



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA  
DOMINICANA

---

**ENERGIA Y MINAS**

**PROYECTO DE EFICIENCIA ENERGÉTICA  
Y TECHOS SOLARES**

**Plan de Participación de Partes Interesadas  
(PPPI)**

República Dominicana

Borrador 2.8

Septiembre 2024

## Tabla de contenido

<b>SIGLAS</b> .....	<b>3</b>
<b>1. INTRODUCCIÓN Y DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO</b> .....	<b>4</b>
<b>2. OBJETIVOS Y DESCRIPCIÓN DEL PPPI</b> .....	<b>5</b>
<b>3. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS PARTES INTERESADAS</b> .....	<b>6</b>
3.1 METODOLOGÍA .....	6
3.2. PARTES AFECTADAS Y OTRAS PARTES INTERESADAS .....	6
3.3. INDIVIDUOS O GRUPOS MENOS FAVORECIDOS O EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD .....	9
<b>4. PROGRAMA DE PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS</b> .....	<b>11</b>
4.1. RESUMEN DE LAS ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS DURANTE LA PREPARACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO.....	11
4.2. RESUMEN DE MÉTODOS DE COMUNICACIÓN Y DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN DURANTE LA IMPLEMENTACIÓN.....	12
4.3. PLAN DE CONSULTAS CON LAS PARTES INTERESADAS (PREPARACIÓN E IMPLEMENTACIÓN) .....	14
4.4 RESUMEN DE RESULTADOS DE LAS CONSULTAS DURANTE LA FASE DE PREPARACIÓN .....	15
4.4.1 <i>Resultados de la consulta a grupos vulnerables mediante taller presencial</i> .....	15
4.4.2. <i>Resultados de las consultas presenciales a partes afectadas y otras partes interesadas mediante visitas de campo</i> .....	16
4.4.3. <i>Resultados de las consultas a partes afectadas (beneficiarias) mediante formulario virtual</i> .....	16
4.5. PRESENTACIÓN DE INFORMES A LAS PARTES INTERESADAS .....	16
<b>5. RECURSOS Y RESPONSABILIDADES VINCULADOS A LA IMPLEMENTACIÓN DE ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS</b> .....	<b>17</b>
5.1. RECURSOS FINANCIEROS.....	17
5.2. RECURSO HUMANO: FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DE GESTIÓN .....	18
<b>6. MECANISMO DE ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y SOLICITUDES (MAQRSS)</b> .....	<b>19</b>
6.1 MARCO NORMATIVO LOCAL APLICABLE .....	19
6.2 NORMATIVA INSTITUCIONAL DEL BANCO MUNDIAL RELATIVA AL MAQRSS .....	20
6.3. MANEJO DE TEMAS DE ABUSO Y ACOSO SEXUAL .....	21
<b>7. SEGUIMIENTO Y PRESENTACIÓN DE INFORMES</b> .....	<b>21</b>
7.1. RESUMEN DE CÓMO SE SUPERVISARÁ LA IMPLEMENTACIÓN DEL PPPI Y CÓMO SE INFORMARÁ AL RESPECTO .....	21
7.2. PRESENTACIÓN DE INFORMES A LOS GRUPOS DE PARTES INTERESADAS .....	22
<b>ANEXOS</b> .....	<b>24</b>
ANEXO 1. MECANISMO DE QUEJAS Y RECLAMOS.....	25
ANEXO 2: INFORME CONSULTA TALLER PRESENCIAL A GRUPOS VULNERABLES DURANTE PREPARACIÓN DEL PROYECTO (AGOSTO 2024) .....	36
ANEXO 3: FORMULARIO VIRTUAL PARA CONSULTAS A PARTES BENEFICIADAS Y RESULTADOS .....	41
3A. FORMULARIO .....	41
3B. RESPUESTAS FORMULARIO POR LAS INSTITUCIONES A BENEFICIARSE .....	51
ANEXO 4: RESULTADOS CONSULTAS PRESENCIALES EN TERRENO .....	54
4A. ORGANIZACIÓN DE VISITAS DE CONSULTA.....	54
4B. REGISTRO DE OPINIONES Y COMENTARIOS DURANTE VISITAS DE CONSULTA .....	54
4C. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LAS VISITAS PRESENCIALES DE CONSULTA EN TERRENO .....	55
ANEXO 5: LISTA DE PROVEEDORES DE SERVICIOS PARA VIOLENCIA BASADA EN GÉNERO .....	57

## Siglas

A&S	Ambiental y Social
AFD	Agencia Francesa de Desarrollo
ASODIFIMO	Asociación de personas con Discapacidad Físico-Motora
BID	Banco Interamericano de Desarrollo
BM	Banco Mundial
CEPAE	Centro de Planificación y Acción Ecueménica
CNCC	Consejo Nacional de Cambio Climático
COFRADIA	Fundación Cultural Cofradía
CONADIS	Consejo Nacional de Discapacidad
CONAPE	Consejo Nacional de la Persona Envejeciente
COPADEBA	Comité para la Defensa de los Derechos Barriales
EAS	Estándar Ambiental y Social
ESPC	Contratación Basada en el Desempeño Energético (Energy Savings Performance Contracting)
FEDOMU	Federación Dominicana de Municipios
GCPS	Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales
INM	Instituto Nacional de Migración
LMD	Liga Municipal Dominicana
M&V	Medición y Verificación (Measurement and Verification)
MAQRSS	Mecanismo de Atención a Quejas, Reclamos, Solicitudes y Sugerencias
MAS	Marco Ambiental y Social del Banco Mundial
MEM	Ministerio de Energía y Minas
MEPS	Normas Mínimas de Rendimiento Energético (Minimum Energy Performance Standards)
MEPYD	Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo
MGAS	Marco de Gestión Ambiental y Social
MMARN	Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales
MUDHA	Movimiento de Mujeres Domínico-haitianas
ODHGV	Observatorio de Derechos Humanos para Grupos Vulnerabilizados
PNUD	Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo
PPPI	Plan de Participación de Partes Interesadas
SIUBEN	Sistema Único de Beneficiarios
SJRM	Servicio Jesuita a Refugiados y Migrantes
UEP	Unidad Ejecutora del Proyecto
USAID	Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional

## 1. Introducción y descripción del proyecto

El Proyecto de **Eficiencia Energética y Techos Solares en República Dominicana** tiene como objetivo impulsar un cambio significativo hacia un modelo energético más sostenible y resiliente en el país, abordando preocupaciones ambientales y reduciendo los costos operativos asociados con el consumo energético, mediante la implementación de medidas de eficiencia energética y generación distribuidas en edificios públicos de la República Dominicana

El proyecto de Eficiencia Energética y Techos Solares en República Dominicana abarca los siguientes componentes y actividades:

- **Componente 1: Inversiones en eficiencia energética y techos solares para edificios públicos**
  - Actividad 1.1: Estudios de factibilidad y auditorías energéticas en edificios seleccionados, y documentos técnicos para las fases de diseño, construcción y operación.
  - Actividad 1.2: Inversiones en medidas de eficiencia energética (pintura reflectiva, cambio de ventanas, reemplazo de luminarias y modernización de los sistemas de climatización, entre otros), paneles fotovoltaicos, baterías, disposición final y sistemas de gestión de la energía.
  
- **Componente 2: Apoyo a la Implementación del Proyecto, Desarrollo de la Cartera, Desarrollo del Marco Regulatorio y Fortalecimiento de Capacidades**
  - Actividad 2.1: Financiamiento para la Unidad Implementadora del Proyecto.
  - Actividad 2.2: Apoyo al desarrollo de códigos de eficiencia energética para nuevos edificios, pautas para la modernización energética de edificios, normas mínimas de rendimiento energético (MEPS) para electrodomésticos, etiquetado de eficiencia energética y regulaciones de benchmarking para edificios existentes.
  - Actividad 2.3: Desarrollo de herramientas estandarizadas para la implementación de proyectos de modernización energética en edificios existentes, incluidas, entre otras, plantillas y pautas para auditorías energéticas, y apoyo para la contratación basada en el desempeño energético (ESPC), incluida la preparación de herramientas y plantillas, contratos de muestra y protocolos de medición y verificación del ahorro energético (M&V).
  - Actividad 2.4: Apoyo al desarrollo de regulaciones sobre generación distribuida, como la facturación neta y códigos de red estandarizados.
  - Actividad 2.5: Desarrollo de una estrategia para manejo de residuos, por ejemplo, retiro de equipos ineficientes, y gestión de los refrigerantes
  - Actividad 2.6: Fortalecimiento de capacidades para actores clave del sector público y privado, incluyendo compañías de distribución
  - Actividad 2.7: Un programa centrado en el género para apoyar oportunidades educativas, de capacitación y empleo para mujeres en el sector energético.

El proyecto de Eficiencia Energética y Techos Solares en República Dominicana se encuentra en elaboración de conformidad con el Marco Ambiental y Social (MAS) del Banco Mundial. Según se establece en el Estándar Ambiental y Social 10 (EAS 10) sobre Participación de las Partes Interesadas y Divulgación de Información, los organismos de ejecución del proyecto deben brindar a las partes interesadas información oportuna, pertinente, comprensible y accesible, y las consultarán de manera culturalmente adecuada, sin manipulaciones, interferencias, coerción, discriminación ni intimidación.

## 2. Objetivos y descripción del PPPI

El presente documento ha sido elaborado en el marco del Proyecto, como parte del conjunto de instrumentos ambientales y sociales (A&S), basado en las guías para la aplicación de los estándares ambientales y sociales (EAS) del Banco Mundial. Este PPPI, preparado y consultado en cumplimiento de los requerimientos establecidos en el EAS 10 de “Participación de las Partes Interesadas y Divulgación de la Información”, cumple con la normativa nacional en materia de participación ciudadana aplicable al Proyecto, y con lo establecido en torno a la transparencia y acceso a la información pública.

Este PPPI tiene como objetivo principal definir un programa para la participación de las partes interesadas, lo que incluye la divulgación de información pública y las consultas durante todo el ciclo del proyecto. En el PPPI se establece la manera en la que el equipo a cargo del proyecto se comunicará con las partes interesadas, a la vez que se incluye un mecanismo a través del cual pueden presentarse inquietudes, opiniones, quejas o reclamos acerca de las actividades del proyecto y las actividades conexas.

Los objetivos específicos de este PPPI son:

1. Establecer un enfoque sistemático con respecto a la participación de las partes interesadas identificadas por las Instituciones Implementadoras. Esto ayudará a crear y mantener una relación constructiva con ellas, sobre todo con las partes afectadas por el Proyecto y los grupos en situación de vulnerabilidad.
2. Evaluar el nivel de interés y de apoyo de las partes interesadas en relación con el Proyecto, y una estrategia que permite que las opiniones de las partes interesadas se tengan en cuenta en todo el ciclo del Programa y en el desempeño ambiental y social.
3. Promover durante todo el ciclo del Proyecto la participación inclusiva y eficaz de las partes afectadas en relación con las cuestiones que podrían tener impacto en ellas, brindar los medios necesarios para dicha participación y acceso a los beneficios del Proyecto.
4. Garantizar que se divulgue información adecuada sobre los riesgos e impactos ambientales y sociales a las partes interesadas en un formato y de una manera que sean accesibles, oportunos, comprensibles y apropiados.
5. Proporcionar a las partes afectadas y otras partes interesadas del Proyecto medios accesibles e inclusivos para plantear problemas y reclamos, y permitir que las Instituciones Implementadoras respondan y gestionen dichos reclamos.

Como parte del proceso de participación de las partes interesadas se realizan procesos de divulgación de información y de consultas descritos en este PPPI. Los procesos de divulgación de información del proyecto son importantes y se realizarán en un lenguaje adecuado para cada grupo de partes interesadas. Se pondrá especial empeño en informar a los grupos en situación de vulnerabilidad. Las consultas se llevarán a cabo en forma continua a medida que se desarrolle el Proyecto, durante todas las fases.

El borrador del PPPI y el borrador del MGAS fueron consultados con partes interesadas por el MEM entre los meses de julio y agosto del 2024. Durante la fase de preparación del Proyecto se realizaron consultas utilizando distintas modalidades: un taller presencial con grupos vulnerables, visitas presenciales a partes afectadas e interesadas en algunas de las comunidades donde se llevarán a cabo actividades del proyecto, y un formulario para la participación virtual de partes afectadas (instituciones beneficiarias). La fase de consultas contó con la participación de 18 personas en representación de las partes interesadas y afectadas. Estas comprenden 4 instituciones que trabajan con grupos vulnerables, 6 instituciones afectadas y/o beneficiarias directas del proyecto, y 6 organizaciones, comercios o actores comunitarios.

Así mismo, se realizó una encuesta virtual a través de un formulario de Google con las partes beneficiarias; este fue respondido por 6 (de 12) instituciones que serán beneficiadas por el proyecto. La retroalimentación recibida incluye tomar en cuenta los tramites, procesos y pasos que actualmente tienen las distribuidoras para la colocación de paneles solares en diferentes localidades del país; integrar a la comunidad y responsabilizarla para que vele por la integridad y buen cuidado de los equipos, materiales, y sistemas que se coloquen en las dependencias que están dentro de ellas; considerar la integración e inclusión de las personas con discapacidad visual y auditiva, entre otros. (Ver detalles en anexo 2, 3 y 4: Informe de consultas durante la preparación del proyecto).

### 3. Identificación y análisis de las partes interesadas

#### 3.1 Metodología

A fin de cumplir con las mejores prácticas, en el proyecto se aplicarán los siguientes principios para la participación de las partes interesadas:

- *Apertura y enfoque centrado en el ciclo del proyecto:* Se organizarán consultas públicas acerca del proyecto y los instrumentos ambientales y sociales durante toda su vigencia de manera abierta, sin manipulación externa, interferencia, coerción ni intimidación.
- *Participación informada y opiniones:* Se proporcionará información y se la distribuirá ampliamente entre todas las partes interesadas en un formato adecuado; se brindarán oportunidades para que estas puedan transmitir sus opiniones y comentarios, y para analizar y abordar sus comentarios e inquietudes.
- *Inclusión y sensibilidad:* Se identificará a las partes interesadas para lograr una mejor comunicación y forjar relaciones eficaces. El proceso de participación del proyecto será inclusivo. En todo momento se alentará a participar en el proceso de consulta a todas las partes interesadas, que tendrán igual acceso a la información. La sensibilidad a las necesidades de las partes interesadas es el principio clave que subyace en la selección de los métodos de participación. Se presta especial atención a los grupos vulnerables que pueden estar en riesgo de quedar fuera de los beneficios del proyecto, en particular las mujeres, los ancianos, las personas con discapacidad, las personas desplazadas, los trabajadores migrantes y las comunidades, así como las sensibilidades culturales de los diversos grupos étnicos.
- *Flexibilidad:* Si el distanciamiento social, el contexto cultural (por ejemplo, la dinámica de género particular) o los factores de gobernanza (por ejemplo, alto riesgo de represalias) inhiben las formas tradicionales de participación presencial, la metodología debe adaptarse a otras formas de participación, incluidas varias formas de comunicación a través de Internet o por teléfono.

#### 3.2. Partes afectadas y otras partes interesadas <sup>1</sup>

Las partes afectadas son personas, grupos, instituciones y otras entidades dentro del área de influencia del proyecto que se ven (o que podrían verse) directamente afectadas por el mismo; o que han sido identificadas como las más susceptibles de enfrentar cambios asociados con el proyecto. El Proyecto interactuará estrechamente con estas partes para identificar posibles impactos y su importancia, así como para tomar decisiones sobre las medidas de gestión y mitigación.

En ese sentido, atendiendo a las instituciones públicas beneficiarias y a la naturaleza del Proyecto, una distinción inicial entre las partes afectadas puede hacerse atendiendo a los roles de las mismas en el

Proyecto. Las partes afectadas incluyen las comunidades locales, los miembros de la comunidad, vecinos y personas que viven en las inmediaciones de dónde se realizarán las obras, funcionarios y empleados que trabajan en los edificios a ser intervenidos y otros actores que pueden recibir los impactos directos del proyecto. En ese sentido, las Partes Afectadas se han clasificado de la siguiente manera:

Tabla 1. Categorización y descripción de partes afectadas

Categoría	Partes Afectadas	Descripción
<b>Beneficiarios institucionales inmediatos</b>	Instituciones Gubernamentales beneficiarias: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ministerio de Salud Pública •</li> <li>Servicio Nacional de Salud •</li> <li>Ministerio de Educación •</li> <li>Ministerio Hacienda •</li> <li>Ministerio de Cultura •</li> <li>Otras instituciones, oficinas públicas y dependencias del Poder Ejecutivo</li> </ul>	Instituciones que se benefician directamente del Proyecto y sus actividades, y que se verán afectadas durante el desarrollo del Proyecto
<b>Trabajadores y Personal de Edificios Públicos</b>	Empleados gubernamentales, administrativos y de servicios	Trabajadores que laboran en los edificios públicos donde realizarán las instalaciones, mejoras y medidas de eficiencia energética.
<b>Personal Hospitalario</b>	Médicos, enfermeras, trabajadores sociales y personal que labora en los hospitales	Individuos que podrían experimentar interrupciones o cambios en el entorno hospitalario debido a las actividades del proyecto.
<b>Personal vinculado al hospital</b>	Visitadores a médicos, vendedores, etc. que visitan regularmente los hospitales	Individuos que podrían experimentar interrupciones o cambios en el entorno hospitalario debido a las actividades del proyecto.
<b>Asociaciones vinculadas a los hospitales</b>	Sindicatos y asociaciones de médicos, enfermeras y personal de salud; patronatos, etc.	Asociaciones que podrían experimentar interrupciones o cambios en el entorno hospitalario debido a las actividades del proyecto.
<b>Personal Escolar</b>	Profesores, directores y personal de apoyo que trabaja en las escuelas	Personas en las escuelas donde se realizarán las instalaciones, mejoras y medidas de eficiencia energética que podrían experimentar interrupciones o cambios en el entorno debido a las actividades del proyecto
<b>Usuarios de los Edificios Públicos</b>	Ciudadanos y visitantes en general	Personas que frecuentan los edificios públicos para realizar trámites, y solicitar servicios públicos.
<b>Pacientes y usuarios de los hospitales</b>	Pacientes, acompañantes	Individuos que podrían experimentar interrupciones o cambios en el entorno hospitalario debido a las actividades del proyecto; tales como pacientes, personas que asisten a consultas periódicas o que visitan pacientes internos
<b>Usuarios de servicios educativos</b>	Estudiantes y sus familias	Personas en las escuelas donde se realizarán las instalaciones y mejoras, que acuden para recibir y/o solicitar servicios y/o documentaciones.

<b>Categoría</b>	<b>Partes Afectadas</b>	<b>Descripción</b>
<b>Asociaciones vinculadas a las escuelas</b>	Asociaciones de Padres, Madres y Amigos de la Escuela, Asociaciones de Profesores, sindicatos, patronatos, etc.	Personas vinculadas a las escuelas donde se realizarán las instalaciones y mejoras.
<b>Asociaciones comerciales, negocios y personas locales</b>	Residentes y negocios locales en las inmediaciones de los edificios a intervenir	Personas y comercios en áreas adyacentes a los edificios beneficiarios, afectadas por la actividad aumentada, posibles impactos al tránsito, y otros cambios locales.
<b>Organizaciones de la Sociedad Civil</b>	Grupos, ONGs y fundaciones con presencia en el terreno y vinculadas a las instituciones y edificios a intervenir: Juntas de vecinos, clubes deportivos, clubes de salud, clubes educativos, cooperativas, consejos de desarrollo, iglesias	Organizaciones que abogan por derechos comunitarios, derechos de los trabajadores, igualdad de género, protección ambiental, etc.
<b>Partes implicadas en la implementación del Proyecto</b>		
<b>Implementadores</b>	<i>Instituciones, departamentos y agencias gubernamentales Implementadoras: MEM y la Unidad Ejecutora del Proyecto (UEP) en el MEM</i>	<i>Entidades responsables de la implementación, supervisión y regulación del proyecto.</i>
<b>Proveedores</b>	<i>Empresas proveedoras y contratistas de sistemas fotovoltaicos</i>	<i>Empresas que suministran equipos, mano de obra, y materiales necesarios para el proyecto y ejecutan las obras de instalación, operación y mantenimiento de estos sistemas</i>
<b>Operadores</b>	<i>Trabajadores, empleados de empresas contratistas, y proveedoras, técnicos especializados en la instalación de equipos de energía renovable y otros trabajos como la aplicación de pintura reflectiva, cambios de luminarias, entre otros</i>	<i>Personas involucradas en el suministro de materiales, equipos, relacionados con obras menores; al igual que la instalación, mantenimiento y operación de tecnologías como luminarias LED, sistemas de climatización, y sistemas de gestión inteligente energía (SMART).</i>
<b>Operadores</b>	<i>Empresas especializadas en la destrucción o reciclaje de desechos resultantes del cambio de energía tradicional a energía renovable</i>	-

Las partes interesadas del proyecto también incluyen otros actores que no son las comunidades directamente afectadas, pero que pueden tener interés en algunos de los componentes del Proyecto ya que (1) pueden considerar o percibir que sus intereses se vean afectados por los mismos, o (2) pueden influir de alguna manera en el proyecto y en su implementación. En el proyecto se identificaron los siguientes entes gubernamentales, no gubernamentales e internacionales, ilustrados en la tabla a continuación.



Tabla 2. Otras partes interesadas, según vinculación temática y ámbito de actuación

Institución o Grupo	Siglas	Vinculación Temática	Ámbito actuación
Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo	MEPYD	Políticas Públicas / Desarrollo	Gubernamental
Consejo Nacional de Cambio Climático	CNCC	Medio ambiente	Gubernamental
Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales	MMARN	Medio ambiente	Gubernamental
Federación Dominicana de Municipios	FEDOMU	Municipalidad	Social
Liga Municipal Dominicana	LMD	Municipalidad	Gubernamental
Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales	GCPS	Políticas Públicas / Grupos en Sit. Vulnerabilidad	Gubernamental
Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional	USAID	Sector eléctrico / Grupos Sit. Vulnerabilidad	Org. Internacional
Agencia Francesa de Desarrollo	AFD	Sector eléctrico / Grupos Sit. Vulnerabilidad	Org. Internacional
Banco Interamericano de Desarrollo	BID	Sector eléctrico / Grupos Sit. Vulnerabilidad	Org. Internacional
Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo	PNUD	Sector eléctrico / Grupos Sit. Vulnerabilidad	Org. Internacional

### 3.3. Individuos o grupos menos favorecidos o en situación de vulnerabilidad<sup>2</sup>

Los grupos menos favorecidos o en situación de vulnerabilidad se definen como grupos o personas que pueden enfrentar de manera desproporcionada los impactos del proyecto o que pueden verse más desfavorecidas en comparación con todos los demás grupos, y que pueden requerir medidas especiales para su participación con el fin de garantizar su representación equitativa en el proceso de consultas y toma de decisiones vinculadas al Proyecto.

A partir de los resultados de las consultas durante la fase de preparación se evaluaron estrategias para una participación más directa de personas pertenecientes a estos grupos (ver Tabla 3). Dentro del proyecto, los grupos vulnerables o menos favorecidos pueden incluir, entre otros, los siguientes:

Tabla 3. Categorización y descripción de grupos en situación de vulnerabilidad

Categoría	Grupos Menos Favorecidos	Descripción de barreras	Medidas para superar barreras
<b>Niños y Adolescentes</b>	Estudiantes y pacientes menores de edad	Niños y adolescentes que pueden verse afectados por cambios en las escuelas y hospitales, y que requieren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asegurar que sean consultadas organizaciones y personas que trabajan directamente con estas poblaciones, para entender posibles riesgos y medidas de mitigación (por ejemplo, CONANI).</li> <li>• Incluir Formularios predeterminados para esta categoría.</li> </ul>

Categoría	Grupos Menos Favorecidos	Descripción de barreras	Medidas para superar barreras
		<sup>1</sup> protección especial y un entorno seguro.	
<b>Personas envejecientes</b>	Pacientes y usuarios de servicios públicos de edad avanzada	Personas mayores que pueden tener dificultades para adaptarse a los cambios y que pueden necesitar asistencia adicional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asegurar que sean consultadas organizaciones y personas que trabajan directamente con estas poblaciones, para entender posibles riesgos y medidas de mitigación (por ejemplo, CONAPE y trabajadores sociales en los hospitales).</li> </ul>
<b>Personas con discapacidades</b>	Usuarios con discapacidad de edificios públicos, escuelas y hospitales	Individuos discapacidades físicas (movilidad, visual) o mentales que pueden enfrentar barreras adicionales para acceder a los servicios y participar en las actividades del proyecto, incluyendo consultas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asegurar que sean consultadas organizaciones y personas que trabajan directamente con estas poblaciones, para entender posibles riesgos y medidas de mitigación (por ejemplo, CONADIS, trabajadores sociales y supervisores de accesibilidad en los edificios)</li> <li>• Incluir buzones de MAQRSS especiales para estas poblaciones.</li> </ul>
<b>Personas con discapacidades Físico motoras</b>	Usuarios con discapacidad de edificios públicos, escuelas y hospitales	Individuos discapacidades físicas (movilidad, visual) o mentales que pueden enfrentar barreras adicionales para acceder a los servicios y participar en las actividades del proyecto, incluyendo consultas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asegurar que sean consultadas organizaciones y personas que trabajan directamente con estas poblaciones, para entender posibles riesgos y medidas de mitigación (por ejemplo, ASO, trabajadores sociales y supervisores de accesibilidad en los edificios)</li> <li>• Incluir buzones de MAQRSS especiales para estas poblaciones.</li> </ul>

Es importante considerar cómo las intersecciones de los diferentes ejes, características e identidades sociales y políticas señaladas se combinan para crear diferentes modos de discriminación y privilegio. De esta forma, es particularmente importante entender si los impactos del Proyecto pueden recaer de manera desproporcionada sobre personas o grupos menos favorecidos o vulnerables, quienes con frecuencia no tienen voz para expresar sus preocupaciones o no comprenden apropiadamente los impactos de un proyecto. Se debe garantizar que la labor de concientización y las actividades de participación en las que intervengan estos grupos o individuos se adapten a sus inquietudes, contextos, condiciones y sensibilidades específicas, y garantizar que comprendan plenamente las actividades del proyecto y sus beneficios directos e indirectos.

Para la participación de individuos y grupos vulnerables a menudo se requiere implementar medidas específicas y otorgar asistencia para facilitar su participación en el proceso de toma de decisiones relacionado con el proyecto, de modo que sus conocimientos sobre el proceso en general y el aporte de sus opiniones al respecto sean semejantes a las de otras partes interesadas. Para los fines del Proyecto, se cuenta con la participación de diferentes organizaciones de la sociedad civil, comunitarias y de base que representan, trabajan y/o tienen contacto con los grupos descritos a continuación. En ese sentido, se

<sup>1</sup> Identificados a partir de consultas durante fase de preparación con instituciones en la Tabla 4.

identificó un grupo de instituciones, descritas en la Tabla 4. Atendiendo a las necesidades particulares y específicas del proyecto, esta lista podrá ser modificada. Estas instituciones serán consultadas respecto a los Grupos en Situación de Vulnerabilidad durante la fase de preparación. Igualmente, se realizarán consultas adicionales con instituciones y organizaciones gubernamentales y sociales, especializadas y que trabajan con las poblaciones identificadas durante el inicio de la fase de implementación del proyecto.

Tabla 4. Grupos en situación de vulnerabilidad e instituciones que trabajan con ellos y pueden representar sus intereses

<u>Institución o Grupo</u>	<u>Siglas</u>	<u>Vinculación Temática</u>	<u>Ámbito Actuación</u>
<b>Alianza por el Derecho a la Salud</b>	ADESA	Grupo de situación de vulnerabilidad	Social
<b>Asociación de personas con Discapacidad Físico-Motora</b>	ASODIFIMO	Personas con discapacidad	Social
<b>Centro de Planificación y Acción Ecuménica</b>	CEPAE	Grupo de situación de vulnerabilidad	Social
<b>Colectivos feministas</b>	CIPAF	Grupo de situación de vulnerabilidad	Social
<b>Fundación Cultural Cofradía</b>	COFRADIA	Grupo de situación de vulnerabilidad	Social
<b>Consejo Nacional de Discapacidad</b>	CONADIS	Personas con discapacidad	Gubernamental
<b>Consejo Nacional de la Persona Envejeciente</b>	CONAPE	Personas Envejecientes	Gubernamental
<b>Comité para la Defensa de los Derechos Barriales</b>	COPADEBA	Grupo de situación de vulnerabilidad y de bajos ingresos	Social
<b>Observatorio de Derechos Humanos para Grupos Vulnerabilizados</b>	ODHGV	Grupo de situación de vulnerabilidad y de bajos ingresos	Gubernamental
<b>Ciudad Alternativa</b>		Grupo de situación de vulnerabilidad	Social

## 4. Programa de Participación de las Partes Interesadas

### 4.1. Resumen de las actividades de participación de las partes interesadas durante la preparación e implementación del proyecto

Considerando la diversidad de los distintos grupos y personas que se deben de informar y escuchar, se recurrirán a diferentes mecanismos para la interacción y comunicación con estos grupos en todo el ciclo

del proyecto. Así mismo, se utilizarán distintos medios para conocer sus inquietudes y pareceres respecto al proyecto.

Dentro de la metodología sugerida para poder agrupar y conocer la impresión y opiniones de los grupos se contemplan:

- ✚ Convocatorias de los distintos grupos o personas que conforman las partes afectadas dentro de las comunidades, dentro de las áreas de las instituciones donde se realizarán actividades del proyecto, para presentar las informaciones de interés, incluyendo descripción del proyecto, posibles riesgos ambientales y sociales, y las medidas de mitigación, y consultarles para conocer sus comentarios, inquietudes e ideas al respecto.
- ✚ Visitas a terreno realizando recorridos en el área circundante a la institución donde se realizarán actividades del proyecto, alrededor de un (1) km a la redonda, realizando un levantamiento e identificación de los posibles actores que se encuentran en los alrededores. Al mismo tiempo, de conversar con ellos aspectos básicos del proyecto y realizar breves preguntas puntuales sobre su opinión al respecto.
- ✚ Utilizar murales informativos, banners, anuncios u otros medios visuales donde se plasmen informaciones clave y detalles básicos del proyecto, de forma que la comunidad pueda acudir a estos espacios para mantenerse enterada.
- ✚ Para el caso de las instituciones y edificios públicos a intervenir, colocar buzones de sugerencias o comentarios respecto al proyecto.
- ✚ Reunir los grupos de asociaciones y personas en uno o dos eventos a ser realizados en la comunidad en días consecutivos.
- ✚ Usar los canales de divulgación y focalización de grupos de las redes sociales para llegar a distintos los grupos interesados para informar sobre lo que se está haciendo.
- ✚ Realización de encuestas virtuales dentro de las instituciones.

Se levantarán y sistematizarán las inquietudes, opiniones y recomendaciones recibidas durante las consultas, a fin de tomarlas en cuenta e integrarlas en el PPPI y otros instrumentos A&S. En la Tabla 5 se incluye un formato para resumir las principales recomendaciones recibidas durante la implementación del proyecto.

Tabla 5. Plantilla para registrar las actas de consulta

Lugar y Fecha de la consulta				
Parte interesada (grupo o persona)	Resumen de las opiniones y/o comentarios	Respuesta del equipo de ejecución del proyecto	Acciones de seguimiento/próximos pasos	Fecha/resp. para llevar a cabo las acciones de seguimiento

#### 4.2. Resumen de métodos de comunicación y divulgación de información durante la implementación

Se proponen distintos métodos de comunicación para la divulgación de información.

**Tabla 6:**  
**Medios de comunicación para la socialización de información y comunicación con las Partes Interesadas**

<b>Partes Interesadas / Medios de Comunicación</b>	<b>Llamada telefónica</b>	<b>WhatsApp</b>	<b>Correo electrónico</b>	<b>Radio local</b>	<b>TV/Cable local</b>	<b>Anuncios pegados en edificios</b>	<b>Reuniones virtuales</b>	<b>Página Web del Proyecto</b>	<b>Página Web de ministerios, municipalidades, Juntas de vecinos, Juntas de Padres de familia o Asoc.</b>
Beneficiarios institucionales inmediatos	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Trabajadores y Personal de Edificios Públicos	-	X	X	X	X	X	X	X	X
Personal Hospitalario, Personal vinculado al hospital y Asociaciones vinculadas a los hospitales	-	X	X	-	-	X	X	X	X
Personal Escolar y Asociaciones vinculadas a las escuelas	-	X	X	-	-	-	X	X	X
Usuarios de los Edificios Públicos	-	X	X			X	X	X	X
Pacientes y usuarios de los hospitales	-	X	X	X	X	X	X	X	X
Usuarios de servicios educativos	-	X	X	X	X	X	X	X	X
Asociaciones comerciales, negocios y personas locales	-	X	X	-	-	-	X	X	X
Organizaciones de la Sociedad Civil	-	X	X	-	-	-	X	X	X

### 4.3. Plan de consultas con las partes interesadas (preparación e implementación)

Tabla 6. Plan de participación de las partes interesadas en las fases de preparación e implementación

Etapa del proyecto	Fecha o período estimado	Tema de la consulta o el mensaje	Método	Partes interesadas destinatarias
Preparación	<i>23 de Julio al 01 de agosto</i>	Diseño (concepto) del proyecto; PPPI; Mec. de Quejas y canales; MGAS (riesgos A&S y medidas)	De manera virtual: Cuestionario en línea (Google Form), acompañado con documento resumen con textos, cuadros y gráficos.	Instituciones (edificios) Beneficiarias
Preparación	<i>20 de agosto</i>	Diseño (concepto) del proyecto; PPPI; Mec. de Quejas y canales; MGAS (riesgos A&S y medidas)	Una consulta presencial: taller. Presentación del proyecto con elementos gráficos y verbales; preguntas para discusión	Instituciones que representan partes afectadas y grupos vulnerables (Tabla 4)
Preparación	<i>31 de julio al 02 de agosto</i>	Diseño (concepto) del proyecto; PPPI; Mec. de Quejas y canales; MGAS (riesgos A&S y medidas)	Varias visitas de campo en áreas circundantes a los edificios a intervenir, interacción con partes interesadas en el terreno; presentación del proyecto con elementos gráficos y verbales; preguntas para discusión; cuestionario	Grupos de comerciantes, Juntas de vecinos y Juntas padres/madres y amigos de escuelas (ver anexo 2 tabla 5)
Implementación	<i>Enero 2025 (aprox.)</i>	MGAS y PPPI final	Consultas presenciales y virtuales	(i) Instituciones que representan partes afectadas y grupos vulnerables (Tabla 4) (ii) Grupos de comerciantes, Juntas de vecinos y Juntas padres / madres y amigos de la escuela (iii) Autoridades y trabajadores de algunas Instituciones (edificios) beneficiarias (iv) Ministerios de Educación y Salud
Implementación	<i>Durante periodo de implementación</i>	PGAS	Consultas presenciales	Con partes interesadas afectadas directamente por la obra en cuestión

La información se divulgará de la siguiente manera: (por ejemplo, PPPI, documentos ambientales y sociales pertinentes, procedimientos del mecanismo de atención de quejas y reclamos, orientación sobre el proyecto; actualizaciones periódicas sobre la evolución del proyecto) y en qué formatos (por ejemplo, anuncios públicos, comunicados de prensa, sitio web del proyecto; reuniones de consulta; panfletos y folletos informativos; reuniones por separado de grupos de discusión con grupos vulnerables).

#### 4.4 Resumen de resultados de las consultas durante la fase de preparación

Durante la fase de preparación del Proyecto se realizaron consultas utilizando distintas modalidades: un taller presencial con grupos vulnerables, visitas presenciales a partes afectadas e interesadas en algunas de las comunidades donde se llevarán a cabo actividades del proyecto, y un formulario para la participación virtual de partes afectadas (instituciones beneficiarias). La fase de consultas contó con la participación de 18 personas en representación de las partes interesadas y afectadas. Estas comprenden 4 instituciones que trabajan con grupos vulnerables, 6 instituciones afectadas y/o beneficiarias directas del proyecto, y 6 organizaciones, comercios o actores comunitarios. Los detalles de estas consultas se presentan en los Anexos 2, 3 y 4.

##### 4.4.1 Resultados de la consulta a grupos vulnerables mediante taller presencial

Durante el taller de consulta a grupos vulnerables, se recogieron inquietudes, comentarios y sugerencias diversas, tanto para el diseño, el PPPI, como el MGAS. Estas incluyen:

1. **Información técnica acerca del impacto ambiental y energético:** Se sugiere que el proyecto evidencie cómo la reducción del consumo energético no solo beneficia económicamente, sino que también disminuye la emisión de CO<sub>2</sub>, contribuyendo así a la mitigación del cambio climático.
2. **Certificaciones LEED:** Se propone evaluar la posibilidad de obtener certificaciones LEED para los edificios que serán intervenidos, aprovechando programas como los de la división AIF del Banco Mundial. Esto no solo añadiría valor al proyecto, sino que alinearía las infraestructuras con estándares internacionales de sostenibilidad.
3. **Calidad y continuidad del suministro eléctrico:** Hay una preocupación sobre si el proyecto abordará efectivamente la mejora en la calidad y continuidad del suministro energético desde las redes eléctricas, lo cual es crucial para su éxito.
4. **Asesoría para nuevas infraestructuras:** Una institución solicita apoyo para diseñar nuevas infraestructuras energéticamente eficientes, buscando integrar estas edificaciones en el proyecto y considerar la instalación de techos solares.
5. **Trámites y procesos regulatorios:** Se destaca la importancia de considerar y alinearse con los trámites y procesos actuales de las distribuidoras eléctricas para evitar retrasos en la implementación del proyecto, particularmente en la instalación de paneles solares.
6. **Participación comunitaria y mantenimiento:** Es crucial integrar a la comunidad en la vigilancia y cuidado de los equipos y sistemas instalados, además de capacitarlos para realizar (si aplica) tareas de mantenimiento preventivo, asegurando la sostenibilidad del proyecto a largo plazo.

7. **Inclusión de ASFL:** Se pregunta si el proyecto contempla la participación de asociaciones sin fines de lucro (ASFL) que ya están trabajando en las comunidades, lo cual podría enriquecer el alcance y efectividad del proyecto.
8. **Mayor inclusión de personas con discapacidades:** Se sugiere que la estrategia de comunicación del proyecto incluya medidas para personas con discapacidades visuales y auditivas, asegurando la accesibilidad y comprensión del proyecto por parte de todos los grupos de interés.
9. **Mejora del mecanismo de quejas:** Se propone mejorar el mecanismo de quejas del proyecto añadiendo un paso adicional para verificar la conformidad o inconformidad con la solución ofrecida antes de cerrar el caso, lo que podría aumentar la transparencia y satisfacción de los participantes.

#### 4.4.2. Resultados de las consultas presenciales a partes afectadas y otras partes interesadas mediante visitas de campo

De manera general, en las visitas de campo presenciales a partes afectadas e interesadas, se plantearon inquietudes relacionadas a los beneficios que recibirían del proyecto y los posibles impactos (principalmente en términos de bloqueo del tráfico) que pudiesen afectar a los negocios y actividades comunitarias. También se recogieron indagaciones acerca de los criterios de selección para las instituciones y edificios beneficiarios, ya que algunas partes interesadas gustarían ser beneficiarias directas del Proyecto también.

#### 4.4.3. Resultados de las consultas a partes afectadas (beneficiarias) mediante formulario virtual

Las partes afectadas (beneficiarias del proyecto) contactadas mediante el formulario virtual plantearon un alto nivel de aceptación del proyecto. Entienden que es importante que el Estado desarrolle este tipo de proyectos, atendiendo a los beneficios que el mismo representa. No obstante, se recogen inquietudes relativas al alcance del proyecto, bajo el entendido de que las problemáticas energéticas que enfrenta el país son variadas y complejas, y que un solo proyecto no podrá abordar o resolver todas estas problemáticas.

Por otro lado, se recogió la sugerencia de incluir preguntas abiertas sobre los posibles riesgos, a manera de dar mayor espacio para que las personas consultadas puedan expresar sus pareceres. También se comentaron preocupaciones de que los paneles solares pueden causar efectos nocivos a la salud, por lo que se pide que se explique mejor su funcionamiento, seguridad, y posibles efectos a la salud.

Se recogió también mucho interés en fomentar buenas prácticas participativas y de difusión de información respecto al seguimiento y cumplimiento de la ejecución del proyecto. El correo electrónico es la vía de comunicación más preferida, seguida de informes y reuniones presenciales de periodicidad mensual o trimestral.

### 4.5. Presentación de informes a las partes interesadas

La presentación e información a darse a los grupos respecto al proyecto, involucrará información como:

- ✓ Impacto y riesgos ambientales y sociales.
- ✓ Beneficiarios directos e indirectos.
- ✓ Datos de ahorros económicos para las comunidades e instituciones.
- ✓ Fuentes de empleos directos e indirectos que podría generarse.



- ✓ Descripción técnica sencilla del proyecto.
- ✓ Descripción de funcionalidad de los sistemas solares (en los casos que aplique).
- ✓ Impacto en comunidades y comercios circundantes, y medidas de mitigación propuestas.

Se mantendrá informadas a las partes interesadas a medida que se desarrolle el proyecto, lo que incluye presentar informes sobre el desempeño ambiental y social, la implementación del PPPI y del mecanismo de atención de quejas y reclamos, y el avance general en la ejecución del proyecto.

Estos informes serán presentados en los tiempos acordados con las partes interesadas. Los informes podrán ser presentados en tiempos calendarios periódicos establecidos entre las partes; o a solicitud de las partes interesadas. En caso de ser a solicitud, igualmente, se establecerá un tiempo de entrega a partir de la fecha de solicitud.

Habrà una constante comunicación con las Partes Interesadas durante las etapas de preparación e implementación del proyecto. Cada etapa contemplará específicamente los siguientes temas:

Durante la preparación:

- Diseño y cambios en el diseño; y
- Riesgos A&S y mitigación.

Durante la implementación:

- Dar a conocer ampliamente la planificación eventos de consulta;
- Dar a conocer las actividades específicas de cada obra;
- Dar a conocer ampliamente la planificación de las obras y cómo se mitigará los impactos a personas afectadas;
- PGAS de subproyectos, una vez hayan sido consultados con las partes interesadas;
- Dar a conocer ampliamente los avances y eventuales obstáculos de los subproyectos;
- Informar e invitar a eventos y oportunidades de capacitación; y
- Avances de la implementación instrumentos ambientales y sociales del Proyecto.

## 5. Recursos y responsabilidades vinculados a la implementación de actividades de participación de las partes interesadas

### 5.1. Recursos financieros

El presupuesto para implementar el PPPI está estimado en US\$100,000.00 y está incluido en el componente 2 Actividad 2.1: Financiamiento para la Unidad Implementadora del del proyecto<sup>2</sup>.

---

<sup>2</sup> Actividad 2.1: Financiamiento para la Unidad Implementadora del Proyecto.

Tabla 7. Estimado presupuesto implementación PPPI (en USD)

Tabla 8: PRESUPUESTO TENTATIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PPPI <sup>3</sup>	
ACTIVIDAD	CANTIDAD (US\$)
Charlas de prevención violencia basada en género	5,000.00
Consultas, Grupos Focales, Intercambios, Talleres de capacitación	30,000.00
Encuesta de percepción de medio término y final	5,000.00
Desarrollo y divulgación de materiales de comunicación (brochures, folletos, prg. radiales, spots TV canales cerrados municipales, etc.) para informar a personas afectadas	20,000.00
Adaptación de materiales a personas con discapacidad	5,000.00
Desarrollo plataforma y sistema para implementar el MAQR	15,000.00
Eventos de capacitación y socialización en el funcionamiento del MAQR	5,000.00
Equipo cómputo y mobiliario para Equipo A&S en la UEP en el MEM	5,000.00
Monitoreo implementación PPPI y MAQR	10,000.00
<b>Gran Total</b>	<b>100,000.00</b>

## 5.2. Recurso humano: funciones y responsabilidades de gestión

El MEM, a través de la UEP, estará a cargo de las actividades de participación de las partes interesadas en este PPPI. Para llevar adelante las actividades de participación de las partes interesadas la UEP contará con un Equipo de Gestión Ambiental y Social con un Especialista en Social y un Especialista Ambiental.

El Especialista Social será responsable de asegurar que todas las actividades que se financien en el marco del Proyecto cumplan con los requisitos de los Estándares Ambientales y Sociales (EAS) relevantes del Marco Ambiental y Social (MAS) del Banco Mundial (BM), los instrumentos de gestión ambiental y social preparados para el proyecto, incluyendo el PPPI, incluyendo los subproyectos y estén en línea con la legislación socioambiental aplicable del país. Es el responsable del buen funcionamiento de los Mecanismos de Quejas de Reclamos (Proyecto y Trabajadores). El/La Especialista Social trabajará en estrecha coordinación con el/la Especialista Ambiental en la UEP y trabajará bajo supervisión directa del/la directora/a de la UEP.

El Especialista Ambiental es responsable de asegurar que todas las actividades que se financien en el marco del Proyecto cumplan con los requisitos de los Estándares Ambientales y Sociales (EAS) relevantes del Marco Ambiental y Social (MAS) del Banco Mundial (BM), los instrumentos de gestión ambiental y social preparados para el Proyecto, incluyendo los subproyectos y que estén en línea con la legislación ambiental aplicable del país. Apoya la supervisión de los trabajos y fomenta la cooperación en lo relativo a la gestión ambiental y la salud y seguridad ocupacional (SSO). Coordina actividades de capacitación, intercambio de buenas prácticas. Realiza el monitoreo de los indicadores de gestión ambiental y de seguridad. Además, participa en la revisión de los documentos de licitación y prepara los informes de

<sup>3</sup> No incluye los salarios o honorarios de los especialistas ambiental y social.

cumplimiento ambiental de la operación. El/La Especialista Ambiental trabajará en estrecha coordinación con el/la Especialista Social en la UEP especialmente con relación a consultas y eventos de capacitación y trabajará bajo supervisión directa del/la directora/a de la UEP (TdR detallados en Manual operativo del Proyecto).

## 6. Mecanismo de atención de quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes (MAQRSS)

El principal objetivo del mecanismo de atención de quejas y reclamos es ayudar a resolver las quejas y los reclamos de una manera oportuna, eficaz y eficiente, que satisfaga a todos los involucrados.

Dado que el MEM no cuenta con un mecanismo de quejas y reclamos propio, ni experiencias previas que incluyen MAQRSS robustos y operacionales, por lo que usará el MAQRSS del Proyecto de Rehabilitación de Redes (P180512)<sup>4</sup> como modelo de un MAQRS para el presente proyecto.

El MEM mantiene su compromiso de que, en este Proyecto, la gestión de las quejas y reclamos se llevará a cabo de forma culturalmente adecuada y será accesible para todas las partes interesadas del Proyecto. En ese sentido, el MAQRSS atenderá y dará respuesta de manera adecuada y oportuna a las quejas, reclamos o consultas presentadas (inclusive quejas presentadas de manera anónima). El MAQRSS tomará en cuenta la legislación local y los estándares del Banco Mundial, adecuándose para prestar la atención más holística e integral posible, al igual que los puntos de mejora identificados en experiencias previas.

A continuación, se incluyen algunas informaciones que complementan lo presentado en el Anexo 1, que fueron consultadas durante la fase de preparación (julio 2024) y con base a la retroalimentación se hicieron los ajustes necesarios a este MAQRSS.

### 6.1 Marco normativo local aplicable

A continuación, algunos de los principales antecedentes locales tomados en cuenta, y con posible incidencia sobre el MAQRSS:

- **La Ley General de Libre acceso a la Información Pública No. 200-04, y el Decreto No. 130-05 que aprueba su reglamento** de aplicación protege y norma el derecho de acceso a la información y estimula la transparencia en los actos de gobierno, obligando al Estado a implementar Sistemas para transparentar su gestión.
- **El Decreto 694-09**, de fecha 17 de septiembre de 2009, sobre quejas, reclamos y denuncias, es una normativa emitida en República Dominicana que establece los procedimientos para la presentación, trámite y resolución de quejas, reclamos y denuncias relacionadas con el funcionamiento de las instituciones y entidades del Estado. Entre las disposiciones que contempla este decreto se encuentran la obligación de las entidades públicas de tener a disposición de los usuarios un sistema de atención de quejas y reclamos, así como la creación de una Comisión Nacional de Quejas y Reclamaciones encargada de supervisar el cumplimiento de las disposiciones y de recibir las denuncias de los ciudadanos. Este decreto también establece el plazo máximo de 15 días para la resolución de

---

<sup>4</sup> Proyecto preparado en el 2023 y cuyo MAQRS se basa sobre la experiencia exitosa con el manejo de quejas y reclamos del proyecto anterior ejecutado por el MEM y las Empresas de Distribución de Energía (P147277), que cerró en noviembre de 2022.

las quejas y reclamos presentados por los ciudadanos, así como la obligación de las entidades de informar a los interesados sobre el resultado de la gestión realizada.

- **La Ley sobre los Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo No. 107-13**, consagra los derechos de las personas a la buena Administración Pública, incluyendo el derecho a presentar peticiones por escrito y a obtener respuestas oportunas y eficaces de las autoridades administrativas, así como derecho a opinar sobre el funcionamiento de los servicios a cargo de la Administración Pública y a formular alegaciones sobre el procedimiento administrativo.

## 6.2 Normativa institucional del Banco Mundial relativa al MAQRSS

El Marco Ambiental y Social (MAS) del Banco Mundial establece los compromisos de este organismo y los Prestatarios incluyendo requisitos que deben cumplirse, a partir de la evaluación de riesgos e impactos ambientales y sociales asociados con los proyectos financiados, y durante todo el ciclo del proyecto. Este marco sustituye la Política de Salvaguardas Ambientales y Sociales a partir de octubre 2018. En particular, el EAS 10 reconoce la importancia de la interacción abierta y transparente entre el Prestatario y las partes interesadas afectadas por el proyecto como elemento esencial de las buenas prácticas internacionales, entendiendo que una participación eficaz puede mejorar la sostenibilidad ambiental y social de los proyectos, contribuyendo al éxito de su ejecución. En relación a los objetivos 4 y 5 de este PPPI, detallados en el acápite de objetivos, se contará con un mecanismo de atención de quejas y reclamos que contemple:

- a) una serie de canales para que ciudadanas y ciudadanos puedan presentar reclamos
- b) una base de datos que registre los reclamos recibidos y los maneje de manera confidencial
- c) transparencia respecto de los protocolos o procedimientos que hacen a la gestión de quejas y reclamos, incluyendo con esto: la estructura de la gestión, roles y responsabilidades, plazos estipulados. Esta información será dada a conocer a través de la publicación de este documento en la web del proyecto y los canales que se estimen pertinentes a partir del diseño y de los resultados de las consultas durante la fase de preparación
- d) la posibilidad de recurrir a la justicia ordinaria, en caso de que no se arribe a una resolución de los conflictos presentados.

Además, según los lineamientos del EAS10, para la implementación del mecanismo de quejas y reclamos se tomará en consideración los siguientes puntos:

- ✓ Es de interés del Proyecto que se gestione la solución oportuna y apropiada a todos los reclamos presentados, ya que la correcta implementación permitirá fortalecer los vínculos de confianza, prevenir los posibles conflictos y que el cronograma de trabajo no se vea afectado por problemas sociales.
- ✓ Toda persona que desee presentar una queja tiene el derecho a no ser discriminada, ser tratada con respeto y recibir la orientación necesaria.
- ✓ El Equipo de Gestión Ambiental y Social del Proyecto asegurará la difusión del mecanismo de atención de quejas y reclamos y propiciar su accesibilidad a los grupos de interés, con especial énfasis en los grupos vulnerables.
- ✓ El Equipo de Gestión Ambiental y Social del Proyecto asegurará que cada queja, reclamo y consulta, en las distintas etapas, se documente y se realice el seguimiento.
- ✓ La información sobre los reclamantes se mantendrá como confidencial.
- ✓ El MAQRSS permite también recibir quejas anónimas.

### 6.3. Manejo de temas de abuso y acoso sexual

Las quejas por violencia de género, acoso sexual, entre otros de dicha naturaleza, serán tratadas con prioridad en el MAQRSS. Ello, sin perjuicios que las personas afectadas puedan seguir su queja ante las autoridades competentes, como el Ministerio de la Mujer, la Policía Nacional o el Ministerio Público, ante las Unidades Integrales de Atención a la Violencia de Género, Intrafamiliar y Delitos Sexuales.

En el marco del Proyecto, se implementarán medidas especiales para gestionar reclamos delicados y confidenciales, incluidos aquellos relacionados con la explotación, el abuso y/o el acoso sexual conforme a la nota sobre buenas prácticas referida a estos temas que forma parte de los recursos del Marco Ambiental y Social del Banco Mundial.

La información que ingresa al mecanismo es confidencial, en especial cuando está relacionada con la identidad del reclamante. En cuanto a la violencia de género, el MAQRSS servirá para, i) derivar a los reclamantes al proveedor de servicios relacionados con la violencia de género y ii) registrar la queja y su resolución. La persona especialista designada o contratada para asistir estos casos, el Especialista Social, será la única persona que podrá tener acceso a estas quejas para asegurar la confidencialidad de las mismas. Para quejas y reclamos sobre abuso o acoso sexual se tomarán medidas para proteger la confidencialidad y seguridad de la víctima. El MAQRSS no guardará en su base de datos la información que revele la identidad de la persona sobreviviente de este tipo de incidentes. Solo se deberá solicitar o registrar información sobre los siguientes tres aspectos relacionados con el caso de la violencia de género: naturaleza de la queja (lo que el reclamante dice en sus propias palabras, sin preguntas directas), si, según a su leal saber y entender, la persona que cometió el acto de violencia estaba relacionada con el Proyecto y de ser posible, la edad y el sexo del sobreviviente. Estas quejas serán registradas bajo un código de identificación que asigna la persona especialista que la reciba y será un registro de acceso restringido.

El Proyecto brindará asistencia a los sobrevivientes de violencia de género derivándolos, inmediatamente después de recibir una queja directa, a los proveedores de servicios relacionados con la violencia de género, para que reciban apoyo. Esto será posible gracias a que se dispondrá de una lista de proveedores de servicios (anexo 5).

## 7. Seguimiento y presentación de informes

### 7.1. Resumen de cómo se supervisará la implementación del PPPI y cómo se informará al respecto

La UEP será la responsable de remitir los reportes de monitoreo **semestrales** al Banco Mundial vinculados a la gestión ambiental y social del Proyecto. Asimismo, la UEP reportará las actividades realizadas en el marco de implementación del PPPI. Los informes sobre la implementación del PPPI incluirán mínimamente descripción y análisis de los siguientes elementos:

1. Datos generales del proyecto
2. Introducción
3. Temas clave y principales preocupaciones en cuanto al PPPI

4. Actividades de consultas realizadas en el marco del proyecto:
  - Número y tipo de consultas realizadas.
  - Personas impactadas por el proyecto en el área o segmento de interés en el proyecto.
  - Cantidad de observaciones, comentarios, y objeciones levantadas durante las convocatorias presenciales.
  - Cantidad de observaciones, comentarios, y objeciones levantadas durante las convocatorias virtuales.
5. Las actividades de divulgación realizadas (cantidad de material de prensa publicado/transmitido por los medios locales, municipales, regionales y nacionales); canales y formatos de comunicación y divulgación utilizados para las diferentes categorías de Partes Interesadas; ajustes que se hicieron, si fuera el caso.
6. Funcionamiento Mecanismo de Quejas: cantidad de quejas públicas recibidas durante el período acerca del cual se informa y número de las quejas que se recibieron y que se resolvieron en los plazos establecidos; y los canales utilizados.
  - Cantidad de casos cerrados semanalmente referente a quejas y reclamos.
  - Numero de respuestas enviadas por semana a comentarios y observaciones levantadas durante convocatorias.
  - Tiempo de respuesta
7. Medidas y acciones afirmativas tomadas, para asegurar la plena participación y acceso a los beneficios por parte de los grupos vulnerables identificados en este PPPI.
8. Conclusiones
9. Recomendaciones
10. Anexos (adjuntar imágenes y documentos relacionados a las actividades indicadas en el reporte)

## 7.2. Presentación de informes a los grupos de partes interesadas

El PPPI se revisará y se actualizará periódicamente según sea necesario durante la ejecución del proyecto. La Unidad de Gestión A&S de la UEP es responsable de recopilar resúmenes cuatrimestrales e informes internos sobre la gestión ambiental y social, la implementación del PPPI y las quejas y los reclamos. Dichos documentos se remitirán a la alta gerencia del proyecto. Los resúmenes cuatrimestrales proporcionarán un mecanismo para evaluar tanto la gestión A&S, las actividades de participación, consulta y la implementación del PPPI, así como el número como la naturaleza de los reclamos, las quejas y los pedidos de información, y para determinar la capacidad del proyecto para abordarlos de manera oportuna y eficaz. La información sobre cambios significativos en el diseño del proyecto y en las actividades de participación pública llevadas a cabo durante el año en el marco del proyecto puede darse a conocer a las partes interesadas de diversas formas:

- ✓ Convocatorias con uno o dos representantes de las partes interesadas.
- ✓ Vía correo electrónico en el caso de que sea una observación particular de una sola institución.

- ✓ Comunicación escrita formal, firmada por una autoridad de poder. En el caso que sea un caso que así lo amerite.
- ✓ Formulario de presentación de quejas, reclamos y objeciones.

## Anexos





GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA  
DOMINICANA

**ENERGIA Y MINAS**

# **PROYECTO DE EFICIENCIA ENERGÉTICA Y TECHOS SOLARES**

## **Mecanismo de Quejas y Reclamos**

Versión: MQR-BM-01-2024 Adaptado en Julio/2024

**Julio 2024**

**Santo Domingo, República Dominicana**

## I. Introducción al Mecanismo de Quejas y Reclamos

Dado que el MEM no cuenta con un mecanismo de quejas y reclamos propio, ni experiencias previas que incluyen MAQRSS robustos y operacionales, por lo que usará el MAQRSS del Proyecto de Rehabilitación de Redes (P180512)<sup>5</sup> como modelo de un MAQRS para el presente proyecto.

Dado el éxito de la operación de este mecanismo, se utilizará el mismo para la nueva Operación Proyecto de Mejora de la Eficiencia de Distribución y Fortalecimiento de Servicios Públicos de la República Dominicana.

Este mecanismo sirve para canalizar las quejas y reclamos de las comunidades afectadas, con el objetivo de ofrecer respuestas oportunas con el fin de identificar y prevenir posibles conflictos que pudiesen de otra forma impactar negativamente en la ejecución y plazos establecidos. El público interesado necesitaba contar con una herramienta confiable e institucionalizada que le permita vocalizar sus dudas y preocupaciones con respecto a la ejecución de las actividades implícitas en el desarrollo del programa. El mecanismo de quejas y reclamos ofreció, a través de un proceso transparente y creíble, la construcción de la confianza como un aspecto integral en las relaciones entre las comunidades y las instituciones ejecutoras. Además, la utilización de este mecanismo facilitó acciones correctivas y un compromiso proactivo por parte de todos los interesados.

## II. Objetivos

### A. Objetivo General

Recibir y responder las quejas y reclamos que se generen durante la implementación del Proyecto, dirigidas tanto a las Empresas Distribuidoras como a los contratistas en las zonas intervenidas dentro de los plazos establecidos, y en cumplimiento con los requerimientos del Marco Ambiental y Social (EAS 10).

### B. Objetivos Específicos

- Disponer de canales de fácil acceso y efectivos para que la población local involucrada en la ejecución del Proyecto gestione apropiadamente sus quejas y reclamos.
- Responder a quejas y reclamos de una manera ágil y coherente.
- Contribuir con la prevención de expectativas irreales y/o percepciones negativas de la población local hacia el Proyecto.
- Documentar la totalidad las quejas y reclamos realizadas en el marco del proyecto usando un sistema que gestione una base de datos.
- Mejorar el desempeño y contribución social del Proyecto mediante la sistematización y el análisis de las quejas, inquietudes y reclamos recibidos.
- Divulgar la información generada por el mecanismo a fin de que las partes interesadas estén informadas sobre la implementación de la herramienta y las situaciones que se generan por el desarrollo del proyecto en las comunidades.

---

<sup>5</sup> Proyecto preparado en el 2023 y cuyo MAQRS se basa sobre la experiencia exitosa con el manejo de quejas y reclamos del proyecto anterior ejecutado por el MEM y las Empresas de Distribución de Energía (P147277), que cerró en noviembre de 2022.

### III. Indicadores de Desempeño

Para medir la efectividad del Mecanismo se establecen los siguientes indicadores de desempeño:

- **Cantidad de quejas y reclamos atendidos:** La meta es que el 100% de las quejas y reclamos sean atendidos según lo establecido en el mecanismo.
- **Tiempo de respuesta:** La meta es que el 100% de quejas e inquietudes reciban respuestas en los tiempos establecidos por el mecanismo.
- **Disponibilidad del Mecanismo:** Partiendo de resultados del estudio socio-económico de la etapa 6 de la EGS, determinar la cantidad total de jefes/jefas de hogar que conocen el mecanismo y tuvieron acceso al mismo de manera oportuna. Metas: 50% de los residentes conocen el mecanismo y el 75% de las personas que necesitaron tener acceso al mismo pudieron usarlo.

### IV. Alcance del MQR

El Mecanismo de Quejas y Reclamos estará disponible para todas las personas que son impactadas por el Proyecto. La participación en el mecanismo de Quejas y Reclamos es voluntaria y no excluyente. Cualquier persona tendrá acceso al mismo. Este procedimiento no sustituye los mecanismos jurídicos públicos para las quejas y resolución de conflictos, pero sí busca minimizar el uso de los mismos.

### V. Estructura del Proyecto de Eficiencia energética y Techos solares en instituciones públicas de la República Dominicana

El Proyecto de Mejora de la Eficiencia energética y techos solares en instituciones públicas es coordinado por la Unidad Ejecutora de Proyectos del MEM (actualmente en formación), ejecutado por el MEM y apoyado por el Banco Mundial. Las instituciones seleccionadas serán intervenidas por el MEM a través de los servicios contratados mediante lo establecido dentro del Plan de adquisiciones. La ejecución del Proyecto será a través de la Dirección de Proyectos, estructura homologada creada en el MEM para gestionar de manera exclusiva el proyecto financiado.

El Área de Comunicación del Proyecto se incorpora con el propósito de divulgar al público general, a través de diversos canales, los avances, beneficios y resultados de esta iniciativa. Además, es responsable de la visibilidad, los mensajes y el posicionamiento del Programa frente a sus públicos de interés.

Los contratistas, al realizar las intervenciones y obras físicas, son directamente asociados a la iniciativa por los públicos externos, con el carácter de colaboradores directos. Es por esto, que deben estar involucrados en la implementación del mecanismo con el objetivo de resolver quejas y reclamos que puedan surgir a través de los canales estipulados en este Mecanismo, contribuyendo a una mejor gestión y ágil resolución de Quejas o Reclamos.

### VI. Tipos de Quejas y Reclamos

El MQR recibirá las quejas y reclamos relacionados a las actividades del Proyecto correspondientes a su ejecución y a la de sus subproyectos, tales como:

- Impactos no planificados
- Pactos o promesas incumplidas
- Daños ocasionados por las intervenciones
- Conducta de contratistas y trabajadores
- Otros

Las quejas y reclamos serán clasificadas por los siguientes criterios:

- Por tipo de institución intervenida (Salud, educación, administrativa estado, etc.)
- Por zona geográfica
- Por componente o área de gestión
- Por la naturaleza de la queja

Este documento tiene como anexo una matriz general para la clasificación de las quejas y reclamos. Las quejas o reclamos propias de la relación cliente-empresa distribuidora deben ser canalizados por las áreas comerciales de cada una. Si un caso queda registrado por alguno de los canales por error que no aplique según la indicación anterior, se colocará una nota en el formulario y no se incluirá en la base de datos del mecanismo.

## VII. Canales de Recepción de Quejas y reclamos

Los canales habilitados para la recepción de quejas y reclamos son los siguientes:

- **Libro de Quejas y Reclamos:** Herramienta disponible para todos los ciudadanos que residan en las zonas intervenidas. Este libro estará bajo la custodia del secretario del Comité de Seguimiento del circuito, aunque en circuitos muy extensos está recomendado habilitar varios Libros de Quejas o Reclamos distribuidos en los barrios más importantes que lo conforman.

Los libros serán numerados con la siguiente nomenclatura: **##A-Institución-comunidad**, donde ## es una serie numérica secuencial de los libros entregados en cada circuito y la letra siguiente cambiará cuando se complete el primer libro entregado en el sector y se deba entregar un segundo libro adicional para un mismo sector.

Ejemplo:

<b>Sector</b>	<b>No. de Libro</b>	<b>Siguiente libro en el mismo sector cuando se llena el primero</b>
Nueva Esperanza	001A-MVIE105	001B-MVIE105
Narciso González	002A-MVIE105	002B-MVIE105
CONANI	003A-MVIE105	003B-MVIE105

- **Contacto con los Gestores Sociales:** Los gestores sociales se encuentran permanentemente en contacto con los residentes de las zonas intervenidas, de forma que los ciudadanos pueden articular sus quejas y ellos registrarlas y canalizarlas. Para esto se utilizará el formulario de Registro de Caso.
- **Canales Digitales:** Las quejas, dudas o reclamos también serán recibidos vía los canales digitales del Programa de Rehabilitación de Redes, tales son: portal web, correo electrónico y redes sociales.
- **Visitas de Supervisión:** El equipo de técnicos vinculados al programa que realizan visitas de supervisión e inspección a las zonas intervenidas está disponible para recibir y canalizar quejas durante sus visitas y recorridos utilizando el formulario establecido este mecanismo.

## VIII.Recepción de Quejas o reclamos

Las quejas podrán ser recibidas verbalmente y por escrito. Todas las reclamaciones verbales deben ser registradas en el formato homologado para las quejas escritas. Este formato estándar debe incluir:

- Información sobre la persona que realiza la queja o reclamo: nombre, dirección, comunidad en la que reside, teléfono y correo electrónico. (Es voluntario para la parte afectada otorgar su información personal, pero sí recomendado para poder ofrecer un trato de respuesta personalizado).
- Fecha, hora y lugar de recepción de la queja.
- Descripción de la queja, duda o reclamo.

Las quejas y reclamos pueden ser remitidas de parte de una variedad de fuentes, entre éstas individuos, organizaciones de la sociedad civil y no gubernamentales, pequeños negocios, entre otros. Todas las quejas e inquietudes serán manejadas de acuerdo a los procesos estipulados en este Mecanismo.

## IX.Registro de Quejas y Reclamos

Las quejas y reclamos recibidas deben ser centralizadas en las Direcciones de Proyectos del MEM según su la institución o sector que pertenezca la institución intervenida. El registro y recopilación de las quejas y reclamos entrantes en la Dirección de Proyectos será realizado por el Analista de Datos de Gestión Social.

Al momento de realizar el registro las quejas y reclamos pasarán a tener la calificación de “Caso”. Este proceso de recolección debe realizarse asegurando que cada caso tenga un número de registro individual para la gestión del análisis y seguimiento correspondiente. Este registro debe incluir, entre otras informaciones, las siguientes:

- Número de Caso
- Fecha de Registro
- Componente
- Responsable de Respuesta
- Plazo de Respuesta
- Canal o Medio de recepción
- Queja o Reclamo Reportado
- Criticidad
- Descripción de la Situación
- Respuesta
- Fecha de Cierre

Este registro sería archivado como “Mecanismo de Quejas y Reclamos”. Las identidades de las personas que utilicen este mecanismo y no presentan su queja de manera anónima, son confidenciales. Para el registro en el archivo de los casos se deben seguir las indicaciones de la guía para la gestión de la base de datos del mecanismo de quejas y reclamos.

## X. Centralización de las Quejas y los Reclamos

Una vez las quejas sean remitidas a la Dirección de Proyectos y verificadas, deben ser canalizadas al Director de Proyectos. El mismo tendrá la potestad y criterios necesarios para delegar en el área pertinente el análisis y resolución de dicha queja. El Director de Proyectos debe identificar en cada área un responsable de realizar los análisis y verificaciones correspondientes, y generar una respuesta a las inquietudes delegadas de forma exclusiva, a fines de lograr una gestión ágil y efectiva en la generación de resoluciones.

## XI. Análisis de la Queja o Reclamo

Es importante tratar de identificar e incluir todas las informaciones posibles del contexto para garantizar la calidad del análisis y la resolución más adecuada para prevenir el conflicto:

- Al momento del levantamiento de la queja o reclamo, motivar mediante la conversación el desglose más profundo posible. ¿Qué sucedió exactamente? ¿Cuándo? ¿Quiénes fueron los involucrados? ¿Cómo identificó que se debía al Programa? Es importante que quien tome registro de la queja escuche de forma activa al interesado mientras realiza el proceso de recepción. En muchos casos, esto también permite crear condiciones para la solución efectiva de la situación.
- Una vez centralizados los casos y canalizados a los responsables de respuesta designados por el Director de Proyectos, el responsable del área debe determinar la acción correctiva o de mitigación a la queja o reclamo. Debe notificarse el tiempo en el que la acción será implementada

y el responsable de la misma, que serán incluidos en el registro del archivo “Mecanismo Quejas y Reclamos”.

- Se debe notificar y retroalimentar a la persona que registró la queja o reclamo sobre la solución del caso según los plazos establecidos en el acápite de “Tiempo de Resolución”. Si se considera necesario, se puede informar de acciones adicionales relacionadas con el caso a los interesados.

## XII. revisión y solución de las Quejas y Reclamos

Si el reclamo es resuelto con una explicación, clarificación, o remisión de información pendiente, estos casos serán cerrados y documentados. Sin embargo, si la actividad implica una acción por parte de la Empresa Distribuidora o de los contratistas, es necesario realizar una revisión y seguimiento de la ejecución de la misma. En este sentido, si la persona afectada no se encuentra satisfecha con el procedimiento o considera pertinente insistir en su solicitud, puede insistir en su pedimento. En esta segunda revisión, la documentación correspondiente a la queja no resuelta será revisada por el área responsable junto al Director de Proyectos, para reconocer la viabilidad de otras alternativas si es adecuado.

## XIII. Responsabilidad

La correcta gestión de este Mecanismo es responsabilidad del Director de Proyectos en el MEM. Se podrá delegar en un colaborador que reporte al director el seguimiento de los casos abiertos, terminado siempre la resolución de los mismos con el visto bueno del director. La centralización y registro de las quejas y reclamos será realizada por el área de Gestión Social, específicamente por el Analista de Datos, siendo el área que mayor convergencia tiene con el público al que se dirige este mecanismo.

## XIV. Tiempo de Respuesta y/o Resolución

Críticidad	Descripción	Tiempos máximos a partir de fecha de registro de caso			
		Acuse de Recepción	Implementación de Solución	Tiempo Máximo de Resolución	Notificación de acciones correctivas
<b>A</b>	Queja o Reclamo crítico: Situación que puede generar daño a personas, impacto ambiental significativo o pérdida de bienes importantes de terceros o del proyecto.	1 día	1 día	1 día	2 días
<b>B</b>	Queja o Reclamo grave: Situación que puede afectar la dinámica normal de la zona o la ejecución del cronograma del proyecto	1 día	3 días	3 días	5 días
<b>C</b>	Queja o Reclamo: Situación que genera incomodidad en una zona limitada del proyecto (una calle o parte de una cuadra) o que afecta la imagen del mismo.	2 días	5 días	5 días	10 días

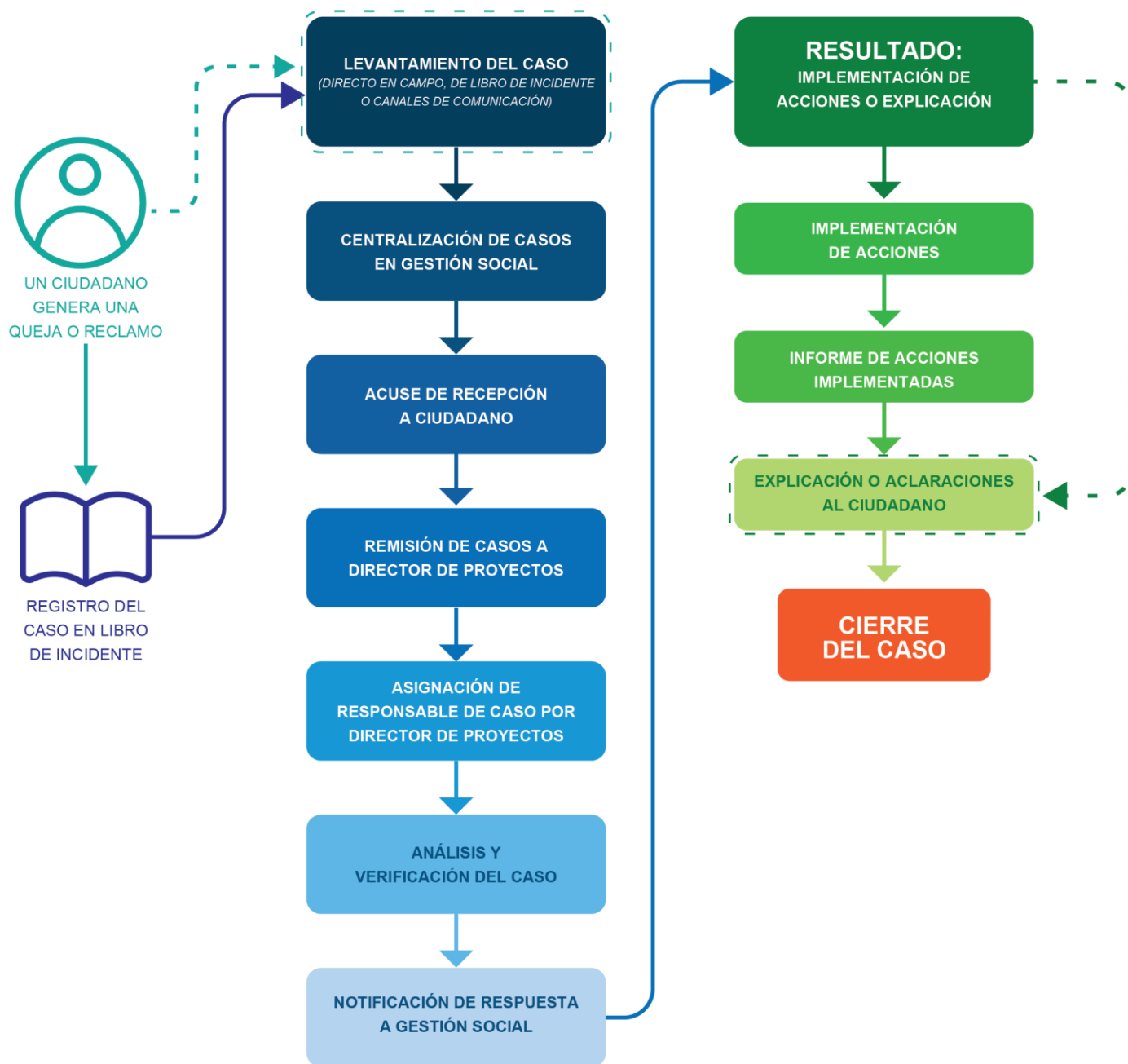
Cada queja o reclamo debe recibir un acuse de recepción por parte de la unidad de proyectos como confirmación institucional de la centralización de la queja en la Dirección de Proyectos y el inicio de las gestiones para una resolución. Este acuse puede ser remitido por medio de los siguientes canales:

- Correo electrónico
- Carta física entregada vía un gestor social
- Llamada telefónica.
- Portal web y redes sociales

El proceso de análisis de la naturaleza y validez de la queja o reclamo, que implica la verificación en terreno de la situación según aplique, no debe superar el plazo establecido según el grado de criticidad para resolución del caso. Para los casos con grado de criticidad A y B el plazo de implementación de la solución debe ser igual o menor al plazo de resolución del caso. Sin embargo, para la clasificación C, dado que es una situación no calificada como crítica o grave, se dispone de dos (02) adicionales para la realización de las acciones. El proceso de notificación de acciones correctivas se realizará usando el formato correspondiente. Posterior a esta notificación, se informará al ciudadano verbalmente de manera presencial o a través de llamada telefónica o medio digital los avances en la implementación de las acciones correctivas.



El proceso se expresa de forma gráfica a continuación:



## XV. Notificación de la Resolución Final

Cada caso registrado debe ser objeto de una respuesta emitida por el responsable designado por el Director de Proyectos y debidamente notificada a quien realiza la queja o reclamo. Este proceso debe hacerse cumpliendo los plazos establecidos en la sección anterior y utilizando el formato de respuesta de caso. Esta notificación puede ser realizada mediante los siguientes canales:

- **Visita de un gestor social:** Reservada particularmente para los casos en las comunidades intervenidas donde las quejas hayan sido levantadas mediante los gestores, el libro de Quejas o Reclamos, o una visita de los técnicos ambientales.
- **Correo electrónico:** En todo caso registrado en que el interesado haya facilitado un correo electrónico, se remitirá un correo institucional confirmando la resolución de la Queja o Reclamo.
- **Llamada telefónica:** La resolución final también podrá ser notificada a través de una llamada al número de contacto facilitado por el interesado, en caso de que éste no cuente con correo electrónico.
- **Mensajería de las Redes Sociales:** Si la queja o reclamo fue registrada por uno de los perfiles en las Redes Sociales del Programa, se notificará por esa misma y si lo amerita se utilizarán las vías previamente mencionadas.

Para fines de seguimiento a la implementación del MQR, los casos se clasificarán en la Base de Datos al momento de su cierre de la siguiente forma:

- **No procedente:** Los casos que no condujeron a una acción correctiva. Estos casos se cierran realizando un proceso de diálogo con el ciudadano para informarle la razón por la que su reclamo o queja es no procedente.
- **Procedente:** Los casos que produjeron una acción correctiva a partir del reclamo o queja presentada.

## XVI. Seguimiento y control

El área de Gestión Social deberá elaborar todos los meses un informe con el resumen del funcionamiento del mecanismo que permita apreciar la efectividad del mismo. Se presentará principalmente información cuantitativa:

- Cantidad de casos abiertos
- Cantidad de casos registrados en el período
- Cantidad de casos con tiempo de resolución vencidos
- Estadística por tipo de caso.

Adicional a la información cuantitativa, se podrá agregar de ser necesario texto descriptivo para presentar casos relevantes.

Como parte del sistema de seguimiento, Gestión Social realizará visitas a los ciudadanos que hayan reportado casos y que estén cerrados para verificar si el mecanismo sirvió para atender su queja o reclamo.

## XVII.Divulgación del Mecanismo

El Proyecto de Eficiencia energética y techos solares en instituciones públicas, mediante la participación del MEM velará porque la población residente en las zonas de influencia e intervención del Programa conozca sobre el Mecanismo de Quejas y Reclamos, se sientan bienvenidos a remitir una queja en caso de que sea necesario, y conozcan las vías para realizarla.

- Se divulgará de forma externa en las comunidades que serán rehabilitadas y a nivel interno en las Empresas Distribuidoras de Electricidad. Esto garantizará que el público conozca dónde y cómo remitir una queja, y que las empresas distribuidoras participen en la gestión de soluciones efectivas en el tiempo.
- En las oficinas de la unidad ejecutará de proyectos del MEM se presentará un video informativo permanente sobre como acceder a los servicios y realizar trámites, así como los canales del Mecanismo de Quejas y Reclamos. El video llevará subtítulos una interpretación con lengua de señas para personas con discapacidad auditiva.
- Inducciones al Mecanismo de Quejas y Reclamos serán realizadas, dirigidas a los colaboradores del Programa y a los contratistas de interés, a fines de que todos los implicados estén en capacidad de dirigir al público a los canales institucionalizados en el Mecanismo.
- Se desarrollarán talleres explicativos junto a los Comités de Seguimiento que permitirá un entendimiento claro del procedimiento y el canal del Libro de Quejas y Reclamos. Se realizará lo mismo con los gestores sociales y técnicos ambientales.
- Además, se divulgará vía volantes y en los perfiles de las redes sociales a fin de que el público que no participe en las charlas y reuniones que realiza el componente de Gestión Social en las comunidades pueda enterarse por otras vías.
- Los formatos estándar para presentar quejas y reclamos serán traducidos al Braille y se capacitará a los Comités de Seguimiento cómo apoyar personas con discapacidad a presentar una queja o reclamo.

La acción de divulgación del mecanismo se debe realizar atendiendo que como meta se tiene que el 50% de los residentes conozcan el mecanismo y el 75% de las personas que necesitaron tener acceso al mismo pudieron usarlo.

## XVIII.Auditoría del Mecanismo

Para asegurar la correcta gestión del Mecanismo e implementar oportunidades de mejora, la Unidad Ejecutora de Proyectos realizará una auditoría semestral del Mecanismo de Quejas y Reclamos, partiendo del registro centralizado en cada Dirección de Proyectos del MEM. Esta auditoría también tomará en cuenta los indicadores estipulados en los objetivos de este Mecanismo, velando por el correcto cumplimiento del mismo por las Direcciones de Proyectos. Todos los casos serán documentados de manera digital. Las Empresas Distribuidoras deberán contar con una carpeta que agrupe todos los casos completados y serán remitidos de manera mensual a la Unidad Ejecutora de Proyectos para revisiones futuras y oportunidades de mejora.












## ANEXO 2: Informe Consulta Taller presencial a Grupos Vulnerables durante preparación del Proyecto (agosto 2024)

El borrador del PPPI y el borrador del MGAS fueron consultados con partes interesadas por el MEM entre los meses de julio y agosto del 2024. Durante la fase de preparación del Proyecto se realizaron consultas utilizando distintas modalidades: un taller presencial con grupos vulnerables, visitas presenciales a partes afectadas e interesadas en algunas de las comunidades donde se llevarán a cabo actividades del proyecto, y un formulario para la participación virtual de partes afectadas (instituciones beneficiarias). La fase de consultas contó con la participación de 18 personas en representación de las partes interesadas y afectadas. Estas comprenden 4 instituciones que trabajan con grupos vulnerables, 6 instituciones afectadas y/o beneficiarias directas del proyecto, y 6 organizaciones, comercios o actores comunitarios. Así mismo, se realizó una encuesta virtual a través de un formulario de Google con las partes beneficiarias; este fue respondido por 5 instituciones que serán beneficiadas por el proyecto. La retroalimentación recibida incluye tomar en cuenta los tramites, procesos y pasos que actualmente tienen las distribuidoras para la colocación de paneles solares en diferentes localidades del país; integrar a la comunidad y responsabilizarla para que vele por la integridad y buen cuidado de los equipos, materiales, y sistemas que se coloquen en las dependencias que están dentro de ellas; considerar la integración e inclusión de los no videntes al igual que aquellos que tienen capacidad auditiva limitada, entre otros.

La convocatoria para el taller presencial fue enviada a 10 instituciones mostradas en la tabla 4. Estas instituciones fueron seleccionadas en base a los siguientes criterios:

1. Tipo de grupo que representan
2. Impacto del proyecto, en el tipo de grupo que representan dentro de las instituciones que serán beneficiadas.
3. Penetración dentro del territorio nacional (alcance a nivel nacional)

El taller se realizó en el salón Julio Negrón ubicado en el Ministerio de Energía y Minas el pasado mes de agosto. Dentro del taller participaron un total de 10 personas, de las cuales 6 representaban a los grupos no vulnerables.

		REGISTRO DE ASISTENCIA				Código: DPD-DCG-FR02		
						Versión: 03		
						Pág.: 1 de 1		
Nombre de la actividad: PARTES INTERESADAS				Tipo: Interna: <input checked="" type="checkbox"/> Externa: <input type="checkbox"/>				
Temas principales a tratar: REUNION PARTES INTERESADAS PROY. BANCO MUNDIAL PARA EL AHORRO Y EFICIENCIA ENERGETICA								
Fecha: 20 Agosto		Hora: 10:AM		Área que organiza: MEM				
Nombre del moderador o facilitador: VICTOR K.M.				Lugar: AV. INOEP.				
No.	Nombre y apellido	Institución/Área	Cargo	Correo	Teléfono o Extensión	# de empleado o identificación	Sexo F M	Firma
1	RICHARD GONZALEZ	MEM	Asesor	richard.gonzalez@MEM	3068	N/A	✓	
2	Jessy Manuela Rojas	ASODIENIO	Enc. organización	jessy.manuela.rojas@asodienio.com	509-756 61 65		✓	
3	Victor K. M. Hotel	MEM	Director	Victor.K.M.Hotel@MEM	809 8099		✗	
4	ARG. RAFAEL GENAO	CONAPE	Enc. ingeniería	rgenao@conape.gob.do	809-470 523		✓	
5	ARG. Estefany Espallat	CONAPE	ARQUITECTA	eespallat@conape.gob.do	809-512-1524		✓	
6	Arg. Gisell Mera	Conadis	Asesora	gmerad@conadis.gob.do	809-722-1618	N/A	✓	
7	José Ramón Peña	MEM	Coord. Proj.	jpenr.pena@mem.gob.do	1559		✓	
8	ARCADIA FRANCISCO	I.O.P.I	DR. A.F.	arcadia@iopi.org	809-354-6550	N/A	✓	
9	Maximino Herrera	IDDJ	Gerente Proyecto	mherrera33@hotmail.com	809-868-5868		✓	
10	Marcelino de G. Mordeni	MEM	Director (G.S)	marcelino.mordeni@mem.gob.do	719	698	✓	

- fotos de la actividad





Taller presencial con instituciones que trabajan y representan a grupos vulnerables, agosto 2024

Recopilación comentario y sugerencias partes interesadas

Resumen consulta presencial		
Comentario, pregunta, sugerencia o inquietud	Entidad que la plantea	Respuesta del MEM
Plasmar dentro del proyecto la forma en que la reducción del consumo energético (kWh), ayuda a reducir la cantidad de contaminación por CO <sub>2</sub> ( ) que se arroja a la atmosfera	IDDI	Muy buena sugerencia. Se tomará en cuenta, y se verificará en que parte de la justificación del proyecto puede colocarse este interesante dato
Considerando las evaluaciones que se están realizando en las infraestructuras de los edificios a ser intervenidos, pudiera implementarse el buscar certificaciones LEED de aquellos edificios que aplique a través del programa de la división AIF del BM	IDDI	El presente proyecto NO está considerando las condiciones o configuraciones de las infraestructuras de los edificios, ya que este aspecto NO será tocado o considerado dentro del proyecto. Sin embargo, se podrá dejar anotado para un proyecto posterior.
¿¿Este proyecto podrá resolver la problemática sobre la calidad y continuidad del suministro de energía desde las redes eléctricas??	ASODIFIMO	El proyecto solo contempla la eficientizarían de las cargas eléctricas a lo interno de las edificaciones, al igual que la implementación de medidas que ayuden al ahorro energético. Las problemáticas respecto a la calidad de energía servida y la continuidad del suministro energético no recaen en este proyecto, sino en otras entidades.
“nuestra institución esta iniciando un proyecto para construir nuevas y más localidades, y quisiéramos una asesoría para empezar a diseñar estas infraestructuras mas eficientes desde el aspecto energético, ¿¿pudiera el MEM brindar una asesoría para tomar estos aspectos en cuenta, y a la vez, que estas nuevas dependencias califiquen para este proyecto y la colocación de techos solares en ellas??	CONAPE	El MEM puede apoyarle para que sus nuevas edificaciones puedan ser más eficiente energéticamente y que puedan tener las previsiones de lugar para la colocación de techos solares, aunque no sea a través de este proyecto. Aprovechando que ya habido un acercamiento con el CONAPE a través del MEM, se estará poniendo en contacto con el Ing. Cesar Hazim
Se debe tomar en cuenta los tramites, procesos y pasos que actualmente tienen las distribuidoras para la colocación de paneles solares en diferentes localidades del país, de manera que no existan retrasos o barreras para que el proyecto pueda ejecutarse.	IDDI	Durante la fase de adquisición-contrataciones, se estará considerando este comentario, de manera que las empresas contratistas que participen dentro de las licitaciones transparentes de adquisición, puedan tomar estas situaciones en consideración dentro de sus cronogramas de trabajo y costos.  Igualmente se dejó establecido que actualmente NO existen “trabas”, solo que se debe cumplir con los requerimientos de las distribuidoras

<p>Integrar a la comunidad y responsabilizarla para que velen por la integridad y buen cuidado de los equipos, materiales, y sistemas que se coloquen en las dependencias que están dentro de ellas.</p> <p>Así mismo, de capacitarlas para que puedan realizar las tareas de operación y mantenimiento preventivo rutinario.</p>	<p>IDDI</p>	<p>Excelente observación y sugerencia. Esto será contemplado dentro de la componente 3 del proyecto, y durante la fase de implementación será colocado dentro del proyecto.</p>
<p>¿¿Se está considerando la integración de las ASFL que están realizando un real trabajo en las comunidades, dentro de este proyecto??</p>	<p>IDDI</p>	<p>Las ASFL en esta etapa del proyecto no están incluidas, pero de acuerdo a como se vaya desarrollando el proyecto en el futuro, y de como respondan las instituciones que se seleccione y los levantamientos, pudiera considerarse alguna ASFL como piloto para que aplique.</p> <p>Es muy temprano para afirmarlo, pero puede verse como una posibilidad.</p>
<p>Dentro del plan y estrategia de comunicación del proyecto, considerar la integración e inclusión de los no videntes al igual que aquellos que tienen capacidad auditiva limitada, de forma que se utilicen las medidas de lenguaje adecuada</p>	<p>CONADIS</p>	<p>Excelente sugerencia. Dentro del MGAS se ha incluido un acápite que considera el uso de lenguaje de señas y del lenguaje Braille.</p>
<p>Dentro del mecanismo quejas, considerar colocar un paso intermedio luego de Notificación y antes del Cierre del caso, donde se someta la Conformidad o Inconformidad de la solución o respuesta a la que se arribo</p>	<p>IDDI</p>	<p>Se socializará con el BM y se tomará en cuenta</p>



## ANEXO 3: Formulario virtual para consultas a partes Beneficiadas y resultados

El formulario fue compartido con doce (12) instituciones del sector salud, educación y administrativos. De este total seis (06) instituciones ha respondido. El formulario fue cerrado el pasado día 20 de agosto. Esperamos tener respuesta de las demás instituciones ya que el formulario fue reabierto para conseguir nuevas respuestas.

### 3a. Formulario

A continuación, el formulario enviado:

## PROYECTO DE EFICIENCIA ENERGÉTICA Y TECHOS SOLARES EN INSTITUCIONES PÚBLICAS

Ministerio de Energía y Minas  
República Dominicana

El Proyecto **Eficiencia Energética y Techos Solares en República Dominicana** es una iniciativa del Ministerio de Energía y Minas, financiada por el Banco Mundial, a implementarse durante 10 años para mejorar el acceso a una oferta de energética más confiable, eficiente y ambientalmente sostenible para la ciudadanía dominicana.

El MEM está elaborando el Proyecto de conformidad con la legislación local y con el Marco Ambiental y Social (MAS) del Banco Mundial. Según se establece en dicho marco, los organismos de ejecución del proyecto deben brindar a las partes interesadas información oportuna, pertinente, comprensible y accesible, y consultarlas de manera significativa para conocer sus opiniones, inquietudes y sugerencias.

El objetivo de esta consulta inicial es dar a conocer el diseño del Proyecto, incluyendo sus impactos y riesgos sociales y ambientales, así como propuestas para mitigar potenciales impactos, y el Plan de Participación de Partes Interesadas para que las opiniones y visiones de dichas partes sean tomadas en consideración.

Le invitamos a formar parte de este proceso participativo completando este formulario, donde le compartimos informaciones acerca del Proyecto y le pedimos responder a algunas preguntas.

### DESCRIPCIÓN Y OBJETIVOS DEL PROYECTO

El Proyecto de **Eficiencia Energética y Techos Solares en República Dominicana** tiene como objetivo impulsar un cambio significativo hacia un modelo energético más sostenible y resiliente en el país, abordando preocupaciones ambientales y reduciendo los costos operativos asociados con el consumo energético, mediante la **implementación de medidas de eficiencia energética y generación distribuidas en edificios públicos** de la República Dominicana.

El proyecto se enfoca en **instituciones gubernamentales clave, incluyendo escuelas, hospitales y otras dependencias del Poder Ejecutivo** con un consumo eléctrico de alto impacto en sus presupuestos, con la idea de reducir la carga fiscal de los pagos anuales de Hacienda.

### METAS

1. Reducir el consumo de energía en los edificios públicos de la República Dominicana.
2. Apoyar el logro de los objetivos del Proyecto de Ley de Ahorro y Eficiencia Energética a la vez de construir y fortalecer un mercado para los servicios de EE
3. Reducir el déficit fiscal del sector y la carga fiscal de los pagos anuales de Hacienda.

## COMPONENTES Y ACTIVIDADES

### COMPONENTE 1: Inversiones en eficiencia energética y techos solares para edificios públicos

1. Estudios de factibilidad y auditorías energéticas en edificios públicos seleccionados, y documentos técnicos para las fases de diseño, construcción y operación.
2. Inversiones en medidas de eficiencia energética (pintura reflectiva, cambio de ventanas, reemplazo de luminarias y modernización de los sistemas de climatización, entre otros), [DL1] paneles fotovoltaicos, baterías, disposición final y sistemas de gestión de la energía.

### COMPONENTE 2: Apoyo a la implementación del Proyecto, fortalecimiento de capacidades, desarrollo de la cartera, y desarrollo del marco regulatorio

1. Apoyo al desarrollo de códigos de eficiencia energética para nuevos edificios, pautas para la modernización energética de edificios, normas mínimas de rendimiento energético (MEPS) para electrodomésticos, etiquetado de eficiencia energética y regulaciones de benchmarking para edificios existentes.
2. Desarrollo de herramientas estandarizadas para la implementación de proyectos de modernización energética en edificios existentes, incluidas, entre otras, plantillas y pautas para auditorías energéticas, y apoyo para la contratación basada en el desempeño energético (ESPC), incluida la preparación de herramientas y plantillas, contratos de muestra y protocolos de medición y verificación del ahorro energético (M&V).
3. Apoyo al desarrollo de regulaciones sobre generación distribuida, como la facturación neta y códigos de red estandarizados.
4. Desarrollo de una estrategia para manejo de residuos, por ejemplo, retiro de equipos ineficientes, y gestión de los refrigerantes
5. Fortalecimiento de capacidades para actores clave del sector público y privado, incluyendo compañías de distribución
6. Un programa centrado en el género para apoyar oportunidades educativas, de capacitación y empleo para mujeres en el sector energético.

1. ¿Se entendió de manera general la propuesta del proyecto?

Marca solo un óvalo.

- Sí
- Parcialmente
- No

2. ¿Existe algún punto o aspecto que requiere aclaración adicional?

Selecciona todos los que correspondan.

- Descripción
- Objetivos
- Metas
- Componentes y actividades
- Lenguaje muy técnico
- Otro: \_\_\_\_\_

3. ¿Qué piensa de las actividades que plantea el proyecto?

---

---

---

---

---

### MARCO AMBIENTAL Y SOCIAL

El proyecto generará beneficios a partir de las actividades destinadas a mayor eficiencia energética en edificios públicos, lo que contribuirá positivamente a las acciones del país para lograr la sostenibilidad ambiental y financiera en el sector energético de la República Dominicana. El Proyecto se llevará a cabo considerando estándares y buenas prácticas nacionales e internacionales, de conformidad con el Marco Ambiental y Social del Banco Mundial.

En base a la determinación e identificación de posibles situaciones de riesgos e impactos ambientales y sociales, tanto inherentes como residuales, se considerarán todas las posibilidades para generar la mitigación de los mismos, en base a la jerarquía de mitigación:

- Anticipar,
- Minimizar,
- Mitigar y
- Compensar

Igualmente se implementarán todas las medidas sanitarias correspondientes, para garantizar la salud y seguridad del personal y las comunidades aledañas a los procesos de instalación. Todo el diseño, organización y manejo se desarrollará acorde con las jerarquías de mitigación, con el MAS, con las directrices ambientales, de salud y de seguridad dominicanas, así como de las normas internacionales.

A continuación presentamos los principales riesgos e impactos ambientales, sociales, de salud y laborales identificados, así como posibles medidas de mitigación, y le pedimos su opinión al respecto.

### Principales riesgos e impactos ambientales, y posibles medidas de mitigación

Riesgo/Impacto	Descripción	Posibles Medidas de Mitigación
<b>Riesgo - Desecho de Equipos Viejos</b>	Incorrecta disposición de luminarias, aires acondicionados y otros equipos obsoletos puede causar contaminación del suelo y agua debido a materiales peligrosos o contaminantes, incluyendo gases fluorados y metales.	Implementar programas de reciclaje y disposición final adecuada de residuos en acuerdo con el EAS 3 y/o la legislación local. Contratar servicios de gestión de residuos certificados.
<b>Riesgo - Contaminación por Pinturas</b>	Uso de pinturas reflectivas que contienen COV puede emitir gases tóxicos durante su aplicación y secado.	Utilizar pinturas de bajo contenido de COV. Implementar ventilación adecuada durante la aplicación de pinturas. Considerar seguridad laboral de empleados y usuarios.
<b>Riesgo - Generación de Residuos (embalaje y otros materiales)</b>	Residuos generados por el embalaje y otros materiales de instalación pueden incrementar la carga de los vertederos.	Implementar programas de reducción, reutilización y reciclaje de residuos.
<b>Riesgo - Generación de Residuos (fin de vida útil de paneles solares y luminarias)</b>	Los paneles solares contienen materiales como silicio y metales pesados que pueden ser peligrosos si no se disponen correctamente. Las luminarias LED también contienen componentes electrónicos que requieren un manejo especial para evitar la contaminación del suelo y el agua.	Incluir la gestión del fin de vida útil como parte del plan de proyecto desde el inicio, asegurando que haya un plan claro para la disposición final de los equipos instalados. Incentivar que los materiales recuperables, como metales y vidrio, sean reciclados adecuadamente.
<b>Riesgo - Impacto en la Fauna</b>	Instalación de techos solares podría afectar el hábitat de aves y otros animales locales.	Realizar estudios de impacto ambiental y ajustar la instalación para minimizar la perturbación del hábitat.
<b>Riesgo - Condiciones climáticas (Huracanes, inundaciones, tormentas, etc.)</b>	Las condiciones climáticas pueden impactar la instalación de los equipos, y también su operación y funcionamiento a lo largo de su vida útil.	Implementar estructuras y mecanismos resistentes a huracanes, tormentas e inundaciones según estándares probados.
<b>Impacto - Reducción de Emisiones de CO2</b>	Implementación de medidas de eficiencia energética y generación de energía solar puede reducir significativamente las emisiones de gases de efecto invernadero.	Promover y documentar las reducciones de emisiones como parte del reporte de sostenibilidad del proyecto.
<b>Impacto - Uso de Recursos Naturales</b>	Fabricación de paneles solares y equipos LED requiere extracción de recursos naturales como silicio, aluminio y litio.	Fomentar el uso de materiales reciclados y tecnologías de producción sostenible, de acuerdo a estándares ambientales.

4. En lo referente a riesgos ambientales y las medidas de mitigación propuestas, ¿existe alguna sugerencia de mejora?

Riesgo/Impacto	Descripción	Posibles Medidas de Mitigación
<b>Riesgo - Desplazamiento de Personal</b>	Sustitución de tecnología puede llevar a la necesidad de reentrenamiento o desplazamiento de personal encargado del mantenimiento.	Proveer programas de capacitación y reentrenamiento para el personal para que puedan operar y dar mantenimiento correcto a los nuevos equipos
<b>Riesgo - Aceptación Comunitaria</b>	Falta de información y participación comunitaria (escuelas, usuarios, moradores, etc.) en la planificación y ejecución de proyectos puede generar resistencia o rechazo.	Involucrar a la comunidad desde la fase de planificación a través de consultas y talleres informativos (PPPI)
<b>Riesgo - Aceptación de empleados y personal afectado</b>	La falta de participación e información a los empleados y el personal potencialmente afectado puede generar resistencia o rechazo.	Involucrar a la comunidad desde la fase de planificación a través de consultas y talleres informativos (PPPI)
<b>Riesgo - Robo de equipos</b>	Los equipos pueden ser objeto de robo debido a su alto valor y la demanda de componentes electrónicos	Instalar equipos en ubicaciones restringidas; implementar sistemas de seguridad (tornillos y soportes especiales, vigilancia, monitoreo, etc.) y métodos de registro (por ej., grabado de números de serie, etiquetas RFID) para facilitar la identificación y recuperación; capacitar al personal y a la comunidad, fomentar la vigilancia comunitaria
<b>Riesgo: Gestión del Tráfico</b>	Las actividades de instalación y mantenimiento de equipos en edificios públicos pueden interferir con el flujo normal del tráfico, afectando a conductores y peatones, y se pueden provocar accidentes, congestión y molestias significativas para las comunidades locales.	Proporcionar planes de gestión del tráfico, hacer arreglos alternativos para minimizar posibles impactos asegurando rutas seguras y accesibles, colocar señales de tráfico en las vías de acceso para limitar la velocidad vehicular y dirigir de manera segura el flujo de tráfico, informar a las comunidades con anterioridad y responder y considerar sus inquietudes
<b>Impacto - Creación de Empleos</b>	Proyectos de instalación y mantenimiento de nuevas tecnologías pueden generar empleo local.	Priorizar la contratación de mano de obra local y proporcionar formación específica para los nuevos empleos creados.
<b>Impacto - dinamización de negocios locales</b>	Las actividades de instalación pueden incrementar el flujo de trabajadores en las comunidades, dinamizando los negocios locales (comida, hospedaje, etc.)	Informar a las comunidades con antelación; responder y considerar sus inquietudes en el diseño
<b>Impacto - Mejora en la Calidad de Vida</b>	Mejoras en eficiencia energética y la disminución de contaminación pueden resultar en impactos positivos a la calidad de vida.	Evaluar y documentar mejoras en la calidad de vida de los usuarios y ajustar las instalaciones para maximizar estos beneficios.

5. En lo referente a riesgos **sociales** y las medidas de mitigación propuestas, ¿existe alguna sugerencia de mejora?

Riesgo/Impacto	Descripción	Posibles Medidas de Mitigación
<b>Riesgo - Exposición a Materiales Peligrosos</b>	Durante la instalación y disposición de equipos viejos, los trabajadores pueden estar expuestos a materiales peligrosos.	Proveer equipos de protección personal (EPP) y capacitación adecuada para el manejo seguro de materiales peligrosos.
<b>Riesgo - Riesgos Laborales</b>	Instalación de techos solares y otras tecnologías puede presentar riesgos asociados a trabajos en altura, soldadura, electricidad, carga y movimiento de materiales, y otros accidentes laborales.	Implementar y cumplir con estrictos protocolos de seguridad laboral y proveer formación en seguridad a los trabajadores. Implementar MAQRSS para la fuerza laboral.
<b>Riesgo - Discriminación y abuso basado en género</b>	Las trabajadoras, especialmente las de baja cualificación, son particularmente vulnerables a la discriminación, abuso y paga menor a la que reciben los trabajadores en igualdad de calificación y condiciones	Sensibilizar y capacitar a la gerencia y al personal sobre la importancia del trato justo y equitativo.
<b>Riesgo - Acoso, abuso y explotación sexual</b>	El riesgo de acoso, abuso y explotación sexual puede afectar tanto a trabajadores como a usuarios y moradores de las comunidades, incluyendo a personas vulnerables, estudiantes, pacientes, trabajadores y residentes locales	Elaboración y ejecución de un Código de Trabajo para los trabajadores, en el que se establezcan medidas de prevención sobre posibles abusos de los trabajadores hacia las comunidades, acoso sexual o cualquier otro tipo de violencia de género
<b>Riesgo - Exposición a ruidos</b>	Las actividades de remoción de equipos viejos e instalación de equipos nuevos pueden generar niveles de ruido significativos que afectan tanto a los trabajadores como a los ocupantes y usuarios de los edificios públicos. La exposición prolongada a ruidos fuertes puede causar estrés, pérdida de audición y otros problemas de salud, además de afectar la productividad y el bienestar de las personas.	Informar con antelación a los ocupantes del edificio sobre las actividades que generarán ruido, proporcionando detalles sobre la duración y las medidas de mitigación que se están tomando. Proveer equipos de protección auditiva a los trabajadores que están expuestos a niveles altos de ruido, e instalar barreras acústicas temporales alrededor de las áreas de trabajo para reducir la propagación del ruido.
<b>Impacto - Mejora en la Calidad del Aire</b>	Uso de aires acondicionados tipo <u>invertir</u> y tecnologías LED reduce el uso de energías fósiles, mejorando la calidad del aire.	Monitorear y reportar la mejora en la calidad del aire en los edificios intervenidos.
<b>Impacto - Reducción del Estrés Térmico</b>	Sistemas de climatización pueden reducir el estrés térmico, mejorando la salud y bienestar de los ocupantes.	Realizar encuestas de satisfacción entre los usuarios para evaluar el impacto en el bienestar y ajustar según sea necesario.
<b>Impacto - Reducción de la Contaminación Lumínica</b>	Iluminación LED adecuada puede reducir la contaminación lumínica, mejorando los ciclos de sueño y bienestar general.	Implementar sistemas de iluminación con control de brillo y horarios para minimizar la contaminación lumínica.

6. En lo referente a riesgos **laborales y de salud** y las medidas de mitigación propuestas, ¿existe alguna sugerencia de mejora?

### Partes Afectadas

Las partes afectadas son personas, grupos, instituciones y otras entidades dentro del área de influencia del proyecto que se ven (o que podrían verse) directamente afectadas por el mismo; o que han sido identificadas como las más susceptibles de enfrentar cambios asociados con el proyecto. El Proyecto interactuará estrechamente con estas partes para identificar posibles impactos y su importancia, así como para tomar decisiones sobre las medidas de gestión y mitigación.

## Identificación de Partes Afectadas

Categoría	Partes Afectadas	Descripción
<b>Trabajadores y Personal de Edificios Públicos</b>	Empleados administrativos gubernamentales, y de servicios	Trabajadores que laboran en los edificios públicos donde realizarán las instalaciones, mejoras y medidas de eficiencia energética.
<b>Personal Hospitalario</b>	Médicos, enfermeras, trabajadores sociales y personal que labora en los hospitales	Individuos que podrían experimentar interrupciones o cambios en el entorno hospitalario debido a las actividades del proyecto.
<b>Personal vinculado al hospital</b>	Visitadores a médicos, vendedores, etc. que visitan regularmente los hospitales	Individuos que podrían experimentar interrupciones o cambios en el entorno hospitalario debido a las actividades del proyecto.
<b>Asociaciones vinculadas a los hospitales</b>	Sindicatos y asociaciones de personal de salud, médicos, y enfermeras; patronatos, etc.	Asociaciones que podrían experimentar interrupciones o cambios en el entorno hospitalario debido a las actividades del proyecto.
<b>Personal Escolar</b>	Profesores, directores y personal de apoyo que trabaja en las escuelas	Personas en las escuelas donde se realizarán las instalaciones, mejoras y medidas de eficiencia energética que podrían experimentar interrupciones o cambios en el entorno debido a las actividades del proyecto
<b>Usuarios de los Edificios Públicos</b>	Ciudadanos y visitantes en general	Personas que frecuentan los edificios públicos para realizar trámites, y solicitar servicios públicos.
<b>Pacientes y usuarios de los hospitales</b>	Pacientes, acompañantes	Individuos que podrían experimentar cambios o interrupciones debido a las actividades del proyecto (pacientes, personas que asisten a consultas o que visitan pacientes).
<b>Usuarios de servicios educativos</b>	Estudiantes y sus familias	Personas en las escuelas donde se realizarán las instalaciones y mejoras, que acuden para recibir y/o solicitar servicios y/o documentaciones.
<b>Asociaciones vinculadas a las escuelas</b>	Asociaciones de Padres, Madres y Amigos de la Escuela, Asociaciones de Profesores, sindicatos, etc.	Personas vinculadas a las escuelas donde se realizarán las instalaciones y mejoras.
<b>Asociaciones comerciales, negocios y personas locales</b>	Residentes y negocios locales en las inmediaciones de los edificios a intervenir	Personas y comercios en áreas adyacentes a los edificios beneficiarios, afectadas por la actividad, posibles impactos al tránsito, y otros cambios
<b>Organizaciones de la Sociedad Civil</b>	Grupos, ONGs y fundaciones vinculadas a las instituciones y edificios a intervenir (clubes, juntas de vecinos, cooperativas, iglesias, etc.)	Organizaciones que abogan por derechos comunitarios, derechos de los trabajadores, igualdad de género, protección ambiental, etc.

7. ¿Cuáles otros actores podrían ser afectados por las actividades del proyecto? ¿falta algún grupo por agregar?

8. ¿Cuáles buenas prácticas sugiere para fomentar la participación y comunicación activa con las partes afectadas?

---



---

## Grupos en Situación de Vulnerabilidad

Los grupos menos favorecidos o en situación de vulnerabilidad se definen como grupos o personas que pueden enfrentar de manera desproporcionada los impactos del proyecto o que pueden verse más desfavorecidas en comparación con todos los demás grupos, y que pueden requerir medidas especiales para su participación con el fin de garantizar su representación equitativa en el proceso de consultas y toma de decisiones vinculadas al Proyecto

### Identificación de Grupos en Situación de Vulnerabilidad

Categoría	Grupos Menos Favorecidos	Descripción de barreras
Niños y Adolescentes	Estudiantes y pacientes menores de edad	Niños y adolescentes que pueden verse afectados por cambios en las escuelas y hospitales, y que requieren protección especial y un entorno seguro.
Personas envejecientes	Pacientes y usuarios de servicios públicos de edad avanzada	Personas mayores que pueden tener dificultades para adaptarse a los cambios y que pueden necesitar asistencia adicional.
Personas con discapacidades	Usuarios de edificios públicos, escuelas y hospitales con discapacidad	Individuos con discapacidades físicas (movilidad, visual) o mentales que pueden enfrentar barreras adicionales para acceder a los servicios y participar en las actividades del proyecto, incluyendo consultas.
Comunidades de bajos ingresos y en situación de pobreza	Residentes locales y usuarios de servicios públicos en comunidades en situación de pobreza	Personas que viven en condiciones de pobreza y que pueden tener menos recursos para participar en las consultas, enfrentar los cambios y/o aprovechar los beneficios del proyecto.
Personas sin acceso a educación y/o con capacidades de lectura limitadas	Adultos y jóvenes (hombres y mujeres) sin educación formal o con dificultades en lectura	Individuos que no han tenido acceso a la educación o que tienen dificultades en lectura y que pueden tener dificultades para entender y participar en los procesos del proyecto.
Migrantes en situación migratoria irregular	Usuarios de servicios públicos en situación migratoria irregular	Personas en situación migratoria irregular que pueden tener dificultades para participar en las consultas, enfrentar los cambios y/o aprovechar los beneficios del proyecto, o que rehusen hacerlo por falta de confianza. Incluye minorías étnicas y otros grupos culturalmente diversos que pueden enfrentar barreras lingüísticas o culturales para recibir informaciones, participar en las consultas, enfrentar los cambios y/o aprovechar los beneficios del proyecto.
Trabajadores no calificados y/o informales	Empleados temporales y de baja cualificación en los edificios a intervenir	Trabajadoras que tienen menos estabilidad laboral y que pueden ser más vulnerables a condiciones laborales adversas y falta de representación.
Madres solteras y jefas de hogar	Madres solteras y jefas de hogares monoparentales	Madres solteras que pueden tener responsabilidades adicionales y enfrentar mayores desafíos para participar en actividades del proyecto y beneficiarse de sus resultados.
Mujeres	Trabajadoras y usuarias de servicios públicos	Mujeres que pueden enfrentar discriminación, acoso o violencia en el lugar de trabajo o en el acceso a servicios en los edificios públicos, escuelas y hospitales.

9. En cuanto a los grupos en situación de vulnerabilidad, ¿falta alguno?
10. ¿Cuáles buenas prácticas sugiere para fomentar la participación y comunicación activa con los grupos en mayor condición de vulnerabilidad?
- 
- 
11. ¿De qué manera entienda sería más apropiado lograr la participación efectiva de los grupos en situación de vulnerabilidad?
- 
-



### Otras partes interesadas

Las partes interesadas del proyecto incluyen otros actores que no son las comunidades directamente afectadas, pero que pueden tener interés en algunos de los componentes del Proyecto ya que (1) pueden considerar o percibir que sus intereses se vean afectados por los mismos, o (2) pueden influir de alguna manera en el proyecto y en su implementación.

12. ¿Conoce alguna institución o grupo que estaría interesada en recibir información acerca del Proyecto?

---

---

---

---

---

### Antes de finalizar...

Nos gustaría conocer algunos datos acerca de usted y la institución en la que labora.

13. ¿En qué institución labora actualmente?

---

14. ¿Cuál es su área y/o cargo?

---

15. ¿Cómo le gustaría recibir informaciones y actualizaciones del Proyecto?

*Selecciona todos los que correspondan.*

	Mensual	Trimestral	Semestral	Anual	Cada vez que haya actualizaciones	No me interesa recibir info por esta vía
<b>Correo electrónico</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Boletín informativo impreso</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Redes sociales</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Informes y reuniones presenciales</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

16. ¿Cuál(es) mecanismo(s) considera idóneo(s) para presentar quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes relacionadas al proyecto?

*Selecciona todos los que correspondan.*

- Buzón de sugerencias en cada edificio a intervenir
- Dirección de correo electrónico
- Línea telefónica
- Formulario en página web
- De manera presencial en una oficina
- Por medio de veedores, organizaciones y/o autoridades comunitarias
- Otro: \_\_\_\_\_

**¡Muchas gracias por su participación!**

Para mayor información por favor visite el portal del proyecto:

### 3b. Respuestas formulario por las instituciones a beneficiarse

¿Se entendió de manera general la propuesta del proyecto?

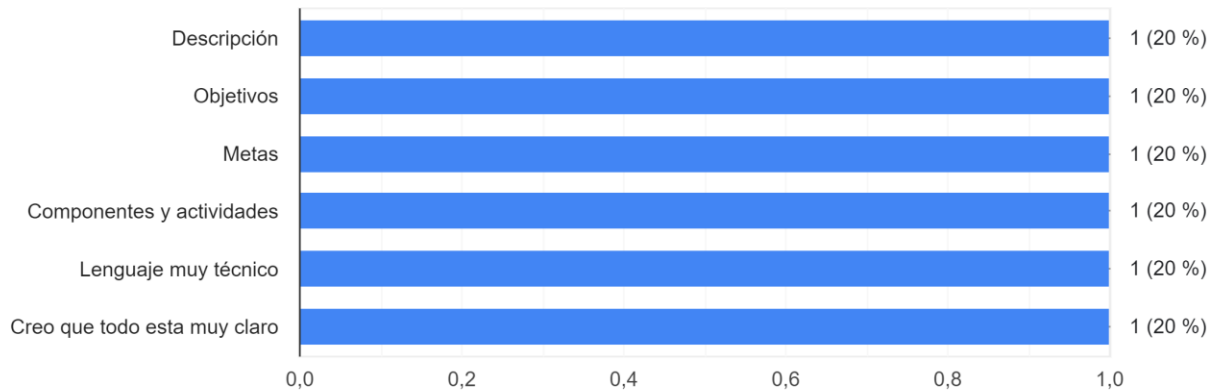
5 respuestas



Partiendo de la descripción del proyecto contemplada dentro del formulario virtual (Google form), se aprecia en el gráfico, que los encuestados entendieron de manera general la propuesta y alcance del proyecto.

¿Existe algún punto o aspecto que requiere aclaración adicional?

5 respuestas



Para la segunda respuesta, podemos ver que los beneficiados contemplaron algunos comentarios respecto a los aspectos que debieran ser aclarados o detallados respecto al proyecto.

Por lo que puede observarse en el gráfico de barras anterior, las respuestas se encuentran divididas entre los distintos aspectos, a excepción de una.

Como una forma de poder mejorar el proyecto de manera general, estaremos contactando a cada uno de los beneficiarios, para detallar más sobre el aspecto que, entienden, debe ser aclarado.

Con respecto a las actividades que se plantean realizar dentro del proyecto, todos los beneficiados otorgaron una excelente valoración al respecto. Dentro de las valoraciones, se elogió la iniciativa del

estado en incursionar en estos proyectos, y esperan que todas y cada una pueda ejecutarse en el menor tiempo posible.

En relación al marco ambiental y social, dentro de los principales riesgos ambientales y las mitigaciones propuestas, 60% de los encuestados establecieron no tener ninguna duda u observación respecto de la mismas. Sin embargo, dentro del 40% restante se realizaron unas observaciones que se estarán abordando directamente con las instituciones que las levantaron.

Una de ellas, establece que no se abarca una gran parte de las problemáticas generales. A pesar de que el proyecto contempla una mejora desde el punto de vista del consumo y ahorro energético, a la vez que se espera lograr una mejora de la eficiencia energética por institución, las problemáticas generales para estos temas son mucho más amplias, y el tratar de abordarlas todas desde un solo proyecto sería una muy difícil tarea. Así que, desde el alcance que plantea este proyecto estaremos haciendo lo mejor posible para que, lo que abarca el mismo, pueda ser ejecutado y cumplido.

En referencia a los riesgos sociales, hubo un 20% de los encuestados que no dieron respuesta a la(s) pregunta(s) realizadas. Del 80% que contestó, ninguno tuvo dudas o comentarios respecto a esta parte.

Uno de los encuestados realizó una sugerencia en torno a la tabla de riesgos, y como sugerencia ha planteado que se hagan preguntas sobre los 6 riesgos (3A y 3S) y sus medidas de mitigación. Así mismo, plantea que se realice una pregunta abierta para que el beneficiario pueda identificar y describir algún riesgo ambiental y/o social que allí identificado y no esté plasmado.

Como parte de los riesgos laborales y de salud, uno de los comentarios dados fue sobre Concientizar al entorno sobre las consecuencias reales de la operación de techos solares, por qué muchos tienen la idea de que hacen daño a la salud.

Una de las preguntas donde todos los entrevistados realizaron sugerencias, fue respecto al fomento de las buenas prácticas para fomentar la participación y comunicación. Dentro de los comentarios y sugerencias de las más acertadas e interesantes nos parecieron:

- ✓ Reuniones de seguimiento y cumplimiento de fechas, entre el ministerio de minas y el Enc. de Eficiencia energética, así como el seguimiento del cumplimiento de las fechas de ejecución del proyecto.
- ✓ Reuniones periódicas.
- ✓ Una oficina o medio de comunicación disponible para una comunicación efectiva.

Se ha sugerido incluir grupo de vulnerabilidad de personas especiales. Considerando que, dentro de la definición del marco inclusivo, las personas especiales pueden representar grupo diverso y grande, vamos a pedir detalles al encuestado de a que grupo se pudiera referir.

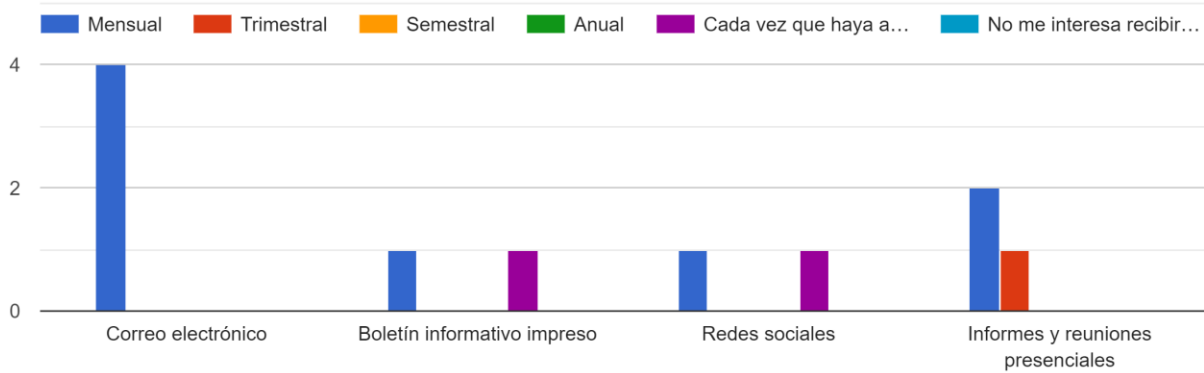
Los grupos vulnerables han sido convocados a través de comunicación directa y a instituciones que representan una gran muestra de todos ellos. Incluso, se han incluido asociaciones de grupos vulnerables que están directamente ligadas al MEM, de forma que pueda darse participación a un mayor abanico de grupos.

La información del proyecto ha sido compartida con las instituciones seleccionadas dentro de cada sector al que pertenece. Así mismo, en su momento, ha sido compartida con la comunidad a través de

entrevistas y levantamientos realizados en terreno dentro del grupo de las partes afectadas. En este mismo documento, se puede ver las respuestas plasmadas.

A continuación, presentamos un gráfico de barras donde se plasma la preferencia de los medios a través de por donde le gustaría recibir las informaciones sobre el proyecto.

¿Cómo le gustaría recibir informaciones y actualizaciones del Proyecto?



También se puede contemplar que la mayoría de los encuestados prefieren el uso de correo electrónicos y línea telefónica para presentar las quejas, reclamos y solicitudes relacionadas con el proyecto.

## ANEXO 4: Resultados consultas presenciales en terreno

### 4a. Organización de visitas de consulta

Las visitas fueron realizadas en las áreas aledañas de las distintas instituciones visitadas durante el levantamiento y auditorías realizadas por los consultores del BM.

Estos levantamientos se realizaron en los alrededores de los hospitales, escuelas e instituciones administrativas del estado, a diferentes locales que representan una muestra de los grupos afectados por el proyecto, considerando la naturaleza de sus actividades cotidianas. Estas instituciones se encontraban en las zonas de:

- Municipio San Antonio de Guerra
- Distrito nacional, zona universitaria.
- Distrito nacional, zona los Cacicazgos.
- Distrito nacional, maría auxiliadora.

Los criterios empleados para seleccionar estas consultas:

- ✓ Cercanía con la institución beneficiada.
- ✓ Naturaleza comercial del negocio.
- ✓ Disponibilidad para recibirnos.

Durante la visita se realizó una presentación verbal presencial del personal del MEM que estaba presente. Se imprimió la presentación del taller para usarlo como material ilustrativo y gráfico y explicar los fundamentos básicos del proyecto y en qué consistía. Esta explicación se complementó con comentarios del personal del MEM. El promedio de tiempo de las visitas fue de 40 minutos por institución.

En la visita se estableció una estructura tipo conversación, usando la presentación mencionada como material ilustrativo. Igualmente se conversó de acuerdo al guion o cronología que seguía la presentación misma. Esta estructura y forma de presentación, permitió un acercamiento y apertura con las personas entrevistadas de manera que pudieran comprender de mejor forma el mensaje y en que consiste el proyecto.

Para poder mantener una confianza y apertura con los entrevistados, se decidió no captar fotos como evidencia. La idea era mantener esa confianza para lograr obtener las respuestas lo más honesta posible.

El total de visitas realizadas se puede ver en la mostrada a continuación. El MEM seguirá realizando este tipo de vistas en otras localidades que puedan ser afectadas.

### 4b. Registro de opiniones y comentarios durante visitas de consulta

<b>Parte interesada (grupo o persona)</b>	<b>Fechas de las consultas</b>	<b>Resumen de las opiniones</b>	<b>Respuesta del equipo de ejecución del proyecto</b>	<b>Acciones de seguimiento/próximos pasos</b>
Super Colmado Rosario	31 de julio	De acuerdo con el proyecto. Preocupa que su negocio se vea bloqueado por	La logística para la circulación de vehículos permitirá que su negocio no se vea bloqueado por	Mostrar el plan logístico de circulación de vehículos de cargas y descargas.

		los trabajos de construcción	posibles circulaciones de vehículos de carga.	
Parroquia María Auxiliadora	01 de agosto	Preocupa los trabajos los fines de semana, y en las tardes. Esto pudiera intervenir con los servicios parroquiales.	Los trabajos serán realizados en horario de trabajo normal (8am-5pm). Por el momento los fines de semana solo se estipula trabajar sábados hasta mediodía.	En caso de trabajar fuera de horario, se creará mecanismo de notificación a las partes afectadas.
Centro de salud, Fundación 20-30	01 de agosto	Apoya el proyecto. Le gusta la iniciativa. Quisiera saber cómo ellos pueden ser beneficiarios.	Las instituciones fueron Preseleccionadas. Por el momento ha sido una iniciativa para el sector público.	En caso de haber una nueva apertura se podría considerar las instituciones de otro ámbito.
Cafetería Yenifer	02 de agosto	Como su negocio se beneficia de este tipo de iniciativa. ??	Se espera que se genere puestos de trabajos dentro del hospital por el proyecto. Así que, se estima un incremento de los consumos en los comercios alrededor.	Medir los niveles de ingresos, de ser posible, de los establecimientos públicos.
Farmacia Guerra	02 de agosto	¿Como su negocio se beneficia de este tipo de iniciativa???  ¿Como evitar que no se bloquee el negocio?	Se espera que se genere puestos de trabajos dentro del hospital por el proyecto. Así que, se estima un incremento de los consumos en los comercios alrededor. La logística para la circulación de vehículos permitirá que su negocio no se vea bloqueado por posibles circulaciones de vehículos de carga.	Mostrar el plan logístico de circulación de vehículos de cargas y descargas.
JCE (Detrás de INCART)	31 de julio	¿Se considero a la JCE dentro de las instituciones?	La JCE NO estaba dentro de las instituciones iniciales pilotos. Por lo cual sus dependencias no estaban consideradas	Se evaluará en una próxima entrega si se considera la JCE

#### 4c. Análisis de los resultados de las visitas presenciales de consulta en terreno

De manera general, en las visitas de campo presenciales a partes afectadas e interesadas, se plantearon inquietudes relacionadas a los beneficios que recibirían del proyecto y los posibles impactos (principalmente en términos de bloqueo del tráfico) que pudiesen afectar a los negocios y actividades comunitarias. También se recogieron indagaciones acerca de los criterios de selección para las instituciones y edificios beneficiarios.

Como puede notarse, dentro de la diversidad de establecimientos visitados, predominan los comercios. Estos establecimientos se destacan en sus respuestas por la preocupación de que sus actividades

comerciales, las cuales son sus generadoras de ingresos y sustento diario, puedan verse mermadas o afectadas por las operaciones en las áreas circundantes.

Igualmente, algunas de los establecimientos manifestaron su expectativa que puedan verse beneficiados de la energía que pudiera producirse en las instituciones que serán agraciadas con techos solares.

A estas inquietudes respondimos de manera directa y lo honesta, considerando las pautas del diseño actual del proyecto. Por lo cual, se aclaró que, respecto a verse beneficiados de la energía generada, lamentablemente por limitaciones técnicas y el alcance de los beneficiarios del proyecto eso no sería posible, directamente. Sin embargo, indirectamente ellos pudieran recibir ciertos beneficios considerando la energía que puede ser inyectada en algún momento por los sistemas solares cercanos a ellos.

Respecto a la forma en que sus actividades se pueden ver afectadas establecimos que los impactos de esto pueden ser mínimos, ya que pudiera haber operaciones de movimientos de cargas, de pocas horas, que conllevarían a cerrar algunas vías como forma de seguridad y evitar incidentes mayores; pero la mayor parte del tiempo de ejecución de este tipo de proyectos las vías no serán afectadas, ya que los trabajos se realizaran en la parte interna de las instalaciones que serán intervenidas.

Así mismo, le dejamos saber que, al contrario, sus actividades comerciales pudieran verse incrementadas dado el flujo de trabajadores y personas que estarían participando en los proyectos que pueden consumir sus productos y servicios.



## ANEXO 5: Lista de proveedores de servicios para violencia basada en género

### **Línea VIDA para Sobrevivientes de Violencia (Procuraduría General de la República)**

\*212

(809) 200-7212

(809) 200-1202

### **Chat de WhatsApp del Ministerio de la Mujer para atención a casos de violencia**

(849) 455-4798 (solo WhatsApp)

### **Dirección de Prevención y Atención a la Violencia (Ministerio de la Mujer)**

(809) 685-3755

Av. Máximo Gómez, Esq. San Martín, #65, Edificio Metropolitano, piso 5, Santo Domingo, Rep. Dom.

<http://mujer.gob.do>

### **Centro de Atención a la Mujer Maltratada**

(809) 221-3619

(809) 682-5604

Calle Aristedes Fiallo Cabral #353, Zona Universitaria, Santo Domingo, República Dominicana.

### **Núcleo de Apoyo a la Mujer**

(809) 581-8301

(809) 971-7909

Calle Vicente Estrella No. 51, Santiago, República Dominicana.

### **Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad**

9-1-1

## Notas

---

<sup>1</sup> A los efectos de lograr una participación eficaz y adaptada al contexto, las partes interesadas de los proyectos propuestos pueden clasificarse en las siguientes categorías básicas:

- **Partes afectadas:** personas, grupos y otras entidades dentro del área de influencia del proyecto que se ven directamente afectados (o que pueden verse afectados) por el proyecto o han sido identificados como los más susceptibles de sufrir cambios asociados con el proyecto, y con los que se debe interactuar estrechamente para identificar los impactos y su importancia, así como para tomar decisiones sobre las medidas de mitigación y gestión.
- **Otras partes interesadas:** individuos, grupos o entidades que quizá no experimentan los impactos directos del proyecto pero que consideran o perciben que sus intereses se ven afectados por este o que podrían influir de alguna manera en el proyecto y en su proceso de ejecución.
- **Grupos vulnerables:** personas que pueden sufrir de manera desproporcionada los impactos del proyecto o que pueden verse más desfavorecidas en comparación con todos los demás grupos debido a su condición de vulnerabilidad, y para cuya participación puede ser necesario implementar medidas especiales dirigidas a garantizar su representación equitativa en el proceso de consultas y toma de decisiones asociado con el proyecto.
- Es importante señalar que, a veces, los proyectos tienen componentes diferentes con grupos de partes interesadas muy diferentes para cada componente. A la hora de preparar el PPPI se deben tener en cuenta esas distintas partes interesadas.

<sup>2</sup> Es particularmente importante entender los impactos del proyecto y analizar si pueden recaer de manera desproporcionada sobre personas o grupos menos favorecidos o vulnerables, quienes con frecuencia no pueden expresar sus preocupaciones o no comprenden los impactos de un proyecto. Se debe garantizar que la labor de concientización y las actividades de participación estén adaptadas de manera tal que tengan en cuenta sus sensibilidades específicas, sus inquietudes y sensibilidades culturales, y verificar que comprendan plenamente las actividades del proyecto y sus beneficios. La interacción con los individuos y grupos vulnerables a menudo requiere que se implementen medidas específicas y se otorgue asistencia para facilitar su participación en el proceso de toma de decisiones vinculado con el proyecto, de modo que sus conocimientos sobre el proceso en general y el aporte de sus opiniones al respecto sean semejantes a los de otras partes interesadas.