMO DE QUEJAS Y RECLAMOS (MGQR)	32
5.1 MECANISMO DE GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	32
5.1.1 Recepción y registro de reclamos, quejas y sugerencias	33
5.1.2 Recepción y respuesta en la atención de casos de violencia de género (VG) y trata de personas	34
5.1.3 Instancias Externas de Resolución de Reclamos	35
5.1.4 Evaluación de la solicitud	36
5.1.5 Solución de conflictos	36
5.1.6 Seguimiento y documentación	36
5.1.7 Monitoreo del mecanismo de quejas y reclamos	36
5.1.8 Cronograma de implementación	37
5.2 GESTIÓN DE QUEJAS DE LOS TRABAJADORES DEL PROYECTO	37
5.2.1 Responsables	40
5.2.2 Cronograma de Implementación	40
5.2.3 Presupuesto	40
5.3 MECANISMOS DE RECLAMACIÓN DEL PROGRAMA POR PARTE DEL BID	41
5.3.1 Mecanismo local del proyecto	41
5.3.2 Mecanismo Independiente de Consulta e Investigación - MICI	43
6 SEGUIMIENTO Y PRESENTACIÓN DE INFORMES DEL PPPI	47
6.1 PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS EN LAS ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO	47
6.2 PRESENTACIÓN DE INFORMES A LOS GRUPOS DE PARTES INTERESADAS	47



LISTA DE TABLAS

Tabla 1-1: Provincias y Municipios que integran al Proyecto DR-1166.	5
Tabla 2-1: Mapeo de las partes interesadas para la República Dominicana en el marco del Proyecto DR-L1166.	7
Tabla 2-2: Mapeo de las partes interesadas para la Provincia de Azua en el marco del Proyecto DR-L1166.	8
Tabla 2-3: Mapeo de las partes interesadas para la Provincia de Duarte en el marco del Proyecto DR-L1166.	10
Tabla 2-4: Mapeo de las partes interesadas para la Provincia de María Trinidad Sánchez en el marco del Proyecto DR-L1166.	11
Tabla 2-5: Mapeo de las partes interesadas para la Provincia de Monseñor Nouel en el marco del Proyecto DR-L1166.	13
Tabla 2-6: Mapeo de las partes interesadas para la Provincia de Monte Cristi en el marco del Proyecto DR-L1166.	14
Tabla 2-7: Mapeo de las partes interesadas para la Provincia de Monte Plata en el marco del Proyecto DR-L1166.	16
Tabla 2-8: Mapeo de las partes interesadas para la Provincia de San Cristóbal en el marco del Proyecto DR-L1166.	18
Tabla 2-9: Mapeo de las partes interesadas para la Provincia de San Juan en el marco del Proyecto DR-L1166.	19
Tabla 2-10: Mapeo de las partes interesadas para la Provincia de Sánchez Ramírez en el marco del Proyecto DR-L1166.	21
Tabla 2-11: Mapeo de las partes interesadas para la Provincia de Santiago en el marco del Proyecto DR-L1166.	22
Tabla 2-12: Mapeo de las partes interesadas para la Provincia de Santo Domingo en el marco del Proyecto DR-L1166.	23
Tabla 2-13: Mapeo de las partes interesadas para la Provincia de Valverde en el marco del Proyecto DR-L1166.	25
Tabla 3-1: Cuadro de Documentos a socializar durante el proceso participativo del Proyecto	27
Tabla 5-1: Propuesta de Formulario de Quejas	39

ABREVIACIONES Y ACRÓNIMOS

AID	Área de Influencia Directa
AES	Abuso y Explotación Sexual
BID	Banco Interamericano de Desarrollo
CEG-INTEC	Centro de Estudios de Género
CEIZTUR	Comité Ejecutor de Infraestructuras en Zonas Turísticas
CODOPESCA	Consejo Dominicano de Pesca y Acuicultura
COE	Centro de Operaciones de Emergencias
CONANI	Consejo Nacional para la Niñez y la Adolescencia
CORPHOTELS	Corporación de Fomento de la Industria Hotelera y Desarrollo del Turismo
FOMISAR	Fondos Mineros Sánchez Ramírez
IAD	Instituto Agrario Dominicano
IDECOOP	Instituto de Desarrollo y Crédito Cooperativo
INDRHI	Instituto Nacional de Recursos Hidráulicos
MARENA	Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales
MERCADOM	Mercados Dominicanos de Abasto Agropecuario
MGAS	Marco de Gestión Ambiental y Social
MICI	Mecanismo Independiente de Consulta e Investigación
MOPC	Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones
MOPC-RD	Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones de República Dominicana
MPAS	Marco de Política Ambiental y Social del BID
NDAS	Normas de Desempeño Ambiental y Social
PGL	Procedimiento de Gestión Laboral
PPPI	Plan de Participación de las Partes Interesadas
PRI	Plan de Reasentamiento Involuntario
SENPA	Servicio Nacional de Protección Ambiental

1 CONSIDERACIONES GENERALES

El Plan de Participación de las Partes Interesadas (PPPI) forma parte integral del **Programa de Resiliencia Climática de la Infraestructura de Puentes en República Dominicana (DR-L1166)**, cuyo alcance es nacional y será ejecutado por el Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones de República Dominicana (MOPC-RD).

Este Plan de Participación de Partes Interesadas se preparó en cumplimiento con los requerimientos de las Normas de Desempeño Ambiental y Social (NDAS) del Marco de Política Ambiental y Social (MPAS) del Banco Interamericano de Desarrollo, aplicables a esta operación por estar financiada por una operación de préstamo del BID.

El PPPI es un documento vivo que será actualizado conforme se disponga de más información y se divulgará a las partes interesadas cada vez que se introduzcan cambios relevantes en el mismo. Estará bajo la jurisdicción del Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones de República Dominicana (MOPC-RD), en carácter de organismo ejecutor del Programa y de este Proyecto en particular.

El MOPC articulará a nivel local las acciones a través de las provincias y municipios, como áreas responsables del abordaje territorial.

El presente PPPI incluye los procedimientos específicos para la gestión del proceso participativo durante la etapa preparatoria del Programa, que abarca los proyectos de la muestra representativa. Inicialmente se tiene una muestra definida de los siguientes puentes.

Tabla 1-1: Provincias y Municipios que integran al Proyecto DR-1166.

Provincia	Municipio
Azua	Azua
Azua	Estebania
Azua	Las Charcas
Azua	Sabana Yegua
Duarte	Villa Riva
María Trinidad Sánchez	Nagua
Monseñor Nouel	Bonao
Monte Cristi	Guayubín
Monte Plata	Bayaguana
Monte Plata	Monte Plata
Monte Plata	San Antonio de Guerra
San Cristóbal	Bajos de Haina
San Cristóbal	San Cristóbal
San Cristóbal	Villa Altagracia
San Juan	San Juan
San Juan	La Herrera
San Juan	Bohechío
Sánchez Ramírez	La Mata



Provincia	Municipio
Santiago	Villa González
Santo Domingo	Pedro Grand
Santo Domingo	Santo Domingo Este
Santo Domingo	Santo Domingo Norte
Valverde	Laguna Salada
Valverde	Esperanza

Fuente: Elaboración propia.

2 IDENTIFICACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

A continuación, se presenta un mapeo de actores relevantes para el Proyecto. El mismo tiene carácter dinámico, ya que la identificación inicial se irá ajustando con nuevos insumos y aportes que se vayan recabando durante los espacios de información y diálogo que se produzcan dentro del proceso participativo.

A los efectos de la NDAS 10, el término “parte interesada” se refiere a personas o grupos que están afectados o es probable que se vean afectados por el proyecto (“personas afectadas por el proyecto”), y pueden tener interés en el proyecto (“otras partes interesadas”).

Tabla 2-1: Mapeo de las partes interesadas para la República Dominicana en el marco del Proyecto DR-L1166.

Tipo	Actores	Relación con el Proyecto
Institucionales Gubernamentales	Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones de República Dominicana	Organismo Ejecutor
	Actores vinculados a la infraestructura de servicios que podría interferir con la ejecución de las obras (operadores de redes eléctricas, red de agua y cloaca, telefónica, etc).	Parte interesadas/ Otras partes interesadas
	<u>Ministerio de Agricultura</u>	Parte interesadas
	<u>Dirección General de Ganadería</u>	Parte interesadas
	<u>Mercados Dominicanos de Abasto Agropecuario</u> (MERCADOM)	Parte interesadas
	Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes	Parte interesada
	<u>Ministerio de Turismo</u> RD	Parte interesada
	<u>Instituto de Desarrollo y Crédito Cooperativo</u> (IDECOOP)	Parte interesada
	<u>Instituto Agrario Dominicano</u> (IAD)	Parte interesada
	<u>Consejo Dominicano de Pesca y Acuicultura</u> (CODOPESCA)	Otra parte interesada
	<u>Centro de Desarrollo y Competitividad Industrial PROINDUSTRIA</u>	Parte interesada
	<u>Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales</u> (MARENA)	Otra parte interesada
<u>Servicio Nacional de Protección Ambiental</u> (SENPA)	Otra parte interesada	

Tipo	Actores	Relación con el Proyecto
	<u>Instituto Nacional de Recursos Hidráulicos (INDRHI)</u>	Otra parte interesada
	<u>Centro de Operaciones de Emergencias (COE)</u>	Otra parte interesada
	<u>Oficina Nacional de Patrimonio Cultural Subacuático.</u>	Otra parte interesada
	<u>Ministerio de Cultura</u> RD	Otra parte interesada
	<u>Ministerio de la Mujer</u> RD	Otra parte interesada
	<u>Instituto Nacional de Migraciones</u> RD	Otra parte interesada
	<u>Ministerio de Educación</u> RD	Otra parte interesada
	<u>Defensa Civil</u> RD	Otra parte interesada
	<u>Defensor del Pueblo</u> RD	Otra parte interesada
Actores de la sociedad civil	<u>Grupo Unido de la Industria Automotriz de la República Dominicana</u>	Otra parte interesada
	<u>Centro de Estudios de Género (CEG-INTEC)</u>	Otra parte interesada
	Otras (a definir en el territorio a partir del avance de cada Proyecto y de la retroalimentación continua durante todo el ciclo de Proyecto)	Otras partes interesadas

Fuente: Elaboración propia.

Partes interesadas de la Provincia de Azua

Tabla 2-2: Mapeo de las partes interesadas para la Provincia de Azua en el marco del Proyecto DR-L1166.

Tipo	Actores	Relación con el Proyecto
Institucionales Gubernamentales	Municipios de Azua, Estebania, Las Charcas y Sabana Yegua (autoridades municipales y provinciales en particular áreas de ambiente, obras públicas, tránsito derechos y ciudadanía, empleo, salud del ayuntamiento).	Partes interesadas /Otras partes interesadas
	Actores vinculados a infraestructura de servicios que podrían interferir con la ejecución de las obras (operadores de redes eléctricas, red de agua y cloaca).	Partes interesadas/ Otras partes interesadas

Tipo	Actores	Relación con el Proyecto
	<p>Organismos gubernamentales provinciales y gobiernos locales (Municipios y Distritos Municipales) en el <i>área de influencia</i> del Proyectos (autoridades municipales y provinciales en particular áreas de ambiente, obras públicas, tránsito derechos y ciudadanía, empleo, salud del ayuntamiento).</p>	Otras partes interesadas
	Dirección de Áreas Protegidas, Ministerio de Ambiente.	Parte interesada
	Autoridades del Parque Nacional Caamaño Deñó y Reserva Forestal Hatillo.	Parte interesada
	<u>Comité Ejecutor de Infraestructuras en Zonas Turísticas CEIZTUR</u>	Parte interesada
	<u>Corporación de Fomento de la Industria Hotelera y Desarrollo del Turismo (CORPHOTELS)</u>	Parte interesada
	Instituciones educativas, hospitales, centros de salud, espacios recreativos etc. ubicados en la zona de influencia directa de las obras previstas por el Proyecto.	Otras partes interesadas
	Defensor del Pueblo en los Municipios de Azua, Estebania, Las Charcas y Sabana Yegua.	Otras partes interesadas
Actores del sector privado	<p>Población Beneficiaria: Municipios de Azua, Estebania, Las Charcas, Sabana Yegua. También, núcleos poblacionales de barrios y centros urbanos cercanos al área de intervención del Proyecto.</p>	Otras partes interesadas
	<p>Propietarios y Operadores de Infraestructura comercial y hotelera (se incluyen propiedades cercanas al puente):</p> <p>Azua: Producción de plátano (P-184; P-009); Producción de guineo, yuca, entre otras (P-184); Comercios (P-926): Hotel Las Flores; Hotel El Encanto; Ferretería Pappaterra, Grúas populares M&H, veterinaria, Marcial Electronic; Otros comercios.</p> <p>Estebania: Producción de plátano (P-046).</p> <p>Las Charcas: -</p> <p>Sabana Yegua: Local en venta (P-188); Otros comercios cercanos.</p>	Partes interesadas
	<p>Propietarios o vecinos de los predios donde se instale el campamento, almacén de materiales y maquinaria para la construcción, y el camino de acceso a las obras.</p>	Parte interesada

Tipo	Actores	Relación con el Proyecto
Actores de la sociedad civil	Centro recreativo del Barrio Blanco.	Otras partes interesadas
	Cooperativa De La Unión De Comerciantes Azuanos; otras cooperativas de comercio.	Otras partes interesadas
	Defensa Civil del Municipio.	Otras partes interesadas
	Consejo ambiental de Azua; otras entidades ambientales.	Otras partes interesadas
	Otras (a definir en el territorio a partir del avance de cada Proyecto y de la retroalimentación continua durante todo el ciclo de Proyecto)	Otras partes interesadas

Fuente: Elaboración propia.

Partes interesadas de la Provincia de Duarte

Tabla 2-3: Mapeo de las partes interesadas para la Provincia de Duarte en el marco del Proyecto DR-L1166.

Tipo	Actores	Relación con el Proyecto
Actores institucionales Gubernamentales	Municipio de Villa Riva (autoridades municipales y provinciales en particular áreas de ambiente, obras públicas, tránsito derechos y ciudadanía, empleo, salud del ayuntamiento).	Partes interesadas /Otras partes interesadas
	Actores vinculados a infraestructura de servicios que interfieran con la ejecución de las obras (operadores de redes eléctricas, red de agua y cloaca).	Parte interesadas/ Otras partes interesadas
	Organismos gubernamentales provinciales y gobiernos locales (Municipios y Distritos Municipales): autoridades municipales y provinciales en particular áreas de ambiente, obras públicas, tránsito derechos y ciudadanía, empleo, salud del ayuntamiento.	Otras partes interesadas
	Instituciones educativas, hospitales, centros de salud, espacios recreativos etc., ubicados en la zona de influencia directa de las obras previstas por el Proyecto.	Otras partes interesadas
	Defensor del Pueblo en el Municipio de Villa Riva.	Otra parte interesada

Tipo	Actores	Relación con el Proyecto
Actores del sector privado	Población Beneficiaria: Villa Riva. También, núcleos poblacionales de barrios y centros urbanos cercanos al área de intervención del Proyecto, como Los Peinados en el puente P-1006 o la comunidad de Junco Verde de Villa Arriba (P-1005).	Otras partes interesadas
	Propietarios y Operadores de Infraestructura comercial (se incluyen propiedades cercanas al puente): Villa Riva: Producciones de arroz; Comedor Boricua; Federación Agropecuaria de Limón del Yuna.	Parte interesada
	Propietarios o vecinos de los predios donde se instale el campamento, el almacén de materiales, la maquinaria para la construcción, y el camino de acceso a las obras	Parte interesada
Actores de la sociedad civil	Cámara de Comercio y Producción de la Provincia Duarte, INC.; Otras organizaciones de comercio.	Otras partes interesadas
	Consejo Municipal de Desarrollo	Otra parte interesada
	Defensa Civil del Municipio	Otra parte interesada
	Consejo Ambiental de Duarte; Otros organismos ambientales.	Otras partes interesadas
	Otras (a definir en el territorio a partir del avance de cada Proyecto y de la retroalimentación continua durante todo el ciclo de Proyecto)	Otras partes interesadas

Fuente: Elaboración propia.

Partes interesadas de la Provincia de María Trinidad Sánchez

Tabla 2-4: Mapeo de las partes interesadas para la Provincia de María Trinidad Sánchez en el marco del Proyecto DR-L1166.

Tipo	Actores	Relación con el Proyecto
Actores institucionales Gubernamentales	Municipio de Nagua (autoridades municipales y provinciales en particular áreas de ambiente, obras públicas, tránsito derechos y ciudadanía, empleo, salud del ayuntamiento).	Partes interesadas / Otras partes interesadas

Tipo	Actores	Relación con el Proyecto
	Actores vinculados a infraestructura de servicios que podría interferir con las obras (operadores de redes eléctricas, red de agua y cloaca)	Partes interesadas/ Otras partes interesadas
	Organismos gubernamentales provinciales y gobiernos locales (Municipios y Distritos Municipales) en el <i>área de influencia</i> del Proyectos (autoridades municipales y provinciales en particular áreas de ambiente, obras públicas, tránsito derechos y ciudadanía, empleo, salud del ayuntamiento)	Otras partes interesadas
	Instituciones educativas, hospitales, centros de salud, espacios recreativos etc. ubicados en la zona de influencia directa de las obras previstas por el Proyecto	Otras partes interesadas
	Defensor del Pueblo en el Municipio de Nagua.	Otras partes interesadas
Actores del sector privado	Población Beneficiaria: Municipio de Nagua. También, núcleos poblacionales de barrios y centros urbanos cercanos al área de intervención del Proyecto.	Otras partes interesadas
	Propietarios y Operadores de Infraestructura comercial (se incluyen propiedades cercanas al puente) Nagua: Plantación de coco, cacao, naranja (P-1158). Producción ganadera (P-1158). Comercios informales (P-1067); Comercios formales (P-1067). Pesca informal (P-047).	Otras partes interesadas
	Propietarios de los predios donde se instale el campamento, almacén de materiales y maquinaria para la construcción, y el camino de acceso a las obras.	Parte interesada
Actores de la sociedad civil	Cámara de Comercio y Producción María Trinidad Sánchez; Otras organizaciones de comercio.	Otras partes interesadas
	Defensa Civil del Municipio	Otras partes interesadas
	Consejo Ambiental María Trinidad Sánchez; Otros organismos ambientales.	Otras partes interesadas

Tipo	Actores	Relación con el Proyecto
	Otras (a definir en el territorio a partir del avance de cada Proyecto y de la retroalimentación continua durante todo el ciclo de Proyecto).	Otras partes interesadas

Fuente: Elaboración propia.

Partes interesadas de la Provincia de Monseñor Nouel

Tabla 2-5: Mapeo de las partes interesadas para la Provincia de Monseñor Nouel en el marco del Proyecto DR-L1166.

Tipo	Actores	Relación con el Proyecto
Actores institucionales Gubernamentales	Municipio de Bonao (autoridades municipales y provinciales en particular áreas de ambiente, obras públicas, tránsito derechos y ciudadanía, empleo, salud del ayuntamiento).	Parte interesada / Otras partes interesadas
	Actores vinculados a infraestructura de servicios que interfieran con la ejecución de las obras (operadores de redes eléctricas, red de agua y cloaca).	Partes interesadas/ Otras partes interesadas
	Dirección Provincial de Medio Ambiente Bonao.	Otra parte interesada
	Organismos gubernamentales provinciales y gobiernos locales (Municipios y Distritos Municipales) en el <i>área de influencia</i> del Proyectos (autoridades municipales y provinciales en particular áreas de ambiente, obras públicas, tránsito derechos y ciudadanía, empleo, salud del ayuntamiento)	Otras partes interesadas
	Instituciones educativas, hospitales, centros de salud, espacios recreativos etc. ubicados en la zona de influencia directa de las obras previstas por el Proyecto	Otras partes interesadas
	Defensor del Pueblo en el Municipio de Bonao.	Otra parte interesada
Actores del sector privado	Población Beneficiaria: Municipio de Bonao. También, núcleos poblacionales de barrios y centros urbanos cercanos al área de intervención del Proyecto.	Partes interesadas
	Propietarios y Operadores de Infraestructura comercial (se incluyen propiedades cercanas al puente) Bonao: Productores de arroz (P-085, P-086); Productores de cacao (P-085, P-086, P-1152, P-	Partes interesadas

Tipo	Actores	Relación con el Proyecto
	1153); Productores ganaderos (P-085, P-086 y P-1152)	
	Vecinos que mantienen el puente provisorio sobre el río Yuna, entre Bonao y Masipedro (Puente P-1152 alternativo).	Partes interesadas
	Propietarios o vecinos de los predios donde se instale el campamento, almacén de materiales y maquinaria para la construcción, y el camino de acceso a las obras.	Partes interesadas
Actores de la sociedad civil	Cámara De Comercio y Producción De Monseñor Nouel, Inc.	Otra parte interesada
	Defensa Civil del Municipio	Otras partes interesadas
	Fundación Frontera Ambiental; Otras organizaciones ambientales.	Otras partes interesadas
	Otras (a definir en el territorio a partir del avance de cada Proyecto y de la retroalimentación continua durante todo el ciclo de Proyecto)	Otras partes interesadas

Fuente: Elaboración propia.

Partes interesadas de la Provincia de Monte Cristi

Tabla 2-6: Mapeo de las partes interesadas para la Provincia de Monte Cristi en el marco del Proyecto DR-L1166.

Tipo	Actores	Relación con el Proyecto
Actores institucionales Gubernamentales	Municipio de Guayubín (autoridades municipales y provinciales en particular áreas de ambiente, obras públicas, tránsito derechos y ciudadanía, empleo, salud del ayuntamiento).	Partes interesadas / Otras partes interesadas
	Actores vinculados a infraestructura de servicios que interfieran con la ejecución de las obras (operadores de redes eléctricas, red de agua y cloaca)	Partes interesadas / Otras partes interesadas
	Comisión Nacional de Energía	Otra parte interesada
	Organismos gubernamentales provinciales y gobiernos locales (Municipios y Distritos Municipales) en el <i>área de influencia</i> del Proyectos (autoridades municipales y	Otras partes interesadas

Tipo	Actores	Relación con el Proyecto
	provinciales en particular áreas de ambiente, obras públicas, tránsito derechos y ciudadanía, empleo, salud del ayuntamiento)	
	Instituciones educativas, hospitales, centros de salud, espacios recreativos etc. ubicados en la zona de influencia directa de las obras previstas por el Proyecto	Otras partes interesadas
	Estación transformadora	Otras partes interesadas
	Defensor del Pueblo en el Municipio de Guayubín.	Otra parte interesada
Actores del sector privado	Población Beneficiaria: Municipio Guayubín. También, núcleos poblacionales de barrios y centros urbanos cercanos al área de intervención del Proyecto.	Otra parte interesada
	Propietarios y Operadores de Infraestructura comercial (se incluyen propiedades cercanas al puente) Guayubín: Venta de ganado vacuno y caprino.	Otras partes interesadas
	F&S Solar	Parte interesada
	Propietarios o vecinos de los predios donde se instale el campamento, almacén de materiales y maquinaria para la construcción, y el camino de acceso a las obras.	Parte interesada
Actores de la sociedad civil	Ferias productoras ganaderas.	Partes interesadas
	Consejo de Desarrollo Municipal.	Partes interesadas
	Defensa Civil del Municipio.	Otras partes interesadas
	Otras (a definir en el territorio a partir del avance de cada Proyecto y de la retroalimentación continua durante todo el ciclo de Proyecto).	Otras partes interesadas

Fuente: Elaboración propia.

Partes interesadas de la Provincia de Monte Plata

Tabla 2-7: Mapeo de las partes interesadas para la Provincia de Monte Plata en el marco del Proyecto DR-L1166.

Tipo	Actores	Relación con el Proyecto
Actor Institucional Gubernamental	Municipio de Monte Plata y Bayaguana (autoridades municipales y provinciales en particular áreas de ambiente, obras públicas, tránsito derechos y ciudadanía, empleo, salud del ayuntamiento).	Partes interesadas / Otras partes interesadas
	Dirección Provincial de Medio Ambiente Monte Plata	Parte interesada
	Actores vinculados a infraestructura de servicios que interfieran con la ejecución de las obras (operadores de redes eléctricas, red de agua y cloaca).	Partes interesadas / Otras partes interesadas
	Organismos gubernamentales provinciales y gobiernos locales (Municipios y Distritos Municipales) en el <i>área de influencia</i> del Proyecto (autoridades municipales y provinciales en particular áreas de ambiente, obras públicas, tránsito derechos y ciudadanía, empleo, salud del ayuntamiento).	Otras partes interesadas
	Dirección de Áreas Protegidas, Ministerio de Ambiente	Parte interesada
	Autoridades del Parque Nacional Humedales de Ozama	Parte interesada
	Instituciones educativas, hospitales, centros de salud, espacios recreativos etc. ubicados en la zona de influencia directa de las obras previstas por el Proyecto	Otras partes interesadas
	Defensor del Pueblo en el Municipio de Bayaguana, Monte Plata y San Antonio de Guerra	Otras partes interesadas
Actores del sector privado	Población Beneficiaria: Municipios de Bayaguana, Monte Plata y San Antonio de Guerra. También, núcleos poblacionales de barrios y centros urbanos cercanos al área de intervención del Proyecto.	Otras partes interesadas
	Propietarios y Operadores de Infraestructura comercial (se incluyen propiedades cercanas al puente).	Otras partes interesadas

Tipo	Actores	Relación con el Proyecto
	<p>Bayaguana: Productores ganaderos (P-1001); Balnearios (P-187)</p> <p>Monte Plata: producciones ganaderas (P-951); Vendedor informal de gasolina (P -951); Otras producciones locales (P -951); Producción de coco (P-929).</p> <p>San Antonio de Guerra: Producciones de caña (P-954); Producciones ganaderas (P-954) Empresas constructoras (P-954); Balnearios (P-954); Pescadores (P-954); Otras producciones locales (P-954).</p>	
	<p>Propietarios o vecinos de los predios donde se instale el almacén de materiales, maquinaria para la construcción y el camino de acceso a las obras.</p>	<p>Parte interesada</p>
<p>Actores de la sociedad civil</p>	<p>Comunidad de Sabana del Medio (P-187)</p>	<p>Parte interesada</p>
	<p>Asentamientos informales (P-951)</p>	<p>Parte interesada</p>
	<p>Viviendas formales</p>	<p>Parte interesada</p>
	<p>Usuarios del balneario Río Yabaco (P-954)</p>	<p>Parte interesada</p>
	<p>Cámara de comercio Yddal De Los Santos; Otras organizaciones de comercio.</p>	<p>Otra parte interesada</p>
	<p>Cooperativa Agropecuaria y Servicios Múltiples de Productos Familiares de Monte Plata; Otras cooperativas de trabajo.</p>	<p>Partes interesadas</p>
	<p>Defensa Civil del Municipio.</p>	<p>Otras partes interesadas</p>
	<p>Consejo Ambiental; Otras organizaciones ambientales.</p>	<p>Otras partes interesadas</p>
<p>Otras (a definir en el territorio a partir del avance de cada Proyecto y de la retroalimentación continua durante todo el ciclo de Proyecto).</p>	<p>Otras partes interesadas</p>	

Fuente: Elaboración propia.

Partes interesadas de la Provincia de San Cristóbal

Tabla 2-8: Mapeo de las partes interesadas para la Provincia de San Cristóbal en el marco del Proyecto DR-L1166. 7

Tipo	Actores	Relación con el Proyecto
Actor Institucional Gubernamental	Municipio de Bajos de Haina, San Cristóbal y Villa Altagracia (autoridades municipales y provinciales en particular áreas de ambiente, obras públicas, tránsito derechos y ciudadanía, empleo, salud del ayuntamiento).	Partes interesadas / Otras partes interesadas
	Actores vinculados a infraestructura de servicios que interfieran con la ejecución de las obras (operadores de redes eléctricas, red de agua y cloaca)	Partes interesadas / Otras partes interesadas
	Organismos gubernamentales provinciales y gobiernos locales (Municipios y Distritos Municipales) en el <i>área de influencia</i> del Proyecto (autoridades municipales y provinciales en particular áreas de ambiente, obras públicas, tránsito derechos y ciudadanía, empleo, salud del ayuntamiento)	Otras partes interesadas
	Instituciones educativas, hospitales, centros de salud, espacios recreativos etc. ubicados en la zona de influencia directa de las obras previstas por el Proyecto	Otras partes interesadas
	Defensor del Pueblo en los Municipios de Bajos de Haina, San Cristóbal y Villa Altagracia	Otras partes interesadas
Actores del sector privado	Población Beneficiaria: Municipios de Bajos de Haina, San Cristóbal y Villa Altagracia. También, núcleos poblacionales de barrios y centros urbanos cercanos al área de intervención del Proyecto.	Otras partes interesadas
	Propietarios y Operadores de Infraestructura comercial (se incluyen propiedades cercanas al puente) Bajos de Haina: Taller de vehículos automotores y tarimas (P-1116). Empresas pesqueras. San Cristóbal: Plantación de cocos (P-121); Empresas pesqueras. Otros comercios formales e informales. Villa Altagracia: Taller de vehículos automotores (P-058); VIOLENCIA DE GÉNEROS Inducasa (P-058); Empresas pesqueras; Taller de muebles	Partes interesadas

Tipo	Actores	Relación con el Proyecto
	y comercios formales (P-068); Otros comercios informales (P-058).	
	Trabajadores de las industrias cercanas.	Parte interesada
	Propietarios o vecinos de los predios donde se instale el almacén de materiales, maquinaria para la construcción, y el camino de acceso a las obras.	Parte interesada
Actores de la sociedad civil	Habitantes informales debajo del puente P-855, P-058.	Parte interesada
	Habitantes de casas formales cercanas	Parte interesada
	Cámara de comercio y producción; otras organizaciones comerciales.	Parte interesada
	Defensa Civil del Municipio	Otras partes interesadas
	Consejo Ambiental San Cristóbal; Otras organizaciones ambientales	Otras partes interesadas
	Otras (a definir en el territorio a partir del avance de cada Proyecto y de la retroalimentación continua durante todo el ciclo de Proyecto)	Otras partes interesadas

Fuente: Elaboración propia.

[Partes interesadas de la Provincia de San Juan](#)

Tabla 2-9: Mapeo de las partes interesadas para la Provincia de San Juan en el marco del Proyecto DR-L1166.

Tipo	Actores	Relación con el Proyecto
Actor Institucional Gubernamental	Municipio de San Juan, La Herrera y Bohechío (autoridades municipales y provinciales en particular áreas de ambiente, obras públicas, tránsito derechos y ciudadanía, empleo, salud del ayuntamiento).	Partes interesadas / Otras partes interesadas
	Actores vinculados a infraestructura de servicios que interfieran con la ejecución de las obras (operadores de redes eléctricas, red de agua y cloaca)	Partes interesadas / Otras partes interesadas
	Organismos gubernamentales provinciales y gobiernos locales (Municipios y Distritos Municipales) en el <i>área de influencia</i> del	Otras partes interesadas

Tipo	Actores	Relación con el Proyecto
	Proyecto (autoridades municipales y provinciales en particular áreas de ambiente, obras públicas, tránsito derechos y ciudadanía, empleo, salud del ayuntamiento)	
	Instituciones educativas, hospitales, centros de salud, espacios recreativos etc., ubicados en la zona de influencia directa de las obras previstas por el Proyecto.	Otras partes interesadas
	Defensor del Pueblo en el Municipio de San Juan, La Herrera y Bohechío.	Otras partes interesadas
Actores del sector privado	Población Beneficiaria: Municipio de San Juan, La Herrera y Bohechío. También, núcleos poblacionales de barrios y centros urbanos cercanos al área de intervención del Proyecto.	Otras partes interesadas
	Propietarios y Operadores de Infraestructura comercial (se incluyen propiedades cercanas al puente) San Juan: Producciones agrícolas y ganaderas (P-0830). La Herrera: - Bohechío: -	Otras partes interesadas
	Propietarios o vecinos de los predios donde se instale el almacén de materiales, maquinaria para la construcción, y el camino de acceso a las obras.	Parte interesada
Actores de la sociedad civil	Cámara de Comercio de San Juan; Otras organizaciones comerciales.	Parte interesada
	Defensa Civil del Municipio	Otras partes interesadas
	Consejo Ambiental de San Juan; Otras organizaciones ambientales.	Otras partes interesadas
	Otras (a definir en el territorio a partir del avance de cada Proyecto y de la retroalimentación continua durante todo el ciclo de Proyecto)	Otras partes interesadas

Fuente: Elaboración propia.

Partes interesadas de la Provincia de Sánchez Ramírez

Tabla 2-10: Mapeo de las partes interesadas para la Provincia de Sánchez Ramírez en el marco del Proyecto DR-L1166.

Tipo	Actores	Relación con el Proyecto
Actor Institucional Gubernamental	Municipio de La Mata (autoridades municipales y provinciales en particular áreas de ambiente, obras públicas, tránsito derechos y ciudadanía, empleo, salud del ayuntamiento).	Partes interesadas /Otras partes interesadas
	Actores vinculados a infraestructura de servicios que interfieran con la ejecución de las obras (operadores de redes eléctricas, red de agua y cloaca)	Partes interesadas/ Otras partes interesadas
	Consejo Provincial para la Administración de los Fondos Mineros Sánchez Ramírez (FOMISAR)	Otra parte interesada
	Organismos gubernamentales provinciales y gobiernos locales (Municipios y Distritos Municipales) en el <i>área de influencia</i> del Proyecto (autoridades municipales y provinciales en particular áreas de ambiente, obras públicas, tránsito derechos y ciudadanía, empleo, salud del ayuntamiento)	Otras partes interesadas
	Instituciones educativas, hospitales, centros de salud, espacios recreativos etc. ubicados en la zona de influencia directa de las obras previstas por el Proyecto	Otras partes interesadas
	Mercado Municipal Villa la Mata	Parte interesada
	Defensor del Pueblo en el Municipio de La Mata.	Otra parte interesada
Actores del sector privado	Población Beneficiaria: La Mata. También, núcleos poblacionales de barrios y centros urbanos cercanos al área de intervención del Proyecto.	Partes interesadas
	Propietarios y Operadores de Infraestructura comercial (se incluyen propiedades cercanas al puente) La Mata: Productores ganaderos (P-1024). La Factoría Rafael Núñez; Comercio Colmado Joaquín; Factoría Gregorio Luperón (P-1024).	Partes interesadas
	Planta de gas, Propagas Angelina (P-1020).	Otras partes interesadas

Tipo	Actores	Relación con el Proyecto
	Propietarios o vecinos de los predios donde se instale el almacén de materiales, maquinaria para la construcción, y el camino de acceso a las obras.	Parte interesada
Actores de la sociedad civil	Cámara de Comercio y Producción	Parte interesada
	Defensa Civil del Municipio	Otras partes interesadas
	Consejo Ambiental Sánchez Ramírez; Otras organizaciones ambientales	Otras partes interesadas
	Otras (a definir en el territorio a partir del avance de cada Proyecto y de la retroalimentación continua durante todo el ciclo de Proyecto)	Otras partes interesadas

Fuente: Elaboración propia.

Partes interesadas de la Provincia de Santiago

Tabla 2-11: Mapeo de las partes interesadas para la Provincia de Santiago en el marco del Proyecto DR-L1166.

Tipo	Actores	Relación con el Proyecto
Actor Institucional Gubernamental	Municipio de Villa González (autoridades municipales y provinciales en particular áreas de ambiente, obras públicas, tránsito derechos y ciudadanía, empleo, salud del ayuntamiento).	Partes interesadas /Otras partes interesadas
	Actores vinculados a infraestructura de servicios que interfieran con la ejecución de las obras (operadores de redes eléctricas, red de agua y cloaca)	Partes interesadas/ Otras partes interesadas
	Organismos gubernamentales provinciales y gobiernos locales (Municipios y Distritos Municipales) en el <i>área de influencia</i> del Proyecto (autoridades municipales y provinciales en particular áreas de ambiente, obras públicas, tránsito derechos y ciudadanía, empleo, salud del ayuntamiento)	Otras partes interesadas
	Instituciones educativas, hospitales, centros de salud, espacios recreativos etc. ubicados en la zona de influencia directa de las obras previstas por el Proyecto	Otras partes interesadas

Tipo	Actores	Relación con el Proyecto
	Defensor del Pueblo en el Municipio de Villa González.	Otras partes interesadas
Actores del sector privado	Población Beneficiaria: Municipio de Villa González. También, núcleos poblacionales de barrios y centros urbanos cercanos al área de intervención del Proyecto.	Otras partes interesadas
	Propietarios y Operadores de Infraestructura comercial (se incluyen propiedades cercanas al puente) Villa González: Empresa Asfaltos Del Valle (P-160); Producción de tabaco (P-106).	Parte interesada
	Hogares cercanos al puente	Parte interesada
	Propietarios o vecinos de los predios donde se instale el almacén de materiales, maquinaria para la construcción, el camino de acceso a las obras.	Parte interesada
Actores de la sociedad civil	Cámara de Comercio y Producción de Santiago	Parte interesada
	Defensa Civil del Municipio	Otra parte interesada
	La Sociedad Ecológica del Cibao; Otras organizaciones ambientales.	Otras partes interesadas
	Otras (a definir en el territorio a partir del avance de cada Proyecto y de la retroalimentación continua durante todo el ciclo de Proyecto)	Otras partes interesadas

Fuente: Elaboración propia.

Partes interesadas de la Provincia de Santo Domingo

Tabla 2-12: Mapeo de las partes interesadas para la Provincia de Santo Domingo en el marco del Proyecto DR-L1166.

Tipo	Actores	Relación con el Proyecto
Actores Institucionales Gubernamentales	Municipio de Santo Domingo Norte, Santo Domingo Este y Pedro Grand (autoridades municipales y provinciales en particular áreas de ambiente, obras públicas, tránsito derechos y ciudadanía, empleo, salud del ayuntamiento).	Partes interesadas /Otras partes interesadas

Tipo	Actores	Relación con el Proyecto
	Actores vinculados a infraestructura de servicios que interfieran con la ejecución de las obras (operadores de redes eléctricas, red de agua y cloaca)	Partes interesadas/ Otras partes interesadas
	Organismos gubernamentales provinciales y gobiernos locales (Municipios y Distritos Municipales) en el <i>área de influencia</i> del Proyecto (autoridades municipales y provinciales en particular áreas de ambiente, obras públicas, tránsito derechos y ciudadanía, empleo, salud del ayuntamiento)	Otras partes interesadas
	Dirección de Áreas Protegidas, Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales	Parte interesadas
	Autoridades del Parque Nacional Humedales del Ozama	Parte interesada
	Instituciones educativas, hospitales, centros de salud, espacios recreativos etc. ubicados en la zona de influencia directa de las obras previstas por el Proyecto	Otras partes interesadas
	Defensor del Pueblo en los Municipios de Santo Domingo Norte, Santo Domingo Este y Pedro Grand	Otras partes interesadas
Actores del sector privado	Población Beneficiaria: Municipios de Santo Domingo Norte, Santo Domingo Este y Pedro Grand. También, núcleos poblacionales de barrios y centros urbanos cercanos al área de intervención del Proyecto.	Otras partes interesadas
	Propietarios y Operadores de Infraestructura comercial (se incluyen propiedades cercanas al puente) Santo Domingo Norte: Local de pintura de autos (P-070); Otros comercios informales (P-070); Productores agrícolas (P-953), pescadores (P-953). Santo Domingo Este: Industrias (P-851) Pedro Grand: Producción ganadera (P-861)	Partes interesadas
Actores de la sociedad civil	Habitantes informales debajo del puente P-070.	Parte interesada
	Propietarios o vecinos de los predios donde se instale el almacén de materiales, maquinaria	Parte interesada

Tipo	Actores	Relación con el Proyecto
	para la construcción, y el camino de acceso a las obras.	
	Cámara de Comercio y Producción de Santo Domingo; Otros organismos comerciales	Parte interesada
	Defensa Civil del Municipio	Otras partes interesadas
	Fundación Santo Domingo; Otras organizaciones socio-ambientales	Otras partes interesadas
	Otras (a definir en el territorio a partir del avance de cada Proyecto y de la retroalimentación continua durante todo el ciclo de Proyecto)	Otras partes interesadas

Fuente: Elaboración propia.

Partes interesadas de la Provincia de Valverde

Tabla 2-13: Mapeo de las partes interesadas para la Provincia de Valverde en el marco del Proyecto DR-L1166.

Tipo	Actores	Relación con el Proyecto
	Municipio de Laguna Salada y Esperanza (autoridades municipales y provinciales en particular áreas de ambiente, obras públicas, tránsito derechos y ciudadanía, empleo, salud del ayuntamiento).	Partes interesadas /Otras partes interesadas
	Instituto del Tabaco de la República Dominicana	Parte interesada
	Actores vinculados a infraestructura de servicios que interfieran con la ejecución de las obras (operadores de redes eléctricas, red de agua y cloaca)	Partes interesadas/ Otras partes interesadas
	Organismos gubernamentales provinciales y gobiernos locales (Municipios y Distritos Municipales) en el <i>área de influencia</i> del Proyecto (autoridades municipales y provinciales en particular áreas de ambiente, obras públicas, tránsito derechos y ciudadanía, empleo, salud del ayuntamiento)	Otras partes interesadas
	Instituciones educativas, hospitales, centros de salud, espacios recreativos etc. ubicados en la zona de influencia directa de las obras previstas por el Proyecto	Otras partes interesadas

Tipo	Actores	Relación con el Proyecto
	Defensor del Pueblo en los Municipios de Laguna Salada y Esperanza	Otras partes interesadas
Actores del sector privado	Población Beneficiaria: Municipios de Laguna Salada y Esperanza. También, núcleos poblacionales de barrios y centros urbanos cercanos al área de intervención del Proyecto.	Otras partes interesadas
	Propietarios y Operadores de Infraestructura comercial (se incluyen propiedades cercanas al puente) Laguna Salada: Lavadero de autos; supermercado (P-010). Esperanza: Producción de tabaco (P-119; P-1081); Producción ganadera (P-119; P-1081)	Otras partes interesadas
	Propietarios o vecinos de los predios donde se instale el almacén de materiales, maquinaria para la construcción y en el camino de acceso a las obras.	Parte interesada
Actores de la sociedad civil	Cámara de Comercio y Producción de Valverde INC; Otras organizaciones comerciales	Parte interesada
	Defensa Civil del Municipio	Otras partes interesadas
	Consejo ambiental de Valverde; Otras organizaciones ambientales.	Otras partes interesadas
	Otras (a definir en el territorio a partir del avance de cada Proyecto y de la retroalimentación continua durante todo el ciclo de Proyecto)	Otras partes interesadas

Fuente: Elaboración propia.

Es importante destacar que en el proceso de consulta pública y en todas las instancias participativas llevadas adelante en el marco de este Proyecto, deberán incluirse especialmente a las partes afectadas por las acciones previstas por el Proyecto.

Para el caso de las personas y organizaciones que pueden resultar afectadas física o económicamente, además de ser convocadas en las instancias de participación general, este grupo en particular contará con instancias de comunicación y participación específicas, al igual que se podrá generar un mecanismo de atención de quejas y reclamos solo para atender las demandas particulares. Estas acciones serán documentadas en sus planes de reasentamiento específicos.



3 DOCUMENTOS PARA SOCIALIZAR Y DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN

De acuerdo con la planificación del proceso de participación vinculado al presente Proyecto, el MOPC, junto con el equipo local, preparará los documentos que se presentan en la siguiente Tabla.

Tabla 3-1: Cuadro de Documentos a socializar durante el proceso participativo del Proyecto

Etapa del Proyecto	Documentos a Socializar	Modalidad/vía de comunicación	Partes interesadas destinataria	Necesidades Específicas de los grupos participantes	Fecha	Responsables
Preparación	<p>Documentos ambientales y sociales preliminares del Proyecto de la muestra:</p> <p>MGAS</p> <p>EAS</p> <p>PRI (si aplica)</p> <p>Plan de Participación de las Partes Interesadas:</p>	<p>Contacto directo con grupos afectados.</p> <p>Entrevistas directas con representantes y organizaciones relevantes en el AID.</p> <p>Correos electrónicos / WhatsApp de las partes interesadas.</p> <p>Publicación en el sitio web del MOPC / BID.</p> <p>Consulta pública con las partes interesadas y afectadas.</p>	<p>Actores clave relevados en el mapa de actores (partes afectadas y partes interesadas. Ver mapa de actores)</p>	<p>Población afectada vulnerable.</p> <p>Acercamiento a operadores y habitantes informales vulnerables.</p> <p>Integrar a mujeres en los diferentes espacios de consulta: afectadas/ interesadas</p>	<p>Previamente a la aprobación del Proyecto</p>	<p>MOPC</p>
Construcción	<p>Actualización de los documentos ambientales y sociales:</p> <p>MGAS</p> <p>EAS</p> <p>PRI</p> <p>Calendario de construcción</p> <p>Programa de salud y seguridad de la comunidad</p> <p>Programa de salud y seguridad de los trabajadores</p> <p>Cambios en los alcances e impactos del Proyecto</p> <p>Actualización del Plan de Participación de las Partes Interesadas:</p> <p>Mecanismos de quejas y reclamos</p> <p>Informes de consultas públicas, informes de actividades de participación con la comunidad</p> <p>Actualización del procedimiento de Gestión Laboral</p> <p>Informes de Gestión Ambiental y Social</p>	<p>Programa de información: i) a través del contratista local; ii) responsable del MOPC.</p> <p>Frecuencia adecuada al proceso de construcción: semanal, mensual, etc.</p> <p>Mecanismo de quejas y reclamos: i) a través del contratista local; ii) responsable de MOPC.</p> <p>Publicación de los informes de gestión ambiental y social en páginas web del MOPC y del BID.</p>	<p>Actores clave relevados (Mapa de actores).</p> <p>Grupos afectados.</p> <p>Trabajadores asociados a las obras.</p> <p>Comunidades en el área de influencia directa / indirecta.</p> <p>Organizaciones ambientales y sociales en el área de influencia directa.</p>	<p>Población afectada vulnerable.</p> <p>Mujeres, personas con discapacidad.</p> <p>Grupos de interés: medio ambiente, comunidad, que apoyan o se oponen al Proyecto</p>	<p>Informar sobre los mecanismos aplicables antes del inicio de las obras.</p> <p>Periódicamente e durante la ejecución para informar sobre hitos relevantes.</p>	<p>MOPC</p>



Etapa del Proyecto	Documentos a Socializar	Modalidad/vía de comunicación	Partes interesadas destinatarias	Necesidades Específicas de los grupos participantes	Fecha	Responsables
Operación	<p>Cierre del proceso de reasentamiento (en caso de corresponder).</p> <p>Informe de cumplimiento de acuerdos y compromisos.</p> <p>Lanzamiento de operaciones e hitos principales.</p> <p>Proceso de operación aplicable.</p>	<p>Información periódica a través de entes operativos locales</p> <p>Publicación de los informes de gestión ambiental y social en páginas web del MOPC y del BID hasta el cierre del Proyecto.</p>	<p>Actores clave relevados (ver mapa de actores).</p> <p>Beneficiarios directos.</p> <p>Autoridades involucradas.</p> <p>Grupos de interés clave: ambientales y sociales.</p>	<p>Población afectada vulnerable.</p> <p>Comunidades en el área de influencia.</p> <p>Autoridades involucradas.</p>	<p>Periódicamente e según las características operativas.</p> <p>Mantener acceso permanente al mecanismo de quejas y reclamos.</p>	MOPC

Fuente: Elaboración propia

4 CONSULTA PÚBLICA SIGNIFICATIVA

4.1 CONVOCATORIA

La convocatoria a la consulta pública se realizará de forma indirecta y directa. Por un lado, se difundirá a través de los medios de comunicación locales y nacionales, y a través de las redes sociales del MOPC y de los Municipios.

Por otro lado, se enviará la invitación directa a las personas afectadas, a las otras partes interesadas, y al público en general mediante correo electrónico, llamadas directas y/o WhatsApp a cargo del organismo ejecutor y responsable de la consulta pública: el Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones de República Dominicana (MOPC-RD).

Se enviará comunicación de la consulta, a través del correo electrónico a todas las instituciones y organizaciones formales e informales identificadas en el mapeo de actores. Se verificará la recepción correcta de la notificación. Se reforzará la invitación a las partes afectadas e interesadas a través de WhatsApp y llamadas telefónicas (según bases de datos disponibles).

Durante el proceso del Censo a las partes interesadas se identificaron referentes y líderes de cada parte interesada a través de los cuales se planificaron las reuniones y actividades desarrolladas en las instancias preparatorias, resultando ser exitosa. Por tanto, esta misma metodología se mantendrá para las convocatorias de las reuniones y participación continua de las partes interesadas y afectadas durante la ejecución del Proyecto.

4.2 MODALIDAD Y ALCANCE DE LA CONSULTA PÚBLICA

El MOPC llevará adelante la consulta pública de manera presencial entendiendo que es la metodología que resulta más conveniente a los fines de garantizar una mayor participación de las partes interesadas y afectadas vinculadas al Proyecto.

A fin de dar cumplimiento al plazo establecido en la etapa preparatoria del Proyecto, la consulta se llevará adelante en la primera quincena de abril de 2024.

El lugar / los lugares previstos para su realización serán zonas próximas donde se realizarán las obras y acciones previstas por el presente proyecto. El día y horario será establecido por el MOPC y los equipos locales, y se dará a conocer a las partes interesadas de forma indirecta y directa por medio de la invitación formal.

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

Los documentos ambientales y sociales elaborados en la etapa de preparación del presente proyecto estarán publicados en la página web del MOPC y del BID. Como parte de la invitación a las personas e instituciones se detallará el enlace de acceso a dichos documentos para que las personas puedan consultar los documentos previo al evento de la consulta pública.

4.2.1 Planificación y Desarrollo de la Consulta Pública

El MOPC encabezará el proceso de consulta y la coordinación de dicho espacio estará a cargo de especialistas sociales y ambientales, y de los responsables de la ejecución del proyecto con experiencia en instancias de consultas públicas y procesos de participación.

En el encuentro se explicará, en primer lugar, el objetivo del proceso de participación y consulta, aclarando que, si bien estos espacios no son vinculantes, las preguntas y propuestas que surjan de las

personas asistentes serán analizadas y contestadas y, en los casos en que resultaran pertinentes, se incorporarán las modificaciones propuestas al proyecto.

Se informará que el proyecto se enmarca en las políticas y marco normativo (MPAS) del BID debido a que es el organismo financiador para este Programa.

Posteriormente, se hará una breve presentación con la descripción del Programa, incluyendo sus objetivos, principales características y alternativas consideradas, se presentará en particular el proyecto a financiar junto con los impactos ambientales y sociales tanto en la etapa de obra como en la de operación, así como las medidas de mitigación diseñadas para una adecuada gestión ambiental y social del mecanismo de quejas y reclamos, cronograma de cada etapa (información preliminar) y modalidad de relacionamiento con la comunidad.

Se utilizará un lenguaje claro y sencillo que permita a las personas asistentes comprender los principales aspectos del proyecto y sus impactos. Esta explicación será apoyada por material gráfico que facilite la exposición. Asimismo, el MOPC entregará material impreso (folletería) con información relevante del proyecto.

Dadas las características de las obras, se pondrá énfasis en los impactos temporales y las medidas previstas para minimizarlas y mitigarlas.

Luego, se dará lugar a las preguntas de las personas asistentes donde el MOPC asegurará que los sectores representados en la consulta dispongan de espacio para participar. Para asegurar un adecuado ordenamiento, se ofrecerá la posibilidad de realizar preguntas por escrito. No obstante, la autoridad de la consulta podrá autorizar el uso de la palabra a algunos invitados que así lo prefirieran, ya que siempre se deberá tender a asegurar que quienes quieran participar puedan hacerlo, poniendo a disposición múltiples vías de comunicación.

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

Una vez finalizada la etapa de preguntas, se dará a conocer la fecha de publicación del informe de consulta pública en la página web del MOPC para que las personas participantes puedan acceder y hacer sus observaciones, si las tuvieran.

En esta instancia final, se dará a conocer el mecanismo de gestión de quejas y reclamos del Programa y las vías disponibles para hacer reclamos o sugerencias sobre el Proyecto, independientemente de las realizadas en el marco de las instancias de consultas específicas. Se informará que las instancias de participación son abiertas, constantes y se pueden realizar durante todo el ciclo de vida del Proyecto.

4.2.2 Informe de consulta pública significativa del proyecto

Los eventos de consulta pública significativa serán documentados y publicados, anexando todas las evidencias posibles respecto del proceso de participación siguiendo las recomendaciones presentadas en el marco de participación de las partes interesadas.

El informe de consulta pública será incluido como anexo a este documento, y publicado en el portal interactivo del MOPC.

Al mismo tiempo, para la elaboración de este informe y de manera complementaria se recomienda considerar el paso a paso el documento de Consultas Públicas: El paso a paso. Marcos regulatorios y legales aplicables en República Dominicana (BID, 2020) donde en el anexo III del documento (página 34) se encuentra disponible un modelo de plan de consulta a ser compartido con la audiencia junto a la convocatoria a consulta, que orienta la construcción (paso a paso) de los informes de consulta y participación.

5 Mecanismo de Quejas y Reclamos (MGQR)

El Proyecto contará con un sistema para registrar quejas, reclamaciones, sugerencias y denuncias que se enmarca en el **Sistema 311 de Atención Ciudadana**¹ vigente a nivel nacional. Esta herramienta se constituye en el medio principal de comunicación para la recepción y canalización de denuncias, quejas, demandas, reclamaciones y sugerencias por parte de la ciudadanía a la Administración Pública en todo el territorio de la República Dominicana.

5.1 MECANISMO DE GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS

El procedimiento se inicia con la presentación de la consulta, reclamo, queja y/o sugerencias (de manera oral o escrita) por parte de cualquier persona vinculada a las acciones del Proyecto. El proceso termina con el cierre y la conformidad en la resolución de ambas partes (la persona reclamante y el organismo ejecutor). El proceso se documentará mediante un registro (en un archivo físico y/o digitalizado).

Los reclamos recibidos por el organismo ejecutor por todos los medios de recepción habilitados durante la implementación del Proyecto deben ser atendidos y clasificados.

Los reclamos que se reciban vía las empresas contratistas de cada obra, u organismos de la jurisdicción provincial o municipal deberán redirigirse al organismo ejecutor (MOPC) para su gestión, seguimiento y monitoreo.

A fin de ampliar los canales de recepción de inquietudes, se articulará con los canales de reclamos y consultas que poseen los Municipios. En todos los casos los receptores locales derivan las inquietudes presentadas al organismo ejecutor responsable de la implementación del Mecanismo, asimismo informarán a la ciudadanía los canales directos del MOPC disponibles para presentar las inquietudes.

En particular el Sistema Nacional de Atención ciudadana de República Dominicana cuenta con dos modalidades de servicio:

- **Vía telefónica:** marcando directamente al **3-1-1** a través de una línea fija o móvil, de manera gratuita, desde cualquier parte del país, se puede establecer comunicación con un representante preparado para capturar la queja o reclamación.
- **Vía Internet:** a través del portal www.311.gob.do se puede acceder a un formulario y completar la queja, reclamación o sugerencia de manera fácil y rápida.

Los beneficios de la línea 311 son:

- **Para la ciudadanía** disponer de un medio para reportar en cualquier momento la queja o reclamación mediante una vía centralizada, única, rápida y directa, con un servicio de calidad y gratuito, con alcance nacional. El servicio está disponible en la modalidad telefónica de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes, y en modalidad de Internet las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
- **Para el gobierno** conocer directamente las necesidades de las personas, para mejorar los servicios públicos. Es un medio que reduce significativamente el tiempo y esto se traduce en mayor eficiencia, comodidad y satisfacción para la ciudadanía.

¹ Decreto No. 694-09 de fecha 17 de septiembre de 2009 que establece el Sistema 311 de Atención Ciudadana como medio principal de comunicación para la recepción y canalización de denuncias, quejas, demandas, reclamaciones y sugerencias por parte de la ciudadanía a la Administración Pública y crea la Línea Telefónica 311 y el Portal web www.311.gob.do.

- Disponer de una serie de datos estadísticos que le servirán de soporte para la toma de decisiones, permitiendo hacer más transparente y eficiente la gestión, además de medir el desempeño de las entidades del Estado.

Alcance

Toda persona (población en general) que manifieste cualquier tipo de reclamo, queja o consulta vinculada a las actividades previstas por el Proyecto.

Difusión del Mecanismo de Quejas y Reclamos

Además de los canales de difusión del sistema 311, el MOPC reforzará la difusión en los espacios de intervención directa del Proyecto. En este sentido para la recepción y registro de reclamos, se habilitará una dirección de email específica, y un buzón de reclamos en los obradores de las empresas contratistas (o la herramienta que mejor se adapta al contexto particular) bajo el Proyecto.

La información sobre estos medios de recepción de reclamos se deberá difundir en los distintos canales de divulgación usados por el Proyecto, entre los que se encuentran:

1. **Cartelería de obra:** En cada obra del Proyecto se incluirán los datos de contacto del organismo ejecutor para recepción de reclamos (teléfono, correo electrónico y sitio web). La cartelería explicativa se coloca en las ubicaciones de obradores, en las inmediaciones del área de intervención y sobre las trazas que serán intervenidas;
2. **Reuniones formales e informales** en lugares cercanos a las obras del Proyecto, para la difusión y comunicación de actividades relacionadas con la preservación y conservación ambiental 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 del MOPC para recepción de reclamos (teléfono, correo electrónico y/o sitio web). Se pondrá a disposición de un teléfono, email específico o red social para las autoridades de las empresas constructoras y la comunidad.
3. Redes sociales de los organismos intervinientes: (WhatsApp, Instagram, Facebook, twitter, etc.).
4. **Otros** (a nivel local a consensuar con la comunidad y con las unidades provinciales o municipales).

5.1.1 Recepción y registro de reclamos, quejas y sugerencias

El sistema Nacional de Atención Ciudadana se organiza en tres simples pasos:

- **Paso 1:** Identificar cuál es la acción que necesitas realizar. Tienes cuatro opciones: reclamación, queja, sugerencia o denuncia
- **Paso 2:** Completar el formulario con la opción que deseas realizar.
- **Paso 3:** Proceder a enviar el formulario debidamente completado que será recibido por un equipo especializado para solucionar el caso.

En la siguiente figura se detallan las opciones de los servicios disponibles:



Figura 1.1: Servicios disponibles para la Atención Ciudadana en República Dominicana

Fuente: <https://311.gob.do/todos-los-servicios/>

La ciudadanía cuenta con esta herramienta y al momento de iniciar la gestión deberá elegir la mejor opción para generar una solicitud de servicio de atención de acuerdo con la inquietud que desee manifestar.

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

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

El MOPC dispondrá de mecanismos adicionales a ser implementados específicamente para la gestión del presente Proyecto, tales como:

- Recepción en oficinas del Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones.

Posibles canales habilitados para la recepción de inquietudes:

- Correo electrónico institucional
- Espacios de participación: Talleres, reuniones, etc.
- Obradores de las empresas contratistas, los cuales tendrán a disposición una línea telefónica y/o correo electrónico disponible para la atención de inquietudes
- Mecanismos habilitados en los Municipios (atención al vecino/a).
- Otros (a definir con la comunidad)

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

En caso de incidentes relacionados con Violencia de Género, incluyendo el Abuso y Explotación Sexual (AES) y trata de personas la respuesta a los hechos se debe manejar en forma diferenciada del resto

de los reclamos. Es fundamental responder de manera adecuada a los reclamos y denuncias de violencia de género y trata de personas respetando las elecciones de las personas víctimas de violencia y trata de personas. Esto significa que se debe dar prioridad a sus derechos, necesidades y deseos en cada decisión relacionada con el incidente denunciado.

Ante un caso de denuncia de violencia de género el MOPC se podrá en contacto de inmediato con las autoridades locales expertas en la materia, como así también con las autoridades provinciales y nacionales (según corresponda) para garantizar el tratamiento y acompañamiento adecuado de la persona víctima de violencia propiciando un asesoramiento específico.

A continuación, se comparten las líneas telefónicas gratuitas para recibir asesoramiento:

- Línea Mujer *212 (las 24 horas del día, en todo el territorio nacional) o a los teléfonos 809-689-7212 y 809-200-7212 desde el interior sin cargos.
- Línea Llama y Vive: 809-200-7393 Gratuita y anónima (Tráfico Ilícito de Migrantes y Trata de Personas)

En el siguiente enlace se puede acceder a las [Oficinas Regionales y Municipales de la Mujer](#) en República Dominicana.

Cabe destacar que si se presentarán algo caso de denuncias vinculadas al trabajo infantil el órgano responsable es el Comité Directivo Nacional de Lucha contra el Trabajo Infantil (dependiente del Ministerio de Trabajo).

Por su parte el CONANI (Consejo Nacional para la Niñez y la Adolescencia) cuenta con la línea gratuita y anónima para denunciar todo tipo de abuso infantil: 809-200-1202 línea 700 o presencialmente en la fiscalía más cercana.

Las acciones de respuesta frente a casos de violencia de género y trata de personas incluyen los aspectos clave siguientes, que se detallan a continuación:

- Reportar el caso a través de los mecanismos de respuesta apropiados manteniendo confidencial y anónima la información de la víctima;
- Proveer servicios esenciales a las víctimas; y
- Documentar y realizar el seguimiento hasta el cierre de los casos registrados

El MOPC deberá notificar inmediatamente al BID de cualquier queja sobre violencia de género, trata de personas y trabajo o abuso infantil con pleno consentimiento de la persona víctima de violencia.

5.1.3 Instancias Externas de Resolución de Reclamos

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

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

En estos casos las personas podrán recurrir a los canales disponibles del sistema judicial de República Dominicana. A estas instancias se suma la posibilidad de presentar reclamos ante la Defensoría del Pueblo cuya misión contribuir a la protección de las personas ante la vulneración de sus derechos con alto sentido de humanidad, accesibilidad, calidad y transparencia.

Así mismo, está disponible el mecanismo de denuncias y reclamaciones del BID en la página del Proyecto <https://www.iadb.org/es/projects/portal-de-quejas>. También queda disponible el Mecanismo Independiente de Consulta e Investigación (MICI) del BID. El acceso al MICI no depende de que se haya agotado el recurso ofrecido por el MGQR del Proyecto. Todos los procesos del MICI, incluidos los

requisitos de procedimiento para presentar una reclamación, están regulados por la Política del MICI, disponible en su [sitio web](#).

Las personas demandantes también pueden ponerse en contacto con el MICI por correo electrónico a través de mechanism@iadb.org para obtener información adicional sobre como presentar un reclamo.

5.1.4 Evaluación de la solicitud

Todos los reclamos que ingresen por las diversas vías deberán ser registrados y gestionados teniendo en cuenta el criterio de proporcionalidad (nivel de riesgo y posibles impactos negativos).

En caso de que se trate de un reclamo relacionado con la obra, el mismo será considerado y respondido por la empresa contratista con supervisión del organismo ejecutor (MOPC).

Todos los reclamos que correspondan a actuaciones de otros organismos y que no estén bajo la influencia directa del Programa se derivarán al organismo que corresponda, informando al reclamante sobre la continuidad del reclamo.

La información ingresada por el sistema es canalizada y derivada a los organismos correspondientes con la finalidad de dar curso y solución a todas las solicitudes y/o reclamos de los ciudadanos.

5.1.5 Solución de conflictos

En todos los casos el MOPC debe asegurarse que la atención de reclamos y la resolución de conflictos se lleven a cabo de una manera adecuada y oportuna.

5.1.6 Seguimiento y documentación

El MOPC será el responsable de mantener una base de datos actualizada con toda la documentación e información relacionada con las quejas, reclamos, sugerencias o denuncias que se presenten. Este equipo también es responsable de dar seguimiento al proceso de tramitación de las quejas, en coordinación con las áreas involucradas, y de facilitar la participación de la persona demandante en el proceso.

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

En él se recogerán:

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

El MOPC deberá informar al BID sobre el estado de situación del mecanismo de quejas y reclamos y deberá contar con la información y la documentación debidamente actualizada para presentar en los informes correspondientes vinculados al seguimiento del Proyecto.

5.1.7 Monitoreo del mecanismo de quejas y reclamos

En el marco del presente Proyecto y en cumplimiento con las políticas ambientales y sociales del BID, todo reclamo cerrado con conformidad por parte de la persona reclamante deberá ser monitoreado durante un lapso razonable de tiempo a fin de comprobar que los motivos de la queja o reclamo fueron efectivamente solucionados. El plazo estimado para tal fin es de 6 (seis) meses contados a partir de la respuesta y/o solución al reclamo.

5.1.8 Cronograma de implementación

El Sistema Nacional de Atención Ciudadana estará disponible durante toda la intervención del Proyecto DR-L1166 que será complementado por los mecanismos adicionales antes descritos.

5.2 GESTIÓN DE QUEJAS DE LOS TRABAJADORES DEL PROYECTO

Con relación al mecanismo para la gestión del MGQR de los trabajadores, el MOPC deberá asegurar que los trabajadores del proyecto conozcan dicho mecanismo y que denunciantes puedan presentar denuncias de forma anónimas. Además, deberá asegurar que los contratistas y proveedores de la cadena de suministro principal cuenten con un mecanismo de quejas para sus trabajadores, en caso de que no, deberá ser extensivo su mecanismo a los trabajadores de esos terceros.

El MOPC debe asegurar que los trabajadores conozcan el funcionamiento del mecanismo para atender sus preocupaciones con relación al trabajo y condiciones laborales, incluidos los aspectos sobre salud y seguridad. El Mecanismo de Quejas de la Fuerza Laboral del MOPC debe brindar soluciones efectivas y en el tiempo adecuado a los trabajadores del Programa. Además, el MOPC deberá asegurar el cumplimiento con los requisitos legales, cuando se requiere comunicar a las autoridades correspondientes, en seguimiento a las NDAS1 y NDAS 2.

El MGQR de los trabajadores del MOPC debe contener herramientas que aseguren la provisión de información a los afectados, asegurando confidencialidad y evitando retaliación, sobre todo en casos de acoso, acoso sexual de menores y de violencia de género, trata de personas, personal de seguridad, represalia, trabajo infantil, trabajo forzoso, que se presente vinculada al proyecto. Esto puede ser realizado por contacto telefónico, correo electrónico o algún otro mecanismo de contacto en que el reclamante no tenga que identificarse y así mantenerse anónimo.

Igualmente, el MOPC deberá asegurar que los trabajadores del proyecto por parte de los contratistas y la cadena de suministro principal cuenten o tengan acceso a un MGQR de los trabajadores, garantizando la seguridad y confidencialidad para cada caso. Que cuenten con procedimientos claros en la recepción, registro, investigación y manejo de las denuncias, incluyendo alternativas que garanticen el anonimato.

El Mecanismo de Quejas de trabajadores del Proyecto deberá ser analizado para asegurar que esté alineado con los siguientes requisitos:

- ✓ **Realizar consultas con la dirección, los trabajadores y sus representantes para definir el mejor formato del Mecanismo de Quejas**
 - La Consulta debe ser realizada de modo que establezca canales apropiados para que los trabajadores accedan al mecanismo de reclamación.
 - Garantizar la accesibilidad para trabajadores subcontratados y externos.
 - Adaptarse a problemas específicos del Programa, como por ejemplo los múltiples sitios de trabajo y/o alojamiento proporcionado por una empresa contratista.
 - No deberá interferir con otros mecanismos de investigación local o existentes en la empresa, como los procesos definidos por organizaciones de trabajadores (sindicatos).
- ✓ **Acciones de suministro de información y divulgación del Mecanismo para los trabajadores**
 - Una vez establecido, los trabajadores deben recibir un ejemplar físico del procedimiento del mecanismo (puede ser incluido en el Código de Ética), así como las formas de contacto y/o formularios necesarios;
 - Además, deben ser divulgados el Mecanismo de Quejas en puntos a la vista de los trabajadores, así como en talleres, vestuarios y otros lugares donde se reúnan.
 - El Mecanismo de Quejas será presentado y explicado como parte de la integración de nuevos trabajadores.

- El contenido de divulgación debe tener mínimamente los siguientes ítems: qué es una queja, cómo presentarla, dónde se obtienen los formularios necesarios (físicos y/o digitales), dónde se entregan los formularios (físicos y/o digitales) y dónde se puede obtener más información sobre el mecanismo;
- ✓ **Transparencia del proceso y Requisitos de Confidencialidad**
 - La transparencia tiene como objetivo principal mantener informadas a las partes de una reclamación y proporcionar información suficiente sobre el desempeño del mecanismo para generar confianza respecto a su efectividad;
 - Todos los trabajadores del Programa deben tener conocimiento de quién recibirá la queja primero;
 - La transparencia consiste en no revelar nombres o datos prácticos sobre la Queja que presenta algún riesgo de exposición para el reclamante. Es obligatorio mantener la confidencialidad de los datos personales y de otra información crucial para proteger a quien presenta la queja y a otros interesados.
 - Asimismo, para demostrar que las quejas son manejadas, el Programa debe elaborar informes con datos cuantitativos y cualitativos del Mecanismo. Son informaciones que pueden ser divulgadas: la fecha de la reclamación, la descripción de la reclamación (en términos generales), las medidas que se han tomado en la investigación y en la conciliación, la resolución definitiva y la fecha de la resolución.
- ✓ **Requisitos de no retribución / No represalia**
 - El Mecanismo de Quejas tiene el compromiso claro y explícito de proteger a los reclamantes del riesgo de represalias y las medidas disciplinarias y/o punitivas que se impondrán a las personas que realicen actos de represalia contra los reclamantes.
- ✓ **Consistencia y calidad del manejo de las quejas**
 - El Mecanismo debe contar con un flujo de proceso de gestión de las quejas, considerando tipologías y criterios de gravedad. Entre las tipologías pueden ser citadas: Reclamos sobre la infraestructura de trabajo; relaciones personales: derechos contractuales; derechos laborales; derechos humanos y otros posibles temas.
- ✓ **Plazos y Puntualidad para manejo de las quejas**
 - El Mecanismo debe tener plazos bien definidos para hacer la gestión con las diversas quejas, considerando tipologías y criterios de gravedad.
- ✓ **Derecho de apelación**
 - El Mecanismo debe contar con un canal de acceso a alguien con un cargo superior para cuestionar una decisión que haya tomado su supervisor o director de tal forma que se demuestre su imparcialidad.
- ✓ **Derecho a estar acompañado**
 - El trabajador debe tener derecho a estar acompañado de un representante sindical o compañero de trabajo cuando se hace una reunión sobre la Queja. El acceso al apoyo tiene que ser garantizado.
- ✓ **Mantenimiento de registros**
 - El MOPC debe mantener registros transparentes y precisos y mantener dichos registros para demostrar el cumplimiento del Mecanismo de Quejas.

El MOPC deberá preparar informes semestralmente sobre el funcionamiento Mecanismo de Quejas, conteniendo el monitoreo por medio del **Indicador de Quejas y reclamaciones gestionadas**:

Porcentaje de gestión de quejas y reclamaciones (Número de quejas o reclamaciones gestionadas de acuerdo con el procedimiento definido / Número de quejas o reclamaciones recibidas).

También deben ser incluidos como mecanismos de monitoreo, encuestas de satisfacción con la gestión de quejas, incluyendo: tipo de queja recibida, tiempo de respuesta y estadísticas de resueltas y abiertas. Además, los informes periódicos deben permitir que se verifiquen las disminuciones o aumentos en las quejas, así como el proceso de las quejas registradas (registro, trámite y solución).

Tabla 5-1: Propuesta de Formulario de Quejas

Fecha de envío	(dd/mm/aaaa)
Naturaleza	Queja
	Sugerencia
	Duda
	Elogio
Nombre	Nombre
	Opción Anónima
Teléfono	
Correo / E-mail	
Municipalidad	
Estado	
Referencia (Proyecto)	
Asunto	
Mensaje	
Status	
Adjunto	Foto
	Video
	Audio
	Documentos
Status	

Nivel de urgencia	Bajo / Medio / Alto / Muy alto
Plazo de respuesta	30 días / 15 días / 7 días / 3 días
Investigación interna	
Acciones correctivas y/o preventivas	
Información al denunciante	
Satisfacción	Satisfecho / Insatisfecho / Parcialmente satisfecho
Nivel de satisfacción	0 / 1 / 2 / 3 / 4 / 5
Seguimiento (recurrencias y otras medidas)	

5.2.1 Responsables

El MOPCT es responsable por el desarrollo y la implementación del Mecanismo de Quejas. Los contratistas, subcontratistas, proveedores de seguridad y la cadena de suministro principal, proveedores de materiales clave involucrados son responsables de cumplir con los requisitos e implementar su propio mecanismo de queja de los trabajadores, siendo su requerimiento parte del pliego de licitación.

5.2.2 Cronograma de Implementación

Con la finalidad de minimizar los riesgos laborales identificados y garantizar el derecho de reclamación de los trabajadores involucrados en el Programa el Mecanismo de Quejas de la Fuerza Laboral deberá ser implementado durante todo el ciclo de vida del proyecto (diseño, construcción y operación).

5.2.3 Presupuesto

El Programa en la etapa de preparación considera el presupuesto estimado para la implementación y mantenimiento del Mecanismo de Quejas a lo largo del ciclo del proyecto, sin embargo, dicho presupuesto deberá ser revisado previo al inicio del proyecto. La firma contratista deberá considerar y estimar los recursos necesarios para el cumplimiento de las medidas del MGQR de los trabajadores en su propuesta técnica y financiera de la ejecución del Proyecto. El MOPC incluirá en los documentos de licitación este requerimiento. En todo caso, es responsabilidad del contratista estimar y considerar los recursos humanos y financieros necesarios para ejecutar las actividades de este MGQR en cumplimiento con las medidas definidas, el MPAS del BID y las normativas nacionales aplicables.

Los recursos principales para tomar en cuenta incluyen:

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

5.3 MECANISMOS DE RECLAMACIÓN DEL PROGRAMA POR PARTE DEL BID

5.3.1 Mecanismo local del proyecto

Adicionalmente al mecanismo de gestión de quejas y reclamos del Programa, el BID en la página del proyecto, (<https://www.iadb.org/es/whats-our-impact/DR-L1166>), tiene a disposición del público acceso a un mecanismo donde pueden gestionar las quejas y reclamos que no han podido ser resueltas con el mecanismo local del proyecto.

A continuación, se presenta la plataforma y su funcionamiento.

The screenshot shows a web interface for project documentation and grievance management. At the top, it says "Documentación del proyecto" with a link for "¿No puede encontrar un documento?" and a "Solicitud de información" button. Below, there is a section for "Etapa de Preparación" with a document titled "DR-L1166 - Paquete Perfil ..." published on Nov. 28, 2023, and a "Descargar" button. At the bottom, there is a section for "¿Tiene algún problema ambiental o social relacionado con los proyectos del BID?" with a "Presente una queja" button. Below this, there are three columns for "Canales de Reclamos Ambientales y Sociales": "A Nivel Local", "Al Grupo BID", and "Mecanismo Independiente". The "Al Grupo BID" column is circled in purple.

Documentación del proyecto

¿No puede encontrar un documento? [Solicitud de información](#)

Etapa de Preparación

DR-L1166 - Paquete Perfil ...
PUBLICADO NOV. 28, 2023
[Descargar](#)

¿Tiene algún problema ambiental o social relacionado con los proyectos del BID? [Presente una queja](#)

Canales de Reclamos Ambientales y Sociales

A Nivel Local
Puedes contactar a las autoridades locales, la agencia ejecutora o el contratista quienes disponen de mecanismos de quejas propios.

Al Grupo BID
Para quejas relacionadas con proyectos del sector público accede abajo al Formulario de Quejas del BID. Si tu queja está relacionada con un proyecto de BID invest (sector privado) haz clic aquí.

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



Formulario de Quejas del BID

Haznos llegar tu queja de carácter ambiental y/o social a través de este Formulario de Quejas.

Si quieres conocer más sobre qué esperar después de enviar tu queja, aquí encontrarás el paso a paso del protocolo del BID que delinea procesos de recopilación de información y diálogo para resolver y abordar eficazmente posibles soluciones a tus inquietudes.

[Protocolo de BID](#)

Detalle de Operación

PAÍS DE LA OPERACIÓN: *

--Ninguno--

NÚMERO DE OPERACIÓN:

NOMBRE DE LA OPERACIÓN:

SECTOR DE LA OPERACIÓN: *

--Ninguno--

AGENCIA EJECUTORA:

¿SU QUEJA RELACIONADA CON UN PROYECTO FINANCIADO POR EL BID SE REFIERE A UNA O MÁS DE LAS SIGUIENTES OPCIONES? (SELECCIONE TODAS LAS QUE CORRESPONDAN):

- Presuntos incidentes de violencia sexual y de género, incluida la explotación, el abuso y el acoso:
- Presuntos incidentes de trabajo infantil o forzoso en proyectos del BID:
- Accidentes o incidentes que causan muertes, lesiones graves o situaciones de riesgo de vida:
- Presuntos incidentes de impactos significativos no planeados o accidentales sobre los recursos naturales en ecosistemas críticos, como áreas protegidas o áreas clave para la biodiversidad (KBA, por sus siglas en inglés):
- Temor a represalias o temor a represalias o amenazas a la salud y la vida de partes afectadas por el proyecto, defensores de la sociedad civil o denunciantes:

POR FAVOR DÍGANOS QUE HA OCURRIDO:

¿CUÁL SERÍA UNA SOLUCIÓN JUSTA?: *

Información Personal

NOMBRE: *

APELLIDO: *

PAÍS DE RESIDENCIA: *

--Ninguno--

CORREO ELECTRÓNICO: *

CONFIRME EL CORREO ELECTRÓNICO: *

AFILIACIONES: *

--Ninguno--

SI FUERA NECESARIO PARA RESOLVER EL RECLAMO, SEGÚN LO DETERMINE EL BID, ¿CONSIENTE EN QUE SE DIVULGUE INFORMACIÓN PERSONAL O IDENTIFICATORIA RELEVANTE A TERCEROS PERTINENTES, INCLUIDAS LA AGENCIA EJECUTORA Y OTRAS ENTIDADES GUBERNAMENTALES PERTINENTES? *

Sí No

ENVIAR

5.3.2 Mecanismo Independiente de Consulta e Investigación - MICI

También, el BID cuenta con un Mecanismo Independiente de Consulta e Investigación (MICI - <https://www.iadb.org/es/mici/mici-mecanismo-independiente-de-consulta-e-investigacion>), donde también se puede acceder para tramitar reclamaciones que no se haya podido solventar en los dos niveles de mecanismos de reclamación anteriores. El MICI es una oficina de atención de quejas independiente de los equipos del proyecto, que facilita procesos de resolución de controversias para resolver las inquietudes planteadas. Además, realiza investigaciones independientes para determinar si el Grupo BID ha cumplido sus estándares y mejorar las prácticas del Grupo. Para acceder al MICI en la misma página del proyecto ahora hay que ir a la tercera opción del nivel de reclamación, como se muestra a continuación.

Hay que tener presente que la tramitación de gestión de una queja debe iniciar por el nivel local para ser elegible en el siguiente nivel. Todos los mecanismos de reclamación estarán disponibles en todo el ciclo de vida del Proyecto.

reclamo:

Canales de Reclamos Ambientales y Sociales

 <p>A Nivel Local</p> <p>Puedes contactar a las autoridades locales, la agencia ejecutora o el contratista quienes disponen de mecanismos de quejas propios.</p>	 <p>Al Grupo BID</p> <p>Para quejas relacionadas con proyectos del sector público accede abajo al Formulario de Quejas del BID. Si tu queja está relacionada con un proyecto de BID Invest (sector privado) haz clic aquí.</p>	 <p>Mecanismo Independiente</p> <p>También puedes acceder al MICI, una oficina de atención de quejas independiente de los equipos de proyecto, que facilita procesos de resolución de controversias para resolver las inquietudes planteadas. Además, realiza investigaciones independientes para determinar si el Grupo BID ha cumplido sus estándares y mejorar las prácticas del Grupo.</p>
--	--	---



Qué no puede hacer el MICI:

- > Detener o suspender el proyecto.
- > Ofrecer compensaciones a los reclamantes.



Las etapas de un reclamo

Todos los reclamos se gestionan mediante un proceso regulado por las **Políticas MICI - BID** y **MICI-BID Invest**, que definen nuestro ámbito de competencia y nuestros procesos para garantizar una gestión objetiva, transparente, eficaz e imparcial para todas las partes. Este proceso consta de cuatro etapas:

- > Registro
- > Elegibilidad
- > Fase de Consulta
- > Fase de Verificación de la Observancia



- [Más información >](#)
- [Presentar una denuncia v](#)



Qué puede hacer el MICI:

- > Dar voz a las comunidades y ayudar a que sus preocupaciones sean conocidas y escuchadas por el Grupo BID.
- > Generar un espacio seguro para buscar soluciones dialogadas entre las partes.
- > Conducir una investigación formal sobre el cumplimiento de los estándares.
- > Recomendar medidas para remediar cualquier daño provocado por incumplimientos del Banco.
- > Analizar los casos gestionados para inferir lecciones aprendidas que ayuden a evitar la repetición de errores y a generar cambios institucionales, que fortalezcan el compromiso del Grupo BID con el desarrollo social y ambientalmente sostenible.



¿Qué necesito para presentar un reclamo?

¿Te sientes afectado por algún proyecto del Grupo BID? Esta guía de tres pasos te puede servir de ayuda para presentar un reclamo ante el MICI.

[Ir a la guía](#) ▾

Directrices sobre represalias

En algunas ocasiones, los reclamantes pueden temer represalias como consecuencia de la presentación de un reclamo o de la manifestación de su oposición a un proyecto. El MICI mantiene una **política de tolerancia cero** ante cualquier tipo de represalia contra las personas reclamantes, sus familiares o allegados y organizaciones o personas que las acompañen en el reclamo. El MICI realiza análisis periódicos con vistas a detectar cualquier riesgo y toma todas las medidas a su alcance para prevenirlas, como garantizar la confidencialidad y la protección de su identidad en todo momento.

[Directrices sobre represalias](#) ▾

[Guía de represalias para mecanismos independientes](#) ▾

[Cinco preguntas clave sobre los reclamos](#) >



Nuestro compromiso con los reclamantes

Cualquier persona que presente un reclamo al MICI tiene derecho a:

- > Ser escuchada y tratada con respeto.
- > Recibir respuestas e información oportunas sobre el estado de su caso en cada etapa del proceso MICI.
- > Dirigirse al MICI en la lengua de su preferencia y que el MICI le responda en esta misma.
- > Solicitar y recibir una explicación clara y detallada del proceso de MICI en cualquiera de sus etapas.
- > Que se mantenga la confidencialidad de su identidad cuando se temen represalias.



6 SEGUIMIENTO Y PRESENTACIÓN DE INFORMES DEL PPPI

6.1 Participación de las partes interesadas en las actividades de seguimiento

La metodología de seguimiento será consensuada con cada una de las partes interesadas que forman parte del proceso.

A partir de las instancias iniciales de relacionamiento con la comunidad el MOPC establecerá un cronograma de actividades de comunicación y participación con las partes interesadas del Proyecto que esté vinculado a los hitos más relevantes del Proyecto.

6.2 Presentación de informes a los grupos de partes interesadas

El registro de las actividades de participación que se desarrollen en el marco del Proyecto será incorporado en forma de anexo al presente documento. Esa información será utilizada asimismo para poder informar a todas las partes interesadas sobre los avances del Programa y de este Proyecto en particular.



RINA Consulting LLC | 1250 Connecticut Ave. NW, Suite 200, Washington DC, 20036 - U.S.A. | P. +1 202-263-4607

rinaconsulting@rina.org | www.rina.org